Lampiran 1.

Kuesioner Kualitas Pelayanan

di RSU Queen Latifa

A. Data Responden

Petunjuk pengisian :

Isilah pertanyaan berikut secara langsung dengan memberikan tanda (V) pada kotak yang telah disediakan

1. Nama :……..
2. Usia :……..
3. Jenis Kelamin : …….
4. Tingkat Pendidikan Terakhir : …….

B. Instruksi dalam Pengisian Kuesioner :

Skala dalam Penelitian ini :

SS : Sangat Setuju
S : Setuju
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

No	Aspek yang dinilai	Penilaian			
		SS	S	TS	STS
I.	TANGIBLES				
1.	Bangunan RS Terlihat Bersih				
2.	RS Memiliki ruang tunggu yang cukup nyaman				
3.	Tersedia Alat yang Lengkap				
4.	Memiliki papan petunjuk				

No	Aspek yang dinilai	Penilaian			
		SS	S	TS	STS
	yang jelas				
II.	**RELIABILITY**				
5.	Tenaga Medis memberikan pelayanan yang teliti, hati hati dan teapat waktu sesuai dengan yang dijanjikan				
6.	Tenaga medis dan petugas lain membantu jika ada permasalahan pasien				
7.	Perawat memberi tahu cara perawatan dan cara minum obat				
8.	Tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan				
9.	Tenaga medis menerangkan tindakan yang dilakukan				
III.	**RESPONSIVNES**				
10.	Tenaga Medis bersedia menerima keluhan pasien				
11.	Perawat tanggap melayani pasien				
12.	Tenaga Medis menerima dan melayani dengan baik				

No	Aspek yang dinilai	Penilaian			
		SS	S	TS	STS
13.	Tenaga medis melakukan secara tepat dan cepat				
IV.	**ASSURANCE**				
14.	Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnosa penyakit dengan cukup baik.				
15.	Tenaga medis menyediakan obat -obatan dan alat medis yang lengkap				
16.	Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman				
17.	Tenaga Medis memiliki catatan medis pasien				
V.	**EMPATY**				
18.	Dokter memeberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien				
19.	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memehami kebutuhan pasien				
20.	Perawat memperhatikan sungguh sunguh kepada				

No	Aspek yang dinilai	Penilaian			
		SS	S	TS	STS
	pasien				
21.	Dokter mendengarkan keluhan tentang penyakit anda				
22.	Perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah				

Lampiran 2

Kuesioner Kepuasan Pasien

di RSU Queen Latifa

A. **Data Responden**

Petunjuk pengisian :

Isilah pertanyaan berikut secara langsung dengan memberikan tanda (V) pada kotak yang telah disediakan

1. Nama :……..
2. Usia :……..
3. Jenis Kelamin : …….
4. Tingkat Pendidikan Terakhir : …….

B. **Instruksi dalam Pengisian Kuesioner :**

Skala dalam Penelitian ini :

SS : Sangat Setuju
S : Setuju
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

No	Aspek yang dinilai	Penilaian			
		SS	S	TS	STS
I.	**PELAYANAN DOKTER**				
1.	Dokter memberikan reaksi cepat dalam menangani keluhan pasien				
2.	Dokter memberikan informasi kesehatan dengan jelas				
3.	Dokter Visit tepat waktu				

No	Aspek yang dinilai	Penilaian			
		SS	S	TS	STS
4.	Dokter berpenampilan rapi saat melayani pasien.				
II.	**PELAYANAN PERAWAT**				
5.	Perawat memberikan reaksi cepat dalam menangani keluhan pasien				
6.	Perawat memberikan informasi kesehatan dengan jelas				
7.	Perawat melayani dengan sopan				
8.	Perawat berpenampilan rapi saat melayani pasien				
III.	**PELAYANAN FARMASI**				
9.	Resep yang dikerjakan tepat waktu				
10.	Apoteker menjelaskan informasi penggunaan obat saat menyerahkan obat				
11.	Obat yang diserahkan dalam kondisi baik				
12.	Ruang tunggu apotek nyaman				
IV.	**PELAYANAN GIZI**				
13.	Menu gizi yang diberikan				

No	Aspek yang dinilai	Penilaian			
		SS	S	TS	STS
	sesuai				
14.	Ahli gizi memberikan konseling gizi dengan baik				
15.	Ahli gizi berpenampilan rapi				
16.	Ahli gizi melayani dengan sopan				
V.	**PELAYANAN LABORATORIUM**				
17.	Petugas laboratorium melakukan pengambilan sampel darah dengan baik				
18.	Alat pemeriksaan laboratorium lengkap				
19.	Laboratorium cepat mengolah dan menyerahkan hasil pemeriksaan				
20.	Petugas laboratorium berpenampilan rapi				
VI.	**PELAYANAN ADMINISTRASI**				
21.	Pendaftaran pasien dilayani dengan ramah				
22.	Antrian di pendaftaran cepat				

No	Aspek yang dinilai	Penilaian			
		SS	S	TS	STS
23.	Petugas pendaftaran dan kasir berpenampilan rapi				
24.	Petugas keuangan menjelaskan rincian pembayaran dengan baik				
VII.	**SARANA FASILITAS UMUM**				
25.	Rumah Sakit memiliki kantin yang memadai				
26.	Rumah sakit memiliki fasilitas umum yang memadai seperti ATM, Musola				
27.	Rumah Sakit memiliki alat yang pemeriksaan yang lengkap				
28.	Rumah Sakit memiliki toilet yang memadai dengan jumlah pasien				
IX.	**KEADAAN FASILITAS**				
29.	Toilet Rumah Sakit selalu terlihat bersih dan wanggi				
30.	Alat pemeriksaan selalu dalam kondisi siap guna				
31.	Ruang tunggu pelayanan selalu nyaman				

No	Aspek yang dinilai	Penilaian			
		SS	S	TS	STS
32.	Tidak adanya kursi penunggu yang rusak				