



Kuisisioner Penelitian

Analisis Kepuasan Pasien Atas Pelayanan Kesehatan RSUD Dolopo

Kabupaten Madiun Tahun 2012

(Studi Kasus Pada Pelayanan Rawat Inap Di RSUD Dolopo)

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Usia :tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan

Status tingkat pendidikan :
▪ SD
▪ SMP
▪ SMA
▪ Sarjana
▪ Lainnya
(.....)

Pekerjaan :
▪ Petani
▪ Pegawai Swasta
▪ PNS
▪ Wiraswasta
▪ Pelajar/ Mahasiswa
▪ Lainnya
(.....)

Alamat :
.....

PETUNJUK PENGISIAN

1. Berilah tanda cek (√) pada pilihan jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan pendapat anda
2. Apabila mengalami keraguan dalam pertanyaan tertentu, maka dimohon ditanyakan langsung kepada peneliti.

Kinerja Pelayanan Rawat Inap RSUD Dolopo

Pernyataan	Penilaian			
	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
A. KEANDALAN (<i>RELIABILITY</i>)				
Prosedur pelayanan jelas				
Jadwal kunjungan dokter tepat waktu				
Petugas selalu siap dalam memberikan pelayanan				
Petugas cepat dalam melayani anda				
B. KERESPONSIFAN (<i>RESPONSIVENESS</i>)				
Sikap perawat/ dokter dalam berkomunikasi dengan anda baik				
Petugas cepat dalam memberikan informasi				
Petugas mampu merespon keluhan anda				
C. KEYAKINAN (<i>CONFIDENCE</i>)				
Petugas rumah sakit ramah dan sopan				
Paramedis mampu bekerja dengan baik				
Pasien sembuh				
D. EMPATI (<i>EMPHATY</i>)				
Petugas rumah sakit adil dalam memberikan pelayanan				
Petugas rumah sakit memberikan perhatian yang baik				
Pihak Instalasi Farmasi memberikan layanan konsultasi kepada pasien atau keluarga				
E. BERWUJUD (<i>TANGIBLE</i>)				
Ruangan bersih dan nyaman				
Fasilitas alat kesehatan dan obat lengkap				
Tarif pelayanan yang terjangkau				
Jumlah perawat/ dokter memadai				
Penampilan petugas rumah sakit rapi dan bersih				

Harapan Pasien

No.	Pernyataan	Penilaian			
		Sangat Penting	Penting	Kurang Penting	Tidak Penting
A. KEANDALAN (<i>RELIABILITY</i>)					
	Prosedur pelayanan jelas				
	Jadwal kunjungan dokter tepat waktu				
	Petugas selalu siap dalam memberikan pelayanan				
	Petugas cepat dalam melayani anda				
B. KERESPONSIFAN (<i>RESPONSIVENESS</i>)					
	Sikap perawat/ dokter dalam berkomunikasi dengan anda baik				
	Petugas cepat dalam memberikan informasi				
	Petugas mampu merespon keluhan anda				
C. KEYAKINAN (<i>CONFIDENCE</i>)					
	Petugas rumah sakit ramah dan sopan				
	Paramedis mampu bekerja dengan baik				
	Pasien sembuh				
D. EMPATI (<i>EMPHATY</i>)					
	Petugas rumah sakit adil dalam memberikan pelayanan				
	Petugas rumah sakit memberikan perhatian yang baik				
	Pihak Instalasi Farmasi memberikan layanan konsultasi kepada pasien atau keluarga				
E. BERWUJUD (<i>TANGIBLE</i>)					
	Ruangan bersih dan nyaman				
	Fasilitas alat kesehatan dan obat lengkap				
	Tarif pelayanan yang terjangkau				
	Jumlah perawat/ dokter memadai				
	Penampilan petugas rumah sakit rapi dan bersih				

Interview Guide

1. Struktur

- a. Bagaimana bentuk struktur RSUD Dolopo ini?
- b. Bagaimana mekanisme kerja dari petugas RSUD?
- c. Apakah struktur yang selama ini ada di RSUD sudah bisa menampung semua fungsinya?

2. Pelayanan

- a. Bagaimana mekanisme pelayanan yang harus dijalani pasien/ keluarga pasien?
- b. Adakah program/ usaha yang dilakukan pihak RSUD untuk meningkatkan pelayanan kepada pasien rawat inap?
- c. Bagaimana koordinasi para petugas RSUD dalam menentukan kebutuhan pasien?
- d. Bagaimana tarif pelayanan yang diberikan kepada pasien?
- e. Bagaimana jika ada keluhan dari pasien?

3. Sarana Pelayanan Kesehatan

- a. Apakah peralatan kesehatan sudah memadai jumlahnya?
- b. Bagaimana kondisi peralatan kesehatan tersebut?
- c. Bagaimana dengan kelengkapan obat?
- d. Apakah perlengkapan kerja di RSUD sudah memanfaatkan teknologi modern?
- e. Bagaimana kondisi bangunan rawat inap di RSUD?

4. Sumber Daya Manusia

- a. Bagaimana jumlah perawat dan perawat yang ada di RSUD?
- b. Bagaimana dengan keahlian para petugas?
- c. Apakah latar belakang pendidikan petugas?
- d. Apakah yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas petugas?

5. Strategi

- a. Strategi apa yang dilakukan RSUD Dolopo setelah berubah status dari puskesmas menjadi RSUD?
- b. Berdasarkan strategi tersebut, apakah tujuannya?
- c. Secara umum apakah tujuan dari RSUD?