

DAFTAR KUESIONER PENELITIAN

HUBUNGAN PENGALAMAN PASIEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH SAKIT UMUM SARI MULIA BANJARMASIN

Bapak/Ibu/Saudara/i yang terhormat, Demi peningkatan kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin, kami mohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk memberikan informasi dibawah ini. Semua keterangan dan jawaban yang diperoleh semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dan dijamin kerahasiaannya. Oleh sebab itu jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i yang sudah diberikan besar sekali artinya bagi kelancaran penelitian ini. Isilah pernyataan dan pertanyaan berikut ini dengan memberi tanda (√) pada jawaban yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i dengan alternatif jawaban yang tersedia. Atas bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i peneliti mengucapkan terimakasih.

IDENTITAS RESPONDEN :

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Alamat :

Pendidikan terakhir : Tidak Sekolah SD
 SLTP SLTA
 Diploma 3/4 Sarjana

Pekerjaan : Tidak bekerja Wiraswasta/Swasta
 Petani IRT
 PNS/TNI/POLRI

Status Pernikahan : Belum Menikah Menikah

Menginap Rawat Inap: SVIP/VIP KELAS I, II, III

KUESIONER TENTANG KEPUASAN KONSUMEN RAWAT INAP

Alternatif Jawaban:

TP (Skor 1) = Tidak Puas

KP (Skor 2) = Kurang Puas

P (Skor 3) = Puas

No.	Pernyataan	Jawaban		
		1= Tidak Puas	2= Kurang Puas	3= Puas
Tangibility (Bukti Fisik):				
1.	Ruang rawat inap tertata rapi dan bersih.			
2.	Ruang rawat inap nyaman.			
3.	Memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap.			
4.	Kursi roda/Trolli tersedia di kantor penerimaan untuk membawa pasien ke ruang rawat inap.			
5.	Tempat tidur telah disiapkan dalam keadaan rapi, bersih dan siap pakai.			
6.	Alat makan dan minum bersih dan baik.			
7.	Keramahan perawat.			
8.	Penampilan perawat bersih dan rapi.			
9.	Perawat yang merawat Anda tanggap terhadap pertanyaan atau keluhan Anda.			
10.	Perawat memberikan kesempatan bertanya kepada pasien.			
11.	Perawat memberikan pengetahuan dan penjelasan perawatan.			
12.	Kecepatan perawat membantu.			
13.	Menjelaskan dan meminta persetujuan tentang tindakan-tindakan perawat yang dilakukan.			
14.	Memenuhi kebutuhan pasien.			
15.	Selalu melakukan kunjungan ke kamar pasien secara teratur pada saat (aplusan/ganti shif).			
16.	Perawat melaporkan secara detail perubahan pasien kepada Dokter sewaktu melakukan kunjungan.			

No.	Pernyataan	Jawaban		
		1= Tidak Puas	2= Kurang Puas	3= Puas
Reliability (Handal):				
1.	Prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit.			
2.	Perawat datang tepat waktu.			
3.	Kesiapan perawat melayani pasien.			
4.	Perawat bertindak cepat.			
5.	Perawat melaporkan segala detail perubahan pasien kepada Dokter sewaktu melakukan kunjungan.			
6.	Perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat.			
7.	Perawat segera menghubungi Dokter mengenai obat dan makanan pasien.			
8.	Perawat memperhatikan keluhan keluarga pasien.			
Responsiveness (Tanggap):				
1.	Perawat selalu menanyakan keluhan pasien.			
2.	Perawat memberikan kesempatan bertanya kepada pasien.			
3.	Perawat memberi penjelasan tentang penyakit pasien.			
4.	Perawat bersikap ramah dan sopan.			
5.	Perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien.			
Assurance (Jaminan):				
1.	Perilaku perawat menimbulkan rasa aman.			
2.	Perawat terdidik dan mampu melayani pasien.			
3.	Biaya perawatan terjangkau.			
4.	Menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat inap.			
Empaty (Perhatian):				
1.	Perawat berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita.			
2.	Perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien.			
3.	Perawat selalu mengingatkan keamanan menyimpan barang-barang berharga pasien dan keluarganya.			
4.	Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi.			
5.	Menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka.			

KUESIONER TENTANG PENGALAMAN PASIEN RAWAT INAP

Alternatif Jawaban:

KB (Skor 0) = Kurang Baik

B (Skor 1) = Baik

No.	Pertanyaan	Jawaban	
		0= Kurang Baik	1= Baik
Sistem:			
1.	Bagaimana pengalaman Anda pada saat di rawat inap atau setelah Anda di rawat inap keluar dari Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin.		
2.	Apakah Anda menunggu perawat datang sangat lama untuk melayani Anda.		
3.	Apakah Anda memiliki asuransi: Jika ya, Apakah Anda memilih Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin sebagai prioritas pertama Anda untuk berobat.		
Lingkungan Fisik:			
1.	Apakah Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin kami terpelihara dengan baik (peralatan dalam kondisi yang baik, dinding memiliki mantel bersih dari cat / kertas, majalah / koran di ruang tunggu diganti secara teratur, dll).		
2.	Apakah Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin kami bersih dan rapi.		
3.	Apakah Anda diperbolehkan untuk keliling rumah sakit tanpa bertanya kepada perawat: Jika diperbolehkan keliling rumah sakit, Apakah Anda merasa nyaman atau tidak.		
4.	Apakah Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin pelayanannya cepat dapat diakses.		
Interaksi Pasien:			
1.	Apakah perawat melakukan kunjungan awal kepada pasien pada saat pasien masuk rawat inap.		
2.	Apakah perawat menggunakan kata-kata yang ramah, sopan dan baik.		
3.	Apakah perawat menunjukkan rasa empati ketika pasien mengungkapkan emosi yang sulit.		
4.	Apakah perawat menggunakan kalimat positif saat berkomunikasi dengan pasien.		
5.	Apakah perawat menggunakan istilah bahwa pasien memahami ketika menjelaskan prosedur medis atau alat-alat kesehatan.		
Kualitas Perawatan:			
1.	Apakah Anda datang ke Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin karena petugas kesehatannya memberikan pelayanan yang baik.		