KUESIONER KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN BERDASARKAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN (IPA) DI PUSKESMAS PURWODADI

Identitas Responden
(Isi dengan memberi tanda V)

Nama : ……..
Tanggal lahir : ……..
Jenis Kelamin : ☐ Laki-Laki ☐ Perempuan
Pendidikan Terakhir : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ Perguruan Tinggi
Pekerjaan : ☐ Bekerja ☐ Tidak Bekerja

Petunjuk Pengisian :
Berikan Penilaian berdasarkan Pernyataan berikut :

A. Kepentingan
   1 = Sangat Tidak Penting
   2 = Tidak Penting
   3 = Cukup Penting
   4 = Penting
   5 = Sangat Penting
B. Kinerja
   1 = Sangat Tidak Baik
   2 = Tidak Baik
   3 = Cukup Baik
   4 = Baik
   5 = Sangat Baik

No	**Pernyataan**	**Kepentingan**					**Kinerja**				
Tangible (Bukti Fisik)		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1	Bangunan Puskesmas Terlihat Bersih										
2	Kebersihan Toilet										
3	Kelengkapan Sarana dan Prasarana										
4	Kerapian Penampilan Petugas										
Reability (Keandalan)		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
5	Petugas Melayani dengan sepenuh hati										
6	Petugas segera tanggap membantu jika terjadi masalah pada pasien										
7	Petugas menjelaskan secara lengkap jenis penyakit, cara penanganan, dan cara penggunaan obat										
8	Petugas memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan										
9	Petugas bersedia merespons keluhan pasien										

Responsiveness (Daya Tanggap)		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
10	Petugas yang responsif dalam melayani pasien										
11	petugas menerima dan melayani pasien dengan baik										
12	Petugas bertindak dengan cepat dan tepat										
13	Petugas melaksanakan tindakan sesuai dengan prosedur										
Assurance (Jaminan)		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
14	Dokter memiliki kemampuan dan pengetahuan yang cukup dalam menentukan diagnosis pasien, sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien dengan percaya diri										
15	Tenaga medis memiliki catatan rekam medis pasien										
16	Tenaga medis sigap dan menghargai pasien										
17	Dokter melayani dengan penuh keyakinan sehingga pasien merasa aman										
18	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada pasien										
Emphaty (Empati)		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
19	Petugas memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pasien										
20	Petugas memberikan perhatian penuh kepada pasien										
21	Petugas mendengarkan keluhan pasien dan memberikan solusi saat konsultasi										
22	Petugas bersikap sopan dan ramah										

Responsiveness (Daya Tanggap)		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
10	Petugas yang responsif dalam melayani pasien										
11	petugas menerima dan melayani pasien dengan baik										
12	Petugas bertindak dengan cepat dan tepat										
13	Petugas melaksanakan tindakan sesuai dengan prosedur										
Assurance (Jaminan)		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
14	Dokter memiliki kemampuan dan pengetahuan yang cukup dalam menentukan diagnosis pasien, sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien dengan percaya diri										
15	Tenaga medis memiliki catatan rekam medis pasien										
16	Tenaga medis sigap dan menghargai pasien										
17	Dokter melayani dengan penuh keyakinan sehingga pasien merasa aman										
18	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada pasien										
Emphaty (Empati)		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
19	Petugas memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pasien										
20	Petugas memberikan perhatian penuh kepada pasien										
21	Petugas mendengarkan keluhan pasien dan memberikan solusi saat konsultasi										
22	Petugas bersikap sopan dan ramah										
Importance Performance Analysist (IPA)		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
23	Pekerjaan dilakukan dengan benar sejak pertama kali memberikan pelayanan										
24	Hanya mengerjakan tugas yang ditugaskan										
25	Harga layanan relatif rendah untuk pasien umum										
26	Tersedia layanan antar jemput pasien										
27	Mengirim pemberitahuan terkait perawatan										
28	Lokasi dekat dari rumah										