

**KUESIONER KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN
KESEHATAN RAWAT JALAN DI RS AISYIYAH SITI FATIMAH TULANGAN**

Jenis Kelamin : **Umur anda saat ini :** **Pekerjaan anda saat ini :**

() Pria () 17-24 tahun () Pelajar/mahasiswa

() Wanita () 25-34 tahun () Pegawai negeri

() 35-49 tahun () Pegawai swasta

() 50-64 tahun () Buruh

() 65 tahun keatas () Pedagang

() Tidak bekerja

Keterangan Cara Pengisian :

Berilah tanda X untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan kenyataan diterima dalam pelayanan pada kolom :

1. Sangat tidak puas 2. Tidak Puas 3. Cukup Puas 4. Puas 5. Sangat Puas

NO.	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		1	2	3	4	5
A	Tangibles atau Nyata					
1	Bangunan RS terlihat indah dan bersih					
2	RS memiliki ruang tunggu yang nyaman, wc, dan air					
3	RS memiliki peralatan yang lengkap					
4	Penampilan tenaga medis rapi dan bersih					
	TOTAL					
B	Empathy atau Empati					
5	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien					
6	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien					
7	Perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien					
8	Dokter mendengarkan keluhan penyakit yang diderita serta memberikan solusi dalam konsultasi					
9	Perawat bersikap sopan dan ramah kepada pasien					
	TOTAL					

C	Reliability atau Keandalan					
10	Tenaga medis memberikan pelayanan teliti dan tepat waktu					
11	Tenaga medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien					
12	Perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, cara perawatan dan cara minum obat					
13	Tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan					
14	Tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien					
	TOTAL					
D	Responsiveness atau Ketanggapan					
15	Perawat tanggap melayani pasien					
16	Tenaga medis menerima dan melayani dengan baik					
17	Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat					
18	Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur					
	TOTAL					
E	Assurance atau Kepastian					
19	Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menentukan diagnosa penyakit dengan cukup baik sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan					
20	Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap					
21	Tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien					
22	Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman					
23	Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien					
	TOTAL					

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TANGIBLE1	100	3	5	4,02	,245
TANGIBLE2	100	2	5	4,37	,747
TANGIBLE3	100	3	5	4,41	,621
TANGIBLE4	100	2	5	4,30	,810
EMPATHY1	100	2	5	3,80	,651
EMPATHY2	100	3	5	4,26	,676
EMPATHY3	100	3	5	4,30	,611
EMPATHY4	100	3	5	4,39	,650
EMPATHY5	100	2	5	4,33	,667
RELIABILITY1	100	2	4	3,21	,640
RELIABILITY2	100	2	4	3,43	,573
RELIABILITY3	100	2	4	3,69	,598
RELIABILITY4	100	2	4	3,26	,872
RELIABILITY5	100	3	4	3,67	,473
RESPONSIVENESS1	100	2	4	3,17	,726
RESPONSIVENESS2	100	3	4	3,57	,498
RESPONSIVENESS3	100	2	4	3,38	,814
RESPONSIVENESS4	100	4	4	4,00	,000
ASSURANCE1	100	3	5	4,07	,455
ASSURANCE2	100	4	5	4,48	,502
ASSURANCE3	100	3	5	4,52	,659
ASSURANCE4	100	3	5	4,50	,560
ASSURANCE5	100	4	5	4,44	,499
Valid N (listwise)	100				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TANGIBLE1	100	2	5	3,62	,616
TANGIBLE2	100	1	4	1,97	,703
TANGIBLE3	100	4	5	4,05	,219
TANGIBLE4	100	2	5	3,98	,568
EMPATHY1	100	1	4	2,05	,730
EMPATHY2	100	3	5	3,96	,243
EMPATHY3	100	3	5	4,06	,371
EMPATHY4	100	3	5	4,82	,435
EMPATHY5	100	2	5	4,29	,924
RELIABILITY1	100	2	4	3,08	,631
RELIABILITY2	100	2	4	3,51	,522
RELIABILITY3	100	2	4	3,81	,486
RELIABILITY4	100	2	4	3,13	,895
RELIABILITY5	100	2	4	3,72	,473
RESPONSIVENESS1	100	2	4	3,32	,750
RESPONSIVENESS2	100	3	4	3,64	,482
RESPONSIVENESS3	100	2	4	3,28	,866
RESPONSIVENESS4	100	3	4	3,95	,219
ASSURANCE1	100	3	5	3,99	,266
ASSURANCE2	100	4	5	4,79	,409
ASSURANCE3	100	2	5	4,18	,500
ASSURANCE4	100	4	5	4,79	,409
ASSURANCE5	100	4	5	4,97	,171
Valid N (listwise)	100				