

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Rawat Jalan



FORMULIR PENILAIAN PELANGGAN RAWAT JALAN

Pelanggan Yth,

Untuk memastikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan BPJS Kesehatan,

- 1 Saya yang mengisi formulir ini adalah : Pasien / Keluarga Pasien
- 2 Nama Pasien :
- 3 Nomor Kartu JKN-KIS :
- 4 Nomor HP :
- 5 Rumah Sakit yang saya nilai adalah :

Kartu Indonesia Sehat
Dengan Gotong Royong, Semua Terlewat!



- Ket: 1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Netral (N)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

Lingkari jawaban Anda

No	Pertanyaan	Pilihan jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Administrasi Pendaftaran di Rumah Sakit mudah (tidak memerlukan fotocopy berkas kartu/KK/KTP)	1	2	3	4	5
2	Rumah sakit memberikan pelayanan yang sama untuk semua pasien	1	2	3	4	5
3	Dokter spesialis datang sesuai jadwal poli	1	2	3	4	5
4	Anda mendapatkan seluruh obat-obatan sesuai yang diresepkan oleh dokter	1	2	3	4	5
5	Pelayanan di Rumah Sakit tidak dikenakan biaya tambahan (kecuali poli eksekutif atau atas permintaan sendiri)	1	2	3	4	5
6	Waktu tunggu antrian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit ini kurang atau selama satu jam (Waktu yang diperlukan mulai dari pasien mendaftar antrian di Petugas checker eligibilitas untuk mendapat nomor eligibilitas (SEP) sampai dilayani oleh Dokter Spesialis)	1	2	3	4	5
7	Petugas Rumah Sakit (petugas administrasi, dokter dan perawat) bersikap ramah dalam melayani Anda	1	2	3	4	5
8	Petugas Rumah Sakit memberikan informasi dan menangani keluhan Anda dengan baik	1	2	3	4	5
9	Dokter memberikan penjelasan/ informasi dengan baik terkait penyakit Anda	1	2	3	4	5
10	Anda puas dengan pelayanan di Rumah Sakit ini	1	2	3	4	5
11	Tuliskan saran Anda untuk peningkatan kualitas layanan Rawat Jalan di Rumah Sakit :					

Lampiran 2 Kuesioner Rawat Inap



FORMULIR PENILAIAN PELANGGAN RAWAT INAP

Pelanggan Yth,

Untuk memastikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan BPJS Kesehatan,

- 1 Saya yang mengisi formulir ini adalah : Pasien / Keluarga Pasien
- 2 Nama Pasien :
- 3 Nomor Kartu JKN-KIS :
- 4 Nomor HP :
- 5 Rumah Sakit yang saya nilai adalah :

Kartu Indonesia Sehat
Dengan Gotong Royong, Semua Terlewat!



- Ket: 1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Netral (N)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

Lingkari jawaban Anda

No	Pertanyaan	Pilihan jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Rumah sakit memberikan pelayanan yang sama untuk semua pasien	1	2	3	4	5
2	Dokter mengunjungi Anda (visite) setiap hari saat di rawat inap	1	2	3	4	5
3	Anda mendapatkan seluruh obat-obatan sesuai yang diresepkan oleh dokter	1	2	3	4	5
4	Pelayanan di Rumah Sakit tidak dikenakan biaya tambahan (kecuali jika Anda naik kelas atas permintaan sendiri)	1	2	3	4	5
5	Rumah Sakit memiliki petunjuk yang jelas tentang informasi ketersediaan kamar rawat inap	1	2	3	4	5
6	Anda mudah mendapatkan kamar rawat inap di Rumah Sakit	1	2	3	4	5
7	Petugas Rumah Sakit (petugas administrasi, dokter dan perawat) bersikap ramah dalam melayani Anda	1	2	3	4	5
8	Petugas Rumah Sakit memberikan informasi dan menangani keluhan Anda dengan baik	1	2	3	4	5
9	Dokter memberikan penjelasan/ informasi dengan baik terkait penyakit Anda	1	2	3	4	5
10	Anda puas dengan pelayanan di Rumah Sakit ini	1	2	3	4	5
11	Tuliskan saran Anda untuk peningkatan kualitas layanan Rawat Jalan di Rumah Sakit :					