KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PADA UNIT LAYANAN : RSUD Kabupaten Temanggung

JENIS PELAYANAN : .......................................... (misal : Rawat Inap, Farmasi, Poliklinik, Radiologi, Pembayaran, dst)

|  |
| --- |
| Tanggal Survey: .............................. Jam Survey : 1. 08.00-12.00 WIB 2. 13.00-17.00 WIB |
| I. PROFIL |
| Jenis Kelamin  | 1. Laki-laki 2. Perempuan \*\*) |
| Umur | .................... Tahun |
| Pendidikan Terakhir | 1. SD Kebawah 3. SLTA D1, D2, D3 5. D4, S-1 \*\*)2. SLTP 4. D1, D2, D3. 6. S-2 ke atas |
| Pekerjaan Utama | 1. PNS/TNI/Polri 3. Wiraswasta/pengusaha 5. Lainnya................(sebutkan) 2. Karyawan Swasta 4. Pelajar/Mahasiswa  |

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Pertanyaan | Jawaban | Skor |
| 1. | Bagaimana pendapat saudara tentang *kesesuaian persyaratan* pelayanan dengan jenis pelayanannya? | 1. Tidak sesuai
 | 1 |
| 1. Tidak sesuai
 | 2 |
| 1. Sesuai
 | 3 |
| 1. Sangat sesuai
 | 4 |
| 2. | Bagaimana pemahaman saudara tentang *kemudahan prosedur* pelayanan ? | 1. Tidak mudah
 | 1 |
| 1. Kurang mudah.
 | 2 |
| 1. Mudah.
 | 3 |
| 1. Sangat mudah.
 | 4 |
| 3. | Bagaimana pendapat saudara tentang *kecepatan waktu petugas* dalam memberikan pelayanan ? | 1. Tidak cepat
 | 1 |
| 1. Kurang cepat
 | 2 |
| 1. Cepat.
 | 3 |
| 1. Sangat cepat.
 | 4 |
| 4. | Bagaimana pendapat saudara tentang *kewajaran biaya/ tarif* pelayanan ?  | 1. Sangat mahal.
 | 1 |
| 1. Cukup mahal
 | 2 |
| 1. Murah
 | 3 |
| 1. Gratis
 | 4 |
| 5. | Bagaimana pendapat saudara tentang *kejelasan petugas terkait menjelasan tentang pengobatan dan perkembangan pasien* ? | 1. Tidak jelas
 | 1 |
| 1. Kurang jelas.
 | 2 |
| 1. Jelas
 | 3 |
| 1. Sangat jelas.
 | 4 |
| 6. | Bagaimana pendapat saudara tentang ketrampilan*/ kompetensi petugas* dalam pelayanan ?  | 1. Tidak kompeten
 | 1 |
| 1. Kurang kompeten
 | 2 |
| 1. Kompeten
 | 3 |
| 1. Sangat kompeten
 | 4 |
| 7. | Bagaimana pendapat saudara tentang *perilaku petugas* dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?  | 1. Tidak sopan dan tidak ramah.
 | 1 |
| 1. Kurang sopan dan kurang ramah.
 | 2 |
| 1. Sopan dan ramah.
 | 3 |
| 1. Sangat sopan dan sangat ramah.
 | 4 |
| 8. | Bagaimana pendapat saudara tentang *kualitas sarana dan prasarana* ?  | 1. Buruk
 | 1 |
| 1. Cukup
 | 2 |
| 1. Baik
 | 3 |
| 1. Sangat baik.
 | 4 |
| 9. | Bagiamana pendapat saudara tentang *penanganan pengaduan/ keluhan* pengguna layanan ?  | 1. Tidak ada
 | 1 |
| 1. Ada, tetapi tidak berfungsi
 | 2 |
| 1. Berfungsi kurang maksimal
 | 3 |
| 1. Dikelola dengan baik
 | 4 |
| 10 | Apakah petugas selalu melakukan cuci tangan | 1. Tidak pernah
 | 1 |
| 1. Cukup sering
 | 2 |
| 1. Sering
 | 3 |
| 1. Selalu
 | 4 |

Keluhan dari Responden :

...........................................................................................................................................................

...........................................................................................................................................................

Saran dari Responden

...........................................................................................................................................................

...........................................................................................................................................................

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Responden Ke |  |  |  |
| Nama Surveyor |  |  |  |