

## ANGKET PENELITIAN

### ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUSKESMAS PADA KANTOR PUSKESMAS MUARA WAHAU I KABUPATEN KUTAI TIMUR

#### PROFIL RESPONDEN

1. Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan \*)
2. Umur Responden : .....
3. Pendidikan Terakhir : SD/SLTP / SLTA / D3 / S1 / S2 / S3 \*)

\*) Coret yang tidak perlu

#### PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Isilah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini sesuai dengan pengalaman, pengamatan, maupun pengetahuan Bapak/Ibu/Saudara-i selama menerima pelayanan kesehatan di puskesmas muara wahau I kabupaten kutai timur, dengan memberi tanda (X) pada kolom jawaban.

Keterangan kuesioner:

SS = Sangat Setuju

TS = Tidak setuju

S = Setuju

STS = Sangat Tidak setuju

KS = Kurang Setuju

A. Pertanyaan Ketampakan Fisik ( <i>Tangibles</i> )						
No.	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Seberapa bersih ruang dan lingkungan puskesmas muara wahau I					
2.	Seberapa lengkap peralatan yang dimiliki puskesmas muara wahau I					
3.	Seberapa lengkap obat-obatan yang dimiliki puskesmas muara wahau I					

B. Pertanyaan Keandalan ( <i>Reliability</i> )						
No.	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Apakah anda diperlakukan secara adil oleh dokter dan perawat di puskesmas muara wahau I					
2.	Seberapa cepat petugas dalam memberikan pelayanan khususnya di ruang administrasi					

3.	Seberapa cepat petugas, perawat dan dokter dalam memberikan pelayanan di ruang periksa					
4.	Seberapa cepat petugas dalam memberikan pelayanan di ruang resep					

<b>C. Pertanyaan Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>						
<b>No.</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1.	Apakah petugas, perawat dan dokter senantiasa memberikan bantuan kepada pasien meskipun tidak diminta					
2.	Apakah petugas, perawat dan dokter senantiasa memberikan penjelasan prosedur pengobatan					

<b>D. Pertanyaan Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>						
<b>No.</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1.	Seberapa aman pasien saat dokter melakukan tindakan medis di puskesmas					
2.	Seberapa teliti petugas puskesmas muara wahau I dalam memberikan obat kepada pasien					
3.	Apakah petugas selalu menjelaskan cara menggunakan atau mengkonsumsi obat-obatan dengan jelas					

<b>E. Pertanyaan Empati (<i>Empathy</i>)</b>						
<b>No.</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1.	Apakah petugas memberikan pelayanan dengan baik kepada pelanggan dalam hal ini keramahan, sopan santun, dan kesabaran dalam memberikan pelayanan					
2.	Apakah petugas puskesmas muara wahau I senantiasa bertutur kata dengan sopan					