

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

1. Apakah pelayanan publik dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta sudah sesuai dengan undang-undang nomor 25 tahun 2009?
2. Faktor-faktor apa yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta?
3. Apa upaya yang dilakukan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta untuk mengatasi kendala-kendala pelayanan publik dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan?
4. Bagaimana prosedur untuk mendapatkan pelayanan kesehatan (rawat inap maupun rawat jalan) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta?
5. Apakah fasilitas di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta sudah cukup memadai baik dari segi tempat parkir, alat-alat medis dll?
6. Dari aspek biaya apakah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta relatif murah dibanding Rumah Sakit lain yang ada di Yogyakarta?
7. Bagaimana mekanisme terhadap pengaduan/komplain dari pasien akibat ketidakpuasan dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta?
8. Apakah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta memberikan jaminan terhadap pelayanan medis yang diberikan apabila terjadi kekeliruan atau kesalahan?

DAFTAR PERTANYAAN KUESIONER PENELITIAN
PELAYANAN PUBLIK DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN
DI RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

Assalamualaikum wr.wb

Bapak/Ibu yang terhormat daftar pertanyaan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Nantinya Hasil dari penelitian ini akan dipergunakan sebagai saran-saran untuk meningkatkan pelayanan kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Saya mohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi dibawah ini. Semua keterangan dan jawaban yang diperoleh semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dan dijamin kerahasiaannya. Oleh sebab itu jawaban Bapak/Ibu/sdr berikan besar sekali artinya bagi kelancaran penelitian ini. Isilah pertanyaan berikut ini dengan memberi tanda () pada jawaban yang sesuai dengan pendapat bapak/ibu/saudara, dengan alternative jawaban yang tersedia. Atas bantuan Bapak/Ibu/sdr peneliti mengucapkan terimakasih.

IDENTITAS RESPONDEN :

Nama :

Alamat :

Jenis Kelamin : L / P

KUESIONER PELAYANAN KESEHATAN

Alternatif Jawaban:

SB : Sangat Baik

B : Baik

KB : Kurang Baik

TB : Tidak Baik

STB : Sangat Tidak Baik

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SB	B	KB	TB	STB
Aspek Pelayanan kesehatan						
1.	Proses pelayanan yang diberikan					
2.	Fasilitas dan peralatan medis dalam menunjang tugas, kinerja dan kualitas pelayanan					
3.	keterbukaan atas informasi pelayanan dan pengobatan					
4.	Prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit					
5.	ketepatan janji para pegawai dan tenaga medis dalam memberikan pelayanan dan perawatan					
6.	kecepatan pegawai dan tenaga medis dalam memberikan pelayanan perawatan dan tindakan medis					
7.	Dokter memberikan penjelasan tentang penyakit kepada keluarga pasien					
8.	Dokter bersikap professional					
9.	Dokter menanyakan keluhan pasien					
10.	perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien					
11.	Perawat memperhatikan keluhan keluarga pasien					

12	Perawat bersikap professional					
13.	Perawat melaporkan segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan					
Fasilitas:						
1.	Tempat parkir yang luas					
2.	Ruang rawat inap tertata rapi					
3.	Ruang rawat inap nyaman					
4.	Tempat tidur telah disiapkan dalam keadaan rapi, bersih, dan siap pakai					
5.	Alat makan dan minum bersih dan baik					
6.	Memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap					
7.	Kursi roda/troli tersedia di kantor penerimaan untuk membawa pasien ke ruang rawat inap					
Jaminan:						
1.	Perawat terdidik dan mampu melayani pasien					
2.	Tersedia dokter spesialis					
3.	Perilaku dokter menimbulkan rasa aman					
4.	Memberikan jaminan akan kesembuhan pasien					
5.	Pasien mendapat ganti rugi atau kompensasi bila terjadi kekeliruan dan malpraktik					
	Ketelitian, kecermatan dan rasa tanggung jawab para pegawai dan tenaga medis.					
Perhatian/Empaty:						
1.	Dokter berusaha menenangkan rasa pasien terhadap penyakit yang diderita					
2.	Perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien					
3.	Perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya					

Pelayanan Administrasi:						
1.	Pelayanan administrasi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta cepat dan tepat					
2.	Pelayanan administrasi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta mudah dan tidak berbelit-belit					
3.	Pelayanan dan perawatan yang cukup adil dan tidak diskriminatif					
Aspek Biaya:						
1.	Biaya pengobatan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta relatif murah dibandingkan rumah sakit lain di Yogyakarta					
2.	Biaya pengobatan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta terjangkau oleh masyarakat luas					
3.	Pihak RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta memberi jangka waktu pembayaran biaya pengobatan bagi pasiennya					