

PEDOMAN WAWANCARA

1. Umur..... Tahun
2. Jenis Kelamin : Laki-laki ☐ Perempuan ☐
3. Pendidikan : SLTP ☐ SLTA ☐ Diploma/Sarjana
☐
Pascasarjana ☐ Doktor ☐

BAB I Pertanyaan wawancara :

1. Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik)

- a. Fasilitas ruang tunggu di RSUD Ciamis sudah bersih dan nyaman untuk digunakan oleh pasien.
 - 1) Sejauh mana Anda merasa ruang tunggu di RSUD Ciamis bersih dan terawat secara rutin?
 - 2) Apakah jumlah kursi dan fasilitas pendukung di ruang tunggu cukup memadai dan nyaman digunakan selama menunggu pelayanan?
 - 3) Bagaimana Anda menilai kenyamanan ruang tunggu dari segi ventilasi, pencahayaan, dan suhu ruangan?
- b. Fasilitas yang tersedia, seperti alat medis dan obat-obatan, cukup memadai untuk memenuhi kebutuhan pasien rawat jalan.
 - 1) Apakah peralatan medis yang digunakan selama pemeriksaan atau pengobatan tersedia dalam jumlah cukup dan siap pakai?

- 2) Bagaimana Anda menilai kelengkapan obat-obatan yang disediakan oleh rumah sakit?
- 3) Menurut Anda, apakah kondisi peralatan medis di RSUD Ciamis layak dan dalam keadaan baik saat digunakan?

2. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

- a. Pelayanan yang diberikan oleh petugas medis di RSUD Ciamis sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, tanpa ada keterlambatan yang berarti.
 - 1) Apakah Anda merasa bahwa pelayanan di RSUD Ciamis dilakukan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan?
 - 2) Bagaimana pengalaman Anda terhadap konsistensi kehadiran dokter sesuai jadwal praktik yang tertera?
 - 3) Seberapa akurat dan sesuai prosedur pelayanan medis yang Anda terima di RSUD Ciamis?
- b. Petugas medis di RSUD Ciamis mampu memberikan solusi yang tepat atas keluhan atau kebutuhan pasien rawat jalan.
 - 1) Apakah Anda merasa diagnosis yang diberikan oleh petugas medis sesuai dengan keluhan atau gejala yang Anda alami?
 - 2) Bagaimana Anda menilai efektivitas penanganan medis yang diberikan dalam mengatasi masalah kesehatan Anda?
 - 3) Sejauh mana petugas medis menanggapi keluhan Anda secara cepat dan menyeluruh?

3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

- a. Petugas medis di RSUD Ciamis tanggap terhadap permintaan bantuan atau pertanyaan yang disampaikan oleh pasien rawat jalan.
 - 1) Bagaimana Anda menilai kecepatan petugas medis dalam merespons permintaan atau kebutuhan Anda selama pelayanan?
 - 2) Apakah petugas terlihat siap siaga dalam memberikan pelayanan tanpa harus diminta berkali-kali?
 - 3) Sejauh mana keramahan petugas saat menanggapi pertanyaan atau permintaan dari pasien?
- b. Petugas medis melayani pasien dengan cepat, mulai dari pendaftaran hingga proses pemeriksaan dan pengobatan.
 - 1) Berapa lama waktu yang biasanya Anda butuhkan untuk menyelesaikan proses pendaftaran, dan apakah menurut Anda waktu tersebut efisien?
 - 2) Bagaimana kecepatan pelayanan pemeriksaan oleh petugas medis selama Anda dirawat jalan?
 - 3) Apakah alur pelayanan dari pendaftaran, pemeriksaan, hingga pengambilan obat berjalan lancar dan terorganisir dengan baik?

4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

- a. Petugas medis di RSUD Ciamis memiliki kompetensi yang memadai dan terus ditingkatkan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka.
 - 1) Bagaimana Anda menilai profesionalisme tenaga medis dalam bersikap dan bertindak selama memberikan pelayanan?
 - 2) Apakah Anda mengetahui bahwa petugas medis telah mengikuti pelatihan dan memiliki sertifikasi yang sesuai dengan bidangnya?
 - 3) Sejauh mana petugas medis mampu menyampaikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami oleh pasien?
- b. Petugas merasa aman dan percaya diri dalam melaksanakan pekerjaan mereka karena didukung oleh fasilitas, pelatihan, serta prosedur yang jelas di RSUD Ciamis.
 - 1) Apakah Anda mengetahui bahwa pelayanan yang Anda terima dilakukan berdasarkan SOP (Standard Operating Procedure) yang jelas?
 - 2) Bagaimana Anda menilai fasilitas kerja yang tersedia dalam mendukung kelancaran tugas tenaga medis?
 - 3) Apakah petugas medis terlihat yakin dan percaya diri saat melakukan tindakan medis terhadap Anda?

5. Dimensi Empati (*Empathy*)

- a. Petugas medis di RSUD Ciamis menunjukkan sikap peduli dan memahami kebutuhan serta kondisi pasien dalam menjalankan tugas sehari-hari.
 - 1) Apakah Anda melihat adanya perhatian dan saling mendukung antar petugas medis selama memberikan pelayanan?
 - 2) Bagaimana Anda menilai kerjasama antar anggota tim medis dalam memberikan pelayanan kepada pasien?
 - 3) Sejauhmana komunikasi internal antara petugas terlihat terjalin dengan baik demi kelancaran pelayanan?
- b. Memperlakukan pasien dengan ramah dan penuh perhatian selama mendapatkan pelayanan di RSUD Ciamis.
 - 1) Bagaimana kesan Anda terhadap keramahan petugas medis saat memberikan pelayanan kepada Anda?
 - 2) Apakah sikap petugas sudah disesuaikan dengan kondisi fisik dan psikologis Anda sebagai pasien?
 - 3) Seberapa besar perhatian dan kepedulian yang Anda rasakan dari petugas selama menjalani proses pelayanan medis?

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Nama Lengkap : Asgar

Tempat, Tanggal Lahir : Ciamis, 02 Desember 2003

Jenis Kelamin : Laki-laki

NIM : 3504220053

E-mail : Asgarasegaf227@gmail.com

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Alamat Rumah : Dusun Rantobatang RT/RW. 004/004 Desa
Mekarsari Kecamatan Cimerak Kabupaten
Pangandaran

Nomor Kontak : 082126822440