

LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian

PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Dengan Hormat,

Peneliti yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Elon Rahlan

NIM : 1420122122

Judul Penelitian : Hubungan kualitas pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien BPJS mandiri dan pasien umum di Puskesmas Sidareja

Bermaksud akan melakukan kegiatan penelitian sebagai rangkaian studi saya pada Program Studi S1 Keperawatan Universitas Galuh Ciamis.

Peneliti mohon kesediaan Bapak/Pasien, Saudara/i untuk menjadi responden penelitian ini dengan memberikan jawaban yang sejujur jujurnya atas kuesioner yang diajukan. Kuesioner ini semata-mata hanya untuk kepentingan ilmu pengetahuan saja tanpa maksud lain dan akan dijaga kerahasiaannya oleh peneliti. Atas bantuan dan peran Bapak/Pasien, Saudara/i, peneliti ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum warohmatullahi wabarakatuh

Peneliti

INFORMED CONSENT

Saya bertanda tangan di bawah ini

Nama :

Umur :

Pendidikan :

Pekerjaan :

Alamat :

Menyatakan bersedia untuk berpartisipasi sebagai subyek penelitian yang dilaksanakan oleh mahasiswa Program Studi S1 Keperawatan Universitas Galuh Ciamis yang bernama Elon Rahlan dengan judul penelitian “Hubungan kualitas pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien BPJS mandiri dan pasien umum di Puskesmas Sidareja”, Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Sidareja, 2024

Responden

(_____)

LEMBAR KUISIONER

A. Identitas Responden

Nama : (boleh tidak diisi)

Alamat :

Umur :

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Pendidikan : SD SMP
 SMA PT

Pekerjaan : Wiraswasta Swasta
 PNS IRT

Jenis Pembiayaan : BPJS PBI BPJS Mandiri
 Umum

Melakukan kunjungan ke Instalasi rawat Jalan Puskesmas Patimuan berapa kali ?

1 kali > 1 kali

B. Kuesioner Kepuasan Pasien

Petunjuk pengisian :

1. Tulislah terlebih dahulu identitas anda pada data pribadi.
2. Anda diminta untuk menyatakan pendapat anda, guna mengetahui tingkat harapan dan kepuasan anda terhadap pelayanan yang diterima.
3. Pada kolom “Nilai yang diharapkan”, pilihlah seberapa penting pelayanan berikut menurut anda dan nyatakan dalam angka 1-7. Terdapat 7 jawaban diantaranya sebagai berikut :
 - a. Lingkarilah angka 7, bila menurut anda pelayanan tersebut sangat penting.
 - b. Lingkarilah angka 1, bila menurut anda pelayanan tersebut sangat tidak penting.
 - c. Lingkarilah angka 1-7, apabila menurut anda pentingnya pelayanan tersebut berada diantaranya dan lingkari angka yang ada ditengah sesuai dengan tingkatan yang diharapkan. Tidak ada jawaban betul atau salah.

Keterangan :

1 = sangat tidak penting

2 = tidak penting

3 = kurang penting

4 = biasa saja

5 = agak penting

6 = penting

7 = sangat penting

4. Pada kolom “Nilai pelayanan yang selama ini diterima” lingkarilah salah satu angka sesuai dengan pendapat anda mengenai pelayanan yang anda rasakan di Instalasi rawat jalan Puskesmas Patimuan. Untuk masing-masing pernyataan berikan pendapat anda apakah anda setuju bahwa bagian pelayanan di Instalasi rawat jalan Puskesmas Patimuan memberikan pelayanan tersebut. Terdapat tujuh jawaban diantaranya sebagai berikut :
 - a. Lingkarilah angka 7, bila pelayanan yang diberikan sangat melebihi harapan anda.
 - b. Lingkarilah angka 1, bila anda tidak setuju terhadap pelayanan yang ada terima.
 - c. Lingkarilah angka 1-7, apabila kesetujuan anda terhadap pelayanan yang diterima berada diantara dan lingkari angka yang ada ditengah sesuai dengan tingkatan yang diharapkan. Tidak ada jawaban betul atau salah.

Keterangan :

1 = sangat tidak setuju

2 = tidak setuju

3 = kurang setuju

4 = biasa saja

5 = agak setuju

6 = setuju

7 = sangat setuju

5. Jawaban yang anda berikan tidak ada yang dianggap salah, jawablah dengan jujur sesuai pengalaman anda.
6. Mohon tidak satupun pernyataan yang terlewatkan atas kesediaan dan partisipasinya kami ucapkan terima kasih.

No	<i>Tangibles</i>	Nilai yang diharapkan	Nilai pelayanan yang selama ini diterima
1.	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
2.	Penataan dalam dan luar ruangan.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
3.	Kelengkapan alat-alat yang dipakai.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
4.	Kerapian dan kebersihan pakaian petugas kesehatan.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
5.	Peralatan komunikasi yang dapat menunjang pelayanan seperti telepon.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
	<i>Realibility</i>	Nilai yang diharapkan	Nilai pelayanan yang selama ini diterima
6.	Prosedur perimaan pasien.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
7.	Kecepatan perawatan pada pasien.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
8.	Ketepatan perawatan pada pasien.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
9.	Kemudahan prosedur pelayanan.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
	<i>Responsiveness</i>	Nilai yang diharapkan	Nilai pelayanan yang selama ini diterima
10.	Pemberian informasi secara jelas dan mudah oleh petugas.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
11.	Kecepatan petugas kesehatan bertindak pada saat pasien membutuhkan.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
12.	Perawatan kepada pasien sudah dilakukan dengan prosedur yang benar.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
13.	Dokter dan perawat cepat tanggap dalam menangani keluhan.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
	<i>Assurance</i>	Nilai yang diharapkan	Nilai pelayanan yang selama ini diterima

14.	Dokter dan perawat memeriksa pasien dengan seksama dan teliti.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
15.	Sikap ramah dan menghargai dalam melayani pasien.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
16.	Penguasaan fasilitas dan peralatan yang tersedia oleh petugas kesehatan.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
17.	Keamanan Pelayanan dapat dipercaya.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
	<i>Empathy</i>	Nilai yang diharapkan	Nilai pelayanan yang selama ini diterima
18.	Dokter dan perawat melayani pasien dengan sabar.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
19.	Kesopanan dokter dan perawat dalam berkomunikasi dengan pasien.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
20.	Dokter dan perawat tidak pernah membedakan status sosial dan ekonomi pasien.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
21.	Petugas kesehatan memperhatikan keluhan pasien dan keluarga.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7

C. Kuesioner Kualitas Pelayanan Instalasi Rawat Jalan

Petunjuk pengisian :

1. Tulislah terlebih dahulu identitas anda pada data pribadi.
2. Terdapat 4 kategori yang masing-masing berisi 5 pernyataan dan terdiri dari 4 jawaban

:

STS : Sangat tidak setuju

TS : Tidak setuju

S : Setuju

SS : Sangat setuju

Pilihlah jawaban yang sesuai dengan penilaian anda pada saat berkunjung ke Puskesmas Sidareja dengan memberikan tanda ceklis (√) pada kolom jawaban.

3. Jawaban yang anda berikan tidak ada yang dianggap salah, jawablah dengan jujur sesuai pengalaman anda.
4. Mohon tidak satupun pernyataan yang terlewatkan atas kesediaan dan partisipasinya kami ucapkan terima kasih.

A. Pelayanan Loker

No	Pernyataan	Penilaian			
		STS	TS	S	SS
1.	Petugas loket menyampaikan informasi dengan jelas.				
2.	Petugas loket tanggap terhadap keluhan pasien.				
3.	Petugas loket memberikan pelayanan dengan ramah dan baik.				
4.	Petugas loket menawarkan bantuan ketika pasien sedang bingung.				
5.	Ruang tunggu puskesmas bersih dan nyaman.				

B. Pelayanan Dokter

No	Pernyataan	Penilaian			
		STS	TS	S	SS
1.	Dokter bersikap ramah dan tepat waktu dalam memeriksa.				
2.	Dokter melakukan tindakan secara tepat.				
3.	Dokter melayani dengan sikap ramah dan meyakinkan sehingga pasien merasa nyaman.				
4.	Dokter mendengarkan keluhan penyakit yang diderita serta memberikan solusi dalam konsultasi.				
5.	Penampilan dokter rapih dan bersih.				

C. Pelayanan Perawat

No	Pernyataan	Penilaian			
		STS	TS	S	SS
1.	Penampilan perawat rapih.				
2.	Perawat bersikap sopan santun kepada pasien.				
3.	Perawat memberikan penjelasan tentang tujuan tindakan yang dilakukan.				
4.	Perawat mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.				

5.	Perawat senantiasa bersikap sabar dalam melayani keluhan pasien.				
----	------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

D. Pelayanan Petugas Obat

No	Pernyataan	Penilaian			
		STS	TS	S	SS
1.	Petugas obat cepat dalam melayani saat pengambilan obat.				
2.	Pelayanan diruang obat tidak berbelit-belit.				
3.	Petugas memberikan penjelasan penggunaan obat secara teratur dan baik.				
4.	Tersedia obat sesuai dengan resep dari dokter.				
5.	Persediaan obat lengkap ketika anda membutuhkan.				

2. Hasil Perhitungan Data

A. Uji Validitas Dan Uji Reabilitas

a) Uji Validitas

Variabel X	No Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Keterangan
<i>Tangibles</i>	1	0,863	0,287	Valid
	2	0,958	0,287	Valid
	3	0,912	0,287	Valid
	4	0,952	0,287	Valid
	5	0,831	0,287	Valid
<i>Realibility</i>	6	0,868	0,287	Valid
	7	0,839	0,287	Valid
	8	0,928	0,287	Valid
	9	0,819	0,287	Valid
<i>Responsiveness</i>	10	0,895	0,287	Valid
	11	0,790	0,287	Valid
	12	0,902	0,287	Valid
	13	0,766	0,287	Valid
<i>Assurance</i>	14	0,990	0,287	Valid
	15	0,990	0,287	Valid
	16	0,990	0,287	Valid
	17	0,861	0,287	Valid
<i>Empathy</i>	18	0,937	0,287	Valid
	19	0,699	0,287	Valid
	20	0,938	0,287	Valid
	21	0,932	0,287	Valid

b) Uji Reliabilitas

Variabel X	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>Tangibles</i>	0,928	Reliabel
<i>Realibility</i>	0,881	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,856	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,959	Reliabel
<i>Empathy</i>	0,897	Reliabel

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.995	21

B. Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien

Correlations

			Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien
Spearman's rho	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	1.000	.697**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	66	66
	Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	.697**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	66	66

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Rekapitulasi Data Hasil Penelitian

Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Baik	Kurang Baik	Puas	Tidak Puas	BPJS Mandiri	Umum
Yeni	25	Perempuan	SD	IRT	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak
Ani Nuraeni	40	perempuan	SMA	IRT	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak
Wini Yuniar	27	perempuan	SMA	IRT	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak
Risma Aprilia	45	Perempuan	SMA	IRT	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak
Dede Saadah	35	Perempuan	SMA	IRT	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak
Reza Risma	48	Perempuan	SD	IRT	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak
Aeni	47	Perempuan	SD	IRT	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak
Iis Halimah	53	Perempuan	SD	IRT	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak
Lina Herlinawati	47	Perempuan	SD	IRT	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak
Dewi	32	Perempuan	SMA	IRT	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak
Dea Amalia	31	Perempuan	SMA	IRT	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak
Siti Aisyah	28	Perempuan	SMP	IRT	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak
Mia Jumiaty	33	Perempuan	SMP	IRT	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak
Haniffah	30	Perempuan	SMP	IRT	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak
Lutfah Aryanti	36	Perempuan	SMA	IRT	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak
Eli Anggraeni	27	Perempuan	SMA	Swasta	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak
Lia Amalia	48	Perempuan	SMP	Swasta	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak
Wahyuningsih	36	Perempuan	SMA	Swasta	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak
Nurhayati	49	Perempuan	SMA	Swasta	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak
Mita	47	Perempuan	SMA	Wiraswasta	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak
Imas Puji	46	Perempuan	SMA	Wiraswasta	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak
Siti Jannah	35	Perempuan	SMP	Swasta	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak
Suryani	40	Perempuan	SMP	Swasta	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak
Sobari	55	Laki-Laki	SMA	Wiraswasta	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak
Supriyatna	53	Laki-Laki	SMA	Wiraswasta	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak
Erwin	35	Laki-Laki	SMA	Wiraswasta	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak
Sugeng Suryana	37	Laki-Laki	SMP	Swasta	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak
Dono	42	Laki-Laki	SMP	Swasta	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak
Agum Gumelar	27	Laki-Laki	SMA	Wiraswasta	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak
Saryanto	38	Laki-Laki	SMA	Wiraswasta	Tidak	Ya	Ya	Tidak	Ya	Tidak
Sugiono	48	Laki-Laki	SMA	Swasta	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Ya	Tidak
Tarmudhi	41	Laki-Laki	SMA	Swasta	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Ya	Tidak
Jujun	36	Laki-Laki	SMA	Wiraswasta	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Ya	Tidak
Tati Turhayati	35	Perempuan	SD	Wiraswasta	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Ya
Halimah	55	Perempuan	SD	Wiraswasta	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Ya
Tarwiyah	57	Perempuan	SD	Wiraswasta	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Ya
Sindy	27	Perempuan	SMP	Wiraswasta	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Ya
Uswatun Khasanah	36	Perempuan	SMP	Wiraswasta	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Ya
Siti Zubaedah	48	Perempuan	SMP	Wiraswasta	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Ya
Desi	35	Perempuan	SMP	Wiraswasta	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Ya
Dede Saadah	38	Perempuan	SMP	Wiraswasta	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Ya
Salbiyah	50	Perempuan	SMP	Wiraswasta	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Ya
Nia Hayati	29	Perempuan	SMP	Wiraswasta	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Ya
Aprilia	30	Perempuan	SMP	IRT	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Ya
Yuniah	40	Perempuan	SMP	IRT	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Ya
Asrotun	42	Perempuan	SMA	IRT	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Ya
Yayuk	41	Perempuan	SMA	IRT	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Ya
Hayatun Nikmah	49	Perempuan	SMA	IRT	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Ya
Aryun	30	Perempuan	SMA	IRT	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Ya
Siti Maesaroh	31	Perempuan	SMA	IRT	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Ya
Siska Amalia	37	Perempuan	SMA	Swasta	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Ya
Supriyanto	43	Laki-Laki	SMA	Swasta	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Ya
Asngari	43	Laki-Laki	SMA	Swasta	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Ya
Teguh Prayitno	51	Laki-Laki	SMA	Swasta	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Ya
Nazmudin	52	Laki-Laki	SMA	Swasta	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Ya
Karyono	43	Laki-Laki	perguruan Tir	Swasta	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Ya
Ari Temi	47	Laki-Laki	Perguruan Tir	Swasta	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Ya
Agung Gumelar	36	Laki-Laki	Perguruan Tir	Swasta	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Ya
Dafa Syarif	29	Laki-Laki	Perguruan Tir	Swasta	Ya	Tidak	Tidak	Ya	Tidak	Ya
Abdul Aziz	28	Laki-Laki	Perguruan Tir	Swasta	Ya	Tidak	Tidak	Ya	Tidak	Ya
Miftahudin	27	Laki-Laki	Perguruan Tir	Wiraswasta	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya
Faizul	34	Laki-Laki	Perguruan Tir	Wiraswasta	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya
Dimas Kuncoro	33	Laki-Laki	Perguruan Tir	Wiraswasta	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya
Yulius Putra	44	Laki-Laki	Perguruan Tir	Wiraswasta	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya
Tarsiman	48	Laki-Laki	Perguruan Tir	Wiraswasta	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya
Iqbal Saputra	28	Laki-Laki	Perguruan Tir	Wiraswasta	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya

Surat Izin Penelitian



UNIVERSITAS GALUH FAKULTAS ILMU KESEHATAN

TERAKREDITASI "B" OLEH : LAM-PTKes
Jl. R.E. Martadinata No. 150 Tlp. (0265) 774435 Ciamis 46274
Website : fikes.unigal.ac.id, email : fikesunigalciamis@gmail.com

No : 129/401/SM/AK/D/II/2024
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Kepada

Yth. **Kepala UPTD Puskesmas Sidareja**
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.,

Sehubungan dengan akan dilaksanakannya Penelitian dalam rangka penulisan Skripsi bagi Mahasiswa Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Galuh, maka bersama surat ini kami mengajukan permohonan izin bagi mahasiswa kami untuk melaksanakan kegiatan Penelitian di Instansi/Wilayah Kerja yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun data mahasiswa tersebut adalah :

Nama : ELON RAHLAN
NIM : 1420122122
Judul Skripsi : Hubungan kualitas pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien BPJS mandiri dan pasien umum di Puskesmas Sidareja

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamua'alaikum' Wr. Wb.

Ciamis, 27 Februari 2024
Dekan

+ Tita Rendi, S.Kep., Ners., MM., M.Kep.
NIK. 11.3112770275