

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Kuesioner

#### KUESIONER PENELITIAN

#### GAMBARAN KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PENDAFTARAN DI BPJS KESEHATAN MALANG

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

Pekerjaan :

#### PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda centang (√) pada kolom yang sesuai dengan “Kenyataan” yang diterima dalam pelayanan.

SP : Sangat Puas

P : Puas

CP : Cukup Puas

TP : Tidak Puas

STP : Sangat Tidak Puas

No	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		SP	P	CP	TP	STP
	<i>Tangible</i> atau <b>Bukti Langsung</b>					
1	Loket pendaftaran dalam keadaan bersih dan rapi					
2	Ruang tunggu dalam keadaan bersih dan nyaman					
3	Jumlah tempat duduk di ruang tunggu mencukupi					
4	Petugas BPJS Kesehatan KC Malang berpenampilan sopan, rapih dan bersih					
	<b>TOTAL</b>					

No	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		SP	P	CP	TP	STP
<b>Reliability atau Kehandalan</b>						
1	Petugas BPJS Kesehatan KC Malang memberikan pelayanan dengan baik dan jelas sesuai prosedur					
2	Petugas BPJS Kesehatan KC Malang dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan peserta pengguna BPJS					
3	Petugas BPJS Kesehatan KC Malang tanggap dalam membantu peserta yang datang					
4	Petugas BPJS Kesehatan KC Malang cepat dan tepat dalam melakukan pelayanan administrasi peserta dari peserta masuk hingga selesai					
<b>TOTAL</b>						
No	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		SP	P	CP	TP	STP
<b>Responsiveness atau Daya Tanggap</b>						
1	Petugas BPJS Kesehatan KC Malang bagian pendaftaran melayani dengan cepat dan tepat					
2	Petugas BPJS Kesehatan KC Malang mendengarkan dengan baik keluhan yang disampaikan peserta					
3	Petugas BPJS Kesehatan KC Malang menjelaskan jenis pelayanan kesehatan yang ditanggung oleh peserta					
4	Petugas BPJS Kesehatan KC Malang tidak pilih kasih dalam menerima peserta					

No	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		SP	P	CP	TP	STP
<b>Assurance atau Jaminan</b>						
1	Petugas BPJS Kesehatan KC Malang ramah terhadap peserta BPJS					
2	Petugas BPJS Kesehatan KC Malang memberikan kesempatan kepada peserta untuk bertanya					
3	Petugas BPJS Kesehatan KC Malang bersikap sopan kepada peserta BPJS					
4	Terciptanya suasana aman dan tentram di lingkungan BPJS Kesehatan KC Malang					
No	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		SP	P	CP	TP	STP
<b>Empathy atau Empati</b>						
1	Petugas BPJS Kesehatan KC Malang selalu ramah dan sopan dalam melayani peserta BPJS					
2	Petugas BPJS Kesehatan KC Malang memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien					
3	Petugas BPJS Kesehatan KC Malang meberikan salam kepada pasien yang datang					
4	Petugas BPJS Kesehatan KC Malang mengucapkan terima kasih kepada peserta di akhir pelayanan					

(Sumber : Oktari, 2017 dan PKU Muhammadiyah, 2017)

