

LAMPIRAN

Lampiran 1.1 *Informed Consent*

Nama peneliti : Mufti Khoirul Nur Islam
NIM : P17430203073
Alamat : Jalan Letjend S Parman No.56 Kelurahan Jati, Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo
NO. HP : 081359700787
NO. WA : 081359700787
Judul penelitian : Gambaran tingkat kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional terhadap mutu pelayanan kesehatan rawat jalan di puskesmas pohjentrek

Peneliti dari Mahasiswa Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang Program Studi D-III Asuransi Kesehatan. Peneliti meminta bapak/ibu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini sebagai responden penelitian. Responden penelitian ini bersifat sukarela tanpa adanya pemaksaan. Bapak/ibu bisa berpartisipasi dengan cara mengisi kuesioner yang telah diberikan secara jujur tanpa ada yang disembunyikan. Peneliti akan meminta sedikit waktu untuk bapak/ibu mengisi kuesioner ini. Segala informasi yang telah bapak/ibu berikan dalam kuesioner tersebut akan dijaga kerahasiaannya hanya digunakan untuk penelitian saja. Jika bapak/ibu dirasa kurang jelas maka bapak/ibu boleh bertanya pada peneliti melalui contact person yang telah tercantumkan. Jika bapak/ibu memahami dengan jelas dan bersedia untuk berpartisipasi dalam penelitian ini, maka silahkan bapak/ibu untuk menandatangani lembar persetujuan ini.

Demikian dengan adanya lembar perjanjian penelitian ini disampaikan,atas persetujuan dan partisipasi bapak/ibu peneliti mengucapkan banyak terima kasih.

Pasuruan,.....

Peneliti,
Mufti Khoirul Nur Islam

Responden,

.....

.....

P17430203073

*) Responden menandatangani lembar penelitian ini apabila bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini.

Lampiran 1.2 Kuesioner Penelitian

Kuesioner Penelitian

Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pohjentrek

1. Identitas Responden Petunjuk pengisian : berikan tanda silang (X) pada salah satu jawaban berbentuk pilihan atau isilah titik-titik dengan tulisan tangan sesuai dengan identitas Bapak/Ibu/Saudara (i)

a. Nama :

b. Jenis Kelamin :

Laki-laki

Perempuan

c. Usia :

d. Pendidikan terakhir :

Tidak Sekolah

Tamat SD

Tamat SMP/SLTP

Tamat SMA/SLTA

Tamat Diploma/Strata 1

e. Pekerjaan Anda saat ini :

Pelajar / Mahasiswa

Rumah Tangga

Wiraswasta

Buruh

PNS/TNI/POLRI

2. Pernyataan penelitian

Petunjuk pengisian : berikan penilaian memberikan tanda \checkmark (checklis) pada kolom yang telah disediakan.

3. Kualitas pelayanan

Keterangan :

a. SP (Sangat Puas) : 5

b. P (Puas) : 4

c. CP (Cukup Puas) : 3

d. TP (Tidak Puas) : 2

e. STP (Sangat Tidak Puas) : 1

No	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	STP	TP	CP	P	SP
1.	Petugas memberikan pelayanan dengan teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai dengan prosedur					
2.	Petugas membantu jika ada permasalahan pasien					
3.	Petugas memberitahu jenis penyakit secara lengkap, memberitahu cara perawatan.					
4.	Petugas memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan					
5.	Petugas menerangkan tindakan akan dilakukan					
No	Empati (<i>Empathy</i>)	STP	TP	CP	P	SP
1.	Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur dan memahami kebutuhan pasien					
2.	Petugas memperhatikan sungguh-sungguh perkembangan kondisi pasien					
3.	Petugas mendengarkan keluhan tentang penyakit yang pasien derita serta memberikan jalan keluar saat konsultasi					
4.	Petugas bersikap sopan dan ramah dalam melayani pasien					
No	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	STP	TP	CP	P	SP
1.	Bangunan Puskesmas indah dan bersih.					
2.	Puskesmas memiliki ruang tunggu yang cukup, nyaman, WC dan air.					
3.	Ruangan di Puskesmas memiliki peralatan yang lengkap.					

4.	Petugas berpenampilan rapi dan bersih.					
5.	Puskesmas memiliki papan/monitor informasi yang jelas					
No	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	STP	TP	CP	P	SP
1.	Petugas bersedia menanggapi keluhan pasien					
2.	Petugas tanggap melayani pasien					
3.	Petugas menerima dan melayani pasien dengan baik					
4.	Petugas melakukan tindakan secara tepat dan cepat					
5.	Petugas melakukan tindakan sesuai prosedur					
No	Jaminan (<i>Assurance</i>)	STP	TP	CP	P	SP
1.	Petugas mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnosa penyakit, sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan pasien secara baik dan benar.					
2.	Petugas menyediakan obat-obatan / alat-alat medis yang lengkap					
3.	Petugas bersifat cekatan serta menghargai pasien					
4.	Petugas melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman					
5.	Petugas mempunyai catatan medis pasien					

Sumber Kuesioner Penelitian hasil modifikasi (Zakky, 2020 ; Putri 2019)

Lampiran 1.3 Surat Ijin Penelitian Kampus



Nomor : PP.08.02/6.3/2508/2022 20 Februari 2023
 Lampiran : -
 Hal : **Surat Ijin Penelitian**

Kepada Yth.
Kepala Puskesmas Pohjentrek
 di

Tempat

Sehubungan dengan penyusunan Laporan Tugas Akhir Mahasiswa Semester V Prodi D3 Asuransi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Malang TA. 2022/2023, maka bersama ini kami mengharapkan Bapak/Ibu berkenan untuk memberikan ijin kepada mahasiswa atas nama

Nama : Mufti Khoirul Nur Islam
 NIM : P17430203073
 Judul Penelitian : GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS POHJENTREK
 Periode Penelitian : Februari 2023 - Maret 2023
 Metode Penelitian : Kuesioner

Untuk melakukan survey pendahuluan dan penelitian di instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian surat ini kami buat. Atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Ketua Program Studi
 D3 Asuransi Kesehatan

 Ngesti W. Utami, S.Kp. M.Pd
 NIP. 196801181992032001

Lampiran 1.4 Surat Ijin Penelitian Dinas Kesehatan



**PEMERINTAH KABUPATEN PASURUAN
DINAS KESEHATAN**

Jalan Raya Raci Km.15 Bangil Pasuruan 67153 Jawa Timur
Telephone (0343) 748909 Faximile (0343) 747919

REKOMENDASI IZIN PENELITIAN
Nomor : 078 / 117 / 424 .072 / 2023

- Dasar** :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan;
 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
 6. Surat BAKESBANGPOL No.NO. 072/67/424.104/SUR/RES/2023 Tanggal 20 Februari 2023 Perihal REKOMENDASI MAGANG/SURVEY/PENELITIAN
 7. Permohonan Usulan Izin Penelitian dari Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang Nomor Surat PP.08.02/6.3/2508/2022 Tanggal 20 Februari 2023 Perihal Surat Ijin Penelitian

Dinas Kesehatan Kabupaten Pasuruan memberikan rekomendasi kepada :



- Nama** : Mufti Khoiril Nur Islam
NIM : P17430203073
Alamat : Jalan Letjend S Parman No. 56
Instansi/Lembaga : Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang
Tujuan : Penelitian
Judul Penelitian : GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS POHJENTREK
Lama Penelitian : 1-2 Bulan TMT surat dikeluarkan
Tempat Penelitian : Puskesmas Pohjentrek
Penanggung Jawab : A.A. Istri Citra Dewiyani, SKM., MARS.
Anggota/Peserta :
Kewajiban Peserta :
1. Berkewajiban menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib di daerah setempat/lokasi penelitian;
 2. Pelaksanaan Penelitian agar tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan keamanan dan ketertiban di daerah/lokasi setempat;
 3. Berkewajiban melaporkan hasil penelitian dan sejenisnya kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Pasuruan dalam kesempatan pertama.



Tembusan surat ini disampaikan kepada Yth.:

1. Kepala Bidang Dinas Kesehatan Kabupaten Pasuruan
2. Kepala Puskesmas Kabupaten Pasuruan
3. Lembaga/Perguruan Tinggi Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang

Lampiran 1.5 Surat Ijin Penelitian Bakesbangpol

	<p>PEMERINTAH KABUPATEN PASURUAN BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK Komplek Perkantoran Pemerintah Daerah Kabupaten Pasuruan Gedung Lettu Imam Adi Lt.3 Jl. Raya Raci Km.09 Bangil - Pasuruan Telp. (0343) 747004 Website : bakesbangpol.pasurankab.go.id Email : bakesbangpol@pasurankab.go.id</p>															
<p>REKOMENDASI MAGANG/SURVEY/PENELITIAN NO. 072/67/424.104/SUR/RES/2023</p>																
Dasar	<p>1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 316), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 168).</p> <p>2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 7 Tahun 2014 tentang Perubahan atas peraturan Menteri Dalam Negeri No. 64 Tahun 2011.</p> <p>3. Surat dari Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang, Tanggal 27 Februari 2023, Nomor: PP.08.02/6.3/2508/2022, Perihal Permohonan Ijin Tugas Akhir (KTI), Atas nama : Mufti Khoirul Nur Islam</p>															
Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Pemerintah Kabupaten Pasuruan memberikan rekomendasi kepada :																
Nama	: Mufti Khoirul Nur Islam															
NIM	: P17430209073															
Alamat	: Jalan Letjend S Parman No. 56 Kelurahan Jati Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo															
Pekerjaan/jabatan	: Mahasiswa															
Instansi/Organisasi	: Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang															
Kebangsaan	: Indonesia															
Judul Penelitian	: "GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS POHJENTREK"															
Tujuan	: Tugas Akhir (KTI)															
Bidang Penelitian	: Kesehatan															
Penanggung Jawab	: Ibu A.A. Istri Citra Dewiyani, SKM., MARS															
Anggota/Peserta	<table border="0"> <tr> <td>1.</td> <td>Mufti Khoirul Nur Islam</td> <td>6. -</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>-</td> <td>7. -</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>-</td> <td>8. -</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>-</td> <td>9. -</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </table>	1.	Mufti Khoirul Nur Islam	6. -	2.	-	7. -	3.	-	8. -	4.	-	9. -	5.	-	-
1.	Mufti Khoirul Nur Islam	6. -														
2.	-	7. -														
3.	-	8. -														
4.	-	9. -														
5.	-	-														
Waktu Penelitian	: 3 (Tiga) Bulan															
Lokasi Penelitian	: Puskesmas Pohjentrek															
Kewajiban Peserta	<p>1. Berkeajiban menghormati dan mentaati Peraturan dan tata tertib di daerah setempat/lokasi penelitian/survey/kegiatan;</p> <p>2. Pelaksanaan penelitian agar tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan keamanan dan ketertiban di daerah/lokasi setempat;</p> <p>3. Berkeajiban melaporkan hasil penelitian dan sejenismya kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Pemerintah Kabupaten Pasuruan dalam kesempatan pertama.</p>															
<p>Pasuruan, 20 Februari 2023 Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Pasuruan</p>  <p>Drs. EDDY SUPRIYANTO, M.M. Pembina Utama Muda NIP. 19651220 199303 1 007</p>																
TEMBUSAN :																
Yth.	<p>1. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Pasuruan;</p> <p>2. Kepala Puskesmas Pohjentrek Kabupaten Pasuruan;</p> <p>3. Arsip.</p>															

Lampiran 1.6 Raw Data Excel dan SPSS

The image displays two screenshots of raw data. The top screenshot is an Excel spreadsheet with the following columns: A (No.), B (Kode Responden), C (Usia), D (Jenis Kelamin), E (Poli), F (Pendidikan Terakhir), G (Pekerjaan), H (Reliability), I (Empathy), J (Tangibles), K (Responsiveness), L (Assurance). The data includes 26 rows of individual responses.

The bottom screenshot is the SPSS Data View, showing the same data in a structured format with variables: JK (Jenis Kelamin), Usia, Pendidikan, and Pekerjaan. The data is organized into rows corresponding to the Excel spreadsheet.

Lampiran 1.7 Dokumentasi Pengambilan Data Penelitian di Puskesmas Pohjentrek Pasuruan



