

# LAMPIRAN

## Lampiran 1 Surat Izin Penelitian



Nomor : PP.08.02/6.3/2648/2023 13 Februari 2023  
Lampiran : -  
Hal : Surat Ijin Penelitian

Kepada Yth.  
**Kepala Cabang BPJS Kesehatan Kota Kediri**  
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 : Dea Putri Damayanti  
NIM : P17430203082  
Judul Penelitian : Gambaran Kepuasan Peserta Terhadap Layanan Non Tatap Muka di BPJS Kesehatan Kota Blitar  
Periode Penelitian : Desember 2022 - Februari 2023  
Metode Penelitian : Kuesioner  
Data yang diperlukan :

1. Jumlah data peserta JKN-KIS yang berkunjung ke BPJS Kesehatan kota blitar pada bulan September- November 2022

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. 196804181992032001

- Kampus Utama : Jl. Besar Ijen No. 77 C Malang, Telp (0341) 566075, 571388  
- Kampus I : Jl. Srikoyo No. 106 Jember, Telp (0331) 486613  
- Kampus II : Jl. A. Yani Sumberporong Lawang Telp. (0341) 427847  
- Kampus III : Jl. Dr. Soetomo No. 46 Blitar Telp. (0342) 801043  
- Kampus IV : Jl. KH Wakhid Hasyim No. 64B Kediri Telp. (0354) 773095  
- Kampus V : Jl. Dr. Soetomo No. 5 Trenggalek, Telp. (0355) 791293  
- Kampus VI : Jl Dr. Cipto Mangunkusumo No. 82 A Ponorogo, Telp. (0352) 461792



## Lampiran 2 Surat Balasan Izin Penelitian



**BPJS Kesehatan**  
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Nomor : 283/VII-04/0223

Kediri, 15 Februari 2023

Hal : Izin Penelitian

Yth. Ketua Program Studi D3 Asuransi Kesehatan  
Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang  
di-  
Malang

Menanggapi surat Saudara Nomor PP.08.02/6.3/2648/2023 tanggal 13 Februari 2023 hal Surat Ijin Penelitian, maka bersama ini kami sampaikan sesuai prinsip keterbukaan informasi publik, terkait permohonan data dan/atau informasi yang dibutuhkan oleh pemohon informasi sebagai berikut :

Nama : Dea Putri Damayanti

NIM : P17430203082

Judul Penelitian : Gambaran Kepuasan Peserta Terhadap Layanan Non Tatap Muka di BPJS Kesehatan Kota Blitar

bahwa jumlah data kunjungan peserta JKN ke BPJS Kesehatan Kantor Kota Blitar pada Bulan September sampai dengan bulan November 2022 sejumlah **2.487** jiwa.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih

Kepala Cabang



Tutus Novita Dewi

TN/ck/LT0002

### Kantor Cabang Kediri

Jl. Hasanudin Nomor 57 Kota Kediri  
Telp.(0354) 690 306  
Fax. (0354) 683 005  
www.bpjs-kesehatan.go.id

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

### Lampiran 3 Lembar Persetujuan Responden (Informed Consent)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :

Umur :

Alamat :

Menyatakan bersedia menjadi responden pada penelitian yang di lakukan oleh

Nama : Dea Putri Damayanti

Nim : P17430203082

Alamat : Jl. Ciliwung Gang 1 No.23 RT/RW 002/002 Kecamatan  
Kepanjenkidul, Kota Blitar

Judul Penelitian : Gambaran Kepuasan Peserta Terhadap Layanan Non Tatap Muka di  
BPJS Kesehatan Kota Blitar

Saya akan bersedia untuk mengisi kuisisioner demi kepentingan penelitian. Dengan ketentuan hasil pengisian kuisisioner akan di rahasiakan dan hanya semata-mata untuk kepentingan ilmu pengetahuan.

Demikian surat pernyataan ini saya sampaikan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Blitar, Desember 2022

Responden

(.....)

## Lampiran 4 Lembar Permohonan Menjadi Responden

Kepada :

Yth. Calon Responden

Di Tempat

Dengan hormat.

Saya Dea Putri Damayanti mahasiswi Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang program studi D3 Asuransi Kesehatan akan melakukan penelitian dengan judul " Gambaran Kepuasan Peserta Terhadap Layanan Non Tatap Muka di BPJS Kesehatan Kota Blitar ".

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta terhadap layanan non tatap muka di BPJS Kesehatan Kota Blitar. Responden yang akan saya teliti adalah peserta yang menggunakan layanan non tatap muka di BPJS Kesehatan Kota Blitar. Untuk keperluan di atas kami mohon responden bersedia untuk dilakukan penelitian dengan mengisi kuisioner yang di sediakan.

Demikian informasi penelitian ini saya buat, atas partisipasi responden saya ucapkan terimakasih.

Blitar, Desember 2022

Peneliti,

Dea Putri Damayanti

NIM. P17430203082

## Lampiran 5 Lembar Identitas Responden dan Kuesioner Kepuasan

### KUESIONER PENELITIAN

#### GAMBARAN KEPUASAN PESERTA TERHADAP LAYANAN NON TATAP MUKA DI BPJS KESEHATAN KOTA BLITAR

##### IDENTITAS RESPONDEN

Nama Responden :

Umur :

Jenis Kelamin :  Perempuan  Laki-laki

Petunjuk : berikan tanda centang (√) pada jawaban yang sesuai dengan anda !

1. Apakah Bapak/Ibu sudah pernah melakukan pelayanan non tatap muka ?

Pernah

Tidak Pernah

2. Pelayanan non tatap muka apa yang pernah Bapak/Ibu lakukan ?

PANDAWA

JKN MOBILE

##### A. Pertanyaan tentang Kesesuaian dengan spesifikasi (conformance to specification)

No.	Pertanyaan	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1.	Ketepatan waktu dalam proses pengerjaan layanan non tatap muka				
2.	Fitur-fitur pada layanan non tatap muka sudah sesuai				
3.	Kemudahan dalam pengoperasian layanan non tatap muka				
4.	Kemudahan dalam mengakses layanan non tatap muka				
	<b>TOTAL</b>				

##### B. Pertanyaan tentang Kualitas yang dipersepsikan (Perceived Quality)

No.	Pertanyaan	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1.	Fitur-fitur layanan non tatap muka dapat memenuhi kebutuhan				
2.	Pengalaman penggunaan layanan non tatap muka				
3.	Kepuasan dalam mengaplikasikan				

	pelayanan non tatap muka				
<b>4.</b>	Fitur-fitur layanan yang tersedia pada layanan non tatap muka dapat membantu menyelesaikan masalah				
	<b>TOTAL</b>				

## Lampiran 6 Tabel Tabulasi

NO	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Kesesuaian Dengan Spesifikasi					Kualitas Yang Dipersepsikan				
				X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TOTAL	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL
1	N	49	P	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14
2	N	40	P	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13
3	S	17	P	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14
4	A	21	P	3	3	4	4	14	3	3	3	3	12
5	S	22	P	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12
6	K	16	P	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16
7	P	17	P	3	4	4	3	14	3	3	4	4	14
8	P	21	P	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
9	K	21	P	3	3	3	3	12	4	4	3	4	15
10	A	23	L	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
11	B	23	L	4	2	2	2	10	3	3	3	3	12
12	S	21	P	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
13	E	25	L	3	4	3	4	14	4	4	4	3	15
14	B	27	L	3	2	3	4	12	4	3	3	2	12
15	D	43	L	3	3	3	0	9	3	4	3	4	14
16	A	26	P	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16
17	H	48	L	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
18	S	33	L	3	4	3	3	13	4	4	3	4	15
19	A	52	L	4	4	3	4	15	3	4	4	3	14
20	E	52	P	2	3	3	4	12	4	3	3	4	14
21	Y	41	L	3	3	4	4	14	4	4	3	3	14
22	M	29	L	4	4	3	4	15	3	4	4	4	15
23	S	50	L	4	4	4	3	15	3	3	4	4	14
24	G	26	P	3	4	4	4	15	3	4	3	3	13
25	A	20	P	3	4	4	4	15	3	4	3	3	13
26	N	48	L	4	4	3	4	15	3	4	4	3	14
27	C	56	L	3	4	4	3	14	4	3	3	3	13
28	S	56	L	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12
29	R	28	L	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16
30	S	53	P	3	4	4	4	15	4	3	2	4	13
31	H	28	L	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
32	S	54	L	2	3	3	4	12	4	3	3	2	12
33	A	52	L	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13
34	A	51	P	2	3	3	4	12	3	4	3	4	14
35	S	53	L	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12
36	A	26	P	4	4	3	4	15	4	3	4	3	14
37	S	25	P	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
38	S	50	P	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14
39	M	27	L	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12
40	N	28	L	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
41	L	31	P	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
42	S	53	P	4	4	3	4	15	4	4	4	3	15
43	N	20	P	3	4	4	4	15	4	3	3	4	14
44	S	52	L	3	3	3	4	13	4	4	4	4	16
45	A	17	P	2	3	3	3	11	4	2	3	3	12
46	S	53	L	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
47	S	52	P	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16

48	A	30	P	4	2	3	3	12	3	4	4	4	15
49	S	48	P	3	2	4	3	12	3	3	2	3	11
50	F	24	P	3	4	4	3	14	2	4	3	2	11
51	D	21	P	3	4	3	4	14	3	4	3	3	13
52	D	21	P	4	3	4	3	14	3	3	4	4	14
53	L	39	P	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12
54	I	30	P	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
55	D	50	P	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
56	N	26	P	4	4	4	3	15	3	3	3	2	11
57	S	25	L	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
58	M	26	L	4	3	4	3	14	4	4	4	3	15
59	W	21	P	4	3	4	4	15	3	3	3	3	12
60	F	23	P	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
61	S	37	P	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
62	A	25	P	4	4	3	4	15	4	4	4	3	15
63	Y	30	P	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12
64	T	27	L	1	4	4	4	13	4	2	4	2	12
65	I	33	P	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14
66	S	38	P	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12
67	N	20	P	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
68	S	59	L	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12
69	I	50	P	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
70	L	39	P	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12
71	R	39	L	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16
72	M	21	L	4	4	4	3	15	3	3	3	4	13
73	S	48	P	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
74	E	35	L	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
75	A	24	L	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
76	E	22	P	4	4	4	4	16	3	4	3	3	13
77	P	47	L	3	3	3	3	12	3	2	2	3	10
78	W	50	P	4	4	3	4	15	4	4	3	3	14
79	N	47	P	3	3	3	4	13	3	3	4	4	14
80	P	67	P	3	4	4	4	15	4	3	4	3	14
81	S	45	L	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14
82	D	45	P	3	3	4	4	14	4	3	3	4	14
83	M	23	L	3	4	4	4	15	3	3	3	4	13
84	M	30	P	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16
85	M	52	L	4	3	4	3	14	3	3	3	4	13
86	T	31	L	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
87	M	54	L	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14
88	R	52	P	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
89	I	26	L	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
90	A	24	P	3	3	2	2	10	2	3	2	3	10
91	F	29	P	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15
92	A	52	L	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
93	J	30	L	4	3	3	3	13	3	4	4	4	15
94	M	33	L	4	4	4	4	16	3	3	2	3	11
95	S	54	L	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13
96	S	50	P	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16



## Lampiran 7 Hasil Penelitian

### Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	16.00	1	1.0	1.0	1.0
	17.00	3	3.1	3.1	4.2
	20.00	3	3.1	3.1	7.3
	21.00	8	8.3	8.3	15.6
	22.00	2	2.1	2.1	17.7
	23.00	4	4.2	4.2	21.9
	24.00	3	3.1	3.1	25.0
	25.00	4	4.2	4.2	29.2
	26.00	6	6.3	6.3	35.4
	27.00	3	3.1	3.1	38.5
	28.00	3	3.1	3.1	41.7
	29.00	2	2.1	2.1	43.8
	30.00	5	5.2	5.2	49.0
	31.00	2	2.1	2.1	51.0
	33.00	3	3.1	3.1	54.2
	35.00	1	1.0	1.0	55.2
	37.00	1	1.0	1.0	56.3
	38.00	1	1.0	1.0	57.3
	39.00	3	3.1	3.1	60.4
	40.00	1	1.0	1.0	61.5
	41.00	1	1.0	1.0	62.5
	43.00	1	1.0	1.0	63.5
	45.00	2	2.1	2.1	65.6
	47.00	2	2.1	2.1	67.7
	48.00	4	4.2	4.2	71.9
	49.00	1	1.0	1.0	72.9
	50.00	6	6.3	6.3	79.2
	51.00	1	1.0	1.0	80.2
	52.00	8	8.3	8.3	88.5
	53.00	4	4.2	4.2	92.7
54.00	3	3.1	3.1	95.8	
56.00	2	2.1	2.1	97.9	
59.00	1	1.0	1.0	99.0	

67.00	1	1.0	1.0	100.0
Total	96	100.0	100.0	

### JK

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	L	42	43.8	43.8	43.8
	P	54	56.3	56.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

### Kesesuaian dengan spesifikasi (conformance to specification)

#### X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	4	4.2	4.2	5.2
	3	47	49.0	49.0	54.2
	4	44	45.8	45.8	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

#### X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	6.3	6.3	6.3
	3	38	39.6	39.6	45.8
	4	52	54.2	54.2	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

#### X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.1	2.1	2.1
	3	44	45.8	45.8	47.9
	4	50	52.1	52.1	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

### X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4.2	4.2	4.2
	3	44	45.8	45.8	50.0
	4	48	50.0	50.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

### Kualitas yang dipersepsikan (Perceived quality)

#### X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.1	2.1	2.1
	3	50	52.1	52.1	54.2
	4	44	45.8	45.8	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

#### X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.1	3.1	3.1
	3	51	53.1	53.1	56.3
	4	42	43.8	43.8	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

#### X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	5.2	5.2	5.2
	3	49	51.0	51.0	56.3
	4	42	43.8	43.8	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

#### X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	2	5	5.2	5.2	5.2
	3	50	52.1	52.1	57.3
	4	41	42.7	42.7	100.0
	Total	96	100.0	100.0	