

LAMPIRAN

Lampiran 1. Jadwal Kegiatan

No	Nama Kegiatan	Bulan						
		Juni	Juli	Agt	Sep	Okt	Nov	Des
1.	Pengajuan dan Konsultasi Judul	√	√	√				
2.	Mencari Literatur				√			
3.	Penyusunan Proposal					√		
4.	Konsultasi Proposal						√	√
5.	Seminar Proposal							√

Lampiran 2. Surat Pernyataan Persetujuan (*Informed Consent*)

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :

Jenis Kelamin :

Alamat :

Saya yang tersebut di atas menyatakan SETUJU/TIDAK SETUJU. Apabila saya memilih setuju, maka saya BERSEDIA untuk mengisi kuesioner penelitian yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Peserta JKN Terhadap Layanan Secara Online Melalui Pandawa Di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Malang”. Diselenggarakan oleh Firdha Alivia Nabila mahasiswa dari Poltekkes Kemenkes Malang.

Dalam kegiatan ini, saya telah menyadari, memahami, dan menerima bahwa :

1. Saya dimintai untuk memberikan informasi dan menjawab pertanyaan yang sejujur-jujurnya.
2. Identitas dan informasi yang saya berikan akan **DIRAHASIKAN** dan tidak akan disampaikan secara terbuka kepada umum.
3. Guna menunjang kelancaran penelitian yang akan dilaksanakan, maka segala hal yang terkait dengan waktu dan tempat akan disepakati bersama.

Malang,....Desember 2022

Peneliti

Responden

(Firdha Alivia Nabila)

(.....)

Lampiran 3. Lembar Identitas Responden dan Kuesioner Pengetahuan

KUESIONER PENELITIAN
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PESERTA JKN TERHADAP
LAYANAN SECARA ONLINE MELALUI PANDAWA DI BPJS
KESEHATAN KANTOR CABANG MALANG

IDENTITAS RESPONDEN

Nama Peserta :

Umur :

Jenis Kelamin :

Pendidikan Terakhir :

Pekerjaan :

Keterangan cara pengisian :

Pilihlah salah satu angka untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan yang diterima dalam pelayanan pada kolom :

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Netral (N)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

No	Pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	N	S	SS
A.	Keandala (<i>Reliabilility</i>)					
1.	Layanan pandawa pada saat mengupload berkas dapat dilakukan dengan mudah					
2.	Layanan pandawa dapat mengubah faskes					
3.	Layanan pandawa terdapat pelayanan pendaftarkan bayi baru					

	lahir					
4.	Layanan pandawa terdapat fitur penambahan anggota keluarga					
	TOTAL					
B.	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)					
1.	Layanan pandawa dapat mengatasi permasalahan apabila permintaan tidak diproses di kantor					
2.	Layanan pandawa akan memberikan hasil follow up lebih cepat					
3.	Layanan pandawa dapat mengatasi permasalahan peserta dengan cepat dan dapat diakses dimana saja					
4.	Layanan pandawa dapat di akses sesuai jam kerja					
	TOTAL					
C.	Jaminan (<i>Assurance</i>)					
1.	Layanan pandawa layanan secara online terjamin baik					
2.	Layanan pandawa mempunyai reputasi yang baik					
3.	Layanan pandawa pendaftaran online data terpelihara dengan baik					
4.	Layanan pandawa sangat berpengaruh baik bagi peserta BPJS					

	TOTAL					
D.	Empati (<i>Emphaty</i>)					
1.	Layanan pandawa pada saat pengguna merasa aman melakukan layanan pandawa secara online					
2.	Layanan pandawa semua informasi yang dibutuhkan oleh pengguna telah tersedia di pandawa					
3.	Layanan pandawa memberikan kemudahan bagi pengguna sehingga tidak perlu antri lama dalam melakukan layanan pandawa					
4.	Layanan pandawa menu berandanya dapat memudahkan peserta					
	TOTAL					
E.	Berwujud (<i>Tangible</i>)					
1.	Layanan pandawa pada prosedur syarat dan ketentuan layanan secara online berisi penjelasan yang jelas dan lengkap					
2.	Layanan pandawa pada situs link berisi informasi yang lengkap tentang data fasilitas kesehatan					
3.	Layanan pandawa tampilan awal menunya pada saat mengunjungi link dari balasan Whatsapp tampilannya pada halaman utama (beranda) berisi informasi dan					

	pilihan menunya yang jelas					
4.	Layanan pandawa layanan yang gampang dipahami isinya					
	TOTAL					

Lampiran 4. Surat Izin Penelitian