

*Lampiran 1 Kuesioner Penelitian*

**LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : \*Nama  
boleh dikosongkan

Usia :

Jenis Kelamin :

Alamat :

Pendidikan :

Pekerjaan :

Menyatakan **BERSEDIA/TIDAK BERSEDIA** untuk menjadi responden dalam penelitian yang diajukan oleh Nabiilah Elfadiana mahasiswi D3 Asuransi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Jkn Yang Mendapat Pelayanan Rawat Jalan Di RSUD Kanjuruhan”.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan kesadaran saya tanpa paksaan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

\*Coret salah satu

Malang, 2023

(.....)

PETUNJUK :

MOHON BERIKAN TANDA CEKLIS (✓) PADA JAWABAN YANG ANDA PILIH

**JENIS KELAMIN**

Pria

Wanita

**Poliklinik**

Klinik Paru

Klinik Bedah Saraf

Klinik Gigi dan Mulut

Klinik Saraf

Klinik Anak

Klinik Penyakit Dalam

Klinik Tumbuh Kembang

Klinik Bedah Orthopedi

Klinik Kandungan

Klinik Jantung

Klinik Bedah

Klinik VCT

Klinik THT

Klinik Mata

Klinik Kulit dan Kelamin

**Usia Anda saat ini :**

16 – 24 Tahun

25 – 34 Tahun

35 – 49 Tahun

50 – 64 Tahun

65 tahun keatas

**Pendidikan terakhir :**

SD

DIPLOMA

SLTP

S-1 , S-2

SLTA

**Pekerjaan Anda saat ini :**

Pelajar / Mahasiswa

Pegawai Negeri

Pegawai Swasta

Buruh

Pedagang

Lain-lain, sebutkan ...

Keterangan cara pengisian :

Berilah tanda (✓) untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan yang diterima dalam pelayanan, pada kolom : 1. Sangat Tidak Puas (STP) 2. Tidak Puas (TP) 3. Puas (P) 4. Sangat Puas (SP)

No	Kehandalan (Realiability)	STP	TP	P	SP
1.	Dokter menjelaskan penyakit yang diderita pasien dengan baik dan jelas				
2.	Petugas kesehatan memberitahu cara perawatan penyakit pasien				
3.	Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur				
4.	Petugas bersikap adil dalam memberikan pelayanan				
5.	Petugas kesehatan terampil dalam memberikan pelayanan				
No	Keyakinan (Assurance)	STP	TP	P	SP
1.	Dokter mempunyai kemampuan dalam menetapkan diagnose penyakit dan mengobati dengan baik, sehingga mampu menimbulkan rasa keyakinan untuk sembuh				
2.	Petugas kesehatan memberikan kesempatan kepada pasien dan keluarga untuk bertanya				
3.	Rumah Sakit memberikan pelayanan yang sama untuk semua pasien				
4.	Pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit tanpa biaya tambahan (kecuali pasien umum)				
5.	Petugas kesehatan terampil dalam memberikan pelayanan				
No	Ketanggapan (Responsibilitas)	STP	TP	P	SP
1.	Petugas tanggap dalam menghadapi keluhan pasien				
2.	Petugas pendaftaran melayani dengan cepat				
3.	Petugas kesehatan mendengarkan keluhan pasien dengan seksama				
4.	Petugas kesehatan tanggap dalam membantu pasien yang datang				
5.	Petugas melakukan tindakan pelayanan tepat waktu				
No	Empati (Empathy)	STP	TP	P	SP
1.	Petugas pendaftaran melayani dengan ramah dan sopan				

2.	Petugas pendaftaran memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami				
3.	Petugas menunjukkan empati terhadap pengaduan yang disampaikan				
4.	Petugas merespon dan menangani pengaduan yang disampaikan secara jelas				
5.	Permintaan informasi / pengaduan selesai ditangani				
<b>No</b>	<b>Fasilitas Berwujud (tangibles)</b>	<b>STP</b>	<b>TP</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>
1.	Fasilitas ruang tunggu pendaftaran lengkap (kursi tunggu, toilet, ruang laktasi, dll)				
2.	Petunjuk arah poliklinik tersedia dan mudah terlihat				
3.	Alur pendaftaran peserta tersedia dan jelas				
4.	Persyaratan pendaftaran mudah				
5.	Waktu tunggu antrian pendaftaran rawat jalan rumah sakit cepat				

Kuisisioner hasil modifikasi dari penelitian (Laila, 2019)

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian



**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA**  
**DIREKTORAT JENDERAL TENAGA KESEHATAN**

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALANG  
Jl. Besar Jem No. 77 C Malang, 65112 Telp. (0341) 586075, 571388 Fax. (0341) 586746  
Website : <http://www.poltekkes-malang.ac.id> E-mail : [direktorsj@poltekkes-malang.ac.id](mailto:direktorsj@poltekkes-malang.ac.id)



Nomor : PP.08.02/6.3/2590/2022 17 November 2022  
Lampiran : -  
Hal : Surat Izin Penelitian

Kepada Yth.  
Direktur RSUD Kanjuruhan  
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 izin kepada mahasiswa atas nama

Nama : Nabilah Elfadiana  
NIM : P17430204102  
Judul Penelitian : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien JKN Yang Mendapat Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kanjuruhan  
Periode Penelitian : November 2022 - Januari 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

Ngasri A. Utami, S.Kp, M.Pd  
NIP. 196801181992002001

- Kampus Utama : Jl. Besar Jem No. 77 C Malang, Telp. (0341) 586075, 571388  
- Kampus I : Jl. Sikoyo No. 109 Jember, Telp. (0331) 486613  
- Kampus II : Jl. A. Yani Sumberperong Lawang Telp. (0341) 407847  
- Kampus III : Jl. Dr. Soetomo No. 45 Dilar Telp. (0342) 601843  
- Kampus IV : Jl. KH. Wahid Hasyim No. 648 Kediri Telp. (0354) 773695  
- Kampus V : Jl. Dr. Soetomo No. 5 Trenggalek, Telp. (0355) 791293  
- Kampus VI : Jl. Dr. Cipto Mangunkusumo No. 62 A. Pororogo, Telp. (0352) 461792



Lampiran 3 Surat Izin Penelitian Rumah Sakit

	<b>PEMERINTAH KABUPATEN MALANG</b> <b>RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KANJURUHAN</b> Jalan Panji No.100 Telp (0341) 395041 Fax (0341) 395024 E-mail : rsud-kanjuruhan@malangkab.go.id Website : http://rsud-kanjuruhan.malangkab.go.id <b>KEPANJEN – 65163</b>
Nomor : 072 1/ 4 197/35.07.208/2022	Kepanjen, 27 Desember 2022
Sifat : Biasa	Kepada
Lampiran : -	Yth. Ketua Program Studi D3 Asuransi Kesehatan POLKESMA
Perihal : Ijin Penelitian	Di
	<b>MALANG</b>

Menunjuk surat dari Ketua Program Studi D3 Asuransi Kesehatan Potekkes KEMENKES Malang tanggal 17 November 2022 No. PP. 08.02/64/2284/ 2022, Perihal. Permohonan Ijin Penelitian, dengan ini diberitahukan bahwa pada prinsipnya kami menyetujui dan mengijinkan kegiatan penelitian Mahasiswa Program Studi D3 Asuransi Kesehatan Potekkes Kemenkes Malang di RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang atas

Nama	<b>Nabilah Elfadiana</b>
NRP	P17430204102
Judul Proposal Penelitian	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien JKN Yang Mendapat Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kanjuruhan
Tempat Penelitian	- K. IPD - K. Bedah Urologi - K. Bedah Ortopedi - K. Bedah Umum - K. Saraf
	- K. THT - K. Mata - K. Jantung - K. Kulit & Kelamin - K. Obgyn

Adapun biaya serta hal yang berkaitan dengan kegiatan penelitian dimaksud menjadi tanggung jawab pihak Peneliti. Selanjutnya sebelum pelaksanaan kegiatan penelitian agar berkoordinasi terlebih dahulu dengan Instalasi DIKLITBANG Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Kabupaten Malang

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih

di/DIREKTUR RSUD KANJURUHAN  
WADIR ADMINISTRASI & KEUANGAN

  
**dr. RA. RATIH MAHARANI, M.M.R.S**  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19670928 200003 2 003

Tembusan disampaikan kepada  
Yth. Sdr  
1. Direktur sebagai laporan  
2. Wa Dir Pelayanan

 Dipindai dengan CamScanner

### Lampiran 4 Transkrip Penelitian Kepuasan Pasien

NO	NAMA	USIA	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	POLI/KLINIK	KEHENDAKAN (RELIABILITAS)					TOTAL	KEYAKINAN (ASSURANCE)					TOTAL	KETANGGAPAN (RESPONSIBILITAS)					TOTAL	EMPATI (EMPATY)					TOTAL	FASILITAS BERHUKU (TANGGUNG JAWAB)					TOTAL		
							1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5			
1	ME	50-64 Tahun	Laki-laki	SLTA	Lain-bain	Klinik Jantung	3	4	4	4	3	19	90%	PUAS	4	4	4	3	4	19	95%	PUAS	4	4	4	3	4	19	92%	PUAS	3	4	4	4	3	18	90%	PUAS
2	MA	50-64 Tahun	Laki-laki	SL1-S2	Lain-bain	Klinik Jantung	3	3	4	4	4	18	90%	PUAS	3	3	3	4	4	17	85%	PUAS	3	3	4	4	4	18	90%	PUAS	4	4	4	4	3	19	95%	PUAS
3	MA	50-64 Tahun	Laki-laki	SL1-S2	Lain-bain	Klinik Jantung	3	4	4	4	3	18	90%	PUAS	3	4	4	4	4	19	95%	PUAS	4	4	4	3	3	17	85%	PUAS	4	4	4	4	4	19	95%	PUAS
4	TP	50-64 Tahun	Laki-laki	SLTA	Lain-bain	Klinik Jantung	3	3	4	4	4	18	90%	PUAS	3	3	4	4	4	18	90%	PUAS	3	3	3	4	4	17	85%	PUAS	4	4	4	3	3	18	90%	PUAS
5	TS	35-49 Tahun	Perempuan	SD	Lain-bain	Klinik Jantung	3	3	4	4	4	18	90%	PUAS	3	3	3	3	3	15	75%	PUAS	3	3	3	4	4	17	85%	PUAS	3	3	3	3	3	15	75%	PUAS
6	SR	50-64 Tahun	Laki-laki	SLTA	Lain-bain	Klinik Jantung	3	3	3	3	3	15	75%	PUAS	4	3	3	4	3	17	85%	PUAS	3	3	3	4	4	17	85%	PUAS	4	4	4	3	3	17	85%	PUAS
7	MS	35-49 Tahun	Perempuan	SLTA	Lain-bain	Klinik Jantung	3	3	3	3	3	15	75%	PUAS	3	3	3	3	3	15	75%	PUAS	3	3	3	3	3	15	75%	PUAS	3	3	3	3	3	15	75%	PUAS
8	KY	50-64 Tahun	Perempuan	DIPN OMA	Lain-bain	Klinik Jantung	3	3	3	3	3	15	75%	PUAS	3	3	3	3	3	15	75%	PUAS	3	3	3	3	3	15	75%	PUAS	3	3	3	3	3	15	75%	PUAS
9	MZ	50-64 Tahun	Laki-laki	SLTA	Lain-bain	Klinik Jantung	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	3	3	3	3	3	15	75%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS
10	P	50-64 Tahun	Perempuan	SD	Lain-bain	Klinik Jantung	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	3	3	3	3	3	15	75%	PUAS	3	3	3	4	4	17	85%	PUAS	3	3	3	3	3	15	75%	PUAS
11	SR	50-64 Tahun	Perempuan	SD	Lain-bain	Klinik Jantung	4	4	3	4	3	18	90%	PUAS	3	4	3	3	3	16	80%	PUAS	3	4	3	4	4	18	90%	PUAS	3	4	4	4	4	19	95%	PUAS
12	NW	35-49 Tahun	Perempuan	SLTA	Lain-bain	Klinik Penyakit Dalam	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS
13	MS	50-64 Tahun	Laki-laki	SLTP	Lain-bain	Klinik Penyakit Dalam	4	3	3	4	4	18	90%	PUAS	3	3	3	3	3	15	75%	PUAS	3	4	4	4	4	19	95%	PUAS	3	4	4	4	4	19	95%	PUAS
14	RM	>65 Tahun	Perempuan	SLTA	Lain-bain	Klinik Penyakit Dalam	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS
15	DI	>65 Tahun	Laki-laki	SLTA	Suasta	Klinik Jantung	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS
16	BB	50-64 Tahun	Laki-laki	SLTA	Lain-bain	Klinik Jantung	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	3	3	3	3	3	15	75%	PUAS	3	3	3	4	4	17	85%	PUAS	3	3	3	3	3	15	75%	PUAS
17	GA	35-49 Tahun	Perempuan	SLTP	Suasta	Klinik Jantung	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS
18	SD	50-64 Tahun	Laki-laki	SLTP	Lain-bain	Klinik Jantung	3	4	4	4	3	18	90%	PUAS	4	4	4	3	3	18	90%	PUAS	4	3	3	4	4	18	90%	PUAS	3	4	4	4	3	17	85%	PUAS
19	MW	50-64 Tahun	Laki-laki	SLTA	Suasta	Klinik Penyakit Dalam	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS
20	JM	50-64 Tahun	Perempuan	Tidak Sekolah	Lain-bain	Klinik Penyakit Dalam	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS
21	SR	>65 Tahun	Laki-laki	DIPN OMA	Lain-bain	Klinik Penyakit Dalam	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	3	3	4	4	4	18	90%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	3	3	4	4	4	19	95%	PUAS
22	BS	35-49 Tahun	Perempuan	SD	Lain-bain	Klinik Penyakit Dalam	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS
23	NW	50-64 Tahun	Laki-laki	SL1-S2	PHS	Klinik Penyakit Dalam	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS
24	MZ	35-49 Tahun	Laki-laki	SD	Lain-bain	Klinik Penyakit Dalam	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS
25	MS	35-49 Tahun	Laki-laki	SD	Lain-bain	Klinik Penyakit Dalam	4	4	4	4	3	19	95%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	3	3	3	3	3	15	75%	PUAS
26	SR	50-64 Tahun	Perempuan	SD	Lain-bain	Klinik Penyakit Dalam	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	3	3	3	3	3	15	75%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	3	3	3	3	3	15	75%	PUAS
27	SI	50-64 Tahun	Perempuan	SD	Lain-bain	Klinik Penyakit Dalam	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	3	3	3	3	3	15	75%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS
28	BB	>65 Tahun	Perempuan	Tidak Sekolah	Lain-bain	Klinik Penyakit Dalam	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS
29	MS	50-64 Tahun	Perempuan	SLTA	Lain-bain	Klinik Penyakit Dalam	4	3	3	4	3	17	85%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS
30	M	>65 Tahun	Laki-laki	SD	Suasta	Klinik Jantung	4	4	4	3	3	18	90%	PUAS	4	4	3	4	3	18	90%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS
31	AS	35-49 Tahun	Perempuan	SLTP	Suasta	Klinik Jantung	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	3	4	19	95%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS
32	ST	>65 Tahun	Perempuan	SD	Lain-bain	Klinik Jantung	4	4	4	4	3	19	95%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	3	4	4	4	4	19	95%	PUAS
33	SI	50-64 Tahun	Perempuan	Tidak Sekolah	Lain-bain	Klinik Jantung	3	4	4	4	4	19	95%	PUAS	4	4	4	4	4	19	95%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS
34	SR	>65 Tahun	Perempuan	SD	Lain-bain	Klinik Jantung	3	4	4	4	4	19	95%	PUAS	3	4	4	4	4	19	95%	PUAS	3	4	4	4	4	19	95%	PUAS	3	4	4	4	4	19	95%	PUAS
35	RM	50-64 Tahun	Perempuan	SD	Lain-bain	Klinik Jantung	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS
36	TS	>65 Tahun	Laki-laki	SL1-S2	Lain-bain	Klinik Jantung	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	3	4	3	3	4	17	85%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS
37	A	>65 Tahun	Perempuan	SD	Lain-bain	Klinik Jantung	3	4	4	4	4	19	95%	PUAS	3	3	3	3	4	16	80%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS
38	VP	35-49 Tahun	Perempuan	SLTA	Lain-bain	Klinik Jantung	3	3	3	4	4	17	85%	PUAS	3	3	4	3	3	16	80%	PUAS	3	3	4	4	4	18	90%	PUAS	3	3	3	3	3	15	75%	PUAS
39	BP	50-64 Tahun	Perempuan	SD	Lain-bain	Klinik Jantung	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	3	3	4	4	3	17	85%	PUAS	3	3	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS
40	M	50-64 Tahun	Perempuan	SD	Lain-bain	Klinik Jantung	4	3	3	4	4	17	85%	PUAS	3	4	4	4	3	17	85%	PUAS	4	4	3	3	3	17	85%	PUAS	4	4	4	4	3	18	90%	PUAS
41	P	>65 Tahun	Perempuan	SD	Lain-bain	Klinik Jantung	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS
42	A	35-49 Tahun	Perempuan	SD	Lain-bain	Klinik Jantung	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS
43	SR	>65 Tahun	Perempuan	SD	Lain-bain	Klinik Jantung	3	3	4	4	3	17	85%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS
44	SR	35-49 Tahun	Laki-laki	SD	Lain-bain	Klinik Jantung	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	3	3	3	4	3	16	80%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS
45	SR	>65 Tahun	Laki-laki	SLTP	Suasta	Klinik Jantung	4	4	4	4	4	20	100%	PUAS	3	3	3	2	2	13	65%	PUAS	3	3	3	3	3	15	75%	PUAS	3	3	3	3	3	15</		

