


LAMPIRAN

Lampiran 1. Balasan Surat Izin Penelitian


YAYASAN KARYA MISERICORDIA
RS. PANTI WALUYA SAWAHAN
TERAKREDITASI PARIPURNA

9 Januari 2024

Nomor : 0055/0035/DIK/RSPW/I/2024
Lampiran : -
Hal : **Jawaban Surat Ijin Penelitian**

Kepada
Yth. Bapak/Ibu Ketua Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang
Jl. Besar Ijen No. 77 C
Malang

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat Bapak/Ibu, nomor: PP.08.02/F.XXI.18.1/0785/2023, perihal: Surat Ijin Penelitian, bersama ini kami sampaikan bahwa kami menyetujui permohonan tersebut bagi Mahasiswa DIII Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang dengan keterangan sebagai berikut:

Nama : Fransiska Maharani Dwi Yuliana Putri S
NIM : P17410214146
Alamat : Jl. Sukun Gempol RT. 14 RW.09
Judul : **Perbandingan Antara Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS di Pelayanan Pendaftaran Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang**

dengan persyaratan sebagai berikut:

1. Menyerahkan laporan kegiatan penelitian yang sudah sah dalam bentuk softcopy dari kegiatan tersebut ke email diklat Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang di diklat.pantiwaluya@gmail.com.
2. Wajib menggunakan APD (Alat Pelindung Diri) yang sesuai dengan peraturan rumah sakit dan APD ditanggung oleh mahasiswa yang bersangkutan.
3. Melakukan pembayaran **Biaya Per Topik Penelitian /Pengambilan Data, mahasiswa DIII sebesar Rp500.000,- (lima ratus ribu rupiah).**


Untuk pembayaran dapat ditransfer ke no. rekening sebagai berikut :

Bank : BCA
No. Rekening : 8160159902
Atas nama : RS Panti Waluya

Apabila telah melakukan pembayaran, maka kami mohon bukti transfer dapat dikirimkan melalui email : rkz.pantiwaluya@gmail.com atau nomor Whatsapp Sekretariat: 082139889778.

Untuk informasi lebih lanjut terkait pelaksanaan penelitian dapat berkoordinasi dengan Ibu Fitria Hayati, S.Kep. Ns. (081333173201) selaku Kepala Diklat Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang.

Demikian jawaban kami, atas perhatian serta kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

RS Panti Waluya Sawahan
Malang

dr. Lisa Setiawati, MMRS
Direktur

Jl. Nusakambangan No. 56 Po. Box 99 Malang 65117
Telp. (0341) 366033, 361507, 362017, Fax (0341) 3014708
Website : <http://www.pantiwaluya.org>, e-mail : rkz.pantiwaluya@gmail.com

Lampiran 2. Lembar Persetujuan

Lembar Persetujuan untuk Ikut Serta Dalam Penelitian

(Informed Consent)

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama :

Tanggal Lahir :

Alamat :

Menyatakan bersedia untuk menjadi rrespondent dalam penelitian yang dilakukan oleh Fransiska Maharani Dwi Yuliana Putri S P17410214146 yang bertempat di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang.

Surat pernyataan ini saya buat dengan kesadaran diri sendiri tanpa paksaan dan tekanan dari siapapun.

Malang,

.....

KUESIONER PENELITIAN

PERBANDINGAN ANTARA KEPUASAN PASIEN BPJS DAN NON BPJS DI RUMAH SAKIT PANTI WALUYA SAWAHAN

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Bacalah instruksi umum yang diberikan di awal pertanyaan.
2. Jawablah seluruh pertanyaan, tanpa ada yang terlewat.

Dengan ini saya mohon kesediaan Ibu/Bapak untuk mengisi daftar kuesioner yang diberikan. Informasi yang Ibu/Bapak berikan sangat membantu dalam menyelesaikan penelitian ini. Atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terimakasih.

A. Identitas Responden

Berikan tanda centang (√) untuk jawaban yang anda pilih

1. No. Responden :
2. Nama :
3. Umur :
4. Jenis Kelamin :
 Laki-laki
 Perempuan
5. Apakah Ibu/Bapak bekerja ?
 Bekerja
 Tidak Bekerja
6. Apakah pendidikan terakhir Ibu/Bapak?

Tamat SD, SMP, SMA

Tamat D1, S1, S2

7. Status pasien

Umum

BPJS

B. Kepuasan pasien

Berilah penilaian anda pada pertanyaan di bawah ini dengan memberi tanda centang (√) sesuai dengan apa yang anda rasakan

1 = Sangat Tidak Puas

2 = Tidak Puas

3 = Kurang Puas

4 = Puas

5 = Sangat Puas

No	Pertanyaan	Skala				
		1	2	3	4	5
Tangible (Bukti Fisik)		1	2	3	4	5
1	Fasilitas ruang tunggu (kursi, tempat sampah) yang terdapat di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan					
2	Kondisi ruang tunggu di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan					
Reability (Kehandalan)		1	2	3	4	5
1	Prosedur penerimaan pasien mudah					
2	Informasi yang diberikan kepada pasien mudah dipahami					
3	Jadwal pemeriksaan tepat waktu					
4	Penanganan urusan administrasi sesuai dengan prosedur					

Responsiveness (Daya Tanggap)		1	2	3	4	5
1	Petugas layanan pendaftaran memberi pelayanan dengan cepat					
2	Petugas kesehatan cepat tanggap terhadap keluhan pasien					
Assurance (Jaminan)		1	2	3	4	5
1	Petugas pendaftaran terampil dalam melakukan pelayanan					
2	Petugas pendaftaran melayani sesuai prosedur					
Empathy (Empati)		1	2	3	4	5
1	Sikap petugas pelayanan loket ramah					
2	Sikap pelayanan loket dilakukan secara adil					
3	Pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan sudah sesuai harapan					

Lampiran 4. Lembar Persetujuan Informan Penelitian

LAMPIRAN

Lampiran 1. Informed Consent

Lembar Persetujuan untuk Ikut Serta Dalam Penelitian
(Informed Consent)

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Mohamad NurroziKin


Tanggal Lahir : 11 Juni 1996

Alamat : Lowokwaru
Malang

Menyatakan bersedia untuk menjadi respondent dalam penelitian yang dilakukan oleh Fransiska Maharani Dwi Yuliana Putri S P17410214146 yang bertempat di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang.

Surat pernyataan ini saya buat dengan kesadaran diri sendiri tanpa paksaan dan tekanan dari siapapun.

Malang,


(..... Rozik)

Lampiran 5. Wawancara dengan Responden Pasien BPJS



Lampiran 6. Wawancara dengan Responden Pasien Non BPJS



Lampiran 7. Tabel Uji Chi Square

Status Pasien	Kepuasan				Total		P - value
	Tidak Puas		Puas		N	%	
	N	%	N	%			
BPJS							
Non BPJS							
Total							

Lampiran 8. Hasil Perhitungan Kuesioner Pasien BPJS

BPJS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
Responden 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4
Responden 4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5
Responden 6	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 8	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
Responden 9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
Responden 10	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 11	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
Responden 12	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
Responden 13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 14	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5
Responden 15	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
Responden 16	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
Responden 17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 19	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
Responden 20	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4
Responden 21	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
Responden 22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 23	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5
Responden 24	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
Responden 25	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4
Responden 26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 27	5	5	4	3	2	4	4	3	3	5	3	3	4
Responden 28	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5
Responden 29	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
Responden 30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 32	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5
Responden 33	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5
Responden 34	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5
Responden 35	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5

Responden 36	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 37	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4
Responden 38	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4
Responden 39	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
Responden 40	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
Responden 41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 43	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
Responden 44	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 45	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
Responden 46	3	3	4	3	4	5	5	3	5	5	3	2	4
Responden 47	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Lampiran 9. Hasil Perhitungan Kuesioner Pasien Non BPJS

Non BPJS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
Responden 1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 2	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4
Responden 6	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4
Responden 7	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 8	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
Responden 9	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5
Responden 10	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4
Responden 11	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4
Responden 12	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
Responden 13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
Responden 15	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 16	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4
Responden 17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 18	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 20	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3
Responden 21	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 22	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
Responden 23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
Responden 25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 26	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5
Responden 27	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
Responden 28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 31	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 32	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
Responden 33	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 35	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4

Responden 36	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
Responden 37	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
Responden 38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 39	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
Responden 40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 41	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5
Responden 42	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5
Responden 43	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
Responden 44	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 45	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
Responden 46	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
Responden 47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4