

Lampiran 1. Kuesioner kepuasan terhadap pelayanan kesehatan

KUESIONER KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN

A. Identitas Responden :

Nama :

Umur :

Pendidikan :

Pekerjaan :

Alamat :

Tamat pendidikan :

B. Petunjuk pengisian

Silahkan pilih salah satu jawaban dari setiap pernyataan yang paling sesuai dengan pendapat anda dengan memberi tanda cek (√) pada kolom yang sudah tersedia, sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Kuesioner

Pertanyaan kuesioner menurut Barus (2016)

No	pernyataan	Tanggapan				
		Sangat Puas	Puas	Cukup puas	Kurang Puas	Tidak Puas
	Bukti fisik (tangibles)					
1	Ruang pelayanan yang nyaman dan bersih					
2	Brosur atau gambar-gambar dan fasilitas layanan lain tertata rapi					

3	Kebersihan, keindahan, dan kerapian ruang rawat					
Kehandalan (reliability)						
4	Petugas melayani sesuai dengan ketentuan					
5	Petugas memberi pelayanan cepat dalam melakukan pelayanan					
6	Ketepatan waktu pemberian obat					
responsiveness						
7	Pemberi pelayanan yang ramah dan Cekatan					
8	Dapat memberikan pelayanan dengan cepat dalam kondisi darurat.					
9	Kecepatan tenaga perawat memberikan pelayanan saat dibutuhkan selama perawatan					
Jaminan (assurance)						
10	Petugas menguasai					

	produk dan informasi yang terkait dengan layanan					
11	Pengalaman perawat dalam melayani pasien					
12	Keselamatan pasien terjamin					
Empati						
13	Petugas memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien					
14	Perawat mendengarkan keluhan pasien					
15	Perawat sabar dalam memberikan penjelasan mengenai penyakit pasien					

Lampiran 2. Lembar Persetujuan Menjadi Responden

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama :

Umur :

Pendidikan :

Menyatakan bersedia menjadi responden dalam penelitian yang diajukan oleh Ani Fitria mahasiswa Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang dengan judul “Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Peserta PBI APBD JKN Terhadap Pelayanan Kesehatan di Desa Mindugading Kecamatan Tarik Kabupaten Sidoarjo”.

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

Malang, / /

Yang menyatakan

Lampiran 3. Rekapitan Kepuasan Aspek Bukti Fisik (*Tangible*)

Nama	JK	Usia	Penilaian					Score	Kategori
			SP	P	CP	KP	TP		
A	LK	30	2	1				14	SP
B	PR	19		3				12	P
C	PR	60			3			9	CP
D	PR	53		2	1			11	P
E	LK	55		3				12	P
F	LK	60		2	1			11	P
G	PR	63	1	2				13	P
H	LK	69		3				12	P
I	PR	60	1	2				13	P
J	LK	58		2		1		10	P
K	PR	59			3			9	CP
L	LK	60				3		6	KP
M	PR	55	3					15	SP
N	LK	72	3					15	SP
O	PR	68				3		6	KP
P	PR	65			1	2		7	KP
Q	LK	55		2	1			11	P
R	PR	50		1	2			10	CP
S	LK	45	2	1				14	SP
T	PR	45		2	1			11	P
U	PR	50	1	2				13	P

V	LK	45	1	1	1			12	P
W	PR	42		2	1			11	P
X	PR	35		1	2			10	CP
Y	LK	45	1	1	1			12	P
Z	LK	50		1	2			10	CP
AA	PR	44		3				13	P
AB	PR	49			3			9	CP
AC	PR	25		1	1	1		9	P
AD	PR	19		1	2			10	CP

Lampiran 4. Rekapitan Kepuasan Aspek Keandalan (*Reliability*)

Nama	JK	Usia	Penilaian					Score	Kategori
			SP	P	CP	KP	TP		
A	LK	40		1	2			10	CP
B	PR	17	2	1				14	SP
C	PR	62	1	2				13	P
D	PR	61		3				12	P
E	LK	23	1	2				13	P
F	LK	20		2	1			11	P
G	PR	60	2	1				14	SP
H	LK	52	3					15	SP
I	PR	70	3					15	SP
J	LK	54		3				12	P
K	PR	76		3				12	P
L	LK	56			2	1		9	CP
M	PR	47	1	2				13	P
N	LK	47	2	1				14	SP
O	PR	48		1	2			10	CP
P	PR	71			2	1		9	CP
Q	LK	52	1	2				13	P
R	PR	24		3				12	P
S	LK	77	3					15	SP
T	PR	38	1	2				13	P
U	PR	55		3				12	P

V	LK	17	2	1				14	SP
W	PR	46	1	2				13	P
X	PR	66		1	1	1		9	P
Y	LK	52		1	2			10	CP
Z	LK	29		2	1			11	P
AA	PR	33		3				12	P
AB	PR	56		3				12	P
AC	PR	45	1	2				13	P
AD	PR	36		1	2			10	CP

Lampiran 5. Rekapitan Kepuasan Aspek Daya tanggap (*Responsivess*)

Nama	JK	Usia	Penilaian					Score	Kategori
			SP	P	CP	KP	TP		
A	LK	40	1	1	1			12	P
B	PR	17	1	2				13	P
C	PR	62	1	1	1			12	P
D	PR	61		2	1			11	P
E	LK	23	1	2				13	P
F	LK	20		3				12	P
G	PR	60	3					15	SP
H	LK	52	3					15	SP
I	PR	70	2	1				14	SP
J	LK	54	1	1	1			12	P
K	PR	76		3				12	P
L	LK	56			1	2		7	KP
M	PR	47	3					15	SP
N	LK	47	1	2				13	P
O	PR	48		3				12	P
P	PR	71			2	1		8	CP
Q	LK	52		2	1			11	P
R	PR	24		3				12	P
S	LK	77	3					15	SP
T	PR	38	2	1				14	SP
U	PR	55		2	1			11	P

V	LK	17	1	2				13	P
W	PR	46	1	2				13	P
X	PR	66		3				12	P
Y	LK	52			3			9	CP
Z	LK	29		3				12	P
AA	PR	33	1	2				12	P
AB	PR	56		3				12	P
AC	PR	45		2	1			11	P
AD	PR	36		2	1			11	P

Lampiran 6. Rekapitan Kepuasan Aspek Jaminan (*Assurance*)

Nama	JK	Usia	Penilaian					Score	Kategori
			SP	P	CP	KP	TP		
A	LK	40	1	2				13	P
B	PR	17	1	2				13	P
C	PR	62	1	1	1			12	P
D	PR	61	1	2				13	P
E	LK	23	2	1				14	SP
F	LK	20	1	2				13	P
G	PR	60	2	1				14	SP
H	LK	52	3					15	SP
I	PR	70	3					15	SP
J	LK	54		3				12	P
K	PR	76		3				12	P
L	LK	56			3			9	CP
M	PR	47	3					15	SP
N	LK	47	2	1				14	SP
O	PR	48	2	1				14	SP
P	PR	71		1	1	1		9	P
Q	LK	52	1	2				13	P
R	PR	24	1	2				13	P
S	LK	77		1	1	1		9	P
T	PR	38	2	1				14	SP
U	PR	55	1	1	1			12	P
V	LK	17	1	2				13	P

W	PR	46	1	1	1			12	P
X	PR	66	1	2				13	P
Y	LK	52		1	2			10	CP
Z	LK	29	1	1	1			12	P
AA	PR	33	1	1	1			12	P
AB	PR	56		2	1			11	P
AC	PR	45		3				12	P
AD	PR	36	1	1	1			12	P

Lampiran 7. Rekapitan Kepuasan aspek Empati (*Emphaty*)

Nama	JK	Usia	Penilaian					Score	Kategori
			SP	P	CP	KP	TP		
A	LK	40		3				12	P
B	PR	17		3				12	P
C	PR	62		2	1			11	P
D	PR	61		3				12	P
E	LK	23	1	2				13	P
F	LK	20		3				15	P
G	PR	60	1	2				13	P
H	LK	52	2	1				14	SP
I	PR	70	2	1				14	SP
J	LK	54		1	2			10	CP
K	PR	76		3				12	P
L	LK	56			3			9	CP
M	PR	47	2	1				14	SP
N	LK	47	3					15	SP
O	PR	48			3			9	CP
P	PR	71		1	2			10	CP
Q	LK	52		2	1			11	P
R	PR	24		3				12	P
S	LK	77		1	1	1		9	P
T	PR	38	1	2				13	P
U	PR	55		3				12	P

V	LK	17		3				12	P
W	PR	46		2	1			11	P
X	PR	66		3				12	P
Y	LK	52			3			9	CP
Z	LK	29	3					15	SP
AA	PR	33		3				12	P
AB	PR	56		2	1			11	P
AC	PR	45		3				12	P
AD	PR	36			2	1		8	CP

Keterangan

JK = Jenis Kelamin

SP =Sangat Puas

P =Puas

CP =Cukup puas

KP =Kurang puas

TP =Tidak Puas