

## Lampiran 1



### SURAT IZIN PENELITIAN

KEMENTERIAN KESEHATAN RI  
BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN SDM KESEHATAN  
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALANG



- Kampus Pusat : Jl. Besar Ijen No. 77 C Malang, 65112 Telp (0341) 566075, 571388 Fax (0341) 556746  
- 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 Mangunkusomo No. 82A Ponorogo Telp (0352) 461792  
Website : [Http://www.poltekkes-malang.ac.id](http://www.poltekkes-malang.ac.id) Email : [direktorat@poltekkes-malang.ac.id](mailto:direktorat@poltekkes-malang.ac.id)

Nomor : PP.08.02/6.3/2379/2020  
Lampiran : -  
Hal : Surat Ijin Penelitian

Malang, 21 Desember 2020

Kepada  
Yth. Kepala Puskesmas Ngadirojo  
Kabupaten Pacitan  
Di  
Tempat

Sehubungan dengan penyusunan Laporan Tugas Akhir Mahasiswa Semester V Prodi D3 Asuransi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Malang TA. 2020/2021, maka bersama ini kami harapkan Bapak/Ibu berkenan untuk memberikan ijin kepada mahasiswa atas nama :

Nama : SAFIRA DWI SANTOSO  
NIM : P17430183049

Untuk melakukan survey pendahuluan dan penelitian di instansi yang Bapak/Ibu pimpin dengan Topik / Judul : *Gambaran Kepuasan Pengguna JKN Kelas 3 di Di Puskesmas Ngadirojo.*  
Pada : Desember 2020 – Februari 2021.

Adapun data yang akan diambil adalah *Kuesioner Dan Wawancara.*

Demikian surat ini kami buat. Atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Ketua Program Studi  
Asuransi Kesehatan



W. Utami, S.Kp, M.Pd  
NIP. 196801181992032001

Tembusan :

1. Direktur Bakesbangpol Kab Pacitan
2. Kepala Dinas Kesehatan Kab Pacitan
3. Arsip



**PEMERINTAH KABUPATEN PACITAN  
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

JL. Ronggowarsito No 07 Telp. ( 0357 ) 881066  
email : bakesbangpol@pacitankab.go.id

**REKOMENDASI PENELITIAN**

NOMOR : 072 / 583 / 408.58 / 2020

- Dasar** :
1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian , Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
  2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah;
  3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;
  4. Peraturan Bupati Pacitan Nomor 3 Tahun 2013 tentang Uraian Tugas Fungsi dan Tata Kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Pacitan.
- Memperhatikan** :
- Surat Ketua Program Studi Asuransi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang, Tanggal 21 Oktober 2020, Nomor : PP.08.02/6.3/2379/2020, Perihal : Surat Ijin Penelitian

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Pacitan, memberikan rekomendasi kepada :

- a. Nama : **SAFIRA DWI SANTOSO**
- b. Alamat : RT.03 RW.01 Dsn. Krajan Ds. Wonodadi Kulon Kec. Ngadirojo Pacitan
- c. Telp/NIM : 083 845 319 109 / P17430183049
- d. Lembaga/Instansi : Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang
- e. Pekerjaan/Jabatan : Mahasiswa

Untuk melakukan penelitian/survey/kegiatan dengan :

- a. Judul Penelitian : **" Gambaran Kepuasan Pengguna JKN Kelas 3 di Puskesmas Ngadirojo "**
- b. Tujuan : Permohonan Ijin Penelitian
- c. Bidang Penelitian : Asuransi Kesehatan
- d. Penanggungjawab : Ngesti W. Utami, S.Kp,M.Pd
- e. Anggota/Peserta : -
- f. Waktu Kegiatan : Desember 2020 s/d Februari 2021
- g. Lokasi Kegiatan : Puskesmas Ngadirojo

**Dengan ketentuan**

1. Setiap Peneliti mempunyai hak mendapatkan informasi yang akurat tentang tata cara penerbitan rekomendasi penelitian, mendapatkan pelayanan penerbitan rekomendasi penelitian sesuai aturan yang berlaku, mendapatkan penjelasan dalam hal keterlambatan dan penolakan penerbitan rekomendasi penelitian;
2. Berkewajiban menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib di daerah setempat/ lokasi penelitian;
3. Pelaksanaan penelitian agar tidak disalah gunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kesetabilan keamanan dan ketertiban di daerah setempat / lokasi penelitian;
4. Melaporkan hasil penelitian dan sejenisnya kepada Bupati Pacitan melalui Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Pacitan;
5. Apabila masa berlaku rekomendasi penelitian telah berakhir , dan penelitian sedang berjalan, peneliti harus segera mengajukan perpanjangan waktu dengan menyertakan hasil penelitian sebelumnya;
6. Surat Keterangan ini akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi apabila ternyata bahwa pemegang Surat Rekomendasi ini tidak memenuhi ketentuan tersebut diatas.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk digunakan seperlunya.

Pacitan, 23 Desember 2020

**an KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA  
DAN POLITIK**

**KABUPATEN PACITAN**

Kabid Politik Dalam Negeri



**DIDIK PURWOKO, SE**

Pembina

NIP. 19630605 198703 1 017

**Tembusan :**

- Yth. 1. Bupati Pacitan  
2. Dandim 0801 Pacitan  
3. Kapolres Pacitan  
4. Kepala Bappeda Kab. Pacitan  
5. Kepala Badan Penelitian dan  
Pengembangan Daerah Kab. Pacitan  
6. Kepala Dinas Kesehatan Kab. Pacitan  
7. Camat Ngadirojo  
8. Kepala Puskesmas Ngadirojo  
9. Yang bersangkutan untuk dilaksanakan



**PEMERINTAH KABUPATEN PACITAN  
DINAS KESEHATAN  
PUSKESMAS NGADIROJO**

Jl. Raya Lorok – Ngadirojo Telp. (0357) 441116  
Email : puskesmasngadirojo@gmail.com



Kepada :

Nomor : 445 / O1 / 408.36.23 / 2020 Yth.Sdr. Ketua Prodi Asuransi Kesehatan  
Sifat : Biasa Poltekkes Kemenkes Malang  
Lamp : - TA. 2020 / 2021  
Perihal : **Ijin Penelitian** MALANG

Menindaklanjuti Surat Saudara Nomor : PP.08/6.3/2379/2020 tanggal 21 Desember 2020 perihal permohonan Izin penelitian, maka dengan ini kami memberikan ijin / mengijinkan kepada :

Nama : SAFIRA DWI SANTOSO

NIM : P17430183049

Prodi : D3 Asuransi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Malang TA. 2020/2021

Untuk melakukan penelitian dengan Judul *Gambaran Kepuasan Pengguna JKN Kelas 3 di Puskesmas Ngadirojo* .

Demikian Surat Ijin ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pacitan , 04 Januari 2021



**AGUS WAHYUDIN, A.Md.Kep**  
NIP. 19710523 199102 1 002



PEMERINTAH KABUPATEN PACITAN  
DINAS KESEHATAN  
**PUSKESMAS NGADIROJO**  
Jl. Raya Ngadirojo-Pacitan Telp. (0357) 441116, CP. 63572  
Email : puskesmasngadirojo@gmail.com



SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN  
NOMOR : 440 / 14.B / 408.36.23/2021

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : dr.NATSIR NUGROHO  
NIP. : 19611001 198910 1 001  
Pangkat/Gol. : Pembina TK I / IV b  
Jabatan : Kepala Puskesmas Ngadirojo

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : SAFIRA DWI SANTOSO  
NIM : P17430183049

Telah secara nyata melakukan penelitian tentang gambaran kepuasan pengguna JKN klas III di Puskesmas Ngadirojo Kecamatan Ngadirojo Kabupaten Pacitan dari tanggal 30 Desember 2020 sampai dengan 08 Januari 2021

Demikian keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Pacitan, 11 Januari 2021  
Kepala Puskesmas Ngadirojo



J. N. NATSIR NUGROHO  
19611001 198910 1 001

## Lampiran 2

Tabel 3.2 Tabel Kisi-kisi instrument penelitian

Variabel	Indikator	Nomer item
Kepuasan	1. Tangibles (Bukti fisik)	1,2
	2. Reliability (Keandalan)	3,4
	3. Responsivess (Daya tanggap)	5,6
	4. Assurance (Jaminan)	7,8
	5. Emphaty (empati)	9,10

INFORMED CONSENT

## SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN

Dengan ini saya :

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

Alamat :

Menyatakan bahwa saya setuju untuk berpartisipasi sebagai responden pada penelitian dengan judul “**Gambaran Kepuasan Pengguna JKN Kelas 3 Puskesmas Ngadirojo**”. Saya akan mengikuti kegiatan penelitian ini dengan sukarela dan tanpa paksaan

Pacitan,.....Januari 2021

Peneliti

Responden

(Safira Dwi Santoso)

( )

**LAMPIRAN 3**

## KUESIONER KEPUASAN PESERTA JKN

### DI PUSKESMAS NGADIROJO

Keterangan pengisian :Berilah tanda √ untuk menjawab pertanyaan tersebut

Pernyataan kuisoner menurut

Penilaian Tiap Kategori

Sangat Puas : 5

Puas : 4

Cukup puas : 3

Kurang Puas : 2

Tidak Puas : 1

No	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		Sangat Puas	Puas	Cukup puas	Kurang puas	Tidak puas
A	Tangibles (Bukti fisik)					
1.	Puskesmas memiliki ruang tunggu cukup Nyaman,Bersih					
2.	Puskesmas mempunyai peralatan yang lengkap					
B	Reliability (Keandalan)					
3.	Petugas Kesehatan terampil dalam memberikan pelayanan					
4.	Tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien					



C	Responsivess (Daya tanggap)					
5.	Tenaga Medis menerima dan melayani					
6.	Tenaga Medis melakukan tindakan secara tepat dan cepat					
D	Assurance (Jaminan)					
7.	Dokter melayani dengan sikap meyakinkan kepada pasien sehingga merasa aman					
8.	Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap					
E	Emphaty (Empati)					
9	Petugas Kesehatan selalu sopan dan Ramah kepada pasien					
10	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien					

**Rekapan Kepuasan aspek Bukti Fisik (Tangible)**

Nama	JK	Usia	Penilaian					Score	Kategori
			SP	P	CP	KP	TP		
A	Pr	40		2				8	P
B	Pr	17		2				8	P
C	Pr	62		2				8	P
D	Pr	61		1	1			7	P
E	Lk	23		2				8	P
F	Pr	20	2					10	SP
G	Lk	60		1	1			7	P
H	Pr	52		1	1			7	P
I	Pr	70			2			6	CP
J	Pr	54	1	1				9	SP
K	Lk	76		2				8	P
L	Pr	56		2				8	P
M	Pr	47			2			6	CP
N	Pr	47		2				8	P
O	Pr	48	1	1				9	SP
P	Pr	71	1	1				9	SP
Q	Pr	52		2				8	P
R	Pr	24		2				8	P
S	Lk	77		2				8	P
T	Pr	38		2				8	P
U	Pr	55		2				8	P

V	Pr	17		2				8	P
W	Pr	46	1		1			8	P
X	Pr	66	1	1				9	SP
Y	Lk	52		2				8	P
Z	Pr	29		1	1			7	P
AA	Lk	33		1	1			7	P
AB	Lk	56		2				8	P
AC	Lk	45	2					10	SP
AD	Lk	36		2				8	P

**Rekapan Kepuasan aspek Keandalan (Reliability)**

Nama	JK	Usia	Penilaian					Score	Kategori
			SP	P	CP	KP	TP		
A	Pr	40		2				8	P
B	Pr	17		2				8	P
C	Pr	62		2				8	P
D	Pr	61			2			6	CP
E	Lk	23		2				8	P
F	Pr	20	2					10	SP
G	Lk	60			2			6	CP
H	Pr	52		1	1			7	P
I	Pr	70		1	1			7	P
J	Pr	54	2					10	SP
K	Lk	76		2				8	P
L	Pr	56		2				8	P
M	Pr	47		1	1			7	P
N	Pr	47		2				8	P
O	Pr	48	1	1				9	SP
P	Pr	71	2					10	SP
Q	Pr	52		2				8	P
R	Pr	24		2				8	P
S	Lk	77		2				8	P
T	Pr	38		2				8	P
U	Pr	55	1	1				9	SP

V	Pr	17		2				8	P
W	Pr	46			2			8	P
X	Pr	66		2				9	SP
Y	Lk	52		2				8	P
Z	Pr	29		1	1			7	P
AA	Lk	33		1	1			7	P
AB	Lk	56		2				8	P
AC	Lk	45	2					10	SP
AD	Lk	36		2				8	P

**Rekapan Kepuasan aspek Daya tanggap (Responsivess)**

Nama	JK	Usia	Penilaian					Score	Kategori
			SP	P	CP	KP	TP		
A	Pr	40		2				8	P
B	Pr	17		2				8	P
C	Pr	62		2				8	P
D	Pr	61		2				8	P
E	Lk	23		2				8	P
F	Pr	20	2					10	SP
G	Lk	60		2				8	P
H	Pr	52	2					10	SP
I	Pr	70			2			6	CP
J	Pr	54	2					10	SP
K	Lk	76		2				8	P
L	Pr	56		2				8	P
M	Pr	47		2				6	CP
N	Pr	47		1			1	5	CP
O	Pr	48	1	1				9	SP
P	Pr	71	1	1				9	SP
Q	Pr	52		2				8	P
R	Pr	24		2				8	P
S	Lk	77		2				8	P
T	Pr	38		2				8	P
U	Pr	55		2				8	P

V	Pr	17		2				8	P
W	Pr	46	1		1			8	P
X	Pr	66	1	1				9	SP
Y	Lk	52		2				8	P
Z	Pr	29		1	1			7	P
AA	Lk	33		1	1			7	P
AB	Lk	56		2				8	P
AC	Lk	45	2					10	SP
AD	Lk	36		2				8	P

**Rekapan Kepuasan aspek Jaminan (Assurance)**

Nama	JK	Usia	Penilaian					Score	Kategori
			SP	P	CP	KP	TP		
A	Pr	40		2				8	P
B	Pr	17		2				8	P
C	Pr	62		2				8	P
D	Pr	61		1	1			7	P
E	Lk	23		2				8	P
F	Pr	20	2					10	SP
G	Lk	60		1	1			7	P
H	Pr	52		1	1			7	P
I	Pr	70	2					10	SP
J	Pr	54	2					10	SP
K	Lk	76		2				8	P
L	Pr	56		2				8	P
M	Pr	47			2			6	CP
N	Pr	47		2				8	P
O	Pr	48	1	1				9	SP
P	Pr	71	1	1				9	SP
Q	Pr	52		2				8	P
R	Pr	24		2				8	P
S	Lk	77		2				8	P
T	Pr	38		1	1			7	P
U	Pr	55		2				8	P



V	Pr	17		2				8	P
W	Pr	46		1	1			7	P
X	Pr	66		2				8	P
Y	Lk	52		2				8	P
Z	Pr	29		1	1			7	P
AA	Lk	33		1	1			7	P
AB	Lk	56		2				8	P
AC	Lk	45	1	1				9	SP
AD	Lk	36		2				8	P

**Rekapan Kepuasan aspek Empati(Emphaty)**

Nama	JK	Usia	Penilaian					Score	Kategori
			SP	P	CP	KP	TP		
A	Pr	40		2				8	P
B	Pr	17		2				8	P
C	Pr	62		2				8	P
D	Pr	61			2			6	CP
E	Lk	23		2				8	P
F	Pr	20	2					10	SP
G	Lk	60		1	1			7	P
H	Pr	52		1	1			7	P
I	Pr	70	2					10	SP
J	Pr	54	2					10	SP
K	Lk	76	1		1			8	P
L	Pr	56		2				8	P
M	Pr	47		2				8	P
N	Pr	47		2				8	P
O	Pr	48	2					10	SP
P	Pr	71	2					10	SP
Q	Pr	52		2				8	P
R	Pr	24		2				8	P
S	Lk	77		1	1			7	P
T	Pr	38		2				8	P
U	Pr	55	1	1				9	SP

V	Pr	17		2				8	P
W	Pr	46		1	1			7	P
X	Pr	66		2				8	P
Y	Lk	52		2				8	P
Z	Pr	29		2				8	P
AA	Lk	33		2				8	P
AB	Lk	56		2				8	P
AC	Lk	45		2				8	P
AD	Lk	36		2				8	P

#### Keterangan

JK = Jenis Kelamin

SP =Sangat Puas

P =Puas

CP =Cukup puas

KP =Kurang puas

TP =Tidak Puas