

Lampiran 1 Instrument Kuisisioner

**KUESIONER PENELITIAN KEPUASAN PESERTA BPJS
DI PUSKESMAS MALINAU SEBERANG KABUPATEN MALINAU
KALIMANTAN UTARA**

Sehubungan dengan penelitian dalam rangka penyusunan Laporan Tugas Akhir dengan judul “Gambaran Kepuasan Peserta BPJS di Puskesmas Malinau Seberang Kabupaten Malinau Kalimantan Utara”. Maka dengan ini saya mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara(i) untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner ini dengan segala keikhlasan dan sebenar-benarnya. Semua jawaban yang Bapak/Ibu/sdr berikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya untuk kepentingan penelitian. Atas bantuan Bapak/Ibu/sdr, peneliti mengucapkan terimakasih.

A. IDENTITAS RESPONDEN:

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Pendidikan Terakhir :

Pekerjaan :

B. Kuesioner Tentang Kepuasan Peserta BPJS di Puskesmas

1. Pernyataan Kualitas Pelayanan Petunjuk:

a. Keterangan pengisian : Berilah tanda(√) untuk menjawab pertanyaan tersebut

Pertanyaan kuisisioner menurut

a. Isilah jawaban dengan sejujur-jujurnya karena jawaban/penilaian anda dijamin kerahasiaannya.

b. Penilaian Tiap Kategori :

Sangat Puas : 5

Puas : 4

Cukup Puas : 3

Kurang Puas : 2

Tidak puas : 1

	Pertanyaan	Penilaian				
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang puas	Tidak Puas
A.Bukti fisik (Tangible)						
	Petugas pelayanan menyapa dan tersenyum					
	Ruang tunggu pasien bersih dan tersedia kursi					
	Kondisi lingkungan sekitar bersih					
	Prosedur penerimaan pasien dilakukan dengan ramah					
	Ruang penerima pasien bersih					

B. kehandalan (reliability)						
	Komunikasi antara petugas pelayanan kesehatan dengan peserta apakah baik dan sopan					
	Apakah merasa puas dengan kesesuaian waktu pelayanan dengan jadwal yang telah ditentukan					
	Dokter mampu mendiagnosa penyakit dengan cepat dan tepat					
	Waktu menunggu giliran untuk diperiksa tidak lama (sebentar)					
	Pendaftaran pasien dapat dilakukan dengan cepat dan tepat					
C. Ketanggapan (responsiveness)						
	Petugas administrasi memberikan penjelasan lengkap dalam memberikan pelayanan yang baik					
	Petugas memberikan pelayanan kesehatan dengan cepat dan tanggap dalam menangani					

	masalah					
	Dokter menjelaskan hasil pemeriksaan yang telah dilakukan					
	Dokter memberikan informasi yang cukup jelas tentang penyakit yang diderita pasien					
	Dokter segera tanggap terhadap atas keluhan yang disampaikan pasien					
D. Jaminan(Assurance)						
	Jaminan keamanan terhadap pelayanan yang diberikan kepada peserta					
	Prosedur pelayanan kesehatan tidak berbelit-belit					
	Dokter telah berada di tempat praktek sewaktu pasien datang					
	Pelayanan tidak membeda-bedakan antara pasien Jamkesmas dan non Jamkesmas					

	Petugas administrasi memasukan data pasien dengan benar					
E. empati (Emphaty)						
	Petugas kesehatan dengan sabar melayani pasien					
	Petugas administrasi selalu memberi salam pembuka (selamat pagi,siang,malam) pada awal pelayanan					
	Petugas kesehatan mau mendengarkan keluhan pasien					
	Dokter memberikan perhatian terhadap semua pasien					
	Tenaga kesehatn (dokter,perawat,dll) dapat menenangkan peserta BPJS terhadap penyakit yang diderita					

INFORMED CONSENT

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN

yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mutia Putri Nadela Lubis

Jenis Kelamin : P17430184074

Pekerjaan : D3 Asuransi Kesehatan

Alamat : Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang

Saya yang tersebut diatas menyatakan **SETUJU/TIDAK SETUJU**. Apabila saya memilih setuju, maka saya **BERSEDIA** untuk terlibat dalam penelitian yang berjudul “**Gambaran Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Malinau Seberang Kabupaten Malinau Kalimantan Utara**” yang diselenggarakan oleh Mutia Putri Nadela Lubis

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

1. Saya diminta untuk memberikan informasi yang sejujur-jujurnya.
2. Identitas dan informasi yang saya berikan akan **DIRAHASIAKAN** dan tidak akan disampaikan secara terbuka kepada umum.

Dalam menandatangani lembar ini, saya **TIDAK ADA PAKSAAN** dari pihak manapun sehingga saya bersedia untuk mengikuti penelitian.

Malinau,.....2020

Mengetahui,

Peneliti

Responden

(.....)

(.....)

Lampiran 3 Rekapitulasi Data Hasil Penelitian

a. Rekapitan Kepuasan Aspek Bukti Fisik (Tangible)

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Riwayat Pendidikan	Pekerjaan	Penilaian					Score	Kategori
						SP	P	CP	KP	TP		
1	AE	24	LK	D3	SWASTA		4				20	PUAS
2	SD	21	P	D3	GURU HONOR	5	4				21	PUAS
3	FG	17	LK	S1	GURU HONOR	5	4				22	PUAS
4	TE	18	P	SMP	WIRASWASTA	5	4				23	PUAS
5	UH	19	LK	S1	PNS	5	4				23	PUAS
6	DE	20	LK	D3	PNS	5	4				21	PUAS
7	JI	21	P	SMA	IRT	5	4				21	PUAS
8	KM	17	P	S1	PNS	5	4	3			19	PUAS
9	MM	23	LK	S1	PNS	5	4	3			20	PUAS
10	QS	24	P	SMA	SWASTA	5	4	3			20	PUAS
11	DR	25	LK	SMP	IRT	5	4		2		18	PUAS
12	DD	22	P	SD	IRT	5	4	3			19	PUAS
13	KK	24	LK	D3	SWASTA	5	4	3			17	PUAS
14	KY	25	P	S1	PNS	5	4	3			20	PUAS
15	DL	32	LK	SMP	IRT	5	4	3	2		18	PUAS
16	WW	34	P	SMA	WIRASWASTA	5	4	3	2		16	PUAS
17	WR	26	LK	S1	SWASTA	5	4	3	2		18	PUAS

18	PD	33	P	SMP	PETANI	5	4	3	2		17	PUAS
19	JK	24	LK	SMA	PETANI	5	4	3	2		18	PUAS
20	TR	23	P	SMA	PETANI	5	4	3			17	PUAS
21	YU	27	LK	SD	IRT	5	4		2		21	PUAS
22	SF	35	P	SD	PETANI	5	4	3		1	17	PUAS
23	FG	36	LK	SMP	IRT	5	4	3		1	18	PUAS
24	PO	37	P	SD	PETANI	5	4	3			20	PUAS
25	QS	38	LK	SMA	WIRASW ASTA	5	4	3			21	PUAS
26	KL	39	P	SD	IRT	5	4	3			20	PUAS
27	FT	40	LK	SMA	PETANI		4	3		1	15	PUAS
28	TT	41	P	D3	PEDAGA NG		4			1	17	PUAS
29	YY	42	LK	S1	PNS	5	4		2		21	PUAS
30	RR	45	P	S1	PNS	5	4	3	2		19	PUAS
31	DF	46	LK	D3	GURU TK	5	4	3			19	PUAS
32	ER	47	P	S1	PNS		4	3			19	PUAS
33	TU	48	LK	S1	SWASTA	5	4				24	PUAS
34	PL	49	P	D3	WIRASW ASTA	5	4				21	TIDAK PUAS
35	KO	50	LK	SMA	PETANI		4	3			17	PUAS
36	JJ	51	P	SMP	IRT		4	2			18	PUAS
37	TR	55	LK	SD	PNS	5	4	3			21	PUAS
38	FJ	56	P	S1	PNS	5	4				24	PUAS
39	KH	57	P	SMA	IRT	5	4			1	15	PUAS
40	YT	58	P	SMP	PEDAGA NG	5		3	2		14	TIDAK PUAS

b. Rekapitan Kepuasan Aspek Kehandalan (Reliability)

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Riwayat Pendidikan	Pekerjaan	Penilaian					Score	Kategori
						S P	P	C P	K P	T P		
1	AE	24	LK	LK	SWASTA	5	4				21	PUAS
2	SD	21	P	D3	GURU HONOR	5	4				22	PUAS
3	FG	17	LK	S1	GURU HONOR	5		3			16	PUAS
4	TE	18	P	SMP	WIRASWASTA		4	3		1	16	PUAS
5	UH	19	LK	S1	PNS		4	3	2		19	PUAS
6	DE	20	LK	D3	PNS	5	4	3			19	PUAS
7	JI	21	P	SMA	IRT	5	4		2		15	TIDAK PUAS
8	KM	17	P	S1	PNS		4	3		1	15	TIDAK PUAS
9	MM	23	LK	S1	PNS		4	3	2		20	PUAS
10	QS	24	P	SMA	SWASTA		4	3		1	17	PUAS
11	DR	25	LK	SMP	IRT	5	4	3			18	PUAS
12	DD	22	P	PSD	IRT	5	4	3	2		20	PUAS
13	KK	24	LK	D3	SWASTA	5	4	3	2		19	PUAS
14	KY	25	P	S1	PNS	5	4	3			19	PUAS
15	DL	32	LK	SMP	IRT	5	4	3			16	PUAS
16	WW	34	P	SMA	WIRASWASTA	5	4	3			15	TIDAK PUAS
17	WR	26	LK	S1	SWASTA		4	3			18	PUAS
18	PD	33	P	SMP	PETANI		4	3	2		16	PUAS
19	JK	24	LK	SMA	PETANI		4	3			18	PUAS
20	TR	23	P	SMA	PETANI		4	3			20	PUAS
21	YU	27	LK	SD	IRT	5	4	3	2		18	PUAS
22	SF	35	P	SD	PETANI	5	4	3			20	PUAS
23	FG	36	LK	SMP	IRT	5	4	3			18	PUAS
24	PO	37	P	SD	PETANI	5	4	3	2		15	TIDAK PUAS
25	QS	38	LK	SMA	WIRASWASTA	5	4	3			17	PUAS
26	KL	39	P	SD	IRT		4	3	2		16	PUAS
27	FT	40	LK	SMA	PETANI		4	3	2	1	15	TIDAK PUAS
28	TT	41	P	D3	PEDAGANG	5	4	3	2		17	PUAS
29	YY	42	LK	S1	PNS		4		2		16	PUAS
30	RR	45	P	S1	PNS	5		3		1	15	TIDAK PUAS
31	DF	46	LK	D3	GURU TK	5	4	3			20	PUAS

32	ER	47	P	S1	PNS	5	4	3			20	PUAS
33	TU	48	LK	S1	SWASTA		4	3			18	PUAS
34	PL	49	P	D3	WIRASWA STA		4	3			18	PUAS
35	KO	50	LK	SMA	PETANI	5	4	3			19	PUAS
36	JJ	51	P	SMP	IRT	5	4	3			20	PUAS
37	TR	55	LK	SD	PNS		4	3			18	PUAS
38	FJ	56	P	S1	PNS	5	4	3			21	PUAS
39	KH	57	P	SMA	IRT		4	3	2	1	14	TTIDAK PUAS
40	YT	58	P	SMP	PEDAGAN G		4	3	2		16	PUAS

b. Rekapitan Kepuasan Aspek Ketanggapan (Responsiveness)

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Riwayat Pendidikan	Pekerjaan	Penilaian					Score	Kategori
						S P	P	C P	K P	T P		
1	AE	24	LK	LK	SWASTA	5	4				22	PUAS
2	SD	21	P	D3	GURU HONOR	5	4				22	PUAS
3	FG	17	LK	S1	GURU HONOR			3	2		14	TIDAK PUAS
4	TE	18	P	SMP	WIRASWA STA		4		2	1	13	TIDAK PUAS
5	UH	19	LK	S1	PNS		4	3	2		15	TIDAK PUAS
6	DE	20	LK	D3	PNS	5	4	3	2		18	PUAS
7	JI	21	P	SMA	IRT	5	4	3	2		16	TIDAK PUAS
8	KM	17	P	S1	PNS	5	4	3	2		18	TIDAK PUAS
9	MM	23	LK	S1	PNS	5	4		2		21	PUAS
10	QS	24	P	SMA	SWASTA	5	4		2		19	PUAS
11	DR	25	LK	SMP	IRT	5		3			17	PUAS
12	DD	22	P	PSD	IRT	5	4	3			19	PUAS
13	KK	24	LK	D3	SWASTA	5	4	3			20	PUAS
14	KY	25	P	S1	PNS		4	3	2		15	TIDAK PUAS
15`	DL	32	LK	SMP	IRT	5	4	3	2		18	PUAS
16	WW	34	P	SMA	WIRASWA STA	5		3		1	17	TIDAK PUAS
17	WR	26	LK	S1	SWASTA	5	4	3			21	PUAS
18	PD	33	P	SMP	PETANI		4	3	2		17	PUAS
19	JK	24	LK	SMA	PETANI	5	4	3			18	PUAS
20	TR	23	P	SMA	PETANI			3	2		12	TIDAK PUAS

21	YU	27	LK	SD	IRT		4		2		12	TIDAK PUAS
22	SF	35	P	SD	PETANI	5	4	3	2		18	PUAS
23	FG	36	LK	SMP	IRT		4	3			19	PUAS
24	PO	37	P	SD	PETANI	5			2	1	15	TIDAK PUAS
25	QS	38	LK	SMA	WIRASWA STA		4	3			18	PUAS
26	KL	39	P	SD	IRT		4	3	2		15	TIDAK PUAS
27	FT	40	LK	SMA	PETANI		4	3			18	TIDAK PUAS
28	TT	41	P	D3	PEDAGAN G	5	4		2		21	PUAS
29	YY	42	LK	S1	PNS	5	4	3			20	PUAS
30	RR	45	P	S1	PNS		4	3	2	1	12	TIDAK PUAS
31	DF	46	LK	D3	GURU TK	5	4	3	2		19	PUAS
32	ER	47	P	S1	PNS		4	3			18	PUAS
33	TU	48	LK	S1	SWASTA		4	3	2		15	TIDAK PUAS
34	PL	49	P	D3	WIRASWA STA	5	4	3	2		18	PUAS
35	KO	50	LK	SMA	PETANI	5	4	3	2		18	PUAS
36	JJ	51	P	SMP	IRT	5	4	3			21	PUAS
37	TR	55	LK	SD	PNS		4		2	1	15	TIDAK PUAS
38	FJ	56	P	S1	PNS	5	4	3	2		18	PUAS
39	KH	57	P	SMA	IRT	5	4		2	1	17	TIDAK PUAS
40	YT	58	P	SMP	PEDAGAN G		4	3	2		14	TIDAK PUAS

c. Rekapitan Kepuasan Aspek Jaminan (Assurance)

No	Nama	Usia	Jenis Kela min	Riwayat Pendidik an	Pekerjaan	Penilaian					Score	Kategori
						S P	P	C P	K P	T P		
1	AE	24	LK	LK	SWASTA	5	4	3	2		18	PUAS
2	SD	21	P	D3	GURU HONOR		4	3			19	PUAS
3	FG	17	LK	S1	GURU HONOR	5	4	3			21	PUAS
4	TE	18	P	SMP	WIRASWA STA		4	3	2		17	PUAS
5	UH	19	LK	S1	PNS	5		3			18	PUAS
6	DE	20	LK	D3	PNS	5	4	3	2		19	PUAS
7	JI	21	P	SMA	IRT	5	4			1	18	PUAS

8	KM	17	P	S1	PNS		4	3		1	16	PUAS
9	MM	23	LK	S1	PNS			3	2		14	TIDAK PUAS
10	QS	24	P	SMA	SWASTA	5	4		2		17	PUAS
11	DR	25	LK	SMP	IRT		4	3			19	PUAS
12	DD	22	P	PSD	IRT	5	4	3			20	PUAS
13	KK	24	LK	D3	SWASTA		4				20	PUAS
14	KY	25	P	S1	PNS	5	4	3			19	TIDAK PUAS
15`	DL	32	LK	SMP	IRT	5	4	3			20	PUAS
16	WW	34	P	SMA	WIRASWA STA	5	4				21	TIDAK PUAS
17	WR	26	LK	S1	SWASTA	5	4	3			18	PUAS
18	PD	33	P	SMP	PETANI	5	4	3			20	PUAS
19	JK	24	LK	SMA	PETANI	5	4				24	PUAS
20	TR	23	P	SMA	PETANI	5	4				21	TIDAK PUAS
21	YU	27	LK	SD	IRT	5	4	3			20	TIDAK PUAS
22	SF	35	P	SD	PETANI		4		2		18	PUAS
23	FG	36	LK	SMP	IRT		4	3			19	PUAS
24	PO	37	P	SD	PETANI		4	3	2		16	TIDAK PUAS
25	QS	38	LK	SMA	WIRASWA STA	5	4	3			19	PUAS
26	KL	39	P	SD	IRT	5	4				21	PUAS
27	FT	40	LK	SMA	PETANI	5	4	3			20	PUAS
28	TT	41	P	D3	PEDAGAN G	5	4				22	PUAS
29	YY	42	LK	S1	PNS	5	4	3			20	PUAS
30	RR	45	P	S1	PNS		4	3			17	PUAS
31	DF	46	LK	D3	GURU TK		4	3			17	PUAS
32	ER	47	P	S1	PNS	5	4				21	PUAS
33	TU	48	LK	S1	SWASTA	5		3		1	17	PUAS
34	PL	49	P	D3	WIRASWA STA		4		2		16	PUAS
35	KO	50	LK	SMA	PETANI	5	4	3			19	PUAS
36	JJ	51	P	SMP	IRT	5	4				21	PUAS
37	TR	55	LK	SD	PNS		4	3			18	PUAS
38	FJ	56	P	S1	PNS		4	3	2		16	PUAS
39	KH	57	P	SMA	IRT			3	2		12	TIDAK PUAS
40	YT	58	P	SMP	PEDAGAN G	5	4	3			19	PUAS

d. Rekapitan Kepuasan Aspek Empati (Emphaty)

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Riwayat Pendidikan	Pekerjaan	Penilaian					Score	Kategori
						S P	P	C P	K P	T P		
1	AE	24	LK	LK	SWASTA	5	4		2		19	PUAS
2	SD	21	P	D3	GURU HONOR	5	4	3			20	PUAS
3	FG	17	LK	S1	GURU HONOR	5	4				24	TIDAK PUAS
4	TE	18	P	SMP	WIRASWASTA	5	4	3			20	TIDAK PUAS
5	UH	19	LK	S1	PNS	5	4	3			19	TIDAK PUAS
6	DE	20	LK	D3	PNS		4	3			19	PUAS
7	JI	21	P	SMA	IRT	5	4	3	2		17	TIDAK PUAS
8	KM	17	P	S1	PNS		4	3			18	TIDAK PUAS
9	MM	23	LK	S1	PNS		4	3	2		16	PUAS
10	QS	24	P	SMA	SWASTA	5	4			1	19	PUAS
11	DR	25	LK	SMP	IRT	5	4		2		18	PUAS
12	DD	22	P	PSD	IRT		4	3		1	16	PUAS
13	KK	24	LK	D3	SWASTA		4	3	2		16	PUAS
14	KY	25	P	S1	PNS		4	3			17	PUAS
15	DL	32	LK	SMP	IRT	5	4	3	2		18	PUAS
16	WW	34	P	SMA	WIRASWASTA		4			1	17	PUAS
17	WR	26	LK	S1	SWASTA	5		3		1	16	PUAS
18	PD	33	P	SMP	PETANI		4	3	2		16	PUAS
19	JK	24	LK	SMA	PETANI	5		3	2		19	PUAS
20	TR	23	P	SMA	PETANI			3	2		14	TIDAK PUAS
21	YU	27	LK	SD	IRT	5	4	3			19	PUAS
22	SF	35	P	SD	PETANI	5	4	3			20	PUAS
23	FG	36	LK	SMP	IRT	5	4	3			19	PUAS
24	PO	37	P	SD	PETANI	5	4	3			20	PUAS
25	QS	38	LK	SMA	WIRASWASTA	5	4	3			20	PUAS
26	KL	39	P	SD	IRT	5	4	3			21	PUAS
27	FT	40	LK	SMA	PETANI	5	4	3			20	TIDAK PUAS
28	TT	41	P	D3	PEDAGANG	5	4	3			20	PUAS
29	YY	42	LK	S1	PNS	5	4		2		21	PUAS
30	RR	45	P	S1	PNS	5	4				20	PUAS
31	DF	46	LK	D3	GURU TK	5	4	3			20	PUAS
32	ER	47	P	S1	PNS		4	3			16	PUAS
33	TU	48	LK	S1	SWASTA		4	3	2		17	PUAS

34	PL	49	P	D3	WIRASWA STA	5	4	3		1	17	PUAS
35	KO	50	LK	SMA	PETANI	5	4		2		20	PUAS
36	JJ	51	P	SMP	IRT		4	3			18	PUAS
37	TR	55	LK	SD	PNS	5	4	3			18	PUAS
38	FJ	56	P	S1	PNS	5	4		2		20	PUAS
39	KH	57	P	SMA	IRT		4	3	2		13	TIDAK PUAS
40	YT	58	P	SMP	PEDAGAN G	5	4		2		16	PUAS