

LAMPIRAN



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> Email : direktorat@poltekkes-malang.ac.id

Nomor : PP.08.02/6.3/1153/2020
Lampiran : -
Hal : Surat Ijin Penelitian

Malang, 21 September 2020

Kepada
Yth. Kepala Puskesmas Jabung
Kabupaten Malang
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 : RESTIANA SAPUTRI
NIM : P17430184077

Untuk melakukan survey pendahuluan dan penelitian di instansi yang Bapak/Ibu pimpin dengan Topik / Judul : *Gambaran Tingkat Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Jabung.*

Pada : Oktober – Desember 2020.

Adapun data yang akan diambil adalah *Data Pasien Berobat Januari – Maret 2020, Kepuasan Pasien JKN, dan Profil Puskesmas.*

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

Ketua Program Studi
Asuransi Kesehatan



W. Utami, S.Kp, M.Pd
NIP. 19680118 199203 2 001

Tembusan :
1. Kepala Puskesmas Jabung Kabupaten Malang
2. Arsip

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS JABUNG

Jalan Raya Kemantren 40 Kec. Jabung Kab. Malang Telp. (0341) 793141

Email : jabungpkm@gmail.com

MALANG-65155



Jabung, 17 November 2020

Nomor : 072/971. A /35.07.103.132/2020
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Ijin Penelitian

Kepada
Yth. Ketua Jurusan Keperawatan
Poltekkes Kemenkes Malang
di


MALANG

Menindak lanjuti surat dari Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang Nomor PP.08.02/6.3/1153/2020 Tanggal 21 September 2020 tentang Ijin Penelitian atas saudara :

Nama : Restiana Saputri
NIM : P.17430184077
Judul : Gambar Tingkat Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Jabung
Tempat Kegiatan : UPT Puskesmas Jabung Kab. Malang
Waktu Kegiatan : Januari – Maret 2020

Bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan kegiatan Penelitian di wilayah kerja UPT Puskesmas Jabung Kecamatan Jabung Kabupaten Malang.

Demikian surat keterangan ini dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala UPT Puskesmas Jabung

Drs. WIDODO WIDJANARKO
NIP. 19630815 198901 1 003

Tembusan Yth :

1. Kepala Dinas Kesehatan (Sebagai Laporan)
2. Sdr. Restiana Saputri
3. Arsip

Lampiran 2 Surat Keterangan Penelitian

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia : (tahun)

Alamat :

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya telah memberikan PERSETUJUAN untuk mengisi kuesioner penelitian yang berjudul Gambaran Tingkat Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Jabung. Setelah membaca dan mendapat penjelasan serta memahami sepenuhnya tentang penelitian ini, dengan ini saya menyatakan kesediaan saya sebagai responden dalam penelitian ini. Apabila di kemudian hari saya ingin mengundurkan diri, maka saya tidak akan dituntut apapun.

Demikian pernyataan persetujuan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan.

Malang, 2020

Responden

(_____)

Lampiran 3 Lembar Persetujuan Responden

**KUESIONER PENELITIAN TINGKAT KEPUASAN PESERTA JAMINAN
KESEHATAN NASIONAL (JKN) TERHADAP PELAYANAN
KESEHATAN DI PUSKESMAS JABUNG KABUPATEN MALANG
TAHUN 2020**

Identitas Responden :

Petunjuk pengisian : Berikan tanda silang (X) pada salah satu jawaban berbentuk pilihan dan/atau isilah titik-titik dengan tulisan tangan yang sesuai dengan identitas Bapak/Ibu/Saudara(i).

Nama :

Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan

Usia :Tahun

Status : 1. Kawin 2. Tidak Kawin

Pendidikan Terakhir :

- | | |
|------------------|----------------------------------|
| 1. Tidak Sekolah | 4. Tamat SMA |
| 2. Tamat SD | 5. Tamat D1-D3/ Perguruan Tinggi |
| 3. Tamat SMP | |

Pekerjaan :

- | | |
|-----------------------------|---------------------|
| 1. Pelajar/Mahasiswa | 4. Ibu rumah tangga |
| 2. Wiraswasta | 5. Lainnya |
| 3. Pegawai Negeri/TNI/POLRI | |

Lampiran 4 Kuesioner Penelitian

Pertanyaan Penelitian

Petunjuk pengisian: berikan penilaian dengan memberikan tanda check (√) pada kolom yang telah disediakan terhadap daftar pertanyaan yang tertera di bawah ini, berikut penjelasannya :

Tingkat Kepuasan :

SP = Sangat Puas

P = Puas

KP = Kurang Puas

TP = Tidak Puas

	ATRIBUT KUALITAS PELAYANAN	TINGKAT KINERJA			
		SP	P	KP	TP
	Kehandalan (reability)				
1.	Jam pelayanan kesehatan tepat waktu				
2.	Pelayanan cepat				
3.	Cepat memberikan informasi kepada pasien				
4.	Keterampilan tenaga kesehatan				
	Daya tangkap (responsiviness)				
5.	Tanggap terhadap keluhan pasien				
6.	Menjalin komunikasi intens dengan pasien				
7.	Kesiapan melayani pasien				
8.	Cepat merespon pasien				
	Jaminan (Assurance)				
9.	Menjaga kerahasiaan data pasien				
10.	Merasa aman saat mendapatkan pelayanan kesehatan				
11.	Puskesmas memiliki citra yang positif				
12.	Mampu memberikan kepercayaan				
	Bukti Fisik (Tangible)				
13.	Ruang tunggu yang nyaman				
14.	Tersedia kotak saran dan kritik				
15.	Alat medis selalu tersedia dan disiapkan dengan baik				
16.	Penampilan tenaga kesehatan professional				
	Empati (Empathy)				
17.	Kemudahan memperoleh informasi				
18.	Memberikan perhatian secara individu				
19.	Kepekaan memperhatikan saran dan kritik				
20.	Memberikan pelayanan tanpa membedakan status				



Lampiran 6 Kegiatan Penelitian



Lampiran 7 Kegiatan Penelitian



Lampiran 8 Kegiatan Penelitian



Lampiran 9 Kegiatan Penelitian



Lampiran 10 Kegiatan Penelitian