

## LAMPIRAN

### Lampiran 1

#### Jadwal Penelitian

Waktu Kegiatan	2020						2021
	Jul	Agust	Sep	Okt	Nov	Des	
Identifikasi masalah	■						
Pengajuan judul		■					
Perancangan Aplikasi		■					
Pembuatan proposal		■					
Seminar proposal (SEMPRO)			■				
Revisi			■				
Pengujian Blackbox				■			
Pengolahan data hasil penelitian					■		
Penyusunan laporan penelitian					■	■	
Seminar Hasil (SEMHAS)							■

Lampiran 2

Kuisisioner Kepuasan Pasien Rawat Inap

Dimensi Aksebilitas	Tingkat kepuasan pasien				
	1	2	3	4	5
Lokasi Fasilitas Kesehatan Mudah Ditemukan					
Apakah anda pernah meminta informasi atau menyampaikan pengaduan di Fasilitas Kesehatan					

PIPP	Ya	Tidak			
Apakah anda pernah menerima informasi atau penyampaian pengaduan di Fasilitas Kesehatan					
PIPP	Tingkat kepuasan pasien				
	1	2	3	4	5
Petugas menyampaikan informasi secara jelas dan mudah					
Petugas menunjukkan empati terhadap pengaduan yang disampaikan					
Permintaan informasi/pengaduan selesai ditangani					

Dimensi Proses Layanan Rawat Inap	Tingkat kepuasan pasien				
	1	2	3	4	5
Prosedur rawat inap mudah					
Informasi ketersediaan kamar rawat inap sesuai dengan kondisi terkini					

Ruang perawatan tersedia sesuai hak kelas perawatan					
Jadwal kunjungan visit dokter dilakukan secara teratur					
Seluruh obat sesuai resep dokter disediakan oleh fasilitas kesehatan					
Ruang perawatan bersih					
Toilet diruang perawatan bersih					
Proses administrasi kepulangan mudah dan cepat					

Keterangan:

1 = tidak puas

2 = kurang puas

3 = cukup puas

4 = puas

5 = sangat puas

Lampiran 3

Kuisisioner Kepuasan Pasien Rawat Jalan

(kehandalan) Jenis Pelayanan	Tingkat kepuasan pasien				
	1	2	3	4	5
Kecepatan pelayanan					
Petugas Faskes melayani dengan ramah					
Petugas Faskes selalu siap membantu					

(ketanggapan) Jenis Pelayanan	Tingkat kepuasan pasien				
	1	2	3	4	5
Petugas Faskes caat tanggap melayani keluhan					
Terdaat komunikasi yang baik antara petugas faskes dengan pasien					
Pasien mendapat informasi yang jelas dari pelayanan					

(keyakinan) Jenis Pelayanan	Tingkat kepuasan pasien				
	1	2	3	4	5
Petugas faskes memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja					
Pelayanan yang diperoleh baik dan terjamin kualitasnya					

(empati) Jenis Pelayanan	Tingkat kepuasan pasien				
	1	2	3	4	5
Petugas faskes memberikan perhatian					

terhadap keluhan pasien					
Petugas Faskes melayani tanpa membedakan status sosial					
Pasien merasa nyaman dalam menunggu pelayanan					

(produk fisik) Jenis Pelayanan	Tingkat kepuasan pasien				
	1	2	4	4	5
Faskes terlihat bersih dan rapi					
Kenyamanan ruang tunggu					
Petugas Faskes berpakaian rapi dan bersih					

Keterangan:

1 = tidak puas

2 = kurang puas

3 = cukup puas

4 = puas

5 = sangat puas