

Lampiran 1 : Surat Jawaban Permohonan Penelitian

KESEHATAN DAERAH MILITER VI BRAWIJAYA
RUMAH SAKIT Tk. II dr. SOEPRAOEN

Malang, 12 Januari 2024

Nomor : BJ / 16 / 1/2024
Klasifikasi : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Jawaban Permohonan Ijin Penelitian a.n. Brilian
Sheila Azhara NIM P17430214077

Kepada
Yth. Direktur Poltekkes
Kemenkes Malang
di
Tempat


1. Berdasarkan Ketua Program Studi Diploma 3 Asuransi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Malang Nomor PP.08.02/F.XXI.18.2/0403/2023 tanggal 20 Desember 2023 tentang Surat Ijin Penelitian.

2. Sehubungan dasar di atas, dengan ini mahasiswa Program Studi D3 Asuransi Kesehatan Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Malang TA. 2023/2024 Smt. V a.n. Brilian Sheila Azhara NIM P17430214077 dengan judul penelitian "Gambaran Kepuasan Pasien serta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan pada Pelayanan Hemodialisa" tmt Penelitian Januari 2024 s.d Selesai, dapat melaksanakan penelitian dengan ketentuan sebagai berikut.

- Peneliti/Enumerator wajib menaati ketentuan Etik Penelitian Kesehatan yang berlaku selama penelitian.
- Peneliti/Enumerator wajib melakukan proses pengumpulan data secara online menggunakan aplikasi google form atau wawancara video selama melaksanakan kegiatan penelitian.
- Peneliti/Enumerator wajib lapor kepada supervisi area penelitian yang ditunjuk, sebelum dan setelah kegiatan penelitian.
- Peneliti wajib mempresentasikan hasil penelitian di hadapan tim penelaah hasil penelitian Rumkit Tk.II dr. Soepraoen sebelum laporannya dipublikasikan dengan aplikasi zoom meeting atau google meet.
- Peneliti wajib menyerahkan laporan resmi hasil penelitian ke Seksi Litbangkes Rumkit Tk.II dr. Soepraoen (dalam bentuk Hardcopy dan Data digital/CD).
- Hal yang bersifat teknis dan administrasi agar dikoordinasikan dengan Seksi Litbangkes Rumkit Tk.II dr. Soepraoen.

3. Demikian mohon dimaklumi.

a.n. Kepala Rumah Sakit Tk.II dr. Soepraoen,
Wakil Kepala Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen


dr. Ayoq Mardud, Sp OT (K) Spine
Letnan Kolonel Ckm NRP 11020005670674

Tembusan :

- Kabid Diklat dan Litbangkes Rumkit Tk. II dr. Soepraoen
- Kabag Yanmed Rumkit Tk. II dr. Soepraoen

Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian

LAMPIRAN KUESIONER

KUESIONER KEPUASAN PASIEN PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN PADA PELAYANAN HEMODIALISA DI RUMAH SAKIT TK. II DR. SOEPRAOEN

Jenis Kelamin:	Umur saat ini :	Pekerjaan saat ini :
() Pria	() 17-24 tahun	() Pelajar/mahasiswa
() Wanita	() 25-34 tahun	() Pegawai Negeri
	() 35-49 tahun	() Pegawai Swasta
	() 50-64 tahun	() Buruh
	() 65 tahun keatas	() Pedagang
		() Tidak Bekerja

Keterangan cara pengisian :

Berilah tanda X untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan kenyataan diterima pada pelayanan pada kolom :

1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Cukup 4. Puas 5. Sangat puas

No	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		1	2	3	4	5
A.	Tangibles atau Nyata					
1.	Ruang tunggu dalam keadaan bersih atau nyaman					
2.	Ruang Pemeriksaan dalam keadaan bersih atau nyaman					
3.	Jumlah tempat duduk di ruang tunggu mencukupi					
4.	Mesin dan tempat tidur yang tersedia mencukupi					
	TOTAL					
B.	Reliability atau Keandalan					
1.	Tenaga medis memberikan pelayanan dengan teliti dan tepat waktu					
2.	Tenaga medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien					
3.	Tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan					
4.	Tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien					
	TOTAL					
C.	Ketanggapan					
1.	Tenaga medis tanggap melayani pasien					
2.	Tenaga medis menerima dan melayani dengan baik					
3.	Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat					
4.	Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur					
	TOTAL					
D.	Empati					
1.	Tenaga medis dan petugas lainnya bersikap sopan dan ramah					
2.	Dokter dan tenaga medis mendengarkan keluhan penyakit yang dialami dan memberikan solusi dalam konsultasi					
3.	Tenaga medis memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien					
4.	Tenaga medis memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pasien					
	TOTAL					
E.	Kepastian					
1.	Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan yang cukup baik sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan					
2.	Tenaga medis menyediakan alat medis yang lengkap					
3.	Tenaga medis bersifat cekatan dan menghargai pasien					
4.	Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman					
	TOTAL					

Lampiran 3 : Informed Consent

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PARTISIPASI

Setelah membaca penjelasan secara rinci dan telah mengerti mengenai hal yang berkaitan, Dengan ini saya menyatakan bahwa saya setuju/tidak setuju untuk dapat ikut berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian ini yang berjudul “**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) BPJS KESEHATAN PADA PELAYANAN HEMODIALISA DI RUMAH SAKIT TK.II DR. SOEPRAOEN**”. Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Inisial Nama :

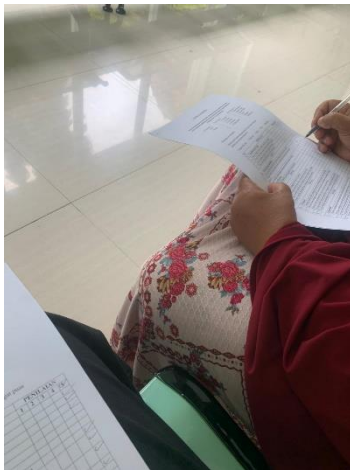
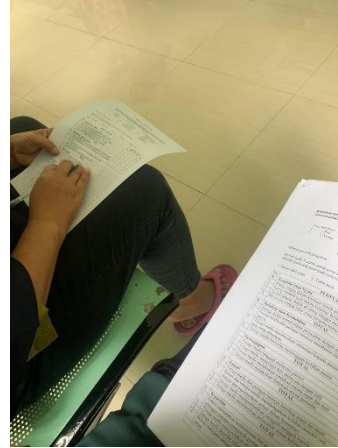
Alamat :

Menyatakan bahwa keikutsertaan saya dalam penelitian ini saya lakukan secara bersifat sukarela dan tanpa paksaan dari pihak manapun. Apabila saya ingin berhenti dalam kegiatan ini, saya dapat mengundurkan diri sewaktu-waktu tanpa sanksi apapun.

Pilih salah satu dari jawaban berikut !

- o Setuju
- o Tidak setuju

Lampiran 4 : Dokumentasi Penelitian



Lampiran 5 : Rekapitulasi Hasil Penelitian

Inisial	JK	Umur	Pekerjaan	T	R	K	E	KP	T_1	R_1	K_1	E_1	KP_1	
H		P	35-49	tidak bekerja	20	16	20	16	20	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
B		L	50-64	buruh	20	20	20	20	20	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
S		P	50-64	tidak bekerja	20	20	15	20	20	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
Y		P	35-49	tidak bekerja	16	19	19	18	17	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
J		P	50-64	tidak bekerja	16	16	16	16	17	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
K		P	50-64	tidak bekerja	20	20	16	20	16	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
A		P	50-64	tidak bekerja	16	20	17	20	20	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
B		L	50-64	buruh	20	18	16	20	20	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
R		L	65-80	tidak bekerja	20	12	20	16	20	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
K		P	50-64	tidak bekerja	19	19	18	14	20	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
N		P	35-49	tidak bekerja	20	20	20	20	20	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
I		L	35-49	pegawai s...	18	18	19	14	11	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	TIDAK PUAS
S		P	35-49	tidak bekerja	16	20	20	20	18	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
S		L	25-34	tidak bekerja	17	16	16	18	16	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
J		P	50-64	tidak bekerja	14	20	20	20	20	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
D		L	35-49	pegawai s...	14	11	16	13	18	PUAS	TIDAK PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
T		P	50-64	pegawai s...	16	13	13	15	16	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
T		L	65-80	tidak bekerja	20	20	20	20	20	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
T		P	25-34	pegawai s...	16	18	20	20	16	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
B		L	50-64	buruh	20	20	20	20	20	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
T		L	65-80	pedagang	19	18	18	17	20	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
A		L	50-64	buruh	19	19	16	17	16	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
N		P	35-49	pegawai s...	20	17	18	11	20	PUAS	PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	PUAS
S		L	50-64	pedagang	18	20	16	20	19	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
T		P	50-64	tidak bekerja	17	20	16	20	20	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
H		L	50-64	buruh	20	20	20	20	20	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
C		P	35-49	tidak bekerja	17	16	16	16	16	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS

Inisial	JK	Umur	Pekerjaan	T	R	K	E	KP	T_1	R_1	K_1	E_1	KP_1	
I		L	65-80	pedagang	19	14	20	16	16	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
E		P	25-34	tidak bekerja	20	20	16	20	20	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
R		P	25-34	pedagang	18	17	15	15	20	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
T		L	50-64	buruh	20	20	18	20	20	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
S		P	17-24	pelajar/ma...	20	20	20	20	20	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
C		L	50-64	pedagang	16	20	20	20	20	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
D		L	35-49	pegawai s...	20	20	20	20	20	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
T		P	50-64	buruh	20	17	20	20	20	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
T		P	50-64	tidak bekerja	16	16	16	16	16	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
D		P	35-49	tidak bekerja	20	16	20	16	20	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
K		P	25-34	pegawai s...	20	20	20	20	20	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
S		L	65-80	tidak bekerja	20	16	20	20	20	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
S		P	50-64	pedagang	20	20	20	20	20	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
C		L	50-64	pedagang	20	20	20	20	20	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
B		L	35-49	buruh	20	12	17	19	20	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
T		L	65-80	tidak bekerja	16	16	16	16	16	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
T		P	25-34	pegawai s...	20	20	20	20	20	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
I		P	25-34	pegawai s...	20	14	18	14	20	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
R		L	50-64	pegawai s...	20	20	20	16	20	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
S		P	65-80	tidak bekerja	20	20	20	20	20	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
R		P	35-49	pedagang	17	17	19	16	20	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
T		P	35-49	tidak bekerja	16	20	20	19	20	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
K		P	35-49	pegawai s...	20	20	18	20	20	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
W		L	50-64	buruh	20	20	20	20	20	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
S		L	65-80	tidak bekerja	20	11	17	17	20	PUAS	TIDAK PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
T		P	17-24	pelajar/ma...	20	20	20	20	20	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
T		P	35-49	pedagang	20	16	20	20	20	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS

Lampiran 6 : Hasil Penelitian

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid L	40	45.5	45.5	45.5
P	48	54.5	54.5	100.0
Total	88	100.0	100.0	

Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17-24	2	2.3	2.3	2.3
25-34	12	13.6	13.6	15.9
35-49	26	29.5	29.5	45.5
50-64	36	40.9	40.9	86.4
65-80	12	13.6	13.6	100.0
Total	88	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid pelajar/mahasiswa	2	2.3	2.3	2.3
pegawai negeri	4	4.5	4.5	6.8
pegawai swasta	18	20.5	20.5	27.3
buruh	13	14.8	14.8	42.0
pedagang	18	20.5	20.5	62.5
tidak bekerja	33	37.5	37.5	100.0
Total	88	100.0	100.0	

KATEGORI TANGIBLE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PUAS	88	100.0	100.0	100.0

KATEGORI REABILITY

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK PUAS	2	2.3	2.3	2.3
	PUAS	86	97.7	97.7	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

KATEGORI KETANGGAPAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PUAS	88	100.0	100.0	100.0

KATEGORI EMPATI

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK PUAS	2	2.3	2.3	2.3
	PUAS	86	97.7	97.7	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

KATEGORI KEPASTIAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK PUAS	1	1.1	1.1	1.1
	PUAS	87	98.9	98.9	100.0
	Total	88	100.0	100.0	



Kemenkes
Poltekkes Malang