

LAMPIRAN 1
(Kuisisioner Penelitian)

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth,

Bapak / Ibu / Sdr. Peseta BPJS Puskesmas Sruweng

Di- Tempat

Dengan Hormat

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir Program Studi Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, saya bermaksud mengadakan penelitian dengan judul “ **Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan** “ di Puskesmas Sruweng, Kabupaten Kebumen.

Agar penelitian ini dapat terlaksana, kami mohon Bapak / Ibu dapat meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang kami lampirkan bersama surat ini. Kesungguhan Bapak / Ibu dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan ini akan membantu saya dalam pengumpulan dan pengolahan data. Peran serta, kejujuran dan obyektivitas Bapak / Ibu dalam memberikan pernyataan sangat membantu bagi keberhasilan penyusunan tugas akhir ini.

Demikian, atas kesediaan Bapak / Ibu saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Hormat Saya.

NADIRA NUR KARTIKA

NIM. 20130310129

A. Data 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).

1. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
2. Usia : Di bawah 18 tahun 18 – 25 tahun 26 – 35 tahun 36 – 45 tahun 46 – 55 tahun Di atas 56 tahun
3. Status sipil : kawin tidak kawin
4. Pendidikan terakhir : Sekolah Dasar Diploma (D1/D2/D3)
 Sekolah Menengah Pertama Sarjana (S1/S2/S3)
 Sekolah Menengah Atas Lainnya, sebutkan.....
5. Pekerjaan : Pelajar/ Mahasiswa Wiraswasta
 Pegawai Negeri/ TNI/ POLRI Petani
 Pegawai Swasta Lainnya, sebutkan.....

B. Variabel Mutu Pelayanan

Petunjuk pengisian:

Berikan penilaian dengan memberikan tanda \surd (check) pada kolom yang telah disediakan terhadap daftar pernyataan yang tertera di bawah ini dari angka 1 sampai dengan 5, dengan kriteria sebagai berikut:

1 = Sangat Tidak Baik, 2 = Tidak Baik, 3 = Biasa Saja, 4 = Baik, dan 5 = Sangat Baik.

Tangible / Fasilitas Fisik

No	Daftar Pertanyaan	Nilai yang Diterima				
		1	2	3	4	5
1	Puskesmas telah memiliki gedung yang bersih dan terawat serta petugas yang rapi.					
2	Puskesmas telah memiliki peralatan kesehatan yang memadai.					
3	Puskesmas telah memiliki ruang tunggu yang memadai untuk menampung pasien yang datang					
4	Puskesmas telah memiliki apotek dengan jumlah obat yang lengkap					

5	Ruang pemeriksaan pasien memadai dan terjaga privasinya					
---	---	--	--	--	--	--

Reliability / Keandalan

No	Daftar Pertanyaan	Nilai yang Diberikan				
		1	2	3	4	5
1	Diagnosa dokter terhadap penyakit pasien akurat					
2	Dokter memeriksa pasien dengan sungguh-sungguh					
3	Dokter memberikan resep yang tepat terhadap pasien					
4	Perawat membantu dokter dengan baik					
5	Puskesmas dapat memenuhi pelayanan yang dijanjikan kepada masyarakat.					
6	Puskemas memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit					
7	Puskesmas memberikan informasi pelayanan kesehatan terhadap masyarakat					

Assurance/ Jaminan Kepastian

No	Daftar Pertanyaan	Nilai yang Diberikan				
		1	2	3	4	5
1	Petugas puskesmas selalu sabar menghadapi keluhan pasien					
2	Dokter selalu ramah terhadap setiap pasien yang datang ke ruangnya					
3	Semua petugas puskesmas selalu menampilkan senyum terhadap pasien yang datang					

4	Dokter dengan sabar memberi penjelasan mengenai penyakit yang diderita pasien					
5	Dokter memberitahu alasan atau timbulnya penyakit yang diderita pasien					

Reponsiveness / Tanggapan

No	Daftar Pertanyaan	Nilai yang Diberikan				
		1	2	3	4	5
1	Dokter bersedia mendengarkan keluhan dari pasien					
2	Petugas puskesmas memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik					
3	Petugas puskesmas/perawat memberi tahu bila ada keterlambatan pemeriksaan pasien					
4	Petugas apotek memberi tahu lamanya proses pemberian					

Emphaty / empati

No	Daftar Pertanyaan	Nilai yang Diberikan				
		1	2	3	4	5
1	Dokter selalu ingat terhadap permasalahan/keluhan pasien sebelumnya					
2	Dokter selalu menanyakan kabar dan keadaan pasien					
3	Dokter selalu mendengarkan dengan seksama semua keluhan pasien					
4	Dokter dapat mengenal setiap pasien yang datang berobat					

5	Petugas pendaftaran puskesmas selalu menanyakan kabar dari setiap pasien yang datang					
6	Petugas puskesmas dapat mengenal pasien dengan baik					
7	Kesediaan petugas untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan					

C. Variabel Kepuasan Pasien

Petunjuk pengisian:

Berikan penilaian dengan memberikan tanda \surd (check) pada kolom yang telah disediakan terhadap daftar pernyataan yang tertera di bawah ini dari angka 1 sampai dengan 4, dengan kriteria sebagai berikut:

1 = Tidak Baik, 2 = Kurang Baik, 3 = Baik, dan 4 = Sangat Baik.

Pertanyaan selengkapnya sebagaimana tabel dibawah ini :

Kepuasan Pelanggan/Pasien

No	Daftar Pertanyaan	Nilai yang Diberikan			
		1	2	3	4
1	Apakah Saudara puas terhadap kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.				
2	Apakah Saudara puas terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.				
3	Apakah Saudara puas terhadap kejelasan dan kepastian petugas yang melayani.				

4	Apakah Saudara puas terhadap kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan				
5	Apakah Saudara puas terhadap tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.				
6	Apakah Saudara Puas terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.				
7	Apakah Saudara puas terhadap kecepatan pelayanan di unit ini.				
8	Apakah Saudara puas terhadap keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini.				
9	Apakah Saudara puas terhadap kesopanan dan ke ramahan petugas dalam memberikan pelayanan.				
10	Apakah Saudara puas terhadap kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan				
11	Apakah Saudara puas terhadap kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.				
12	Apakah Saudara puas terhadap ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan.				
13	Apakah Saudara puas terhadap kenyamanan di lingkungan unit pelayanan.				
14	Apakah Saudara puas terhadap keamanan pelayanan di unit ini.				

LAMPIRAN 2

(Hasil olah data penelitian)

DATA RESPONDEN

Frequency Table

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-Laki	25	27.2	27.2	27.2
Valid Perempuan	67	72.8	72.8	100.0
Total	92	100.0	100.0	

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< 18 tahun	11	12.0	12.0	12.0
18 - 25 tahun	11	12.0	12.0	23.9
26 - 35 tahun	19	20.7	20.7	44.6
Valid 36 - 45 tahun	30	32.6	32.6	77.2
46 - 55 tahun	15	16.3	16.3	93.5
> 56 tahun	6	6.5	6.5	100.0
Total	92	100.0	100.0	

Status Sipil

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kawin	72	78.3	78.3	78.3
Valid Tidak Kawin	20	21.7	21.7	100.0
Total	92	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Diploma (D1/D2/D3)	20	21.7	21.7	21.7
Lainnya	1	1.1	1.1	22.8
Sarjana (S1/S2/S3)	6	6.5	6.5	29.3
Valid Sekolah Dasar	26	28.3	28.3	57.6
Sekolah Menengah Atas	20	21.7	21.7	79.3
Sekolah Menengah Pertama	19	20.7	20.7	100.0
Total	92	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pelajar / Mahasiswa	13	14.1	14.1	14.1
Pegawai Negeri / TNI / POLRI	19	20.7	20.7	34.8
Pegawai Swasta	11	12.0	12.0	46.7
Valid Wiraswasta	11	12.0	12.0	58.7
Petani	12	13.0	13.0	71.7
Lainnya	26	28.3	28.3	100.0
Total	92	100.0	100.0	

MUTU PELAYANAN

Frequency Table

T (Tangibles)1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Baik	1	1.1	1.1	1.1
Biasa Saja	12	13.0	13.0	14.1
Baik	50	54.3	54.3	68.5
Sangat Baik	29	31.5	31.5	100.0
Total	92	100.0	100.0	

T2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	1	1.1	1.1	1.1
Biasa Saja	10	10.9	10.9	12.0
Baik	56	60.9	60.9	72.8
Sangat Baik	25	27.2	27.2	100.0
Total	92	100.0	100.0	

T3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	1	1.1	1.1	1.1
Biasa Saja	8	8.7	8.7	9.8
Baik	58	63.0	63.0	72.8
Sangat Baik	25	27.2	27.2	100.0
Total	92	100.0	100.0	

T4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Baik	1	1.1	1.1	1.1
Biasa Saja	12	13.0	13.0	14.1
Baik	51	55.4	55.4	69.6
Sangat Baik	28	30.4	30.4	100.0
Total	92	100.0	100.0	

T5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Baik	1	1.1	1.1	1.1
Biasa Saja	16	17.4	17.4	18.5
Baik	50	54.3	54.3	72.8

	Sangat Baik	25	27.2	27.2	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Rel(Reliability)1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	1	1.1	1.1	1.1
	Biasa Saja	11	12.0	12.0	13.0
	Baik	44	47.8	47.8	60.9
	Sangat Baik	36	39.1	39.1	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Rel2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Biasa Saja	7	7.6	7.6	7.6
	Baik	41	44.6	44.6	52.2
	Sangat Baik	44	47.8	47.8	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Rel3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	1	1.1	1.1	1.1
	Biasa Saja	9	9.8	9.8	10.9
	Baik	43	46.7	46.7	57.6
	Sangat Baik	39	42.4	42.4	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Rel4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Biasa Saja	7	7.6	7.6	7.6
	Baik	51	55.4	55.4	63.0
	Sangat Baik	34	37.0	37.0	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Rel5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Biasa Saja	16	17.4	17.4	17.4
	Baik	46	50.0	50.0	67.4
	Sangat Baik	30	32.6	32.6	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Rel6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	2	2.2	2.2	2.2

Biasa Saja	12	13.0	13.0	15.2
Baik	44	47.8	47.8	63.0
Sangat Baik	34	37.0	37.0	100.0
Total	92	100.0	100.0	

Rel7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	1	1.1	1.1	1.1
Valid Biasa Saja	15	16.3	16.3	17.4
Valid Baik	42	45.7	45.7	63.0
Valid Sangat Baik	34	37.0	37.0	100.0
Total	92	100.0	100.0	

A (Assurance) 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	2	2.2	2.2	2.2
Valid Biasa Saja	11	12.0	12.0	14.1
Valid Baik	46	50.0	50.0	64.1
Valid Sangat Baik	33	35.9	35.9	100.0
Total	92	100.0	100.0	

A2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	1	1.1	1.1	1.1
Valid Tidak Baik	1	1.1	1.1	2.2
Valid Biasa Saja	14	15.2	15.2	17.4
Valid Baik	39	42.4	42.4	59.8
Valid Sangat Baik	37	40.2	40.2	100.0
Total	92	100.0	100.0	

A3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Baik	1	1.1	1.1	1.1
Valid Biasa Saja	16	17.4	17.4	18.5
Valid Baik	46	50.0	50.0	68.5
Valid Sangat Baik	29	31.5	31.5	100.0
Total	92	100.0	100.0	

A4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Baik	1	1.1	1.1	1.1
Valid Biasa Saja	11	12.0	12.0	13.0
Valid Baik	41	44.6	44.6	57.6
Valid Sangat Baik	39	42.4	42.4	100.0

Total	92	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

A5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Baik	3	3.3	3.3	3.3
Valid Biasa Saja	10	10.9	10.9	14.1
Valid Baik	46	50.0	50.0	64.1
Valid Sangat Baik	33	35.9	35.9	100.0
Total	92	100.0	100.0	

Res (Responsiveness) 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Baik	1	1.1	1.1	1.1
Valid Biasa Saja	8	8.7	8.7	9.8
Valid Baik	44	47.8	47.8	57.6
Valid Sangat Baik	39	42.4	42.4	100.0
Total	92	100.0	100.0	

Res2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Baik	1	1.1	1.1	1.1
Valid Biasa Saja	11	12.0	12.0	13.0
Valid Baik	51	55.4	55.4	68.5
Valid Sangat Baik	29	31.5	31.5	100.0
Total	92	100.0	100.0	

Res3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	1	1.1	1.1	1.1
Valid Tidak Baik	3	3.3	3.3	4.3
Valid Biasa Saja	13	14.1	14.1	18.5
Valid Baik	50	54.3	54.3	72.8
Valid Sangat Baik	25	27.2	27.2	100.0
Total	92	100.0	100.0	

Res4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	1	1.1	1.1	1.1
Valid Tidak Baik	9	9.8	9.8	10.9
Valid Biasa Saja	12	13.0	13.0	23.9
Valid Baik	47	51.1	51.1	75.0
Valid Sangat Baik	23	25.0	25.0	100.0
Total	92	100.0	100.0	

E (Empathy) 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	1	1.1	1.1	1.1
Tidak Baik	3	3.3	3.3	4.3
Biasa Saja	20	21.7	21.7	26.1
Baik	48	52.2	52.2	78.3
Sangat Baik	20	21.7	21.7	100.0
Total	92	100.0	100.0	

E2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	1	1.1	1.1	1.1
Tidak Baik	2	2.2	2.2	3.3
Biasa Saja	20	21.7	21.7	25.0
Baik	41	44.6	44.6	69.6
Sangat Baik	28	30.4	30.4	100.0
Total	92	100.0	100.0	

E3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Baik	2	2.2	2.2	2.2
Biasa Saja	10	10.9	10.9	13.0
Baik	42	45.7	45.7	58.7
Sangat Baik	38	41.3	41.3	100.0
Total	92	100.0	100.0	

E4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	3	3.3	3.3	3.3
Tidak Baik	2	2.2	2.2	5.4
Biasa Saja	31	33.7	33.7	39.1
Baik	39	42.4	42.4	81.5
Sangat Baik	17	18.5	18.5	100.0
Total	92	100.0	100.0	

E5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	2	2.2	2.2	2.2
Tidak Baik	3	3.3	3.3	5.4
Biasa Saja	29	31.5	31.5	37.0
Baik	38	41.3	41.3	78.3
Sangat Baik	20	21.7	21.7	100.0
Total	92	100.0	100.0	

E6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	Sangat Tidak Baik	1	1.1	1.1	1.1
	Tidak Baik	7	7.6	7.6	8.7
	Biasa Saja	26	28.3	28.3	37.0
	Baik	39	42.4	42.4	79.3
	Sangat Baik	19	20.7	20.7	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

E7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	Sangat Tidak Baik	1	1.1	1.1	1.1
	Tidak Baik	5	5.4	5.4	6.5
	Biasa Saja	16	17.4	17.4	23.9
	Baik	44	47.8	47.8	71.7
	Sangat Baik	26	28.3	28.3	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

KEPUASAN

Frequency Table

K1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Mudah	2	2.2	2.2	2.2
Kurang Mudah	11	12.0	12.0	14.1
Valid Mudah	53	57.6	57.6	71.7
Sangat Mudah	26	28.3	28.3	100.0
Total	92	100.0	100.0	

K2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Sesuai	1	1.1	1.1	1.1
Kurang Sesuai	10	10.9	10.9	12.0
Valid Sesuai	53	57.6	57.6	69.6
Sangat Sesuai	28	30.4	30.4	100.0
Total	92	100.0	100.0	

K3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

	Tidak Jelas	2	2.2	2.2	2.2
	Kurang Jelas	10	10.9	10.9	13.0
Valid	Jelas	53	57.6	57.6	70.7
	Sangat Jelas	27	29.3	29.3	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

K4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Tidak Disiplin	4	4.3	4.3	4.3
	Kurang Disiplin	14	15.2	15.2	19.6
Valid	Disiplin	53	57.6	57.6	77.2
	Sangat Disiplin	21	22.8	22.8	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

K5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Tidak bertanggung jawab	1	1.1	1.1	1.1
	kurang bertanggung jawab	8	8.7	8.7	9.8
Valid	bertanggung jawab	55	59.8	59.8	69.6
	sangat bertanggung jawab	28	30.4	30.4	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

K6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

	tidak mampu	2	2.2	2.2	2.2
	kurang mampu	5	5.4	5.4	7.6
Valid	mampu	57	62.0	62.0	69.6
	sangat mampu	28	30.4	30.4	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

K7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	tidak cepat	3	3.3	3.3	3.3
	kurang cepat	15	16.3	16.3	19.6
Valid	cepat	58	63.0	63.0	82.6
	sangat cepat	16	17.4	17.4	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

K8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	tidak adil	2	2.2	2.2	2.2
	kurang adil	9	9.8	9.8	12.0
Valid	adil	61	66.3	66.3	78.3
	sangat adil	20	21.7	21.7	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

K9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

	tidak sopan dan ramah	2	2.2	2.2	2.2
	kurang sopan dan ramah	8	8.7	8.7	10.9
Valid	sopan dan ramah	52	56.5	56.5	67.4
	sangat sopan dan ramah	30	32.6	32.6	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

K10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	tidak wajar	3	3.3	3.3
	kurang wajar	6	6.5	9.8
Valid	wajar	48	52.2	62.0
	sangat wajar	35	38.0	100.0
	Total	92	100.0	100.0

K11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	selalu tidak sesuai	2	2.2	2.2
	kadang-kadang sesuai	6	6.5	8.7
Valid	banyak sesuai	53	57.6	66.3
	selalu sesuai	31	33.7	100.0
	Total	92	100.0	100.0

K12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
selalu tidak tepat	4	4.3	4.3	4.3
kadang-kadang tepat	4	4.3	4.3	8.7
Valid banyak tepatnya	60	65.2	65.2	73.9
selalu tepat	24	26.1	26.1	100.0
Total	92	100.0	100.0	

K13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
tidak nyaman	3	3.3	3.3	3.3
kurang nyaman	7	7.6	7.6	10.9
Valid nyaman	56	60.9	60.9	71.7
sangat nyaman	26	28.3	28.3	100.0
Total	92	100.0	100.0	

K14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
tidak aman	2	2.2	2.2	2.2
kurang aman	7	7.6	7.6	9.8
Valid aman	50	54.3	54.3	64.1
sangat aman	33	35.9	35.9	100.0
Total	92	100.0	100.0	