

## Formulir I Kuesioner persepsi/keyakinan dan harapan

### KUESIONER KEPUASAN PESERTA ASURANSI JAMINAN KESEHATAN JEMBRANA TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS MELAYA

#### A. Data Responden

Umur	<input type="checkbox"/> 0-15th	<input type="checkbox"/> 26-35th	<input type="checkbox"/> 46-55th
	<input type="checkbox"/> 16-25th	<input type="checkbox"/> 36-45th	<input type="checkbox"/> 56 ke atas
Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki-Laki		<input type="checkbox"/> Perempuan
Pendidikan terakhir	<input type="checkbox"/> SD kebawah	<input type="checkbox"/> SLTA	<input type="checkbox"/> S-1
	<input type="checkbox"/> SLTP	<input type="checkbox"/> D1-D2-D3	<input type="checkbox"/> S-2 ke Atas
Pekerjaan utama	<input type="checkbox"/> PNS/TNI/Polri	<input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa	<input type="checkbox"/> Lainnya
	<input type="checkbox"/> Wiraswasta		<input type="checkbox"/> Petani/buruh

#### B. Pengisian Kuesioner

##### Pertanyaan bagian 1

Berikut ini daftar pertanyaan mengenai KEYAKINAN/PERSEPSI Bapak/Ibu/Saudara selaku pasien terhadap pelayanan Puskesmas Melaya yang diterima saat ini.

##### Petunjuk

Berilah tanda silang (✓) pada jawaban yang anda pilih dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Kategori 1: sangat tidak setuju (STS)
2. Kategori 2: tidak setuju (TS)
3. Kategori 3: netral (N)
4. Kategori 4: setuju (S)
5. Kategori 5: sangat setuju (SS)

PERTANYAAN	(SS)	(S)	(N)	(TS)	(STS)
Puskesmas Melaya memiliki kenyamanan di ruang tunggu dan ruang pelayanan					
Tenaga medis dan pegawai puskesmas Melaya berpenampilan rapi dan sopan dalam menjalankan tugasnya					
Puskesmas Melaya memiliki fasilitas fisik yang memadai seperti kursi di ruang tunggu, tempat parkir dan toilet					
Peralatan medis Puskesmas Melaya yang digunakan dalam kondisi bersih					
Alur pelayanan di Puskesmas Melaya tidak membingungkan					
Kemudahan pelayanan administrasi di loket					
Pasien mendapatkan pelayanan secara cepat					
Tenaga medis dan pegawai puskesmas Melaya memberi pelayanan yang memuaskan					
Pegawai puskesmas Melaya menyampaikan informasi secara jelas dan mudah di mengerti					
Pelayanan dimulai tepat waktu					
Tenaga medis tanggap terhadap keluhan pasien					
Tenaga medis dan pegawai puskesmas Melaya selalu ada sesuai jadwal					
Tenaga medis dan pegawai puskesmas Melaya bersikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan					
Pasien merasa tidak ragu terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis					
Tenaga medis trampil dalam menjalankan tugasnya					
Tenaga medis memberikan rasa nyaman dan aman kepada pasien					

Komunikasi pasien dengan tenaga medis berjalan baik dan lancar					
Tenaga medis dan pegawai puskesmas Melaya memberikan perhatian yang baik kepada pasien					
Tenaga medis dan pegawai puskesmas Melaya tidak membiarkan pasien menunggu antrian terlalu lama					
Petugas puskesmas tidak membedakan pasien yang datang					

#### Pertanyaan bagian 2

Berikut ini daftar pertanyaan mengenai HARAPAN Bapak/Ibu/Saudara selaku pasien terhadap pelayanan Puskesmas Melaya yang diterima saat ini.

Petunjuk

Berilah tanda silang (√) pada jawaban yang anda pilih dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Kategori 1: sangat tidak setuju (STS)
2. Kategori 2: tidak setuju (TS)
3. Kategori 3: netral (N)
4. Kategori 4: setuju (S)
5. Kategori 5: sangat setuju (SS)

PERTANYAAN	(SS)	(S)	(N)	(TS)	(STS)
Anda berharap puskesmas Melaya memiliki kenyamanan di ruang tunggu dan ruang pelayanan.					
Anda berharap tenaga medis dan pegawai puskesmas Melaya berpenampilan rapi dan sopan dalam menjalankan tugasnya					
Anda berharap puskesmas Melaya memiliki fasilitas fisik yang memadai seperti kursi di ruang tunggu, tempat parkir dan toilet					
Anda berharap peralatan medis Puskesmas Melaya yang digunakan dalam kondisi bersih					
Anda berharap alur pelayanan di Puskesmas Melaya tidak membingungkan					
Anda berharap kemudahan pelayanan administrasi di loket					
Anda berharap pasien mendapatkan pelayanan secara cepat					
Anda berharap tenaga medis dan pegawai puskesmas Melaya memberi pelayanan yang memuaskan					
Anda berharap pegawai puskesmas Melaya menyampaikan informasi secara jelas dan mudah di mengerti					
Anda berharap pelayanan dimulai tepat waktu					
Anda berharap tenaga medis tanggap terhadap keluhan pasien					
Anda berharap tenaga medis dan pegawai puskesmas Melaya selalu ada sesuai jadwal					
Anda berharap tenaga medis dan pegawai puskesmas Melaya bersikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan					

Anda berharap pasien merasa tidak ragu terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis					
Anda berharap tenaga medis trampil dalam menjalankan tugasnya					
Anda berharap tenaga medis memberikan rasa nyaman dan aman kepada pasien					
Anda berharap komunikasi pasien dengan tenaga medis berjalan baik dan lancar					
Anda berharap tenaga medis dan pegawai puskesmas Melaya memberikan perhatian yang baik kepada pasien					
Anda berharap tenaga medis dan pegawai puskesmas Melaya tidak membiarkan pasien menunggu antrian terlalu lama					
Anda berharap petugas puskesmas tidak membeda-bedakan pasien yang datang					

Lampiran II Data hasil penelitian

Keyakinan

PP1.	PP1.	PP1.	PP2.	PP2.	PP2.	PP2.	PP3.	PP3.	PP3.	PP3.	PP4.	PP4.	PP4.	PP4.	PP5.	PP5.	PP5.	PP
2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
5	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4
4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	3	4
5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4



## Harapan

EX1 .3	EX1 .4	EX2 .5	EX2 .6	EX2 .7	EX2 .8	EX3 .9	EX3 .10	EX3 .11	EX3 .12	EX4 .13	EX4 .14	EX4 .15	EX4 .16	EX5 .17	EX5 .18	EX5 .19	EX5 .20
4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4
4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4
4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4
5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5
5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5
3	4	3	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	5	3	5
5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4
4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5
5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4
4	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4	5	5	4
4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4
5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5
5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5
5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5



5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4
4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4
5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4
5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5
3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4

46 46 46 46 46 46 46 46 46 46 46 46 46 46 46 46 46 46

---

---