

LAMPIRAN

1. KUESIONER

KUESIONER INDEKS KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS DI PUSKESMAS KASIHAN II TAHUN 2018

DATA RESPONDEN			DIISI OLEH PETUGAS
1. Nama			
2. Jenis Kelamin	[1] Laki – laki	[2] Perempuan	
3. Usia	[1] 17 – 25 tahun [2] 26 – 35 tahun	[4] 46 - 55 tahun [5] > 56 tahun	
4. Pekerjaan	[3] 36 – 45 tahun [1] PNS [2] Pensiunan PNS/TNI/POLRI [3] Pegawai Swasta	[4] Buruh [5] Pelajar/mahasiswa [6] DLL	

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN KESEHATAN

NO	PERNYATAN <i>Petunjuk: Beri tanda ceklis (☐) pada kolom pilihan jawaban yang tepat, SS = Sangat Setuju; S = Setuju, C = Cukup, TS = Tidak Setuju, STS =Sangat Tidak Setuju</i>	PILIHAN JAWABAN				
		SS	S	C	TS	STS
I	Persyaratan					
1	Informasi mengenai persyaratan pelayanan telah diumumkan dengan jelas					
2	Persyaratan administratif untuk mendapatkan pelayanan mudah untuk dipenuhi					
II	Sistem, mekanisme dan prosedur					
1	Alur atau prosedur yang perlu ditempuh dalam pelayanan sangat jelas					
III	Waktu penyelesaian					
1	Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan tepat waktu					
IV	Biaya/Tarif					
1	Besarnya biaya sesuai dengan pelayanan yang diberikan					
2	Petugas memberikan secara terbuka mengenai biaya pelayanan					
V	Produk spesifikasi jenis pelayanan					
1	Hasil pelayanan yang telah diterima sesuai dengan ketentuan yang berlaku					

VI	Kompetensi pelaksana					
1	Petugas mampu secara informatif dan sistematis menjelaskan sesuatu informasi kepada pasien					
2	Petugas tampak terampil, berpengalaman dalam memberikan pelayanan					
VII	Perilaku pelaksana					
	Petugas pelayanan memberikan tutur kata yang baik dan sopan					
VIII	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan					
	Instansi memberikan umpan balik terhadap pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat.					
IX	Sarana dan Prasarana					
	Sarana dan prasarana yang tersedia memberikan kenyamanan					

2. HASIL DATA KUESIONER

No	JK	US	PK	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	910	P11	P12
1	2	2	6	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
2	2	1	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
3		1	5	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	3
4	2	1	5	4	4	3	3	4	2	4	4	4	5	3	3
5	1	2	5	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3
6	1	1	5	5	4	4	5	4	2	3	3	4	3	4	4
7	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4
8	1	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
9	2	5	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
10	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
11	2	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3
12	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	2	5	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	2	4	6	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3
15	2	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5
16	1	1	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3
17	1	1	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3
18	1	1	5	4	4	3	3	4	3	4	5	4	5	3	4
19	2	1	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
20	2	1	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
21	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
22	2	3	6	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
23	2	3	6	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
24	1	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3
25	2	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	2	1	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
27	2	1	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
28	2	1	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	2	5	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	2	1	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5

31	2	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	2	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3
33	2	1	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
34	1	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4
35	1	2	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5
36	2	4	2	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
37	2	2	3	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5
38	2	2	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
39	2	2	6	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
40	2	3	2	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
41	1	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4
42	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
43	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	2	4	6	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3
45	2	1	6	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	2	3	6	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5
47	2	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	2	2	6	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
49	2	4	6	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4
50	1	2	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	3	3
51	2	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	1	2	6	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
53	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
54	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	2	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

63	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
65	2	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	2	2	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	2	1	6	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
70	2	4	6	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
71	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	1	5	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
73	1	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4
74	2	2	6	2	3	5	3	3	3	3	2	3	3	2	3
75	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
76	3	5	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	1	5	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4
78	2	3	6	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
79	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
80	2	1	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
81	1	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4
82	2	5	6	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3
83	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	1	4	6	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4
85	2	1	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	5
86	2	1	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3
87	1	3	6	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5
88	2	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	2	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
90	1	5	2	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
91	2	5	6	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
92	1	1	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
93	2	3	6	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3
94	2	4	6	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3

