



PEMERINTAH KABUPATEN TANGERANG
RUMAH SAKIT UMUM

JL. JEND. A. YANI NO. 9 TANGERANG
TELP. (021) 5523507, 5512948, 5513709 (Hunting) Fax. (021) 5527104
Po. Box. 635 TNG 15111 TANGERANG

e-mail : rsudtangerang@gmail.com website : www.rsu.tangerangkab.go.id

Tangerang, 22 Februari 2017

Nomor : 070/1437 -Diklat
Sifat : -
Lampiran : -
Hal : Izin Penelitian

Kepada
Yth. Dekan Fak. Ilmu – Ilmu Kesehatan
Universitas Esa Unggul
di - JAKARTA

Menindaklanjuti surat Saudara nomor 66/FIKES/KESMAS/UEU/II/2017 tanggal 20 Februari 2017 perihal tersebut pada pokok surat diatas, maka dengan ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya kami dapat menerima mahasiswa Saudara:

Nama : Fadjrin Satriyani Komariyah
NIM : 2013-31-111
Program Studi : S1 Kesmas

melaksanakan penelitian di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang dengan judul ” *Analisis tingkat kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang*”. Untuk kelancaran proses selanjutnya, dapat berhubungan langsung dengan Kepala Seksi Diklat & Litbang Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang.

Demikian atas perhatiannya, kami sampaikan terima kasih.

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM
KABUPATEN TANGERANG



drg. Hj. NANIEK ISNAINI L,M.Kes
Pembina Utama Muda
NIP. 19611218 198603 2 005



Universitas

Esa Unggul

Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan

Nomor : 66/FIKES/KESMAS/UEU/IV/2017

Perihal : Permohonan Penelitian

Jakarta, 26 April 2017

Kepada Yth,
Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tangerang
Banten

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan pelaksanaan Penelitian Skripsi/Tugas Akhir mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Esa Unggul maka bersama ini kami mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami di instansi bapak/Ibu pimpin.

Adapun nama mahasiswa dan judul penelitian adalah sebagai berikut:

No	NAMA	NIM	NO. TELEPON	Judul
1.	Fadjrin Satriyani Komariyah	2013-31-111	083807867931	Analisis Persepsi Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Poliklinik Penyakit Dalam Berdasarkan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (I-PA) Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tangerang Tahun 2017

Demikian, atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

FAKULTAS ILMU – ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS ESA UNGGUL



Universitas
Esa Unggul
Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan

Dr. Aprilita Rina Taqi Elh., M. Biomed, Apt.
Dekan

FORMULIR PERSETUJUAN PENGAMBILAN DATA PENELITIAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Fadrijin Satriyani Komariyah
NIM : 2013-31-111
Peminatan : MRS
Alamat : Kp. Kali Jaya RTD2/10 Kec. Teluknaga Kab. Tangerang Banten.
Telp./ HP : 083807867931
Judul Skripsi : Analisis Persepsi Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Poliklinik Penyakit Dalam Berdasarkan Metode Importance Performance Analisis di RSUD Kab. Tangerang.
Tanggal Ujian Proposal : 7 April 2017

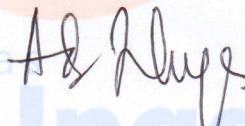
Jakarta, 26 / April / 2017

Menyetujui,
Pemohon

Pembimbing



(Fadrijin Satriyani K.)



(Ade Heriyana S. Sit. MKM)



FORMULIR BIMBINGAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ESA UNGGUL

Nama : Fadrijin Satriyuni Komariyah
NIM : 2013 8111
Judul Skripsi : Analisis Persepsi Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Poliklinik Penyakit Dalam Berdasarkan Metode Importance Performance Analysis di RSUD Kab. Tangerang tahun 2017.
Pembimbing I : Ade Heryana, S.Sit, Mkm

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1	6-3-17	Bab 1	ff
2	9-3-17	Bab 2 & 3	ff
3	16-3-17	kuesioner	ff
4	13-4-17	Revisi Bab 1 & 2	ff
5	18-4-17	Revisi Bab 3	ff
6	20-4-17	Revisi Bab 3	ff
7	2-5-10	Uji Validitas	ff
8	15-5-17	Bab 4.	ff
9	18-5-17	Bab 4 & 5	ff
10	20-5-17	Bab 4 & 5	ff
11	5-6-17	Bab 5 & 6	ff
12	7-6-17	Bab 5 & 6	ff
13	9-6-17	Abstrak & Daftar Pustaka	ff
14			
15			

Catatan:

1. Bimbingan skripsi minimal 8 (delapan) kali.
2. Setelah penulisan laporan skripsi selesai, formulir ini dilampirkan untuk mengajukan sidang skripsi.

KUESIONER

ANALISIS PERSEPSI PASIEN BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN POLIKLINIK PENYAKIT DALAM BERDASARKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (I-PA) DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN TANGERANG TAHUN 2017

I. Identitas Responden

- a. Nama :
- b. Umur : Th
- c. Jenis Kelamin : P / L
- d. Pendidikan :
- e. Alamat :
- f. Handpone :
- g. No BPJS :

II. Daftar Pertanyaan

Keterangan :

Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan memberikan tanda “√” pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan **HARAPAN** anda terhadap pelayanan di poliklinik penyakit dalam sebagai pasien peserta BPJS kesehatan di RSUD Kab.

Tangerang.

- 1. **TP** : Tidak Penting
- 2. **KP** : Kurang Penting
- 3. **CP** : Cukup Penting
- 4. **P** : Penting

5. SP : Sangat Penting

1. *Reability/ Kehandalan Pelayanan*

No	Atribut	Jawaban				
		SP	P	CP	KP	TP
1	Waktu menunggu giliran untuk periksa tidak lama (sebentar).					
2	Waktu mulai pelayanan poliklinik penyakit dalam dijalankan tepat waktu sesuai dengan yang tertera dipapan praktek.					
3	Prosedur penerimaan pasien BPJS kesehatan yang tidak berbelit-belit.					
4	Dokter dan perawat teliti dalam memeriksa pasien.					
5	Pengetahuan dan kemampuan dokter, perawat dan petugas lainnya cukup baik dalam melayani pasien.					

2. *Responsiveness/ Daya Tanggap Pelayanan*

No	Atribut	Jawaban				
		SP	P	CP	KP	TP
1	Perawat di Poliklinik Penyakit Dalam cepat tanggap menangani keluhan pasien.					
2	Dokter merespon setiap keluhan pasien					
3	Antara petugas pelayanan poliklinik penyakit dalam dan pasien BPJS kesehatan terjalin komunikasi yang baik.					

3. Assurance/ Jaminan Pelayanan

No	Atribut	Jawaban				
		SP	P	CP	KP	TP
1	Tidak membeda-bedakan pelayanan kepada pasien BPJS kesehatan/ pasien umum.					
2	Alat-alat pemeriksaan yang dipakai lengkap, dan bersih.					
3	Jumlah dokter yang ada di poliklinik penyakit dalam memadai.					

4. Empathy/ Perhatian Pelayanan

No	Atribut	Jawaban				
		SP	P	CP	KP	TP
1	Perawat dengan sabar melayani pasien					
2	Perawat menanggapi keluhan pasien dan keluarganya.					
3	Perawat memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien.					

5. Tangible/ Penampilan Pelayanan

No	Atribut	Jawaban				
		SP	P	CP	KP	TP
1	Dokter dan perawat di poliklinik penyakit dalam sopan dan ramah.					
2	Ruangan di poliklinik penyakit dalam bersih					
3	Penampilan dokter dan perawat di Poliklinik Penyakit Dalam bersih dan rapih					
4	Kondisi lingkungan sekitar aman dan nyaman.					

KUESIONER KINERJA

Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Poliklinik

Penyakit Dalam di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tangerang

Keterangan :

Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan memberikan tanda “√” pada kolom yang telah disediakan **sesuai dengan kinerja pelayanan yang anda rasakan** di poliklinik penyakit dalam yang diberikan kepada anda sebagai pasien peserta BPJS kesehatan di RSUD Kab. Tangerang.

- | | | | |
|-------|---------------|-------|---------------|
| 1. SP | : Sangat Puas | 4. KP | : Kurang Puas |
| 2. P | : Puas | 5. TP | : Tidak Puas |
| 3. CP | : Cukup Puas | | |

1. *Reability/* Kehandalan Pelayanan

No	Atribut	Jawaban				
		SP	P	CP	KP	TP
1	Waktu menunggu giliran untuk periksa tidak lama (sebentar).					
2	Waktu mulai pelayanan poliklinik penyakit dalam dijalankan tepat waktu sesuai dengan yang tertera dipapan praktek.					
3	Prosedur penerimaan pasien BPJS kesehatan yang tidak berbelit-belit.					
4	Dokter dan perawat teliti dalam memeriksa pasien.					
5	Pengetahuan dan kemampuan dokter, perawat dan petugas lainnya cukup baik dalam melayani pasien.					

2. *Responsiveness/ Daya Tanggap Pelayanan*

No	Atribut	Jawaban				
		SP	P	CP	KP	TP
1	Perawat di Poliklinik Penyakit Dalam cepat tanggap menangani keluhan pasien.					
2	Dokter merespon setiap keluhan pasien					
3	Antara petugas pelayanan poliklinik penyakit dalam dan pasien BPJS kesehatan terjalin komunikasi yang baik.					

3. *Assurance/ Jaminan Pelayanan*

No	Atribut	Jawaban				
		SP	P	CP	KP	TP
1	Tidak membeda-bedakan pelayanan kepada pasien BPJS kesehatan/ pasien umum.					
2	Alat-alat pemeriksaan yang dipakai lengkap, dan bersih.					
3	Jumlah dokter yang ada di poliklinik penyakit dalam memadai.					

4. *Empathy/ Perhatian Pelayanan*

No	Atribut	Jawaban				
		SP	P	CP	KP	TP
1	Perawat dengan sabar melayani pasien					
2	Perawat menanggapi keluhan pasien dan keluarganya.					
3	Perawat memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien.					

5. Tangible/ Penampilan Pelayanan

No	Atribut	Jawaban				
		SP	P	CP	KP	TP
1	Dokter dan perawat di poliklinik penyakit dalam sopan dan ramah.					
2	Ruangan di poliklinik penyakit dalam bersih					
3	Penampilan dokter dan perawat di Poliklinik Penyakit Dalam bersih dan rapih					
4	Kondisi lingkungan sekitar aman dan nyaman.					

FORM OBSERVASI

Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Poliklinik

Penyakit Dalam di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tangerang

1. *Reability/* Kehandalan Pelayanan

No	Atribut	Keterangan
1	Waktu menunggu giliran untuk diperiksa tidak lama (sebentar).	
2	Waktu mulai pelayanan poliklinik penyakit dalam dijalankan tepat waktu sesuai dengan yang tertera dipapan praktek.	
3	Prosedur penerimaan pasien BPJS kesehatan yang tidak berbelit-belit.	
4	Dokter dan perawat teliti dalam memeriksa pasien.	
5	Pengetahuan dan kemampuan dokter, perawat dan petugas lainnya cukup baik dalam melayani pasien.	

2. *Responsiveness/* Daya Tanggap Pelayanan

No	Atribut	Keterangan
1	Perawat di Poliklinik Penyakit Dalam cepat tanggap menangani keluhan pasien.	
2	Dokter merespon setiap keluhan pasien	
3	Perawat memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pasien.	
4	Antara petugas pelayanan poliklinik penyakit dalam dan pasien BPJS kesehatan terjalin komunikasi yang baik.	

3. Assurance/ Jaminan Pelayanan

No	Atribut	Keterangan
1	Perawat mampu menjaga kerahasiaan diagnose penyakit pasien BPJS kesehatan.	
2	Tidak membeda-bedakan pelayanan kepada pasien BPJS kesehatan/ pasien umum.	
3	Alat-alat pemeriksaan yang dipakai lengkap, dan bersih.	
4	Jumlah dokter yang ada di poliklinik penyakit dalam memadai.	

4. Empathy/ Perhatian Pelayanan

No	Atribut	Keterangan
1	Perawat dengan sabar melayani pasien	
2	Perawat menanggapi keluhan pasien dan keluarganya.	
3	Perawat memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien.	
4	Dokter menanyakan keluhan yang diderita pasien.	

5. Tangible/ Penampilan Pelayanan

No	Atribut	Keterangan
1	Dokter dan perawat di poliklinik penyakit dalam sopan dan ramah.	
2	Ruangan di poliklinik penyakit dalam bersih	
3	Penampilan dokter dan perawat di Poliklinik Penyakit Dalam bersih dan rapih	
4	Didalam dan di luar ruangan poliklinik penyakit dalam tertata rapih	
5	Kondisi lingkungan sekitar aman dan nyaman.	

[DataSet1] C:\Users\RIRIN \Documents\SKRIPSI\NORMALITAS EKSPEKRASI.sav

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		P1	P2	P3	P4	P5
N		223	223	223	223	223
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	4.32	4.22	4.11	4.31	4.34
	Std. Deviation	.731	.756	.727	.698	.735
	Absolute	.294	.251	.262	.268	.279
Most Extreme Differences	Positive	.200	.213	.254	.243	.215
	Negative	-.294	-.251	-.262	-.268	-.279
Kolmogorov-Smirnov Z		4.384	3.752	3.910	3.999	4.163
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		P6	P7	P8	P9	P10
N		223	223	223	223	223
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3.91	4.10	3.99	3.47	3.94
	Std. Deviation	.627	.706	.759	.787	.812
	Absolute	.321	.253	.267	.241	.236
Most Extreme Differences	Positive	.294	.253	.240	.241	.236
	Negative	-.321	-.240	-.267	-.234	-.204
Kolmogorov-Smirnov Z		4.791	3.780	3.988	3.596	3.521
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		P11	P12	P13	P14	P15
N		223	223	223	223	223
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	4.38	3.84	3.76	3.79	3.85
	Std. Deviation	.679	.698	.659	.732	.640
	Absolute	.309	.291	.313	.299	.330
Most Extreme Differences	Positive	.222	.252	.252	.243	.280
	Negative	-.309	-.291	-.313	-.299	-.330
Kolmogorov-Smirnov Z		4.621	4.345	4.681	4.470	4.922
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		P16	P17	P18
N		223	223	223
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3.31	3.47	3.57
	Std. Deviation	.870	.696	.674
	Absolute	.233	.336	.292
Most Extreme Differences	Positive	.192	.336	.292
	Negative	-.233	-.220	-.247
Kolmogorov-Smirnov Z		3.483	5.019	4.366
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		P1	P2	P4	P5	P6
N		223	223	223	223	223
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	2.26	2.45	2.83	4.02	4.05
	Std. Deviation	.645	.720	.736	.732	.743
	Absolute	.322	.289	.302	.259	.258
Most Extreme Differences	Positive	.322	.222	.249	.248	.244
	Negative	-.252	-.289	-.302	-.259	-.258
Kolmogorov-Smirnov Z		4.811	4.320	4.517	3.869	3.857
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		P7	P8	P9	P10	P11
N		223	223	223	223	223
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	2.97	4.06	2.63	3.29	4.06
	Std. Deviation	.557	.893	.678	.593	.672
	Absolute	.370	.261	.289	.325	.288
Most Extreme Differences	Positive	.347	.206	.289	.325	.288
	Negative	-.370	-.261	-.242	-.247	-.286
Kolmogorov-Smirnov Z		5.526	3.898	4.317	4.857	4.300
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		P12	P13	P14	P15	P16
N		223	223	223	223	223
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	2.62	2.78	2.94	2.90	3.83
	Std. Deviation	.725	.603	.521	.528	.819
	Absolute	.328	.327	.379	.381	.222
Most Extreme Differences	Positive	.328	.261	.348	.332	.222
	Negative	-.197	-.327	-.379	-.381	-.204
Kolmogorov-Smirnov Z		4.899	4.876	5.654	5.694	3.322
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		P17	P18
N		223	223
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3.61	3.75
	Std. Deviation	1.080	.805
	Absolute	.225	.295
Most Extreme Differences	Positive	.225	.295
	Negative	-.192	-.172
Kolmogorov-Smirnov Z		3.360	4.400
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000	.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

EKSPEKTASI

Case Processing Summary

	N	%
Valid	20	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	20	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.925	22

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
P1	3.10	1.294	20
P2	3.65	1.226	20
P3	3.45	.759	20
P4	3.50	1.235	20
P5	3.25	1.372	20
P6	3.50	1.000	20
P7	3.20	1.281	20
P8	3.25	1.020	20
P9	3.45	1.099	20
P10	3.25	1.333	20
P11	3.85	1.182	20
P12	3.55	1.432	20
P13	3.40	1.231	20
P14	3.65	1.226	20
P15	3.25	1.251	20
P16	3.35	1.089	20
P17	3.35	1.226	20
P18	3.50	1.000	20
P19	3.20	.951	20
P20	3.55	.945	20
P21	3.45	1.276	20
P22	3.40	1.046	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	72.00	228.105	.695	.919
P2	71.45	234.682	.553	.922
P3	71.65	245.608	.452	.924
P4	71.60	229.937	.680	.920
P5	71.85	228.239	.647	.920
P6	71.60	234.674	.694	.920
P7	71.90	226.621	.743	.918
P8	71.85	242.345	.427	.924
P9	71.65	237.713	.532	.923
P10	71.85	238.976	.393	.926
P11	71.25	239.566	.437	.924
P12	71.55	229.524	.585	.922
P13	71.70	227.800	.743	.918
P14	71.45	232.787	.605	.921
P15	71.85	233.608	.569	.922
P16	71.75	236.829	.564	.922
P17	71.75	225.566	.811	.917
P18	71.60	235.305	.672	.920
P19	71.90	238.937	.581	.922
P20	71.55	240.471	.532	.923
P21	71.65	240.345	.378	.926
P22	71.70	241.168	.452	.924

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
75.10	256.937	16.029	22

KINERJA

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.914	22

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
P1	3.45	1.432	20
P2	2.65	1.424	20
P3	2.85	1.348	20
P4	2.40	1.353	20
P5	2.35	1.531	20
P6	2.85	1.565	20
P7	2.55	1.468	20
P8	2.75	1.446	20
P9	2.70	1.302	20
P10	2.40	1.231	20
P11	2.90	1.447	20
P12	2.30	1.342	20
P13	2.75	1.618	20
P14	2.40	1.314	20
P15	2.40	1.273	20
P16	2.70	1.218	20
P17	2.90	1.553	20
P18	2.55	1.432	20
P19	2.30	1.455	20
P20	3.15	1.309	20
P21	2.90	1.619	20
P22	3.05	1.395	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	55.80	319.642	.479	.912
P2	56.60	318.568	.503	.911
P3	56.40	321.516	.473	.912
P4	56.85	322.976	.440	.912
P5	56.90	312.621	.577	.909
P6	56.40	310.779	.597	.909
P7	56.70	309.695	.665	.908
P8	56.50	322.158	.423	.913
P9	56.55	316.576	.603	.909
P10	56.85	322.871	.493	.911
P11	56.35	312.661	.614	.909
P12	56.95	314.997	.617	.909
P13	56.50	311.632	.559	.910
P14	56.85	317.924	.567	.910
P15	56.85	320.976	.517	.911
P16	56.55	312.050	.759	.906
P17	56.35	319.924	.430	.913
P18	56.70	314.116	.592	.909
P19	56.95	307.629	.714	.906
P20	56.10	321.042	.500	.911
P21	56.35	315.292	.492	.912
P22	56.20	322.484	.435	.912

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
59.25	346.197	18.606	22

DOKUMENTASI



Instalasi Rawat Jalan



BPJS Center RSUD Kab. Tangerang



Poliklinik Penyakit Dalam