

*Lampiran 1*

DAFTAR PERTANYAAN STUDI PENDAHULUAN

1. Seberapa puaskah bapak/ibu dengan kenyamanan ruang tunggu di RSUD Kota Bogor?
  1. Puas
  2. Tidak Puas
2. Seberapa puaskah bapak/ibu dengan ketepatan dan kecepatan pelayanan petugas dalam melayani pasien BPJS?
  1. Puas
  2. Tidak Puas
3. Seberapa puaskah bapak/ibu dengan kesopanan dan keramahan petugas melayani pasien BPJS?
  1. Puas
  2. Tidak Puas
4. Seberapa puaskah bapak/ibu dengan interaksi/komunikasi petugas dalam menanggapi permintaan pasien BPJS?
  1. Puas
  2. Tidak Puas
5. Seberapa puaskah bapak/ibu dengan sikap petugas yang tidak membeda-bedakan pasien?
  1. Puas
  2. Tidak Puas

*Lampiran 2***PENJELASAN SEBELUM PERSETUJUAN (PSP)**

**Judul penelitian :** Analisis Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Bogor

**Tujuan Umum**

Mengetahui gambaran kepuasan pasien BPJS terhadap Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Bogor Tahun 2021.

**Perlakuan pada subjek :**

Pasien BPJS rawat jalan yang bersedia menjadi responden pada penelitian ini akan diminta untuk mengisi kuesioner perihal nama, umur, jenis kelamin dan mengisi beberapa pertanyaan mengenai kepuasan yang dirasakan berdasarkan 5 dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan perhatian. Responden membutuhkan waktu sekitar 5-10 menit untuk mengisi seluruh kuesioner. Pengisian kuesioner akan dilakukan pada pukul 09.00-13.00.

**Kerahasiaan**

Data yang diambil akan dipublikasikan secara terbatas tanpa menyebutkan nama, alamat, nomor telepon atau identitas penting lainnya yang dianggap rahasia. Oleh karena itu kerahasiaan responden akan sangat dijaga dalam proses penelitian ini.

**Bahaya Potensial**

Tidak ada bahaya potensial yang diakibatkan oleh keterlibatan responden sebagai subjek dalam penelitian ini, oleh karena dalam penelitian ini tidak dilakukan intervensi apapun melainkan hanya wawancara dan pengisian kuesioner.

**Hak Untuk undur diri**

Keikutsertaan sebagai responden dalam penelitian ini bersifat sukarela dan berhak mengundurkan diri kapanpun, tanpa menimbulkan konsekuensi yang merugikan.

\*) Bila terdapat hal-hal yang membutuhkan penjelasan, anda dapat menghubungi peneliti:

Nurul Amalina R (087770036434)

*Lampiran 3*

**INFORMED CONSENT (PERNYATAAN PERSETUJUAN MENGIKUTI  
PENELITIAN)**

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

Alamat :

No.HP :

Telah mendapat keterangan secara rinci dan jelas mengenai :

1. Penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap pelayanan rawat jalan RSUD Kota Bogor”
2. Perlakuan yang akan diterapkan kepada subjek
3. Kerahasiaan data
4. Bahaya potensial
5. Hak untuk undur diri

Dan responden penelitian mendapat kesempatan mengajukan pertanyaan mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian tersebut. Oleh karena itu saya (bersedia/tidak bersedia\*) secara sukarela untuk menjadi subjek penelitian dengan penuh kesadaran tanpa keterpaksaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa tekanan dari pihak manapun.

**\*)coret salah satu**

**Bogor, .....Agustus 2021**

Peneliti

Responden,

(Nurul Amalina Rachmawati)

(.....)

## Lampiran 4

**KUESIONER PENELITIAN**

Mengharapkan kesediaan bapak/ibu/saudara/I untuk mengisi kuesioner tentang  
 “Tinjauan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di unit Rawat Jalan RSUD Kota Bogor”

**Identitas responden:**

- a. Nama :  
 b. Jenis Kelamin :  
 c. Tanggal Lahir :

Berikut ini adalah pernyataan mengenai harapan bapak/ibu/saudara/i selaku pasien BPJS terhadap pelayanan di RSUD Kota Bogor yang diterima saat ini.

(Beri tanda check (√) pada salah satu pilihan anda)

No	Pernyataan	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
<b>A.</b>	<b><i>Tangibles</i></b>				
1.	Ruang pelayanan Rawat jalan di RSUD Kota Bogor nyaman untuk pendaftaran.				
2.	Sarana dan prasarana di RSUD Kota Bogor (seperti kursi tunggu, kipas angin) yang dapat digunakan untuk pasien di rumah sakit tidak terjaga kebersihannya.				
3.	Petugas RSUD Kota Bogor tidak berpenampilan rapih dan bersih.				
4.	Ruang pelayanan di RSUD Kota Bogor tidak bersih dan rapih.				
<b>B.</b>	<b><i>Reliability</i></b>				

		Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
5.	Petugas RSUD Kota Bogor memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur.				
6.	Petugas RSUD Kota Bogor siap membantu jika ada permasalahan pasien pengguna BPJS				
7.	Petugas tidak cepat dalam melakukan pelayanan administrasi pasien rawat jalan dimulai dari pasien masuk sampai pulang.				
8.	Petugas pilih kasih dalam menerima pasien baik itu pasien peserta BPJS maupun pasien umum.				
<b>C.</b>	<b><i>Responsiveness</i></b>				
		Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
9.	Petugas di RSUD Kota Bogor mau mendengarkan dengan baik keluhan yang disampaikan oleh pasien.				
10.	Petugas memberikan informasi yang cukup tentang prosedur pendaftaran sampai pulang dari RS.				
11.	Petugas menjelaskan jenis pelayanan kesehatan yang ditanggung oleh BPJS.				
12.	Petugas tidak selalu ada di tempat pelayanan BPJS				
<b>D.</b>	<b><i>Assurance</i></b>				

		Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
13.	Petugas di RSUD Kota Bogor ramah kepada keluarga yang mengurus BPJS.				
14.	Petugas di RSUD Kota Bogor memiliki sifat yang sopan kepada pasien pengguna BPJS.				
15.	Petugas di RSUD Kota Bogor tidak memiliki sifat ramah pada pasien pengguna BPJS.				
<b>E.</b>	<b><i>Emphaty</i></b>				
		Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
16.	Petugas di RSUD Kota Bogor memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien.				
17.	Petugas di RSUD Kota Bogor dalam memberikan pelayanan administrasi tidak menggunakan bahasa Indonesia yang baik.				
18.	Petugas di RSUD Kota Bogor tidak pilih-pilih pasien saat memberikan pelayanan.				
19.	Petugas menjelaskan cara-cara menyampaikan keluhan atau ketidakpuasan atas pelayanan BPJS di RSUD Kota Bogor				

Lampiran 5 Output Analisa data

1. UJI VALIDITAS

		SKOR			
Q01	Pearson Correlation	,598**	Q07	Pearson Correlation	,588**
	Sig. (2-tailed)	,000		Sig. (2-tailed)	,000
	N	89		N	89
Q02	Pearson Correlation	-,387**	Q08	Pearson Correlation	,307**
	Sig. (2-tailed)	,000		Sig. (2-tailed)	,003
	N	89		N	89
Q03	Pearson Correlation	,580**	Q09	Pearson Correlation	,567**
	Sig. (2-tailed)	,000		Sig. (2-tailed)	,000
	N	89		N	89
Q04	Pearson Correlation	-,166	Q10	Pearson Correlation	,534**
	Sig. (2-tailed)	,120		Sig. (2-tailed)	,000
	N	89		N	89
Q05	Pearson Correlation	,510**	Q11	Pearson Correlation	,457**
	Sig. (2-tailed)	,000		Sig. (2-tailed)	,000
	N	89		N	89
Q06	Pearson Correlation	-,104	Q12	Pearson Correlation	,569**
	Sig. (2-tailed)	,331		Sig. (2-tailed)	,000
	N	89		N	89
Q13	Pearson Correlation	,111	Q19	Pearson Correlation	,708**
	Sig. (2-tailed)	,300		Sig. (2-tailed)	,000
	N	89		N	89
Q14	Pearson Correlation	,348**	Q20	Pearson Correlation	,787**
	Sig. (2-tailed)	,001		Sig. (2-tailed)	,000
	N	89		N	89
Q15	Pearson Correlation	,253*	Q21	Pearson Correlation	,787**
	Sig. (2-tailed)	,017		Sig. (2-tailed)	,000
	N	89		N	89
Q16	Pearson Correlation	,480**	Q22	Pearson Correlation	,678**
	Sig. (2-tailed)	,000		Sig. (2-tailed)	,000
	N	89		N	89
Q17	Pearson Correlation	,667**			
	Sig. (2-tailed)	,000			
	N	89			
Q18	Pearson Correlation	,657**			
	Sig. (2-tailed)	,000			
	N	89			

## 2. UJI RELIABILITAS

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,851	19

## 3. UJI NORMALITAS

### a. Variabel kepuasan keseluruhan

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		89
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,00000000
Most Extreme Differences	Absolute	,273
	Positive	,183
	Negative	-,273
Test Statistic		,273
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

### b. Variabel Tangible

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		89
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,42132754
Most Extreme Differences	Absolute	,237
	Positive	,237
	Negative	-,152
Test Statistic		,237
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.



b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

### c. Variabel reliability

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		89
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,00000000
Most Extreme Differences	Absolute	,498
	Positive	,498
	Negative	-,356
Test Statistic		,498
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

### d. Variabel responsiveness

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		89
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,00000000
Most Extreme Differences	Absolute	,213
	Positive	,213
	Negative	-,190
Test Statistic		,213
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

### e. Variabel assurance

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		89
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000

	Std. Deviation	,00000000
Most Extreme Differences	Absolute	,355
	Positive	,300
	Negative	-,355
Test Statistic		,355
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000 <sup>c</sup>

- a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.  
c. Lilliefors Significance Correction.

#### f. Variabel emphaty

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		89
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,00000000
Most Extreme Differences	Absolute	,354
	Positive	,141
	Negative	-,354
Test Statistic		,354
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000 <sup>c</sup>

- a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.  
c. Lilliefors Significance Correction.

*Output Deskriptif Frekuensi*

**1. Kepuasan Secara Keseluruhan, penentuan kepuasan berdasarkan median**

Statistics		
tot		
N	Valid	89
	Missing	0
Mean		54,07
Median		53,00
Mode		53
Std. Deviation		5,840
Variance		34,109
Range		26
Minimum		43
Maximum		69

tot					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	43	2	2,2	2,2	2,2
	44	1	1,1	1,1	3,4
	45	1	1,1	1,1	4,5
	46	4	4,5	4,5	9,0
	47	3	3,4	3,4	12,4
	48	3	3,4	3,4	15,7
	49	2	2,2	2,2	18,0
	50	2	7,9	7,9	25,8
	51	4	4,5	4,5	30,3
	52	6	6,7	6,7	37,1
	53	13	14,6	14,6	51,7
	54	8	9,0	9,0	60,7
	55	4	4,5	4,5	65,2
	56	8	9,0	9,0	74,2
	57	5	5,6	5,6	79,8
	58	4	4,5	4,5	84,3
	59	4	4,5	4,5	88,8
	60	7	2,2	2,2	91,0
	67	3	3,4	3,4	94,4
	68	4	4,5	4,5	98,9
69	1	1,1	1,1	100,0	
Total		89	100,0	100,0	

Kategori Puas  $\geq 53$ , jumlah 62 orang  $\rightarrow$  70%

Kategori Tidak Puas  $< 53$ , jumlah 27 orang  $\rightarrow$  30%

## 2. Kepuasan berdasarkan dimensi tangible, penentuan kepuasan berdasarkan median

Statistics		
total		
N	Valid	89
	Missing	0
Mean		12,91
Median		13,00
Mode		13
Std. Deviation		1,723
Variance		2,969
Range		6
Minimum		10
Maximum		16

total					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10	2	2,2	2,2	2,2
	11	17	19,1	19,1	21,3
	12	20	23,6	23,6	44,9
	13	30	33,7	33,7	78,7
	14	3	2,2	2,2	80,9
	16	17	19,1	19,1	100,0
Total		89	100,0	100,0	

Kategori Puas  $\geq 13$ , jumlah 50 orang  $\rightarrow$  56%

Kategori Tidak Puas  $< 13$ , jumlah 39 orang  $\rightarrow$  44%

## 3. Kepuasan berdasarkan dimensi reliability, penentuan kepuasan menggunakan median

Statistics		
total		
N	Valid	89
	Missing	0

Mean	11,33
Median	11,00
Mode	11
Std. Deviation	1,241
Variance	1,540
Minimum	9
Maximum	14

		total			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	9	6	6,7	6,7	6,7
	10	14	15,7	15,7	22,5
	11	32	36,0	36,0	58,4
	12	27	30,3	30,3	88,8
	13	2	2,2	2,2	91,0
	14	8	9,0	9,0	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Kategori Puas  $\geq 11$ , jumlah 69 orang  $\rightarrow 77\%$

Kategori Tidak Puas  $< 10$ , jumlah 20 orang  $\rightarrow 23\%$

#### 4. Kepuasan berdasarkan dimensi responsiveness, penentuan kepuasan menggunakan median

Statistics		
total	N	89
	Missing	0
	Mean	10,19
	Median	10,00
	Mode	10
	Std. Deviation	1,664
	Variance	2,770
	Range	8
	Minimum	7
	Maximum	15

total				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7	1	1,1	1,1	1,1

8	13	14,6	14,6	15,7
9	17	19,1	19,1	34,8
10	26	29,2	29,2	64,0
11	16	18,0	18,0	82,0
12	7	7,9	7,9	89,9
13	4	4,5	4,5	94,4
14	4	4,5	4,5	98,9
15	1	1,1	1,1	100,0
Total	89	100,0	100,0	

Kategori Puas  $\geq 10$  , jumlah 58 orang  $\rightarrow 65\%$

Kategori Tidak Puas  $< 10$ , jumlah 31 orang  $\rightarrow 35\%$

### 5. Kepuasan berdasarkan dimensi assurance, penentuan kepuasan menggunakan median

Statistics		
total		
N	Valid	89
	Missing	0
Mean		8,33
Median		8,00
Mode		8
Std. Deviation		1,428
Variance		2,040
Range		6
Minimum		6
Maximum		12

		total			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	6	9	10,1	10,1	10,1
	7	2	2,2	2,2	12,4
	8	56	62,9	62,9	75,3
	9	11	12,4	12,4	87,6
	10	3	3,4	3,4	91,0
	12	8	9,0	9,0	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Kategori Puas  $\geq 8$ , jumlah 78 orang  $\rightarrow 88\%$

Kategori Tidak Puas  $< 8$ , jumlah 11 orang  $\rightarrow 12\%$

## 6. Kepuasan berdasarkan empathy, penentuan kepuasan menggunakan median

**Statistics**

total		
N	Valid	89
	Missing	0
Mean		11,31
Median		11,00
Mode		11
Std. Deviation		2,037
Variance		4,150
Range		7
Minimum		8
Maximum		15

		total			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	8	16	18,0	18,0	18,0
	9	1	1,1	1,1	19,1
	10	3	3,4	3,4	22,5
	11	32	36,0	36,0	58,4
	12	12	13,5	13,5	71,9
	13	14	15,7	15,7	87,6
	14	3	3,4	3,4	91,0
	15	8	9,0	9,0	100,0
Total		89	100,0	100,0	

Kategori Puas  $\geq 11$  , jumlah 69 orang  $\rightarrow$  78%

Kategori Tidak puas  $< 11$ , jumlah 20 orang  $\rightarrow$  22%



## Lampiran 6 Surat Keterangan Penelitian

	<b>PEMERINTAH KOTA BOGOR</b> <b>RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA BOGOR</b> Jl. Dr. Sumeru No. 120 Telp. (0251) 8312292 Fax. 8371001 BOGOR - 16111
---	--

---

**SURAT KETERANGAN**  
Nomor : 800 / -umpeg

Yang bertanda tangan dibawah ini :

<b>Nama</b>	<b>: Iim Ibrahim, SE. AK</b>
<b>NIP</b>	<b>: 197404282003121005</b>
<b>Pangkat/Gol/Ruang</b>	<b>: Penata Tk. I</b>
<b>Jabatan</b>	<b>: Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian</b>

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	: Nurul Amalina Rachmawati
Asal Universitas	: Universitas Esa Unggul
Alamat	: Jl. Arjuna Utara 9, Kebon Jeruk, Jakarta.

Bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Lapangan di RSUD Kota Bogor. terhitung mulai tanggal 7 September s.d 2 Oktober 2020 di Bagian Rekam Medik.

Selama Praktik Lapangan di RSUD Kota Bogor, yang bersangkutan telah mempelajari tentang pelaksanaan pengambilan data pasien penyakit menular, yang bersangkutan melaksanakan kegiatan dengan baik.

Demikian agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Di keluaran di : Bogor  
Pada tanggal : 9 Oktober 2020  
a.n **DIREKTUR**  
**KEPALA BAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN**

  
**IIM IBRAHIM, SE. AK.**  
Penata TK. I  
NIP. 19740428 200312 1 005



Lampiran 7 Dokumentasi

