



**L
A**



**M
P**



**A
N**

ANGKET PENELITIAN**TINJAUAN KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN PETUGAS
PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS KECAMATAN KEPULAUAN
SERIBU UTARA PROVINSI DKI JAKARTA TAHUN 2022**

Kepada Yth,
Calon responden penelitian
Di Tempat

Dengan hormat

Saya yang bertanda tangan dibawah ini adalah mahasiswa Fakultas Ilmu-ilmu kesehatan Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Esa Unggul:

Nama : Nur mawaddah
NIM : 20190306001
No.Telp/HP : 083873582502
Email : nurmawaddahwanda@gmail.com

Dalam rangka penelitian mengenai “Tinjaun kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di PKC Kepulauan seribu utara DKI Jakarta Tahun 2022” tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan petugas pendaftaran rawat jalan di PKC Kepulauan seribu utara. Penelitian ini tidak akan merugikan responden. Saya selaku peneliti akan menjaga kerahasiaan identitas dan jawaban responden, data hanya akan saya gunakan untuk kepentingan penelitian.

Jika ada hal-hal yang perlu ditanyakan/disampaikan, saudara dapat menghubungi saya melalui nomor telepon atau email diatas.

Besar harapan saya agar saudara bersedia menjadi responden dalam penelitian dan mengisi angket dengan sebenar-benarnya dan subyektif mungkin. Atas kesediaan dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

(Nur Mawaddah)

Petunjuk Pengisian

- 1). Isilah biodata dengan benar
- 2). Bacalah dengan teliti pernyataan dan pilihlah jawaban yang tersedia
- 3). Pilihlah jawaban yang menurut anda benar dan sesuai dengan diri anda dengan cara memberi tanda (✓) pada jawaban yang tersedia.

IDENTITAS RESPONDEN

No Responden	(Jawaban diisi oleh peneliti)
Umur Responen	
Jenis Kelamin Responden	Laki – laki () Perempuan ()

Berilah tanda centang (✓) pada jawaban dibawah ini

Pendidikan Terakhir	() Tidak Sekolah () SD () SMP/Sederajat () SMA/ SMK/ MA () Tingkat Perguruan Tinggi
Pekerjaan	() Belum/Tidak Bekerja () Mahasiswa/Pelajar () Nelayan () PNS () Guru () PJLP () Ibu Rumah Tangga () Lainnya.....

SKALA MUTU DIMENSI DI TPP PELAYANAN RAWAT JALAN

Petunjuk :

1. Berilah tanda centang (\checkmark) pada jawaban yang anda anggap paling sesuai selama pelayanan yang anda terima terhadap kinerja pelayanan rawat jalan
2. Isilah dengan sejujur-jujurnya karena penilaian anda dijamin kerahasiaannya dan tidak akan mempengaruhi pelayanan yang anda terima.
3. Pilihlah :
 SS : Sangat Setuju
 S : Setuju
 TS : Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak Setuju

No	Jenis Pernyataan Pelayanan Rawat Jalan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
<i>Tangibles</i> (bukti fisik)					
1.	Ruang tunggu loket pendaftaran bersih dan nyaman				
2.	Selalu ada kursi kosong untuk menunggu ditempat pendaftaran				
3.	Petugas loket pendaftaran berpenampilan bersih dan rapi				
4.	Puskesmas mempunyai papan dan informasi petunjuk pelayanan pendaftaran yang jelas				
5.	Petugas loket pendaftaran berpenampilan menarik				
<i>Reliability</i> (Kehandalan)					
1.	Kejelasan Informasi Jadwal Buka tutup Loket Pendaftaran				
2.	Ketepatan waktu buka loket pendaftaran				
3.	Petugas Loket Pendaftaran mengarahkan pasien ke poliklinik				
4.	Petugas loket pendaftaran mengetahui apa yang dibutuhkan oleh pasien				
5.	Kemudahan dalam pendaftaran / prosedur administrasi				
6.	Petugas loket pendaftaran melayani sesuai dengan urutannya, tidak ada pasien yang menyerobot antrian.				
<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)					
1.	Petugas loket pendaftaran melakukan proses pendaftaran dengan cepat (waktu tunggu sebentar)				
2.	Petugas loket pendaftaran mengarahkan segera pasien				

	ke poliklinik				
3.	Petugas loket pendaftaran tahu apa yang dibutuhkan pasien (merespon cepat masalah pasien)				
4.	Petugas loket pendaftaran cepat dalam menanggapi keluhan pasien				
5.	Petugas loket pendaftaran siap memberikan bantuan bila dibutuhkan.				
<i>Assurance (asuransi)</i>					
1.	Petugas loket pendaftaran terampil ketika melayani pasien				
2.	Petugas loket pendaftaran mempunyai pengetahuan baik tentang prosedur pendaftaran				
3.	Petugas loket pendaftaran melayani dengan sopan dan ramah				
4.	Dalam memberikan pelayanan, petugas loket pendaftaran memberikan rasa aman pada pasien				
5.	Petugas loket pendaftaran melakukan pencatatan keterangan tentang pasien dengan baik				
<i>Empathy (empati)</i>					
1.	Petugas loket pendaftaran melayani pasien dengan tulus				
2.	Petugas loket pendaftaran selalu menjelaskan ketika pasien bertanya				
3.	Petugas loket pendaftaran selalu ada diloket				
4.	Ketika antrian panjang, petugas mengurangi jam istirahatnya dan terus melayani pasien				
5.	Petugas loket pendaftaran selalu tersenyum kepada pasien				

HASIL OUTPUT SPSS

1. Output data berdasarkan karakteristik pasien :

		Umur			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	20-29	18	18.6	18.6	18.6
	30-39	21	21.6	21.6	40.2
	40-49	38	39.2	39.2	79.4
	50-59	20	20.6	20.6	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

		Statistics			
		Umur	Jenis_Kelamin	Pendidikan_Terakhir	Pekerjaan
N	Valid	97	97	97	97
	Missing	0	0	0	0
Mean		2.62	1.62	3.47	5.24
Median		3.00	2.00	4.00	6.00
Mode		3	2	4	7
Std. Deviation		1.015	.488	1.156	2.030
Variance		1.030	.238	1.335	4.120
Range		3	1	4	6
Minimum		1	1	1	1
Maximum		4	2	5	7
Sum		254	157	337	508

		Jenis_Kelamin			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Laki-laki	37	38.1	38.1	38.1
	Perempuan	60	61.9	61.9	100.0
Total		97	100.0	100.0	

Pendidikan_Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sekolah	7	7.2	7.2	7.2
	SD	14	14.4	14.4	21.6
	SMP/Sederajat	19	19.6	19.6	41.2
	SMA/Sederajat	40	41.2	41.2	82.5
	Tingkat Perguruan Tinggi	17	17.5	17.5	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Belum/Tidak Bekerja	6	6.2	6.2	6.2
	Pelajar/Mahasiswa	5	5.2	5.2	11.3
	Nelayan	17	17.5	17.5	28.9
	PNS	4	4.1	4.1	33.0
	Guru	9	9.3	9.3	42.3
	PJLP	12	12.4	12.4	54.6
	Ibu Rumah Tangga	44	45.4	45.4	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

2. Output kepuasan pasien berdasarkan dimeni bukti fisik (tangibles) :

Ruang tunggu loket pendaftaran bersih dan nyaman

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	3	3.1	3.1	4.1
	Setuju	22	22.7	22.7	26.8
	Sangat Setuju	71	73.2	73.2	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Selalu ada kursi kosong untuk menunggu ditempat pendaftaran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.1	2.1	2.1
	Tidak Setuju	5	5.2	5.2	7.2
	Setuju	11	11.3	11.3	18.6
	Sangat Setuju	79	81.4	81.4	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Petugas loket pendaftaran berpenampilan bersih dan rapi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.1	2.1	2.1
	Tidak Setuju	5	5.2	5.2	7.2
	Setuju	15	15.5	15.5	22.7
	Sangat Setuju	75	77.3	77.3	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Puskesmas mempunyai papan dan informasi petunjuk pelayanan pendaftaran yang jelas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	3	3.1	3.1	4.1
	Setuju	19	19.6	19.6	23.7
	Sangat Setuju	74	76.3	76.3	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Petugas loket pendaftaran berpenampilan menarik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.1	3.1	3.1
	Setuju	17	17.5	17.5	20.6
	Sangat Setuju	77	79.4	79.4	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Kategori Bukti Fisik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	82	84.5	84.5	84.5
	Tidak Puas	15	15.5	15.5	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

3. Output kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan (reliability):

Kejelasan Informasi Jadwal Buka tutup Loket Pendaftaran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	4.1	4.1	4.1
	Setuju	20	20.6	20.6	24.7
	Sangat Setuju	73	75.3	75.3	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Ketepatan waktu buka loket pendaftaran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	4.1	4.1	4.1
	Setuju	20	20.6	20.6	24.7
	Sangat Setuju	73	75.3	75.3	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Petugas Loker Pendaftaran mengarahkan pasien ke poliklinik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.1	2.1	2.1
	Setuju	7	7.2	7.2	9.3
	Sangat Setuju	88	90.7	90.7	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Petugas loket pendaftaran mengetahui apa yang dibutuhkan oleh pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	2.1
	Setuju	7	7.2	7.2	9.3
	Sangat Setuju	88	90.7	90.7	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Kemudahan dalam pendaftaran / prosedur administrasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.1	2.1	2.1
	Tidak Setuju	7	7.2	7.2	9.3
	Setuju	13	13.4	13.4	22.7
	Sangat Setuju	75	77.3	77.3	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Petugas loket pendaftaran melayani sesuai dengan urutannya, tidak ada pasien yang menyerobot antrian

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Setuju	25	25.8	25.8	26.8
	Sangat Setuju	71	73.2	73.2	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Kategori Kehandalan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	83	85.6	85.6	85.6
	Tidak Puas	14	14.4	14.4	100.0
Total		97	100.0	100.0	

4. Output kepuasan pasien berdasarkan dimensi ketanggapan (responsiveness) :

Petugas loket pendaftaran melakukan proses pendaftaran dengan cepat (waktu tunggu sebentar)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.1	2.1	2.1
	Tidak Setuju	5	5.2	5.2	7.2
	Setuju	14	14.4	14.4	21.6
	Sangat Setuju	76	78.4	78.4	100.0
Total		97	100.0	100.0	

Petugas loket pendaftaran mengarahkan segera pasien ke poliklinik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	9	9.3	9.3	10.3
	Setuju	14	14.4	14.4	24.7
	Sangat Setuju	73	75.3	75.3	100.0
Total		97	100.0	100.0	

**Petugas loket pendaftaran tahu apa yang dibutuhkan pasien
(merespon cepat masalah pasien)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.1	3.1	3.1
	Setuju	18	18.6	18.6	21.6
	Sangat Setuju	76	78.4	78.4	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Petugas loket pendaftaran cepat dalam menanggapi keluhan pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	6.2	6.2	6.2
	Setuju	29	29.9	29.9	36.1
	Sangat Setuju	62	63.9	63.9	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

**Petugas loket pendaftaran siap memberikan bantuan bila
dibutuhkan.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.1	2.1	2.1
	Setuju	19	19.6	19.6	21.6
	Sangat Setuju	76	78.4	78.4	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Kategori Ketanggapan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	76	78.4	78.4	78.4
	Tidak Puas	21	21.6	21.6	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

5. Output kepuasan pasien berdasarkan dimensi asuransi (assurance) :

Petugas loket pendaftaran terampil ketika melayani pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.1	3.1	3.1
	Setuju	28	28.9	28.9	32.0
	Sangat Setuju	66	68.0	68.0	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Petugas loket pendaftaran mempunyai pengetahuan baik tentang prosedur pendaftaran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.1	3.1	3.1
	Setuju	24	24.7	24.7	27.8
	Sangat Setuju	70	72.2	72.2	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Petugas loket pendaftaran melayani dengan sopan dan ramah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	19	19.6	19.6	20.6
	Setuju	16	16.5	16.5	37.1
	Sangat Setuju	61	62.9	62.9	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Dalam memberikan pelayanan, petugas loket pendaftaran memberikan rasa aman pada pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Setuju	16	16.5	16.5	17.5
	Sangat Setuju	80	82.5	82.5	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Petugas loket pendaftaran melakukan pencatatan keterangan tentang pasien dengan baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	6.2	6.2	6.2
	Setuju	19	19.6	19.6	25.8
	Sangat Setuju	72	74.2	74.2	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Kategori Asuransi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	72	74.2	74.2	74.2
	Tidak Puas	25	25.8	25.8	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

6. Output kepuasan pasien berdasarkan dimensi empati (empathy) :

Petugas loket pendaftaran melayani pasien dengan tulus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	3	3.1	3.1	4.1
	Setuju	18	18.6	18.6	22.7
	Sangat Setuju	75	77.3	77.3	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Petugas loket pendaftaran selalu menjelaskan ketika pasien bertanya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	4.1	4.1	4.1
	Setuju	14	14.4	14.4	18.6
	Sangat Setuju	79	81.4	81.4	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Petugas loket pendaftaran selalu ada diloket

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	3	3.1	3.1	4.1
	Setuju	14	14.4	14.4	18.6
	Sangat Setuju	79	81.4	81.4	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Ketika antrian panjang, petugas mengurangi jam istirahatnya dan terus melayani pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	3	3.1	3.1	4.1
	Setuju	17	17.5	17.5	21.6
	Sangat Setuju	76	78.4	78.4	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Petugas loket pendaftaran selalu tersenyum kepada pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	5	5.2	5.2	5.2
	Tidak Setuju	11	11.3	11.3	16.5
	Setuju	29	29.9	29.9	46.4
	Sangat Setuju	52	53.6	53.6	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Kategori Empati

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	78	80.4	80.4	80.4
	Tidak Puas	19	19.6	19.6	100.0
Total		97	100.0	100.0	

7. Output kepuasan pasien di Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan :

Kategori Kepuasan Pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	84	86.6	86.6	86.6
	Tidak Puas	13	13.4	13.4	100.0
Total		97	100.0	100.0	