

LAMPIRAN 1

LEMBAR PERSETUJUAN PASIEN

Yth. Bapak/Ibu
Di tempat

Dengan hormat,

Dengan ini, saya Febriana Prihatini mahasiswi Jurusan Keperawatan Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan. Saat ini saya sedang melakukan penelitian guna menyusun skripsi dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kelurahan kebon Jeruk”. Penelitian ini dilakukan sebagai syarat untuk menempuh ujian akhir program sarjana keperawatan.

Untuk keperluan tersebut, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menjadi responden dalam penelitian ini dan mengisi kuesioner yang terlampir dengan jujur dan sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu tanpa terpengaruh orang lain. Kerahasiaan data Bapak/Ibu dalam penelitian ini dapat saya pertanggungjawabkan dengan baik dan hanya digunakan dalam proses penelitian. Partisipasi Bapak/Ibu dalam mengisi kuesioner ini merupakan bantuan yang sangat berharga bagi tercapainya keberhasilan penelitian. Atas kesediaan waktu dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih dan mohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam penulisan.

Jakarta, 1 Maret 2023
Yang membuat pernyataan

Febriana Prihatini

LAMPIRAN 2

**LEMBAR PERSETUJUAN
(INFORMED CONSENT)**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Menyatakan:

BERSEDIA / TIDAK BERSEDIA

Menjadi responden dalam penelitian yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kelurahan Kebon Jeruk” oleh Febriana Prihatini. Saya telah mengerti penjelasan terkait tujuan dan manfaat penelitian yang telah disampaikan peneliti, sehingga keputusan yang saya ambil bebas dari tekanan maupun paksaan dari pihak manapun.

*coret yang tidak perlu

Jakarta, 06 Maret 2022

(.....)

Lembar Kuesioner Penelitian

A. Identitas responden

Inisial nama :
 Umur :
 Jenis kelamin :
 Pendidikan terakhir :
 Pekerjaan :
 Kunjungan :

B. Kuesioner Kualitas Pelayanan di Puskesmas

Petunjuk pengisian:

- 1 Bacalah dengan teliti pertanyaan yang tertera
- 2 Berikan tanda ceklis (√) sebagai jawaban dari seluruh pertanyaan yang tertera pada kolom yang disediakan
 - a Sangat Setuju (SS)
 - b Setuju (S)
 - c Ragu-Ragu (R)
 - d Tidak Setuju (TS)
 - e Sangat Tidak Setuju (STS)

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
<i>Tangibles (Bukti Fisik)</i>						
1.	Penampilan petugas yang baik dalam melayani pasien.					
2.	Puskesmas telah memiliki peralatan kesehatan yang memadai.					
3.	Disetiap ruang puskesmas tertata rapi dan bersih.					
<i>Empathy (Empati)</i>						
4.	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien.					
5.	Petugas melayani dengan sikap sopan dan ramah.					
6.	Dokter mendengarkan keluhan pasien yang					

	diderita serta memberikan solusi dalam konsultasi.					
<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>						
7.	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat.					
8.	Petugas melakukan pelayanan dengan tepat waktu.					
9.	Dokter memberi penjelasan jenis Penyakit secara lengkap dan cara perawatan.					
<i>Realibility (Kehandalan)</i>						
10.	Kesiapan perawat melayani pasien setiap saat.					
11.	Dokter bertindak dengan cepat.					
12.	Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.					
<i>Assurance (Asuransi)</i>						
13.	Petugas berupaya tepat waktu dalam memberikan pelayanan.					
14.	Biaya pengobatan terjangkau.					
15.	Puskesmas didukung dengan tenaga medis yang kompeten sehingga dapat menimbulkan kepercayaan pasien untuk sembuh.					

C. Kuesioner kepuasan pasien

Mohon kesediaan waktu sebentar untuk mengisi kuesioner/angket untuk mengetahui tingkat kepuasan Bapak/Ibu setelah menerima pelayanan kesehatan di puskesmas.

Petunjuk pengisian:

- 1 Bacalah dengan teliti pertanyaan yang tertera.

2 Berikan tanda ceklis (√) pada kolom harapan sesuai dengan yang anda pikirkan, dan berikan tanda ceklis (√) pada kolom kenyataan sesuai dengan yang anda alami saat menerima layanan di puskesmas.

- a. STP : Sangat tidak puas
- b. TP : Tidak puas
- c. P : Puas
- d. SP : Sangat puas

No	Pernyataan	STP	TP	P	SP
	A. Pendekatan dan perilaku petugas				
1.	Dokter, perawat dan petugas lain di Puskesmas memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan.				
2.	Dokter dan perawat memberikan perhatian kepada pasien atas keluhan yang diderita oleh pasien.				
3.	Petugas di Puskesmas memberikan pelayanan kepada pasien tanpa pilih-pilih.				
	B. Prosedur perjanjian				
4.	Pemeriksaan atau konsultasi dengan dokter sesuai dengan jadwal perjanjian yang disepakati.				
5.	Alur pemeriksaan, tindakan atau konsultasi tidak berbelit-belit.				
	C. Waktu tunggu				
6.	Waktu untuk pemeriksaan dengan dokter dilakukan dengan cepat.				
7.	Waktu untuk melakukan tindakan layanan dilakukan dengan segera.				
8.	Menunggu obat tidak lebih dari 1 jam				
	D. Kualitas informasi yang diterima				
9.	Informasi yang diberikan oleh petugas pendaftaran jelas dan tidak membingungkan.				
10.	Dokter memberikan keterangan diagnosa dengan jelas dan pengobatan dengan tepat.				
	E. Fasilitas umum yang tersedia				

11.	Terdapat fasilitas kamar mandi yang bersih dan nyaman.				
12.	Fasilitas pembayaran yang mudah dan terjangkau.				
13.	Fasilitas tempat ibadah yang bersih.				
14.	Fasilitas ruang tunggu yang luas, bersih dan nyaman.				
15.	Fasilitas parkir yang aman.				

LAMPIRAN 4



Nomor : 023/SPR/AKADEMIK/PSN-FIKES/UEU/XI/2022
 Perihal : Surat Ijin Penelitian Pendahuluan (Pengambilan Data Awal)
 Lampiran : -

**Kepada Yth,
 Kepala Puskesmas Keluarahan Kebon Jeruk
 di
 Tempat**

Dengan hormat,

Pertama-tama kami sampaikan salam sejahtera, semoga kita semua selalu dalam lindungan Allah SWT. Aamiin.

Sehubungan penyusunan tugas akhir di Program Studi Ners (Akademik) Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul, maka setiap mahasiswa diwajibkan melakukan penelitian dalam bentuk skripsi.

Bersama ini kami mohon bantuan Bapak/Ibu memberikan ijin bagi mahasiswa di bawah ini untuk melakukan penelitian pendahuluan (pengambilan data awal) di Puskesmas Kelurahan Kebon Jeruk pada Desember 2022.

Adapun mahasiswa yang akan melakukan penelitian pendahuluan adalah:

No	NAMA	NIM	NO. TELEPON	JUDUL PENELITIAN
1	Febriana Prihatini	20180303024	089669736981	Hubungan Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Kelurahan Kebon Jeruk

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

Jakarta, 30 November 2022

Program Studi Ners
 Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan
 Universitas Esa Unggul



Dr. P.H. Rian Adi Pamungkas, S.Kep. Ns., M.N.S
 Ketua Program Studi

Tembusan :
 I. Arsip

LAMPIRAN 5



Nomor : 030/SPR/AKADEMIK/PSN-FIKES/UEU/II/2023
 Perihal : Surat Ijin Penelitian
 Lampiran : -

**Kepada Yth,
 Kepala Puskesmas Keluarahan Kebon Jeruk
 di
 Tempat**

Dengan hormat,

Pertama-tama kami sampaikan salam sejahtera, semoga kita semua selalu dalam lindungan Allah SWT. Aamiin.

Sehubungan penyusunan tugas akhir di Program Studi Ners (Akademik) Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul, maka setiap mahasiswa diwajibkan melakukan penelitian dalam bentuk skripsi.

Bersama ini kami mohon bantuan Bapak/Ibu memberikan ijin bagi mahasiswa di bawah ini untuk melakukan penelitian di Puskesmas Kelurahan Kebon Jeruk pada Februari 2023.

Adapun mahasiswa yang akan melakukan penelitian adalah:

No	NAMA	NIM	NO. TELEPON	JUDUL PENELITIAN
1	Febriana Prihatini	20180303024	089669736981	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Kelurahan Kebon Jeruk

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

Jakarta, 14 Februari 2023

Program Studi Ners
 Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan
 Universitas Esa Unggul



Dr. P.H. Rian Adi Pamungkas, S.Kep. Ns., M.N.S
 Ketua Program Studi

Tembusan :

1. Arsip

LAMPIRAN 6



DEWAN PENEGAKAN KODE ETIK UNIVERSITAS ESA
UNGGUL KOMISI ETIK PENELITIAN
Jl. Arjuna Utara No.9 Kebon Jeruk Jakarta Barat 11510
Telp. 021-5674223 email: dpke@esaunggul.ac.id

Nomor : 0923-06.011 /DPKE-KEP/FINAL-EA/UEU/VI/2023

KETERANGAN LOLOS KAJI ETIK
ETHICAL APPROVAL

Komisi Etik Penelitian Universitas Esa Unggul dalam upaya melindungi hak asasi dan kesejahteraan subyek penelitian kesehatan, telah mengkaji dengan teliti protokol berjudul:

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI
PUSKESMAS KELURAHAN KEBON JERUK**

Peneliti Utama : Febriana Prihatini
Pembimbing : Ns. ERNALINDA ROSYA , S.Kep., M.Kep.
Nama Institusi : Universitas Esa Unggul

dan telah menyetujui protokol tersebut di atas.

Jakarta, 14 Juni 2023

Plt. Ketua

Dr. CSP Wekadigunawan, DVM, MPH, PhD

* *Ethical approval* berlaku satu tahun dari tanggal persetujuan.

** Peneliti berkewajiban

1. Menjaga kerahasiaan identitas subyek penelitian
2. Memberitahukan status penelitian apabila:
 - a. Setelah masa berlakunya keterangan lolos kaji etik, penelitian masih belum selesai, dalam hal ini *ethical approval* harus diperpanjang
 - b. Penelitian berhenti di tengah jalan
3. Melaporkan kejadian serius yang tidak diinginkan (*serious adverse events*).
4. Peneliti tidak boleh melakukan tindakan apapun pada subyek sebelum penelitian lolos kaji etik dan *informed consent*.

LAMPIRAN 7
HASIL ANALISA UNIVARIAT DAN BIVARIAT
ANALISA UNIVARIAT

USIA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20-30 TAHUN	59	21,9	21,9	21,9
31-40 TAHUN	66	24,4	24,4	46,3
41-50 TAHUN	145	53,7	53,7	100,0
Total	270	100,0	100,0	

JENIS KELAMIN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid LAKI-LAKI	84	31,1	31,1	31,1
PEREMPUAN	186	68,9	68,9	100,0
Total	270	100,0	100,0	

PENDIDIKAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SD/SEDERAJAT	2	,7	,7	,7
SMP/SEDERAJAT	52	19,3	19,3	20,0
SMA/SMK	204	75,6	75,6	95,6
S1/SEDERAJAT	12	4,4	4,4	100,0
Total	270	100,0	100,0	

PEKERJAAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TIDAK BERKERJA	24	8,9	8,9	8,9
WIRUSAHA	17	6,3	6,3	15,2
PEGAWAI SWASTA	68	25,2	25,2	40,4
IRT	133	49,3	49,3	89,6
LAINNYA	28	10,4	10,4	100,0
Total	270	100,0	100,0	

KUNJUNGAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1X	55	20,4	20,4	20,4
>2X	215	79,6	79,6	100,0
Total	270	100,0	100,0	

KUALITAS PELAYANAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG SETUJU	14	5,2	5,2	5,2
	SETUJU	107	39,6	39,6	44,8
	SANGAT SETUJU	149	55,2	55,2	100,0
	Total	270	100,0	100,0	

TANGIBLESS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG SETUJU	12	4,4	4,4	4,4
	SETUJU	98	36,3	36,3	40,7
	SANGAT SETUJU	160	59,3	59,3	100,0
	Total	270	100,0	100,0	

REABIILTY

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG SETUJU	18	6,7	6,7	6,7
	SETUJU	113	41,9	41,9	48,5
	SANGAT SETUJU	139	51,5	51,5	100,0
	Total	270	100,0	100,0	

RESPONSIVENESS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG SETUJU	9	3,3	3,3	3,3
	SETUJU	103	38,1	38,1	41,5
	SANGAT SETUJU	158	58,5	58,5	100,0
	Total	270	100,0	100,0	

ASSURANCE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG SETUJU	8	3,0	3,0	3,0
	SETUJU	125	46,3	46,3	48,9
	SANGAT SETUJU	137	50,7	50,7	99,6

Total	270	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

EMPATHY

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KURANG SETUJU	9	3,3	3,3	3,3
Valid SETUJU	112	41,5	41,5	44,8
Valid SANGAT SETUJU	149	55,2	55,2	100,0
Total	270	100,0	100,0	

TINGKAT KEPUASAN PASIEN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KURANG	15	5,6	5,6	5,6
Valid CUKUP	105	38,9	38,9	44,4
Valid BAIK	150	55,6	55,6	100,0
Total	270	100,0	100,0	

PENDEKATAN DAN PERILAKU PETUGAS

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TIDAK PUAS	12	4,4	4,4	4,4
Valid PUAS	98	36,3	36,3	40,7
Valid SANGAT PUAS	160	59,3	59,3	100,0
Total	270	100,0	100,0	

PROSEDUR PERJANJIAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TIDAK PUAS	18	6,7	6,7	6,7
Valid PUAS	113	41,9	41,9	48,5
Valid SANGAT PUAS	139	51,5	51,5	100,0
Total	270	100,0	100,0	

WAKTU TUNGGU

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TIDAK PUAS	9	3,3	3,3	3,3
Valid PUAS	103	38,1	38,1	41,5

SANGAT PUAS	158	58,5	58,5	100,0
Total	270	100,0	100,0	

KUALITAS INFORMASI YANG DITERIMA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TIDAK PUAS	12	4,4	4,4	4,4
Valid PUAS	98	36,3	36,3	40,7
SANGAT PUAS	160	59,3	59,3	100,0
Total	270	100,0	100,0	

FASILITAS UMUM YANG TERSEDIA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TIDAK PUAS	9	3,3	3,3	3,3
Valid PUAS	103	38,1	38,1	41,5
SANGAT PUAS	158	58,5	58,5	100,0
Total	270	100,0	100,0	

**ANALISA BIVARIAT
UJI NORMALITAS**

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
KUALITAS PELAYANAN	,351	270	,000	,712	270	,000
TINGKAT KEPUASAN PASIEN	,352	270	,000	,712	270	,000

a. Lilliefors Significance Correction

UJI KOLERASI SPEARMAN

Correlations

		Kualitas	Kepuasan
Spearman's rho	Kualitas	Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	,714**
		N	270
Kepuasan	Kepuasan	Correlation Coefficient	,714**
		Sig. (2-tailed)	1,000
		N	270

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).