

LAMPIRAN

Lampiran 1 Penjelasan Sebelum Penelitian (PSP)

PENJELASAN UNTUK MENGIKUTI PENELITIAN (PSP)

1. Saya adalah Moch Erfanda Zarkasi Mahasiswa Program Studi DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Malang dengan ini meminta Anda untuk berpartisipasi dengan sukarela dalam penelitian yang berjudul “Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Mulyorejo Kota Malang”.
2. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan bagian pendaftaran di Puskesmas Mulyorejo Kota Malang.
3. Penelitian ini dapat memberi manfaat bagi peneliti ialah
4. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Mulyorejo Kota Malang
5. Prosedur pengambilan bahan penelitian/data dengan
6. Keuntungan yang Anda peroleh dalam keikutsertaan dengan penelitian ini adalah Anda
7. Partisipasi saudara bersifat sukarela, tidak ada paksaan dan saudara bisa sewaktu-waktu mengundurkan diri dari penelitian ini
8. Nama dan jati diri Anda akan tetap dirahasiakan, bila ada hal-hal yang belum jelas anda dapat menghubungi Moch Erfanda Zarkasi dengan nomor HP 089613052172

Lampiran 2 Lembar Angket

ANGKET PENELITIAN
TENTANG
PERSEPSI KEPUASAN PASIEN DAN DIMENSI
KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN
DIPUSKESMAS MULYOOREJO
KOTA MALANG



Oleh:

MOCH. ERFANDA ZARKASI

17410171017

PROGRAM STUDI D-III REKAM MEDIS
DAN INFORMASI KESEHATAN
POLTEKES MALANG
OKTOBER, 2019

Angket Penelitian tentang Persepsi Kepuasan Pasien
Dan Dimensi Kualitas Pelayanan Pendaftaran
Puskesmas Mulyorejo Kota Malang

Judul Penelitian: Penelitian tentang Persepsi Kepuasan Pasien Dan Dimensi Kualitas Pelayanan Pendaftaran Pasien Di Puskesmas Mulyorejo Kota Malang

1. Pengantar

Angket ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pasien tentang kualitas pelayanan para petugas Puskesmas Mulyorejo Kota Malang.

Hasil dari angket ini akan dipergunakan sebagai bahan dalam penulisan Tugas Akhir. Dalam pengisian angket ini anda diminta untuk memberikan jawaban sesuai dengan pengalaman pada saat mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Mulyorejo Kota Malang.

2. Petunjuk pengisian angket :

- a. Sebelum mengisi angket ini bacalah terlebih dahulu setiap pernyataan secara seksama
- b. Jawablah pertanyaan sesuai dengan keyakinan anda
- c. Cara menjawabnya yaitu dengan memberikan tanda centang (✓) pada jawaban yang menurut anda benar.
- d. Pilihlah jawaban sesuai dengan keadaan saat anda mendapatkan pelayanan di Puskesmas Mulyorejo Kota Malang dalam 4 pilihan:
 - Sangat Puas (SP)
 - Setuju (S)
 - Tidak Puas (TS)
 - Sangat Tidak Puas (STP)
- e. Jawaban anda tidak berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan anda di Puskesmas Mulyorejo Kota Malang.
- f. Atas keikutsertaan anda dalam mengisi angket ini saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Peneliti,

Moch. Erfanda Zarkasi

NIM. 17410171017

PERHATIAN : Centang (√) pada jawaban kolom yang menurut anda benar.

1. Bukti Langsung (*Tangibles*) (X1)

No.	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN			
		4	3	2	1
		SP	P	TP	STP
1	Fasilitas yang tersedia di pelayanan pendaftaran di Puskesmas sangat memadahi				
2	Tata ruang di pelayanan pendaftaran Puskesmas Mulyorejo menarik serta tidak membosankan				
3	Seluruh ruangan di pelayanan pendaftaran Puskesmas Mulyorejo terjaga kebersihannya dan nyaman				

2. Keandalan (*Reliability*) (X2)

No.	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN			
		4	3	2	1
		SP	P	TP	STP
4	Dalam melayani pendaftaran petugas melakukannya dengan cepat dan tepat				
5	Petugas pendaftaran dalam melayani pasien cekatan serta professional				
6	Dalam melayani pendaftaran pasien tidak terjadi antrean panjang dan lincer				

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X3)

No.	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN			
		4	3	2	1
		SP	P	TP	STP
7	Petugas pendaftaran dalam melayani pasien baik dan sangat tanggap				
8	Petugas pendaftaran selalu bersedia membantu pasien yang mengalami kesulitan baik dalam proses pendaftaran atau antrian				
9	Petugas pendaftaran selalu tanggap dalam mendengarkan keluhan dan saran para pasien				

4. Jaminan (*Assurance*) (X4)

No.	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN			
		4	3	2	1
		SP	P	TP	STP
10	Kepercayaan pasien telah terbangun pada kemampuan petugas pendaftaran puskesmas				
11	Petugas akan menjamin privasi data pasien serta kerahasiaannya				
12	Kemampuan petugas pendaftaran dalam menjawab pertanyaan pasien sangat baik				

5. Empati (*Emphatic*) (X5)

No.	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN			
		4	3	2	1
		SP	P	TP	STP
13	Kepedulian petugas terhadap masalah pengunjung sangat baik				
14	Perhatian petugas terhadap pasien secara personal sangat baik				
15	Dukungan puskesmas terhadap kepentingan pasien sangat baik				

6. Kepuasan Pasien (Y)

No.	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN			
		4	3	2	1
		SP	P	TP	STP
1	Perasaan puas terhadap jam pelayanan pendaftaran puskesmas				
2	Perasaan puas terhadap lancarnya antrian pelayanan				
3	Perasaan puas terhadap teknologi/peralatan yang digunakan di pelayanan pendaftaran				
4	Perasaan puas terhadap pelayanan pendaftaran pasien				
5	Perasaan puas terhadap kualitas pelayanan pendaftaran secara keseluruhan				

Sumber : (Ali Mas'ud. (2015). Analisis dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Malang : 2015)

Lampiran 3 **Tabel Frekuensi**

Lampiran 4 Dokumentasi

