

## LAMPIRAN

### *Lampiran 1. Informed consent*

#### **LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :  
Umur :  
Pendidikan terakhir :  
Pekerjaan :  
Alamat :

Menyatakan **BERSEDIA/TIDAK BERSEDIA** untuk menjadi responden dalam penelitian yang diajukan oleh Siska Dwi Aprillia D3 Asuransi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Peserta JKN Terhadap Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Wawa Husada”.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan kesadaran saya tanpa paksaan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, Desember 2022

.....

*Lampiran 2. Pedoman wawancara*

**PEDOMAN WAWANCARA MENDALAM ANALISIS KEPUASAN  
PASIEN BPJS (BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL)  
TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI INSTALASI RAWAT INAP  
(IRI) RS. WAVA HUSADA**

**Informan Kunci/Narasumber (Pasien BPJS di instalasi rawat inap RS WAVA HUSADA)**

**i. Identitas Responden**

1. Nama :
2. Umur :
3. Pendidikan terakhir :
4. Pekerjaan :
5. Alamat :

**ii. Tangiability (Fasilitas fisik)**

1. Menurut Anda, Apakah ruang rawat inap tertata rapi dan bersih?
2. Apabila ruangan kotor apakah petugas langsung membersihkan?
3. Bagaimana menurut Anda mengenai kebersihan ruang tunggu pasien?
4. Bagaimana menurut Anda mengenai kenyamanan ruang tunggu pasien?
5. Bagaimana penampilan petugas kesehatan di rumah sakit?
6. Apakah Kursi roda/bed pasien tersedia di tempat penerimaan untuk membawa pasien keruang rawat inap? Jika tidak, apakah langsung dicarikan? Dalam waktu berapa lama pasien menunggu petugas untuk mencarikan kursi roda/bed pasien?
7. Menurut Anda, Apakah tempat tidur telah disiapkan dalam keadaan rapi, bersih dan siap pakai? Spreinya bagaimana? Jika terdapat noda apakah

langsung dibersihkan? Bagaimana alat makan dan minum yang diberikan?

Apabila sudah selesai apakah langsung diambil oleh petugas?

8. Apakah rumah sakit mempunyai papan petunjuk ruangan yang jelas?

### **iii. Reliability (Kehandalan)**

1. Menurut Anda dalam prosedur penerimaan pasien apakah dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit? Jika pasien ada yang belum paham apakah petugas bersedia menjelaskan kembali dengan ramah?
2. Menurut Anda ,Apakah dokter datang tepat waktu?
3. Bagaimana dokter/perawat memberikan informasi tentang penyakit yang Anda derita dan tindakan yang akan dilakukan?
4. Menurut Anda, Apakah perawat siap melayani pasien setiap saat?
5. Menurut Anda, Apakah perawat melaporkan segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan?
6. Menurut Anda, Apakah perawat memperhatikan keluhan keluarga pasien? Dan pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan keluhan?

### **iv. Responsiveness (Daya Tanggap)**

1. Menurut Anda proses pendaftaran apakah dilaksanakan dengan cepat?
2. Apakah Anda sering menunggu lama untuk diperiksa? Adakah alasan dari petugas?
3. Bagaimana sikap petugas kesehatan ketika pasien membutuhkan bantuan?
4. Apakah petugas rumah sakit dengan cepat menanggapi keluhan yang disampaikan oleh pasien?

5. Apakah ketika pertama Anda dirawat di RS Wava Husada diberitahu tentang tata tertib atau peraturan yang ada di rumah sakit? Jika tidak bagaimana Anda mengetahui tata tertib atau peraturan yang ada?
6. Selama dirawat, Apakah Dokter/ perawat selalu menanyakan keluhan pasien? Kemudian apa saja yang dokter/perawat tanyakan ketika kunjungan?
7. Menurut Anda, Apakah Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien?
8. Apakah Dokter memberi penjelasan tentang penyakit?
9. Bagaimana sikap perawat ketika memberika pelayanan kesehatan kepada Anda? Apakah perawat bersikap ramah dan sopan?
10. Menurut Anda, keluhan dan pendapat Anda apakah selalu didengar dan ditangani oleh perawat/dokter yang merawat Anda?

**v. Assurance (Jaminan)**

1. Bagaimana menurut Anda sikap petugas dalam menjelaskan tentang prosedur administrasi pasien pengguna BPJS?
2. Apakah Anda diperbolehkan untuk naik kelas dari jatah kelas BPJS Anda? apakah petugas menjelaskan syarat naik kelas? Apakah Anda diperbolehkan memilih ruang rawat inap sesuai yang Anda inginkan?
3. Menurut Anda ,Apakah perilaku dokter menimbulkan rasa nyaman?
4. Menurut Anda ,Apakah perawat terdidik dan mampu melayani pasien dengan baik?
5. Menurut Anda ,Apakah biaya perawatan terjangkau?

**vi. Empaty (Perhatian)**

1. Menurut Anda, Apakah dokter menenangkan pasien ketika cemas menghadapi penyakit yang diderita? Bagaimana cara dokter menenangkan pasien?
2. Menurut Anda, Apakah perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien? Apa saja yang perawat komunikasikan dengan pasien?
3. Menurut Anda,selama ini apakah perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarga?
4. Menurut Anda, Apakah Anda mendapat pelayanan yang adil, jujur dan tanpa dibeda-bedakan?
5. Menurut Anda, Apakah waktu untuk berkomunikasi keluarga pasien terpenuhi?
6. Menurut Anda, Apakah petugas kesehatan menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh? Dengan cara seperti apa petugas kesehatan memberikan dorongan?

*Lampiran 3. Jawaban Wawancara Mendalam Dengan Informan Utama (IU)*

<b>Fasilitas fisik</b>	
Bangunan,Ruangan Rawat,tempat tidur,Ruang Tunggu, WC Toilet	
IU 1	Bangunannya cantik,rapi dan bersih, ruang rawat dan tempat tidur waktu pertama kali dating dalam keadaan bersih. Wc nya juga bersih dan nyaman.
IU 2	Bangunannya indah,tempat tidurnya waktu saya dating tidak dibersihkan langsung digunakan, engga terlalu memperhatikan kotor atau engga. Ruang tunggu di depan lumayan lah. Untuk wc nya airnya bersih tapi lantainya kurang bersih.
IU 3	Bersih dan bagus. Ruangan tidurnya lumayan lah, sprenya tidak setiap hari diganti kok, jaga kebersihan pribadilah mbak paling, ruang tunggunya bersih toiletnya yang kurang bersih lantainya juga agak licin.
IU 4	Bersih, rapi, nyaman. Wc nya bersih juga kok
IU 5	Bagus, tempat tidurnya bersih pas saya dating diganti sprenya, cuman kadang banyak nyamuk kalo malam itu yg buat kurang nyaman dek. Wc nya lumayan bersih lah
IU 6	Bangunannya bagus dek. Ruangannya bersih juga, tapi kamar mandinya agak bau. Ruang tunggu di depan biasa aja
IU 7	Udah lumayan lah mbak, tempat tidurnya gak dibersihin pas sebelum dipake bekas orang atau engga juga aku gak tau. Tapi ya keliatan bersih-bersih aja. Wc nya ya gak bau tapi gak terlalu bersih.
IU 8	Bersih kok, rapi dan nyaman
Kerapian Petugas,Papan petunjuk, tempat sampah, alat makan, kursi roda	
IU 1	Petugasnya rapi, ramah dan sopan. Papan petunjuknya sangat membantu. Piring sendok kami bawa sendiri, rantang baru dari rumah sakit. Selesai makan kadang kami cuci dulu baru diambil
IU 2	Cantik-cantik rapi dan sopan kok petugasnya dek. Alat makan nya lumayan tunggu waktunya baru diambil lagi tempat makannya. Papan petunjuknya jelas lah. Minum kami pake dispenser dek. Ada tempat sampah juga
IU 3	Biasa aja sih mereka kaya pegawai pada umumnya. Papan petunjuk arahnya jelas, ada, bersih

IU 4	Rapi bersih, mereka ramah juga. Jelas, ada tempat sampahnya. Yaa kaya biasa tunggu satu jam dulu baru alat makannya diambil petugas.
IU 5	Mereka bersih dan rapi-rapi. Papan petunjuknya jelas. Alat makan kaya piring gelas kami bawa sendiri. Rintangnya yah lumayan lah. Ada kok tempat sampahnya
IU 6	Rapi, ramah dan sopan. Jelas. Ada . kadang dibiarin sampek sore tempat makannya baru diambil
IU 7	Mereka baik dan sopan. Pakaiannya rapi-rapi. Jelas, ada disediakan tempat sampah. Rintangnya lumayan bersih tapi tidak langsung diambil kalo udah siap.
IU 8	Rapi, Bersih dan Sopan. Rintangnya bersih. Ada tempat sampah juga kok
<b>Daya Tanggap</b> Petugas dalam melayani, proses pendaftaran, waktu pemeriksaan, mendengarkan keluhan	
IU 1	Tenaga medis melayani dengan baik, ramah, sigap. Proses pendaftaran juga tidak menunggu lama dan juga sesuai keinginan kita. Waktu pemeriksaan juga ga perlu menunggu lama, dan para petugasnya juga mendengarkan keluhan dan merespon dengan baik.
IU 2	Baik, proses daftarnya enggak lama. Tidak lama menunggu untuk diperiksa, mereka baik kalo ada keluhan saya
IU 3	Petugasnya baik dalam melayani. Pendaftarannya gak terlalu lama, dokter nya yg agak lama datang, jadi kami nunggu dulu baru dokternya datang kalo ada keluhan langsung ditanggapi
IU 4	Biasa saja. Kalo gak baik ya kita malas dirawat sini dek . pendaftaran sedikit lambat petugasnya, waktu diperiksa juga gak puas, ya gitulah
IU 5	Baik semua, cepat, bagus, pokoknya bagus
IU 6	Ya begitulah dek baik mereka. Pendaftarannya gak terlalu lama, waktu diperiksa kadang terburu-buru dokternya, gatau mungkin lagi ada keperluan mendesak. Kalo ada keluhan mereka responnya baik
IU 7	Sikapnya baik, pendaftaran juga cepat, keluhan didengarkan.
IU 8	Baik, daftarnya juga cepet. Puas lah
Sikap petugas, ramah, kesopanan, penjelasan penyakit kpd pasien	

IU 1	Ramah, sopan juga kok. Penyakitnya dijelaskan dengan baik
IU 2	Ya ramah toh dek, sopan lah namanya berpendidikan. Penyakitnya ya dijelasi tapi kadang gak paham
IU 3	Ya kalo sopannya ya sopan dek, ramahnya juga lah. Ya penyakit kami udah paham gak perlu dijelasin lagi
IU 4	Sopan lah, ramah juga kalo lewat mereka juga senyum negor juga. Penyakitnya dijelasi sampek paham

IU 5	Mereka sopan, baik, ramah. Yaa dijelaskan dengan baik
IU 6	Ramah, baik, sopan. Dijelaskan dengan bener
IU 7	Gimana ya mbak, ya mereka baik-baik, ramah, dan sopan.gak sombong-sombong kok orang itu. Ya kalo soal penyakit ya harus ditanyak lah
IU 8	Gak sombong cuman gak terlalu ramah juga, ya biasa-biasa aja lah

**Perhatian**

Waktu pelayanan,mendengarkan keluhan,saat pasien cemas, perhatian, komunikasi dan dukungan

IU 1	Tidak terburu-buru kok, keluhan juga didengarkan dengan baik, mereka merespon dengan baik, dan ramah dalam kasi support
IU 2	Waktu diperiksa nyantai kok, kalo ada perlu apa-apa langsung diberikan. Mereka mensupport juga
IU 3	Ya begitulah seharusnya dek, namanya juga kita pasien harus diperiksa, Cuma kadang gak puas karna Cuma sebentar diperiksa, ada juga kadang dokternya gak ngomong diam aja
IU 4	Ya biasa aja sih dek, gak ramah-ramah bgt lah. Cuman ya gak sombong lah. Pas diperiksa enak kok dokternya. Iyaa dibilang I supaya cepet sembuh
IU 5	Ramah kok, baik juga. Pokoknya baik lah
IU 6	Diperiksa dengan santai kok, ramah juga yaa komunikasi mereka bagus lah dengan pasien
IU 7	Kalo dibilang baik ya baik lah dek. Cuma kalo puas nya belum terlalu kadang lagi dokternya lama datang sampek siang belum diperiksa-periksa juga kadang. Ya dibilang cepet sembuh ya

IU 8	Ya gak terburu-buru juga lah dek. Baik lah pelayanan mereka Pasti nya ngasih dukungan biar cepet sembuh
<b>Kehandalan</b> Pelayanan yg teliti, tidak rumit	
IU 1	Kalo menurut saya ya gak rumit lah dek. Menurut saya teliti juga lah
IU 2	Gak rumit kok, pelayanannya juga bisa dibilang teliti karna kalo gak teliti ya bisa bahaya dek
IU 3	Gak rumit biasa aja, ya harus teliti lah pastinya
IU 4	Biasa aja sih gak ribet juga, pelayanannya teliti lah bisa dibilang

IU 5	Gak rumit, yaa telitilah
IU 6	Ya gitulah dek kadang gak sabar kalo pas dapat petugas yang lemot gitu. Jadi gk sabaran kadang. Pelayanan nya harus teliti Cuma kadang ya gitulah asal aja mereka
IU 7	Gak rumit kok, biasa aja. Harus teliti juga kan
IU 8	Biasa aja sih gak ribet juga kok. Ya kalo teliti itu harus lah karna bahaya kan kalo gak teliti
Dokter datang tepat waktu, tindakan keluhan pasien, professional	
IU 1	Dokter nya datang tepat waktu untuk meriksa. Menurut saya ya professional lah
IU 2	Kadang terlambat kadang tepat waktu kalo dokternya sih. Kadang sampek siang gini belum datang. Baru tadi malam aja diperiksa. Ya gatau saya professional apa enggaknya
IU 3	Kadang lama datangnya. Kami tunggu-tunggu juga sering terlambat datangnya untuk meriksa pasien. Tapi pastin diperiksa kok 2 sampai 3 kali sehari
IU 4	Dokternya datang terus kok, gk terlambat lah dek. Professional juga
IU 5	Dokternya ya gitu kadang lama datangnya kadang pagi-pagi juga udah diperiksa. Ya mungkin kadang pas lagi sibuk malam aja datang untuk meriksa. Kalo professional gatau gimana itu dek
IU 6	Dokternya datang tepat waktu kok. Ya menurut saya mereka professional kok

IU 7	Gimana yaa dokternya datang setiap hari Cuma datangnya gak tentu kadang siang kadang pagi. Ini aja sampek jam segini dokternya belum datang kak
IU 8	Ya gak tentu dek Cuma ya kalo ada perlu apa-apa kan kita bisa minta sama perawatnya dek
<b>Jaminan</b> Rasa Aman, kelengkapan alat dan obat	
IU 1	Ya saya merasa aman, menurut saya alatnya lengkap lah, obatnya juga bagus
IU 2	Ya nyaman lah dek, ya ngerasa aman-aman aja sih disini ini
IU 3	Ya aman lah, nyaman juga. Kalo gak aman pasti gak milih rs ini dek. Menurut saya ya alat sama obatnya lengkap lah
IU 4	Nyaman lah. Obatnya juga bagus menurut saya, lengkap juga
IU 5	Ya saya merasa aman dan nyaman disini. Menurut saya ya lengkap lah obat sama alatnya.
IU 6	Ya aman dan nyaman. Ya begitulah saya juga gak tau masalah obatnya lengkap atau engga. Tak rasa merasa bagus
	aja kok
IU 7	Ya nyaman lah dek, kalo ada perlu apa-apa bisa minta ke petugasnya ada yang jaga juga kan. Aman-aman ajalah disini
IU 8	Yaaa saya merasa nyaman lah, aman juga disini. Ya mau gimana gimana pun harus dinyamanin aja
<b>Prosedur bpjs, naik kelas, perawat terdidik, biaya</b>	
IU 1	Waktu pertama kali masuk sih gak dijelaskan, karna masuk rumah sakit lewat rujukan puskesmas. Engga ada kepikiran untuk naik kelas sih, ya biayanya terjangkau karna dari bpjs itu
IU 2	Gak dijelaskan sih kalo soal prosedurnya. Kami gak minta naik kelas. Biayanya terjangkau
IU 3	Karna lewat jalur rujukan sih gak dijelasin waktu awal perawatan kemarin. Gak naik kelas kok. Kalo biayanya terjangkau karna dari bpjs pemerintah dek
IU 4	Gak dijelasin Cuma bawa kartu langsung di proses gitu, gatau sih gimana prosedurnya yang pasti gimana . gak mintak kami dek. biayanya bisa dibilang terjangkau

IU 5	Ya gatau dek gak dijelaskan kok gimana prosedurnya. Gak kepikiran buat naik. Biayanya ya terjangkau lah bpjs pemerintah kok
IU 6	Ya gak dijelaskan sih gimana prosedurnya dek, kami gak bilang naik. biayanya sih terjangkau Cuma ya gitu harapannya memuaskan karna kan kita bayar setiap bulan dapat pelayanan yang baik lah harapannya.
IU 7	Gak dijelaskan sih gimana prosedurnya. Biayanya sih terjangkau lah
IU 8	Gak dijelaskan kok, masuk masuk aja kok. Gak ada Biayanya bisa lah masih terjangkau menurut saya

*Lampiran 4. Jawaban Wawancara Mendalam Dengan Informan Triangulasi*

<b>Fasilitas fisik</b>	
Kebersihan dan kerapian	
Informan Triangulasi 1	Ruangannya bersih kok, rapi juga. Petugas kebersihan setiap hari slalu membersihkan. Tapi dibersihinnya Cuma paagi aja jadwalnya. Jadi kadang kalo kotor ya kami sendiri yang bersihin. wcnya ya lumayan bersih lah  Ya yang aku lihat petugasnya pakaiannya rapi-rapi kok. enak dilihat
Informan Triangulasi 2	Ya bersih dek, kan dibersihin setiap hari ruangannya. Tapi sehari Cuma pagi aja dibersihin obenya. Wc nya Cuma agak licin sih mungkin bekas pasien yang kemrin jadi agak kotor.  Petugasnya rapi-rapi kok
Informan Triangulasi 3	Bersih. Setiap hari dibersihin kok. Tapi pagi aja siang sore gitu jarang ada petugas nya. Tapi kalo diluar jalan-jalan itu kayaknya sering petugas kebersihan bersihin dek. Wc nya bagus  Petugasnya rapi-rapi pakaiannya

Informan Triangulasi 4	Kemaren pas datang tempat tidurnya bersih kok. Ya jaga kebersihan sendiri juga sampah-sampah juga dibuang ke tempatnya. Wc nya agak kurang bersih agak bau dikit Mereka rapi
Informan Triangulasi 5	Lumayan bersih lah. Cuma kadang kami sapu sendiri kalo lantainya kotor. Karna kan petugasnya Cuma pagi aja di sapu ruangnya. Kamar mandinya lumayan bersih. Cuma kadang banyak nyamuk kalo malam  Rapi enak dilihat
Informan Triangulasi 6	Bersih. Ruangnya tempat tidurnya juga bersih. wc nya juga bersih

	Mereka rapi kok
Informan Triangulasi 7	Kita bersihkan setiap hari, dibersihkan oleh cleaning service  Kalo spre nya kita slalu ganti stiap kali ganti pasien.  Pakaian dinas dari petugas kesehatan juga slalu diperhatikan jadi tidak ada yang tidak rapi.
<b>Daya Tanggap</b>  Membantu keluhan	
Informan Triangulasi 1	Kalo ada keluhan dari pasien saya sampaikan ke perawatnya. Dan mereka langsung sigap membantu. Responnya baik dalam membantu keluhan kok
Informan Triangulasi 2	Tak sampekan ke petugas yg jaga itu dek. Sam ibuk itu langsung dibantu kalo ada yang diperluin. Baik- baik orangnya

Informan Triangulasi 3	<p>Kemaren sempet butuh sesuatu kan, petugasnya emang gk langsung dateng tapi gak lama</p> <p>Kalo sikap petugasnya baiklah, gadak yang kasarkasar gitu</p>
Informan Triangulasi 4	<p>Ya kalo butuh apa-apa tinggal bilang ke perawatnya aja dek. Kalo dipanggil dateng kok</p> <p>Kalo baiknya sih baik lah</p>
Informan Triangulasi 5	<p>Kalo dipanggil ya datang petugasnya, kalo butuh apa-apa mereka datang, pokoknya kalo ada apa-apa dibantulah</p> <p>Baik</p>
Informan Triangulasi 6	<p>Tinggal disampekan aja ke petugas mereka langsung antu. Kadang mereka sendiri yang datengin kita nanyak buk ada keluhan gitu.</p> <p>Mereka baik-baik sama pasien</p>
Informan Triangulasi 7	<p>Ya dibantu jika ada keluhan dari pasien.</p> <p>Jika ada keluhan kita menjelaskan apa yang ditanya pasien.</p> <p>Kita siap melayani pasien dengan keluhan yang beraneka ragam</p>

### **Daya tanggap**

Menyampaikan dan memastikan keluhan

Informan Triangulasi 1	Langsung saya laporkan ke perawat kalo pasien ada keluhan, ya saya lihat dibantu sesuai keluhan atau engga
Informan Triangulasi 2	Tak kasi tau sama perawatnya langsung, langsung dibantu sih
Informan Triangulasi 3	Gitu dia ada keluhan langsung kasi tau perawat yang jaga lah dek

Informan Triangulasi 4	Ya langsung kasi tau aja sama perawatnya. Sama orang itu langsung diabantu kok
Informan Triangulasi 5	Kalo gak dibantu ya kami marah lah, ya langsung kasi tau perawatnya aja sih
Informan Triangulasi 6	Kasi tau perawatnya langsung aja, sama mereka langsung dibantu kalo dipanggil
<b>Perhatian</b>	
Respon perawat	
Informan Triangulasi 1	Mereka baik-baik. Kalo ada keluhan mereka langsung datang bantu karna kan mereka yang slalu diruangan sebelah
Informan Triangulasi 2	Baik. Kalo butuh apa-apa perawat yang langsung bantu kita. Kalo dokter bisa Cuma pas jam masuk aja, kalo perawat memang jaga setiap waktu
Informan Triangulasi 3	Baik. Kadang ada yang susah dipanggil lama juga kadang datengnya sih
Informan Triangulasi 4	Ramah baik. Ya dibantu kalo perlu apa-apa
Informan Triangulasi 5	Baik mereka kok. Ramah juga pas lagi butuh mereka langsung bantu
Informan Triangulasi 6	Ya dibantu lah itukan tugas mereka dek. Kalo ramah ya harus ramah lah biar pasien seneng dirawat disini
Informan Triangulasi 7	Kita membantu apa yang dibutuhkan pasien selama berobat di rumah sakit ini. Terutama pada pasien yang sudah tua kebanyakan yang pesiunan yang banyak mengalami kebingungan dengan tata cara pendaftaran kita jelaskan dari tahap aawal dengan sabar
<b>Kehandalan</b>	
Sikap dokter dan jadwal kunjungan dokter	

Informan Triangulasi 1	Baik ramah juga dokternya. Jadwal kunjungannya juga setiap hari. Setiap pagi kadang siang juga sih.
Informan Triangulasi 2	Dokternya baik kok gak sombong juga Cuman kadang lama datengnya, sampek siang kadang gak datang, kadang Cuma sekali aja masuk dokternya
Informan Triangulasi 3	Dokternya dateng tiap hari, tapi Cuma sehari sekali aja. Kadang pagi malam. Kadang Cuma pagi aja atau siang aja gitu Mereka ramah-ramah sih kalo meriksa pasien, sama keluarga pasien juga ramah
Informan Triangulasi 4	Datang kok. Setiap hari mereka gak pernah terlambat kok dek Mereka ramah-ramah banget
Informan Triangulasi 5	Taip hari dateng diperiksa. Tapi gak tentu dtangnya jam berapa. Kadang sampek siang gak datangdatang. Kadang pasien ngeluh juga sebagai keluarganya juga lah merasa gak puas.
Informan Triangulasi 6	Kadang pagi siang atau sore dokternya baru masuk dek, gitu mungkin jadwalnya gatau juga lah Ramah baik juga
Informan Triangulasi 7	Dokter masuk meriksa pasien sesuai dengan jadwal yang sudah ada. Kita slalu berusaha memberikan yang terbaik untuk setiap pasien yang dirawat dirumah sakit ini

<b>Kehandalan</b>	
Minum obat teratur	
Informan Triangulasi 1	Teratur kok, kana da perawatnya yang selalu keliling ngasih obat
Informan Triangulasi 2	Minum obat dengan teratur
Informan Triangulasi 3	Teratur sih kalo soal obat

Informan Triangulasi 4	Minum obat dengan tertur kok. Setiap beberap jam sekali perawatnya datang ngasih obat
Informan Triangulasi 5	Teratur
Informan Triangulasi 6	Minum obat teratur setiap hari
Informan Triangulasi 7	Kita selalu sesuaikan dengan jadwal yang sudah dibuat. Jika sudah jam nya untuk pasien minum obat pastu petugas langsung keliling membawa obat untuk pasien
<b>Jaminan</b>	
Jam kunjungan dan kenyamanan	
Informan Triangulasi 1	Nyaman. Kalo jadwal kunjungan karena covid gini gak boleh lebih dari satu yang nemeni. Jadi gantigantian aja yang jaga
Informan Triangulasi 2	Nyaman kok dek. Kalo kunjungan tidak boleh ramerame karna corona gini dek
Informan Triangulasi 3	Ya dinyaman-nyamnin aja lah dek, namanya di rumah sakit gimana tidur nya ya gak nyenyaknyenyak lah  Kalo kunjungan gak boleh karna corona gini, jadi gak boleh rame-rame gitu
Informan Triangulasi 4	Nyaman lah, lumayan nyaman  Kalo kunjungan belum ada sih karna takut juga keluarga ke rumah sakit masa corona gini
Informan Triangulasi 5	Nyaman  Kunjungannya gak boleh corona gini gadak yang kunjungin paling gentian aja yang jaga
Informan Triangulasi 6	Dinyamanin aja lah dek  Gak ada yang kunjungin karna corona gini

Informan Triangulasi 7	<p>Karena dimasa pandemic, dan menjaga dari penyebaran virus sesuai dengan peraturan tidak diperbolehkan melakukan kunjungan baramai-ramai. Hanya boleh satu orang saja yang menjaga, jika yang lain ingin melihat bisa bergantian menjaganya.</p>
Prosedur penerimaan dan pelayanan pasien bpjs	
Informan Triangulasi 7	<p>Pasien datang dengan membawa kartu BPJS lalu mengambil nomor antrian</p> <p>Membawa fotocopy KTP, KK, Surat Rujukan</p> <p>Setelah mendaftarkan pasien diarahkan ke poli yang dituju sesuai dengan no antrian yang sudah diambil</p>
Naik ke kelas BPJS yang diinginkan	
Informan Triangulasi 7	<p>Pasien diperbolehkan naik ke kelas 1 tingkat dari kelas miliknya. Dengan ketentuan mau membayar selisih dari biaya kelas awal ke kelas selanjutnya. Dan untuk pasien PBI tidak boleh naik kelas, hanya boleh khusus untuk pasien BPJS Mandiri</p>

Lampiran 5. Surat izin penelitian



Nomor : SDN/2022/124108  
 Lampiran : -  
 Perihal : Jawaban Permohonan Ijin Penelitian

Malang, 13 Desember 2022

Kepada  
 Yth. Ketua Program Studi D3 Asuransi Kesehatan  
 Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang  
 Jl. Besar Ijen No. 77C Malang

Dengan hormat,

Menindaklanjuti Surat PP.08.02/6.3/2679/2022 tentang Permohonan Ijin Penelitian yaitu an. :

Nama : Siska Dwi Aprillia  
 NIM : P17430203074  
 Prodi : D3 Asuransi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang  
 Judul Penelitian : Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Peserta JKN Terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Wawa Husada

Beberapa informasi yang dapat kami sampaikan adalah :

1. Bahwa Rumah Sakit Wawa Husada bersedia menjadi tempat pengambilan data dan informasi terkait penelitian. Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kami mohon untuk teknis pelaksanaan dapat menghubungi :

Endang Juaitah, S.Psi  
 Sekretaris Komite Etik Penelitian Kesehatan  
 Hp : 081805005036

2. Berdasarkan Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Wawa Husada Nomor 075/SK/DIR/IV/2020 Tentang Biaya Praktek Kerja Lapangan (PKL), Pelatihan Kerja, Penelitian dan Studi Banding sebagaimana terlampir.

Demikian surat jawaban dari kami. Atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Hormat Kami,  
 An. Direktur Rumah Sakit Wawa Husada  
 Ketua Komite Etik Penelitian Kesehatan,

  
 dr. Lutfi Rachman, MMRS  
 NIK. 10111059

Tembusan:

1. Yth. Wakil Direktur Pelayanan
2. Yth. Kepala Bidang Keperawatan
3. Yth. Kepala Sub Bagian Akuntansi
4. Yth. Kepala Sub Bagian Keuangan
5. Yth. Kepala Sub Bagian Perpajakan



**MEMORANDUM**  
 Nomor : MMR/2022/12/2623

Kepada : Yth. Sdr. Aditya Meru Setiawan S.Kep., Ners  
 Yth. Sdri. Khristina Wulandari, S. Kep., Ners.  
 Yth. Sdri. Dina Purnama Sari, S. Kep., Ners. ,  
 Yth. Sdr. Angga Wahyu Kusuma, S.Kep.,Ners  
 Yth. Sdri. Anik Oktavia,S.Kep., Ners  
 Yth. Sdr/I. Siska Dwi Aprillia  
 Yth. Arslip

Dari : Ketua Komite Etik Penelitian Kesehatan

Tanggal : 14 Desember 2022

Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

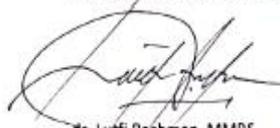
Sehubungan dengan Surat Dinas Nomor SDN/2022/12/4108 perihal Jawaban Permohonan Ijin Penelitian atas nama :

Nama : Siska Dwi Aprillia  
 NIM : P17430203074  
 Prodi : D3 Asuransi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang  
 Judul Penelitian : Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Peserta JKN Terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Wawa Husada

Berkaitan dengan hal diatas dimohon Ka. Instalasi/Koordinator/Ka.Sub.Bag area penelitian untuk membantu memberikan data yang dibutuhkan demi kelancaran kegiatan penelitian sebagaimana permohonan data terlampir.

Demikian informasi dari kami. Atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terimakasih.

Hormat Kami,  
 An. Direktur Rumah Sakit Wawa Husada  
 Ketua Komite Etik Penelitian Kesehatan,

  
 dr. Lufi Rachman, MMRS  
 NIK. 10111059

Tembusan :

1. Yth. Wakil Direktur Pelayanan
2. Yth. Kepala Bidang Keperawatan
3. Yth. Kepala Sub Bagian Akuntansi
4. Yth. Kepala Sub Bagian Keuangan
5. Yth. Kepala Sub Bagian Perpajakan



Lampiran  
 Nomor : MMR/2022/12/2623  
 Tentang : Permohonan Pengambilan Data  
 Tanggal : 14 Desember 2022

**D3 Asuransi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang  
 Pengambilan Data Terkait Kegiatan Penelitian**

No	Uraian	Periode	Unit Kerja	Pembimbing
1.	Alur Pengajuan Rawat Inap untuk Peserta JKN	Desember 2022	Instalasi Kerjasama Pembiayaan dan Casemix	Aditya Meru Setiawan S.Kep.,Ners
2.	Informasi Layanan yang didapatkan Pasien Rawat Inap			
3.	Indeks Kepuasan			
4.	Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Pasien Rawat Inap JKN			
5.	Data Kunjungan Pasien Rawat Inap JKN			
6.	Wawancara Pasien di Rawat Inap	Desember 2022	Instalasi Rawat Inap C	Khristina Wulandari, S. Kep., Ners.
			Instalasi Rawat Inap D	Dina Purnama Sari, S. Kep., Ners. ,
			Instalasi Rawat Inap E	Angga Wahyu Kusuma, S. Kep.,Ners
			Instalasi Rawat Inap H	Anik Oktavia,S.Kep., Ners

Hormat Kami,  
 An. Direktur Rumah Sakit Wawa Husada  
 Ketua Komite Etik Penelitian Kesehatan,

  
 dr. Lutfi Rachman, MMRS  
 NIK. 10111059

Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian

