

LAMPIRAN

Lampiran 1. Rekapitulasi Data

➤ Output Kuesioner

Karakteristik Responden																																				
Dengan ini	Sal	Jenis Kelamin	Usia	B. Fa	2. Ap	3. Apakal	C.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.	19.	20.	21.	22.	23.	24.	25.	26.	27.	28.	29. Menurut	30. Apakah anda memiliki asuransi t			
BERSEDIA	mi	Perempuan	22	Ya	Ya	Ya	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	Rp2.415.362	Punya asuransi tambahan			
BERSEDIA	ad	Perempuan	23	Ya	Ya	Ya	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	Rp2.415.362	Tidak punya asuransi tambahan		
BERSEDIA	He	Perempuan	20	Ya	Ya	Tidak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rp2.415.362	Tidak punya asuransi tambahan		
BERSEDIA	Ha	Perempuan	48	Ya	Ya	Ya	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	Rp2.415.362	Punya asuransi tambahan		
BERSEDIA	Ra	Perempuan	54	Ya	Ya	Tidak	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rp2.415.362	Tidak punya asuransi tambahan	
BERSEDIA	Sal	Perempuan	25	Ya	Tidak	Tidak	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	Rp2.415.362	Tidak punya asuransi tambahan	
BERSEDIA	bu	Perempuan	56	Ya	Tidak	Tidak	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	Rp2.415.362	Tidak punya asuransi tambahan	
BERSEDIA	bu	Perempuan	53	Ya	Tidak	Tidak	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	Rp2.415.362	Tidak punya asuransi tambahan	
BERSEDIA	ad	Laki - laki	57	Ya	Tidak	Tidak	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	Rp2.415.362	Tidak punya asuransi tambahan	
BERSEDIA	bu	Perempuan	40	Ya	Tidak	Tidak	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	Rp2.415.362	Tidak punya asuransi tambahan	
BERSEDIA	Je	Perempuan	50	Tidak	Tidak	Ya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rp2.415.362	Tidak punya asuransi tambahan	
BERSEDIA	JA	Laki - laki	55	Tidak	Tidak	Ya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rp2.415.362	Tidak punya asuransi tambahan	
BERSEDIA	pu	Laki - laki	57	Ya	Tidak	Tidak	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Rp2.415.362	Tidak punya asuransi tambahan	
BERSEDIA	bir	Perempuan	43	Ya	Tidak	Tidak	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	Rp2.415.362	Tidak punya asuransi tambahan	
BERSEDIA	Su	Laki - laki	52	Ya	Tidak	Tidak	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	Rp2.415.362	Tidak punya asuransi tambahan	
BERSEDIA	N	Laki - laki	35	Ya	Ya	Tidak	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	Rp2.415.362	Punya asuransi tambahan	
BERSEDIA	Ed	Laki - laki	51	Ya	Tidak	Tidak	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	Rp2.415.362	Punya asuransi tambahan	
BERSEDIA	ari	Laki - laki	42	Tidak	Tidak	Tidak	3	4	3	3	4	3	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	Rp2.415.362	Tidak punya asuransi tambahan	
BERSEDIA	Sa	Laki - laki	39	Tidak	Tidak	Tidak	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	Rp2.415.362	Tidak punya asuransi tambahan	
BERSEDIA	pu	Laki - laki	48	Tidak	Tidak	Tidak	4	5	3	3	5	3	3	4	5	3	4	3	4	5	3	4	5	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	Rp2.415.362	Tidak punya asuransi tambahan	
BERSEDIA	M	Laki - laki	31	Tidak	Tidak	Tidak	3	4	3	3	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	Rp2.415.362	Tidak punya asuransi tambahan	
BERSEDIA	lus	Perempuan	26	Tidak	Tidak	Ya	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Rp2.415.362	Tidak punya asuransi tambahan	
BERSEDIA	Ad	Laki - laki	40	Tidak	Tidak	Tidak	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Rp2.415.362	Tidak punya asuransi tambahan	
BERSEDIA	Ba	Laki - laki	43	Tidak	Tidak	Tidak	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Rp2.415.362	Tidak punya asuransi tambahan	
BERSEDIA	Ru	Laki - laki	39	Tidak	Tidak	Tidak	3	4	3	4	5	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Rp2.415.362	Tidak punya asuransi tambahan	
BERSEDIA	Su	Laki - laki	59	Ya	Ya	Tidak	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rp2.415.362	Tidak punya asuransi tambahan	
BERSEDIA	Pa	Laki - laki	63	Ya	Ya	Tidak	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rp2.415.362	Tidak punya asuransi tambahan
BERSEDIA	Pa	Laki - laki	54	Ya	Ya	Tidak	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	Rp2.415.362	Punya asuransi tambahan	
BERSEDIA	sat	Perempuan	28	Tidak	Tidak	Ya	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rp2.415.362	Tidak punya asuransi tambahan
BERSEDIA	Si	Perempuan	-	Tidak	Tidak	Tidak	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	Rp2.415.362	Tidak punya asuransi tambahan	
BERSEDIA	N	Laki - laki	-	Tidak	Tidak	Tidak	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	Rp2.415.362	Tidak punya asuransi tambahan	
BERSEDIA	sal	Perempuan	-	Ya	Ya	Tidak	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	Rp2.415.362	Punya asuransi tambahan	
BERSEDIA	jar	Laki - laki	66	Tidak	Ya	Ya	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	Rp2.415.362	Tidak punya asuransi tambahan	
BERSEDIA	Yu	Laki - laki	49	Tidak	Tidak	Tidak	3	4	3	3	5	3	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rp2.415.362	Tidak punya asuransi tambahan
BERSEDIA	wa	Perempuan	43	Tidak	Ya	Tidak	3	5	3	2	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	Rp2.415.362	Tidak punya asuransi tambahan	
BERSEDIA	De	Laki - laki	49	Tidak	Tidak	Ya	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	Rp2.415.362	Tidak punya asuransi tambahan	
BERSEDIA	ica	Perempuan	23	Tidak	Tidak	Tidak	2	3	4	3	5	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	2	5	4	4	4	4	Rp2.415.362	Punya asuransi tambahan	
BERSEDIA	Ro	Perempuan	48	Tidak	Tidak	Tidak	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	Rp2.415.362	Tidak punya asuransi tambahan	
BERSEDIA	Ru	Perempuan	37	Tidak	Tidak	Tidak	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rp2.415.362	Tidak punya asuransi tambahan
BERSEDIA	Si	Perempuan	45	Ya	Ya	Tidak	5	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Rp2.415.362	Tidak punya asuransi tambahan	
BERSEDIA	atur	Perempuan	-	Ya	Ya	Ya	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	Rp2.415.362	Punya asuransi tambahan	
BERSEDIA	Ba	Laki - laki	30	Tidak	Tidak	Tidak	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	Rp2.415.362	Tidak punya asuransi tambahan	
BERSEDIA	da	Laki - laki	47	Tidak	Tidak	Tidak	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rp2.415.362	Tidak punya asuransi tambahan	
BERSEDIA	Su	Laki - laki	43	Tidak	Tidak	Tidak																														

➤ Distribusi Frekuensi
Frequency Table

Sumber Dorongan	Keputusan				Total
	Ya		Tidak		
	n	%	n	%	
Keinginan Sendiri	22	44%	28	56%	50
Keluarga	14	28%	36	72%	50
Dokter	11	22%	39	78%	50

Dimensi Tangible	Frekuensi	
	n	%
Kurang Baik	0	0%
Cukup Baik	15	30%
Baik	35	70%
Total	50	100%

Dimensi Reliability	Frekuensi	
	n	%
Kurang Baik	0	0%
Cukup Baik	6	12%
Baik	44	88%
Total	50	100%

Dimensi Responsiveness	Frekuensi	
	n	%
Kurang Baik	0	0%
Cukup Baik	2	4%
Baik	48	96%
Total	50	100%

Dimensi Assurance	Frekuensi	
	n	%
Kurang Baik	0	0%
Cukup Baik	1	2%
Baik	49	98%
Total	50	100%

Dimensi Emphaty	Frekuensi	
	n	%
Kurang Baik	0	0%
Cukup Baik	1	2%
Baik	49	98%
Total	50	100%

Ekonomi	Frekuensi	
	n	%
Pendapatan 1 bulan		
< Rp2.415.362	25	50
> Rp2.415.362	25	50
Kepemilikan Asuransi Tambahan		
Punya asuransi tambahan	9	18
Tidak punya asuransi Tambahan	41	82
Total	50	100

Lampiran 2. Surat Izin Penelitian



Kementerian Kesehatan
Poltekkes Malang

Jalan Besar Jln 77C
Malang, Jawa Timur 65112
(0341) 566075
<https://poltekkes-malang.ac.id>

Nomor : PP 08 02/F.XXI.18.2/ /2024 23 Februari 2024
Lampiran :
Hal : Surat Izin Penelitian

Yth.
Direktur RSUD Gambiran Kediri

Sehubungan dengan kegiatan penelitian dan penyusunan Laporan Tugas Akhir Mahasiswa Semester VI Prodi D3 Asuransi Kesehatan Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Malang TA 2023/2024, dengan ini kami mohon dengan hormat agar kiranya Bapak/Ibu pimpinan berkenan memberikan izin penelitian kepada:

Nama : AWAMILDA ZHAMROTUL KHUSNA
NIM : P17430211006
Alamat : Dsn. Patik, RT 01 / RW 11, Ds Batangsaren, Kec. Kauman, Kab. Tulungagung, Jawa Timur.

Untuk melaksanakan penelitian dengan kegiatan sebagai berikut :

Waktu Pelaksanaan : 29 Februari - 31 Maret 2024
Tempat Penelitian : RSUD Gambiran Kediri
Jenis Data : Melakukan penyebaran kuesioner terhadap pasien peserta JKN yang naik kelas perawatan.
Judul Tugas Akhir : Gambaran Penyebab Kenalkan Kelas (Tambahan Biaya) Pasien Peserta JKN Di Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran Kota Kediri

Selanjutnya, untuk konfirmasi dapat melalui kontak A/N: AWAMILDA ZHAMROTUL KHUSNA No. Hp 087801482825.

Demikian surat ini kami buat. Atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Ketua Program Studi
Diploma 3 Asuransi Kesehatan


Anggi Ardhiasti, SKM., MPH

Lampiran 3. Surat Keterangan Layak Etik



Kementerian Kesehatan
Politeknik Malang
KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN
Jalan Besar Ijen Nomor 77 C. Malang
(0341) 566075
komisietik@politeknik-malang.ac.id

KETERANGAN LAYAK ETIK
DESCRIPTION OF ETHICAL APPROVAL
"ETHICAL APPROVAL"

No.DP.04.03.F.XXI.31-0518/2024

Protokol penelitian versi 2 yang diusulkan oleh :
The research protocol proposed by

Peneliti utama : Awamilda Zhamrotul Khusus
Principal In Investigator

Nama Institusi : Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang
Name of the Institution

Dengan judul:
Title

**"Gambaran Penyebab Kenaikan Kelas (Tambahannya Biaya) Pasien Peserta JKN Di Rumah Sakit Umum Daerah
Gambiran Kota Kediri"**

*"Overview of Causes Class Increase (Additional Costs) of JKN Participants at the General Hospital Gambiran Regional
Hospital, Kediri City"*

Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan Beban dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bujukan/Eksploitasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator setiap standar.

Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards, 1) Social Values, 2) Scientific Values, 3) Equitable Assessment and Benefits, 4) Risks, 5) Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7) Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standard

Pernyataan Laik Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 28 Mei 2024 sampai dengan tanggal 28 Mei 2025.

This declaration of ethics applies during the period May 28, 2024 until May 28, 2025



May 28, 2024
Professor and Chairperson,



Dr. Susi Milwati, S.Kp., M.Pd.

Lampiran 4. Surat Balasan Penelitian Dari Rumah Sakit Gambiran Kota Kediri

**PEMERINTAH KOTA KEDIRI**
DINAS KESEHATAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GAMBIRAN
Jl. Kapten Pierre Tendean No. 16 Telp. 0354-2810000, 2810001, 2810008
email rsud.gambiran@kedirkota.go.id
KEDIRI


Kode Pos 64132

Kediri, 22 Maret 2024

Nomor : 420 / 419.108.1/2024
Sifat : Penting
Lampiran : -
Perihal : Penelitian Mahasiswa di
 RSUD Gambiran Kota Kediri

Kepada
Yth. Sdr. Kaprodi D3 Asuransi Kesehatan
Politeknik Kesehatan Kemenkes
Malang
Di
M A L A N G

Menindaklanjuti Surat Saudara Nomor PP.08.02/E.XX1.18.2/0145/2024 Tanggal 23 Februari 2024 perihal sebagaimana pada pokok surat, kami sampaikan dengan hormat bahwa pada prinsipnya kami tidak keberatan dan dapat menyetujui rencana penelitian oleh mahasiswa Saudara, yaitu :

Nama : Awamilda Zhamtorul Khusna
N I M : P17430211006
Prodi : Diploma 3 Asuransi Kesehatan
Judul : Gambaran Penyebab Kenaikan Kelas (Tambahan Biaya) Pasien Peserta JKN di Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran Kota Kediri

- dengan ketentuan sebagai berikut :
1. Sanguap memenuhi administrasi, mematuhi protokol kesehatan, etika, serta peraturan yang berlaku di RSUD Gambiran Kota Kediri.
 2. Wajib menyertakan surat lulus uji etik dari institusi pendidikan.
 3. Data/penelitian hanya untuk kepentingan pendidikan. Tidak diperkenankan mempublikasikannya tanpa ijin tertulis dari Direktur RSUD Gambiran Kota Kediri.
 4. Menyerahkan 1 (satu) buku dan mengunggah soft copy hasil penelitian yang telah tersusun dan disahkan oleh Institusi Pendidikan melalui *scan barcode* dibawah, untuk dokumentasi RSUD Gambiran ke Instalasi Diklat.

Demikian untuk menjadikan maklum. Atas perhatian dan kerja samanya disampaikan terima kasih.



Silahkan scan barcode diatas untuk
mengunggah dokumen hasil penelitian
(s.id/schrsq)

An. DIREKTUR RSUD GAMBIRAN
KOTA KEDIRI
Wakil Direktur Umum dan Keuangan


ANSAN SULEHYANTO, SKM., M.Kes
Pembina
NIP. 197410052005011006

Lampiran 5. Informed Consent Penelitian

INFORMED CONSENT PENELITIAN

Bapak/ Ibu/ Sdr/I yang terhormat

Sebelumnya Saya,

Nama : Awamilda Zhamrotul Khusna

NIM : P17430211006

Prodi : D3 Asuransi Kesehatan

Jurusan : Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan

Kampus : Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang

Sedang menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Gambaran Penyebab Kenaikan Kelas (Tambahan Biaya) Pasien Peserta JKN Di Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran Kota Kediri”.

Dalam rangka mengumpulkan data, saya memohon kesediaan dan bantuan Anda untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini. Hasil dari kuesioner ini sepenuhnya akan digunakan untuk kepentingan penelitian.

Mengingat keberhasilan penelitian ini akan sangat bergantung kepada kelengkapan jawaban, dimohon dengan sangat agar kiranya jawaban dapat diberikan selengkap mungkin. Kejujuran serta kesungguhan Anda dalam mengisi kuesioner ini akan sangat berarti dan sangat saya hargai.

Atas kesediaan serta kerjasamanya, saya ucapkan banyak terimakasih.

Peneliti,

Awamilda Zhamrotul Khusna

Lampiran 6. Pernyataan Kesediaan Menjadi Responden Peneliti

PERNYATAAN KESEDIAAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama :

Alamat :

Menyatakan bersedia mejadi responden penelitian oleh mahasiswa dari Program Studi DIII Asuransi Kesehatan Jurusan Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang mengenai “Gambaran Penyebab Kenaikan Kelas (Tambahan Biaya) Pasien Peserta JKN Di Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran Kota Kediri”.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan kesungguhan tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Kediri,.....

Peneliti

Responden

(Awamilda Zhamrotul Khusna)

()

Lampiran 7. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Judul : Gambaran Penyebab Kenaikan Kelas (Tambahan Biaya) Pasien Peserta JKN
Di Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran Kota Kediri.

Petunjuk Pengisian Lembar Kuesioner

- a. Kuesioner bersifat semi tertutup, artinya responden disediakan jawaban dan juga diberi kesempatan untuk menjawab sesuai kemampuannya.
- b. Kuesioner diisi oleh peneliti dengan cara wawancara kepada responden.

A. Identitas Responden

1. Nomer Responden :
2. Nama :
3. Jenis kelamin :
4. Umur : Tahun
5. Pendidikan :
 - a. Tidak sekolah
 - b. SD
 - c. SLTP/MTS
 - d. SLTA/MA
 - e. Diploma
 - f. Sarjana
 - g. Pascasarjana
 - h. Lainnya
6. Pekerjaan :
 - a. PNS/TNI/POLRI/BUMN
 - b. BUMD
 - c. Pegawai swasta
 - d. Wiraswasta
 - e. Petani
 - f. Nelayan
 - g. Buruh
 - h. Lainnya

Petunjuk pengisian kuesioner :

- a) Jawablah setiap pertanyaan dibawah ini sesuai dengan pendapat bapak/ ibu.
- b) Pilihlah jawaban pertanyaan dengan melingkari angka pada skala jawaban sesuai dengan pendapat bapak/ibu.

Keterangan :

Sangat baik	: 5
Baik	: 4
Ragu – ragu	: 3
Tidak baik	: 2
Sangat tidak baik	: 1

B. Faktor Individu (Keinginan)

1. Apakah anda naik kelas perawatan ini karena keinginan sendiri?
 - a). Ya
 - b). Tidak
2. Apakah anda naik kelas perawatan ini karena faktor dorongan dari keluarga?
 - a). Ya
 - b). Tidak
3. Apakah anda naik kelas perawatan ini karena saran atau anjuran dari dokter?
 - a). Ya
 - b). Tidak

C. Faktor Kualitas Pelayanan

Sumber : (Darmawan, 2018)

a) *Tangible*

4. Bagaimana menurut anda kebersihan ruang pelayanan rawat inap RSUD. Gambiran Kediri ?

Sangat Tidak Baik _____ Sangat Baik

1 2 3 4 5

5. Bagaimana menurut anda penampilan (kerapian) petugas pelayanan rawat inap RSUD. Gambiran Kediri ?

Sangat Tidak Baik _____ Sangat Baik

1 2 3 4 5

6. Bagaimana menurut anda kenyamanan ruang pelayanan rawat inap RSUD. Gambiran Kediri?

Sangat Tidak Baik _____ Sangat Baik
1 2 3 4 5

7. Bagaimana menurut anda kelengkapan fasilitas ruang pelayanan rawat inap RSUD. Gambiran Kediri?

Sangat Tidak Baik _____ Sangat Baik
1 2 3 4 5

8. Bagaimana menurut anda kesiapan alat – alat kesehatan yang dibutuhkan oleh pasien?

Sangat Tidak Baik _____ Sangat Baik
1 2 3 4 5

b) Reliability

9. Bagaimana menurut anda ketepatan waktu pelayanan loket pendaftaran ?

Sangat Tidak Baik _____ Sangat Baik
1 2 3 4 5

10. Bagaimana menurut anda ketepatan waktu kunjungan perawat dalam memberikan pelayanan rawat inap ?

Sangat Tidak Baik _____ Sangat Baik
1 2 3 4 5

11. Bagaimana menurut anda ketepatan waktu kunjungan dokter dalam memberikan pelayanan rawat inap ?

Sangat Tidak Baik _____ Sangat Baik
1 2 3 4 5

12. Bagaimana menurut anda kemampuan dokter dalam melakukan pemeriksaan dan memberikan pengobatan kepada pasien ?

Sangat Tidak Baik _____ Sangat Baik
1 2 3 4 5

13. Bagaimana menurut anda ketepatan proses asuhan keperawatan oleh perawat dalam melayani pasien ?

Sangat Tidak Baik _____ Sangat Baik
1 2 3 4 5

c) Responsiveness

14. Bagaimana menurut anda ketanggapan dokter dalam memperhatikan keluhan dan merespons kebutuhan pasien ?

Sangat Tidak Baik _____ Sangat Baik
1 2 3 4 5

15. Bagaimana menurut anda ketanggapan perawat dalam memperhatikan keluhan dan merespons kebutuhan pasien ?

Sangat Tidak Baik _____ Sangat Baik
1 2 3 4 5

16. Bagaimana menurut anda ketanggapan petugas administrasi dalam memperhatikan keluhan dan merespons kebutuhan pasien ?

Sangat Tidak Baik _____ Sangat Baik
1 2 3 4 5

17. Bagaimana menurut anda keramahan dan kesopanan dokter, perawat, dan petugas administrasi dalam memberikan pelayanan kepada pasien ?

Sangat Tidak Baik _____ Sangat Baik
1 2 3 4 5

18. Bagaimana menurut anda ketepatan pelayanan makan dan minum selama perawatan ?

Sangat Tidak Baik _____ Sangat Baik
1 2 3 4 5

d) Assurance

19. Bagaimana menurut anda dokter dalam menunjukkan pengetahuan akan prosedur pelayanan yang benar saat melayani pasien ?

Sangat Tidak Baik _____ Sangat Baik
1 2 3 4 5

20. Bagaimana menurut anda perawat dalam menunjukkan pengetahuan akan prosedur pelayanan yang benar saat melayani pasien ?

Sangat Tidak Baik _____ Sangat Baik
1 2 3 4 5

21. Bagaimana menurut anda petugas administrasi dalam menunjukkan pengetahuan akan prosedur pelayanan yang benar saat melayani pasien?

Sangat Tidak Baik _____ Sangat Baik
1 2 3 4 5

22. Bagaimana menurut anda keamanan dan keselamatan pasien atau keluarga selama masa perawatan ?

Sangat Tidak Baik _____ Sangat Baik
1 2 3 4 5

23. Bagaimana menurut anda keamanan barang bawaan pasien dan keluarga selama masa perawatan ?

Sangat Tidak Baik _____ Sangat Baik
1 2 3 4 5

e) Empathy

24. Bagaimana menurut anda sikap dokter, perawat, petugas administrasi dalam memberikan perhatian saat melayani anda ?

Sangat Tidak Baik _____ Sangat Baik
1 2 3 4 5

25. Menurut anda, bagaimana seorang dokter melakukan komunikasi pada saat melayani anda ?

Sangat Tidak Baik _____ Sangat Baik
1 2 3 4 5

26. Menurut anda, bagaimana seorang perawat melakukan komunikasi pada saat melayani anda ?

Sangat Tidak Baik _____ Sangat Baik
1 2 3 4 5

27. Menurut anda, bagaimana seorang petugas administrasi melakukan komunikasi pada saat melayani anda ?

Sangat Tidak Baik _____ Sangat Baik
1 2 3 4 5

28. Bagaimana menurut anda, rumah sakit memberikan kemudahan pelayanan dalam akses pelayanan kesehatan ?

Sangat Tidak Baik _____ Sangat Baik
1 2 3 4 5

D. Ekonomi

29. Menurut anda, berapa rupiah pendapatan anda selama satu bulan?

- a. < Rp2.415.362,-
- b. \geq Rp2.415.362,-

30. Apakah anda memiliki asuransi tambahan untuk memberikan kemudahan dalam akses pelayanan kesehatan ?

- a). Punya asuransi tambahan
- b). Tidak punya asuransi tambahan