

Lampiran 1

LEMBAR PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth.

Calon responden

Di Poli Umum Puskesmas Ketawang Kec Gondanglegi Kab Malang

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Emita Nuril Nisfalaili

Nim : 18.1.022

Adalah mahasiswa prodi keperawatan Institut Teknologi Sains dan kesehatan RS dr. Soepraoen Malang.

Sebagai syarat tugas akhir mahasiswa Prodi keperawatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang, saya akan melakukan penelitian dengan judul "Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poli Umum Puskesmas Ketawang Kec Gondanglegi Kab Malang". Untuk keperluan tersebut saya mohon kesediaan saudara untuk menjadi responden penelitian ini.

Selanjutnya kami mohon saudara/saudari untuk memberikan informasi dengan kejujuran dan apa adanya. Jawaban dari saudara/saudari dijamin kerahasiaannya

Malang, 28 juni 2021



Peneliti

Lampiran 2

SURAT PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN GAMBARAN Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poli Umum Puskesmas Ketawang Kec Gondanglegi Kab Malang”.

Saya adalah mahasiswa Prodi Keperawatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang, mengharap partisipasi saudara dalam penelitian saya yang berjudul “Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poli Umum Puskesmas Ketawang Kec Gondanglegi Kab Malang”.

Kami mengharapkan tanggapan dan jawaban yang diberikan sesuai dengan pengetahuan yang saudara ketahui, tanpa dipengaruhi orang lain. Saya menjamin kerahasiaan jawaban dan identitas saudara, atas informasi yang saudara berikan hanya akan dipergunakan untuk pengembangan ilmu keperawatan.

Tanda tangan dibawah ini, menunjukkan saudara telah diberi informasi dan memutuskan untuk berpartisipasi dalam penelitian ini

Tanggal : 20 mei 2021

Tanda tangan : 

Lampiran 3

**KISI KISI KUISIONER PENELITIAN
GAMBARAN KEPUASAN PELAYANAN RAWAT JALAN DI
POLI UMUM PUSKESMAS KETAWANG KECAMATAN
GONDAGLEGI KABUPATEN MALANG**

VARIABEL	KEPUASAN	JUMLAH SOAL	NO SOAL
Kepuasan Pelayanan rawat jalan di poli Umum Puskesmas Ketawang Kabupaten Malang	Responsiveness (ketanggapan)	6	1-6
	Reability(kehandalan)	5	1-5
	Assurance (jaminan)	4	1-4
	Emphaty (empati)	4	1-4
	Tangible (bukti langsung)	3	1-3

Lampiran 4

ANGKET /KUISIONER PENELITIAN

Petunjuk pengisian :

Berilah tanda (✓) Isilah pada kolom jawaban yang telah disediakan untuk pernyataan yang sesuai. Mohon diisi sesuai dengan keadaan yang sebenar-benarnya.

A. Data umum

NO	DATA UMUM	JAWABAN
1.	Nama	
2.	Pendidikan	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> Perguruan Tinggi
3.	Status pernikahan	<input type="checkbox"/> Menikah <input type="checkbox"/> Tidak menikah <input type="checkbox"/> Janda / Duda
4.	Pekerjaan	
5.	Rata – rata penghasilan / bulan dalam keluarga	
6.	Usia	Tahun

7.	Frekuensi menggunakan layanan rawat jalan	<input type="checkbox"/> 1 x per/bulan <input type="checkbox"/> 1 bulan sekali <input type="checkbox"/> Lain – lain, sebutkan
8.	Keperluan periksa saat ini	<input type="checkbox"/> kontrol / rutin <input type="checkbox"/> mintak rujukan <input type="checkbox"/> Ada keluhan sakit <input type="checkbox"/> Lain –lain, sebutkan
9.	Penyakit yang dialami	<input type="checkbox"/> DM <input type="checkbox"/> Darah tinggi <input type="checkbox"/> Lain- lain, sebutkan
10	Pembayaran	<input type="checkbox"/> Jaminan Kesehatan (BPJS) <input type="checkbox"/> asuransi swasta <input type="checkbox"/> mandiri / umum

Lampiran 5

B. Data Khusus

Jawablah pernyataan berikut ini dengan memberikan tanda (✓) pada kolom pilihan Puas / Sangat Puas / Sangat Tidak Puas / Tidak Puas yang telah disediakan sesuai dengan pelayanan poli umum Puskesmas yang akan rasakan dan sesuai kondisi sesungguhnya.

No.	Pernyataan	Apa yang Anda rasakan tentang pelayanan Puskesmas			
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
A	Responsiveness (ketanggapan)				
1.	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien				
2.	Petugas memberi informasi secara tertulis bila pasien kurang begitu paham tentang prosedur pelayanan di poli Umum				
3.	Setiap keluhan pasien di atasi dengan cepat				
4.	Informasi yang diberikan petugas akurat				
5.	Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi pelayanan kesehatan				
6.	Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan kesehatan				
B	Reability(kehandalan)				
1.	Petugas memberi informasi tentang jalur pelayanan bagi pasien yang datang ke puskesmas				
2.	Petugas bersedia membantu pasien ketika terdapat kesulitan dalam pengobatan				
3.	Ketersediaan sarana prasarana lengkap bagi pasien yang berobat ke puskesmas				
4.	Pemberi layanan memberi informasi dengan Bahasa yang dimengerti oleh pasien				

No.	Pernyataan	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
5.	Petugas menginformasikan aktivitas yang tidak dilanjutkan mengenai pelayanan kesehatan				
C.	Assurance (jaminan)				
1.	Informasi yang diberikan oleh petugas puskesmas yang diberikan akurat				
2.	Informasi oleh petugas puskesmas yang diberikan tentang pelayanan bisa dipertanggung jawabkan				
3.	Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi terkait pelayanan Dipuskesmas				
4.	Jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan				
D	Emphaty (empati)				
1.	Petugas mengenakan tanda pengenal yang jelas				
2.	Informasi pelayanan kesehatan diberikan tanpa pasien harus meminta				
3.	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan Informasi				
4.	Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien				
E	Tangible (bukti langsung)				
1.	Ruangan pelayanan informasi di puskesmas aman dan Nyaman				
2.	Tersedia ruang khusus untuk pelayanan kesehatan				
3.	Ruangan pelayanan terlihat rapi dan bersih				

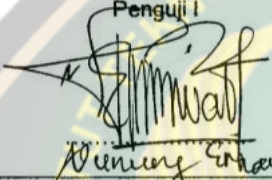
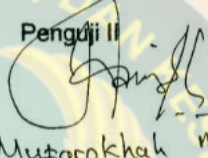

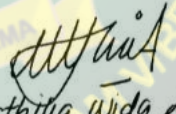
Lampiran 7

POLITEKNIK KESEHATAN RS dr. SOEPRAOEN
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN

BUKTI REVISI UJIAN ~~KTI~~ Proposal KTI

Nama : EMITA NUNI NISFALATI
Nim : 181022
Judul KTI: Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poli Umum
Puskesmas Ketawang Kecamatan Gandagregi


Menyatakan
Telah melakukan revisi uji KTI, sebagai syarat lulus KTI :

1 Penguji I Tanggal : <u>3 Februari '21</u> Penguji I  <u>Wening Rahwati</u>	2 Penguji II Tanggal : <u>29 Januari '21</u> Penguji II  <u>Harim Mufarokhah N.Kep</u>
3 Pembimbing I Tanggal : <u>3 Februari '21</u> Pembimbing I  <u>Mustriwi S.kep M.kep</u>	4 Pembimbing II Tanggal : <u>3 Februari '21</u> Pembimbing II  <u>Musthila Wida Alachitah</u>

Malang, 3 Februari '21

Mengetahui

Koor KTI Prodi Keperawatan


Ns. Ardhiles WK, S.Kep, M.Kep

Lampiran 8

INSTITUT TEKNOLOGI SAINS & KESEHATAN RS dr. SOEPROAEN
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN

BUKTI REVISI UJIAN KTI

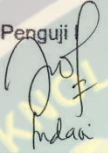
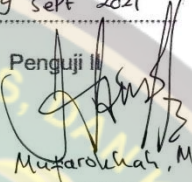
Nama : EMITA HANI MUSTALICI



Nim : 181022

Judul KTI: Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poli umum Puskesmas
Ketawang

Menyatakan

Telah melakukan revisi uji KTI, sebagai syarat lulus KTI :

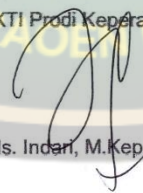
1 Penguji I	2 Penguji II
Tanggal : <u>29 Sept ' 2021</u>	Tanggal : <u>29 Sept ' 2021</u>
Penguji I  Indari	Penguji II  Ns. Hanim Mekarohati, M. Kep

3 Pembimbing I	4 Pembimbing II
Tanggal : <u>29 Sept ' 2021</u>	Tanggal : <u>30 Sept ' 2021</u>
Pembimbing I 	Pembimbing II  Musthika W M,

Malang, 30 Sept ' 2021

Mengetahui

Koor KTI Prodi Keperawatan


Ns. Indari, M. Kep

Lampiran 9

YAYASAN WAHANA BHAKTI KARYA HUSADA
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN RS dr.SOEPRAOEN

Malang, 15 September 2020

Nomor : B / 3 / IX / 2020
Klasifikasi : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Penerbitan
Penelitian

Kepada
Yth. Kepala Dinas Kesehatan Kab.Malang
Di
Malang

1. Dasar :
 - a. Kurikulum Nasional DIII Keperawatan Tahun 2014 tentang Penyusunan KTI dan UAP.
 - b. Kalender Akademik Program Studi Keperawatan Institut Teknologi, Sains Dan Kesehatan RS dr. Soepraoen TA. 2020/2021 tentang jadwal penyusunan KTI dan UAP.
2. Sehubungan hal tersebut di atas, dengan ini diajukan permohonan ijin pengambilan data studi pendahuluan untuk mahasiswa Program Studi Keperawatan Institut Teknologi, Sains Dan Kesehatan RS dr. Soepraoen TA. 2020/2021 a.n, Emita Nuril Nisfalaili NIM. 181022 dengan judul "Gambaran Mutu Pelayanan Rawat Jalan Di Poli Umum Puskesmas Ketawang".
3. Demikian mohon dimaklumi.

Rektor
Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS dr. Soepraoen

Arief Efendi, SMPH, SH(Adv), S.Kep.,Ners.,M.M.,M.Kes
NIDK 8807901019

Lampiran 10

YAYASAN WAHANA BHAKTI KARYA HUSADA
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN RS dr.SOEPROAEN

Malang, Juni 2021

Nomor : B / 62 / VI / 2021
Klasifikasi : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Penerbitan
Penelitian

Kepada

Yth. Kepala Bakesbangpol Kab.Malang

di

Malang

1. Dasar :

- a. Kurikulum Nasional DIII Keperawatan Tahun 2014 tentang Penyusunan KTI dan UAP; dan
- b. Kalender Akademik Program Studi Keperawatan Institut Teknologi, Sains Dan Kesehatan RS dr. Soepraoen TA. 2020/2021 tentang jadwal penyusunan KTI dan UAP.

4. Sehubungan hal tersebut di atas, dengan ini diajukan permohonan ijin pengambilan data penelitian untuk mahasiswa Program Studi Keperawatan Institut Teknologi, Sains Dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang TA. 2020/2021 a.n , Emita Nuril Nisfalaili NIM. 181022 dengan judul "Gambaran Kepuasan Pasien Rawat jalan Di Poli Umum Puskesmas Ketawang Kecamatan Gondanglegi Kabupaten Malang".

2. Demikian mohon dimaklumi.

Rektor

Institut Teknologi, Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen

Arief Efendi, SMPH, SH(Adv), S.Kep.,Ners.,M.M.,M.Kes
NIDK 8807901019

Lampiran 11



PEMERINTAH KABUPATEN MALANG DINAS KESEHATAN



Jln. Panji No.120 Kapanjen Telp (0341) 393730-391621, Fax. (0341) 393731
Email : dinkes@malangkab.go.id website : http// dinkes.malangkab.go.id

KEPANJEN

Kapanjen, 16 Desember 2020

Nomor : 070/6058/35.07.103/2020
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Studi Pendahuluan

Kepada :
Yth. Ketua Yayasan Wahana Bhakti Karya
Husada Malang
Di -

TEMPAT

Menjawab Surat dari Ketua Yayasan Wahana Bhakti Karya Husada Malang, Nomor B/3/IX/2020, tanggal 15 September 2020 tentang Studi Pendahuluan, dengan ini kami TIDAK KEBERATAN dilaksanakan Kegiatan tersebut oleh :

Nama : Emita Nuril Nisfalaili
NIM : -
Judul : *Studi Pendahuluan*
Tempat Kegiatan : Puskesmas Ketawang Kab. Malang
Waktu Kegiatan : 16 Desember 2020 - 16 Januari 2021

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Mentaati peraturan / ketentuan yang berlaku
2. Sesampainya ditempat kegiatan untuk melaporkan dan berkoordinasi kepada Pejabat yang terkait.
3. Melakukan *inform consent* secara tertulis sebelum dilakukan kegiatan kepada yang bersangkutan
4. Harus memegang azas rahasia (tanpa nama / identitas responden)
5. Mempresentasikan dan menyampaikan hasil penelitian di tempat penelitian
6. Setelah selesai melaksanakan kegiatan untuk melaporkan kembali kepada Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Malang Cq. Diklat Litbang Dinas Kesehatan Kab Malang.
7. Surat ini tidak berlaku apabila tidak memenuhi ketentuan tersebut diatas.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

an. KEPALA DINAS KESEHATAN
Sekretaris



drg. **DESSY DELIYANTI, MM**
Pembina Tk. I
NIP. 19641209 199203 2 005

Tembusan. Yth:

1. Kepala UPT Puskesmas Ketawang Kab. Malang
2. Sdr. Emita Nuril Nisfalaili

Lampiran 12



PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jl. KH. Agus Salim No. 7 Telp. (0341) 366260 Fax. (0341) 366260
Email: bakesbangpol@malangkab.go.id – Website: <http://www.malangkab.go.id>
M A L A N G - 6 5 1 1 9

SURAT KETERANGAN

NOMOR : 072/2020/35.07.207/2020

Untuk melakukan Survey/Reserch/Penelitian/PKL/Magang

Menunjuk : Surat dari Ketua Yayasan Wahana Bhakti Karya Husada Malang
Nomor : B/3/IX/2020 Tanggal : 15 September 2020
Perihal : Permohonan Ijin Studi Pendahuluan

Dengan ini Kami **TIDAK KEBERATAN** dilaksanakan Ijin Pendahuluan oleh :

Nama / Instansi : Emita Nuril Nisfalaili
Alamat : Jl. S.Supriadi Sukun,Malang
Thema/Judul/Survey/Research : Permohonan Ijin Studi Pendahuluan
Daerah/Tempat : Di Puskesmas Ketawang Kecamatan Gondanglegi
Lamanya : 1 Bulan
Pengikut : -

Dengan Ketentuan :

1. Mentaati Ketentuan – Ketentuan / Peraturan yang berlaku
2. Sesampainya ditempat supaya melapor kepada pejabat Setempat
3. Setelah selesai mengadakan kegiatan harap segera melapor kembali ke Bupati Malang Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Malang
4. Surat Keterangan ini tidak berlaku apabila tidak memenuhi ketentuan tersebut diatas

Malang, 2 Desember 2020

an. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN MALANG

Sekretaris

AGUS WIDODO, SE

Pembina

NIP. 19720124 199901 1001

Tembusan :

Yth. Sdr.

1. Ketua Yayasan Wahana Bhakti Karya Husada Malang
2. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Malang
3. Kepala Puskesmas Ketawang Kecamatan Gondanglegi
4. Mhs/Ybs
5. Arsip

Lampiran 13



PEMERINTAH KABUPATEN MALANG DINAS KESEHATAN



Jln. Panji No.120 Kepanjen Telp (0341) 393730-391621, Fax. (0341) 393731
Email : dinkes@malangkab.go.id website : <http://dinkes.malangkab.go.id>
KEPANJEN - 65163

Kepanjen, 15 Maret 2021

Nomor : 070/1203/135.07.103/2021
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Penelitian

Kepada :
Yth. Rektor Institut Teknologi, Sains dan
Kesehatan RS dr. Soepraoen
Di -

TEMPAT

Menjawab Surat dari Rektor Institut Teknologi, Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen, Nomor B/62/II/2021, tanggal 05 Februari 2021 tentang Penelitian, dengan ini kami TIDAK KEBERATAN dilaksanakan Kegiatan tersebut oleh :

Nama : Emita Nuril Nisfalaili
NIM : 181022
Judul : *Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Pili Umum Puskesmas Ketawang Kecamatan Gondanglegi Kabupaten Malang*
Tempat Kegiatan : Puskesmas Ketawang Kab. Malang
Waktu Kegiatan : 05 Maret - 31 Maret 2021

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Mentaati peraturan / ketentuan yang berlaku
2. Sesampainya ditempat kegiatan untuk melaporkan dan berkoordinasi kepada Pejabat yang terkait.
3. Melakukan **Inform consent** secara tertulis sebelum dilakukan kegiatan kepada yang bersangkutan
4. Harus memegang azas rahasia (tanpa nama / identitas responden)
5. Mempresentasikan dan menyampaikan hasil penelitian di tempat penelitian
6. Setelah selesai melaksanakan kegiatan untuk melaporkan kembali kepada Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Malang Cq. Diklat Litbang Dinas Kesehatan Kab Malang.
7. Surat ini tidak berlaku apabila tidak memenuhi ketentuan tersebut diatas.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.



Tembusan. Yth:

1. Kepala UPT Puskesmas Ketawang Kab. Malang
2. Sdr. Emita Nuril Nisfalaili

Ltd. DESSY DELIYANTI, MM
Pembina Tk. I
NIP. 19641209 199203 2 005

Lampiran 14



PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jl. KH. Agus Salim No. 7 Telp. (0341) 366260 Fax. (0341) 366260
Email: bakesbangpol@malangkab.go.id – Webside: <http://www.malangkab.go.id>
MALANG-65119

SURAT KETERANGAN

NOMOR : 072/ ~~424~~ /35.07.207/2021

Untuk melakukan Survey/Reserch/Penelitian/PKL/Magang

Menunjuk : Surat dari Rektor Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS dr. Soepraoen
Nomor : B/62/II/2021 Tanggal : 28 Februari 2021
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Dengan ini Kami **TIDAK KEBERATAN** dilaksanakan Ijin Penelitian oleh :

Nama / Instansi : Emita Nuril Nisfalaii
Alamat : Jl. S. Supriadi Malang
Thema/Judul/Survey/Research : **Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poli Umum
Puskesmas Ketawang Kecamatan Gondanglegi Kabupaten
Malang**
Daerah/Tempat : UPT Puskesmas Ketawang Kecamatan Gondanglegi
Kabupaten Malang
Lamanya : 5 s/d 11 Maret 2021
Pengikut : -

Dengan Ketentuan :

1. Mentaati Ketentuan – Ketentuan / Peraturan yang berlaku
2. Sesampainya ditempat supaya melapor kepada pejabat Setempat
3. Setelah selesai mengadakan kegiatan harap segera melapor kembali ke Bupati Malang
Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Malang
4. Surat Keterangan ini tidak berlaku apabila tidak memenuhi ketentuan tersebut diatas

Malang, 4 Maret 2021

an. **KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN MALANG**

Sekretaris

AGUS WIDODO, SE

Pembina

NIP. 19720124 199901 1001

Tembusan :

Yth. Sdr.

1. Rektor Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS dr. Soepraoen
2. Kepala Dinas Kesehatan Kab. Malang
3. Kepala UPT Puskesmas Ketawang Kec. Gondanglegi Kab. Malang
4. Mhs/Ybs
5. Arsip

Lampiran 15

POLITEKNIK KESEHATAN RS. Dr. SOEPRAOEN
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN

KARTU BIMBINGAN KARYA TULIS ILMIAH


Nama Mahasiswa : Emita Muti Mispalali Mulai bimb:

N I M : 181022 Akhir bimb:

Judul Studi Kasus :
Gambaran kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poli
umum Puskesmas ketawang, Kecamatan Gondaglegi,
Kabupaten Malang.

Nama Pembimbing I : Ibu Hs. Mustriwi Skep, Mkep

Nama Pembimbing II : Ibu Musthika Wida M. Skep, ters m. Biomed

Tanggal	Bimbingan yang diberikan oleh Dosen		Tanda Tangan
	Pembimbing I/II	Permasalahan	
8/6/2021	I	Revisi Bab 4 dan 5	
14/6/2021	I	Revisi Bab 4 dan 5	
15/6/2021	I	Ace Bab. 4,5	

Catatan:

Lampiran 16

POLITEKNIK KESEHATAN RS. Dr. SOEPRAOEN
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN

KARTU BIMBINGAN KARYA TULIS ILMIAH

Nama Mahasiswa : Emita Huri NISPA Mulai bimb:

N I M : 181022 Akhir bimb:

Judul Studi Kasus :
Gambaran kepuasan pasien rawat jalan
Poli umum Puskesmas Kefauwong Kecamatan
Sondagegi

Nama Pembimbing I : NS Mustriwi S.kep, m.kep

Nama Pembimbing II : NS Mustilca Wida M. Skel, Ners, m. Biomed

Tanggal	Bimbingan yang diberikan oleh Dosen		Tanda Tangan
	Pembimbing I/II	Permasalahan	
29/11/20	I	Acc Judul	<i>[Signature]</i>
03/12/20	II	Revisi bab 1	<i>[Signature]</i>
06/12/20	II	"	<i>[Signature]</i>
9/12/20	II	"	<i>[Signature]</i>
10/12/20	II	Acc bab 1, lanjut bab 2	<i>[Signature]</i>
11/12/20	II	Revisi bab 2	<i>[Signature]</i>
13/12/20	II	Revisi bab 2, lanjut bab 3	<i>[Signature]</i>
14/12/20	II	Revisi bab 2 & 3	<i>[Signature]</i>
15/12/20	II	Acc bab 3, siapkan fulldraft	<i>[Signature]</i>
16/12/20	II	Lengkapi fulldraft	<i>[Signature]</i>
17/12/20	II	Acc fulldraft, acc ujian	<i>[Signature]</i>
27/05/21	II	Revisi Bab 4, 5	<i>[Signature]</i>
05/06/21	II	Revisi Bab 4, 5	<i>[Signature]</i>
10/06/21		Lengkapi Fulldraft	<i>[Signature]</i>

Catatan:

.....
.....
.....

Lampiran 17

**REKAPITULASI DATA UMUM GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI POLI UMUM PUSKESMAS KETAWANG**

NO	RESPONDEN	PENDIDIKAN	STATUS PERNIKAHAN	PEKERJAAN	RATA-RATA PENGHASILAN/BULAN	USIA	FREKUENSI MENGGUNAKAN LAYANAN RAWAT JALAN	KEPERLUAN PERIKSA SAAT INI	PENYAKIT YANG DIALAMI	PEMBAYARAN	KATEGORI
1	R	3	1	1	1	3	3	3	3	2	puas
2	P	4	1	1	2	2	3	3	3	2	puas
3	S	3	1	1	1	3	2	1	3	2	puas
4	K	1	1	2	1	2	1	1	2	1	puas
5	P	1	1	2	1	2	3	3	2	1	puas
6	S	2	1	2	1	3	3	3	3	1	puas
7	A	3	1	1	1	1	1	1	1	1	puas
8	A	2	2	2	2	2	2	2	2	2	puas
9	S	2	2	2	1	1	3	3	3	2	puas
10	A	2	2	2	1	1	3	3	2	2	puas
11	F	2	2	2	1	1	3	3	3	2	tidak puas
12	I	3	3	1	1	2	3	3	3	2	tidak puas
13	N	3	2	1	1	1	2	1	3	1	puas
14	N	4	1	1	1	1	2	2	3	1	puas
15	S	3	2	1	1	3	2	1	2	2	tidak puas

16	U	2	1	1	1	3	3	3	3	2	tidak puas
17	A	3	2	1	1	1	3	3	3	1	tidak puas
18	I	1	1	1	1	2	3	4	3	2	tidak puas
19	S	1	3	1	1	3	3	3	1	1	puas
20	M	3	1	1	1	3	2	1	2	1	tidak puas
21	L	2	1	2	1	3	1	1	2	1	puas
22	A	4	1	1	2	2	3	3	3	2	puas
23	F	1	1	2	2	3	2	1	2	1	tidak puas
24	D	3	1	1	2	1	3	3	3	2	puas
25	N	3	1	1	1	3	3	3	3	1	puas
26	R	1	1	1	2	3	2	1	2	1	tidak puas
27	T	3	1	1	1	2	3	3	3	2	puas
28	R	4	1	1	1	2	3	3	3	2	puas
29	L	1	1	2	1	1	3	3	3	1	puas
30	H	2	1	1	2	2	2	2	3	2	tidak puas
31	B	2	2	1	2	1	3	4	3	1	puas
32	E	3	1	1	2	2	2	2	3	1	tidak puas
33	N	1	2	2	2	1	3	3	3	1	puas
34	H	3	1	1	1	1	3	3	3	2	puas
35	L	3	1	1	1	1	3	3	3	1	tidak puas
36	R	3	1	1	1	1	3	3	3	1	tidak puas
37	E	3	1	1	1	1	3	3	3	1	tidak puas
38	W	3	1	1	1	2	2	2	3	1	tidak puas
39	R	3	1	1	1	1	2	3	3	1	tidak puas
40	W	3	1	1	1	2	2	3	3	1	tidak puas

41	S	3	1	1	1	2	3	3	3	1	tidak puas
42	T	2	1	1	1	1	3	3	3	1	tidak puas
43	F	2	1	2	1	1	3	1	2	1	puas
44	F	3	1	2	1	1	1	2	3	1	tidak puas
45	K	2	1	1	1	1	3	3	3	1	tidak puas
46	F	3	1	1	1	1	3	2	3	1	tidak puas
47	H	2	1	2	1	1	1	2	3	1	puas
48	S	3	1	1	1	1	2	3	3	1	tidak puas
49	A	3	1	1	1	2	2	3	3	1	tidak puas
50	C	3	1	2	1	2	2	3	3	1	tidak puas
51	R	3	1	1	1	1	3	3	3	3	puas
52	E	3	1	1	1	1	2	3	3	1	tidak puas
53	W	3	1	1	1	1	2	3	3	1	tidak puas
54	R	3	1	1	1	1	3	2	3	3	puas
55	S	3	1	1	1	2	2	1	2	1	tidak puas
56	T	3	1	2	1	2	3	3	3	1	tidak puas
57	Y	3	1	1	1	1	3	3	3	3	tidak puas



Lampiran 18

**REKAPITULASI DATA KHUSUS GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI POLI UMUM PUSKESMAS KETAWANG**

NO	RESPODEN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	TOTAL	KATEGORI	
1	R	2	1	2	3	1	2	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1	3	2	1	1	2	1	36	puas	
2	P	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	37	puas	
3	S	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44	puas	
4	K	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44	Puas	
5	P	1	2	2	2	3	2	3	1	2	1	2	2	1	2	1	2	3	2	1	3	2	1	41	Puas	
6	S	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	49	Puas	
7	A	2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	47	Puas	
8	A	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44	Puas	
9	S	1	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	44	Puas	
10	A	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	0	0	39	Puas	
11	F	2	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	29	tidak puas	
12	I	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	0	1	0	0	2	0	2	0	0	2	29	tidak puas	
13	N	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	0	1	0	47	Puas



14	N	3	2	2	1	1	2	1	2	2	3	1	2	2	3	0	0	1	1	1	2	1	2	35	puas
15	S	2	2	1	2	1	1	1	1	3	1	1	2	2	2	0	0	0	1	1	1	1	0	26	tidak puas
16	U	2	1	0	1	2	2	1	0	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	0	2	2	33	tidak puas
17	T	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	0	23	tidak puas
18	I	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	0	2	2	0	0	0	2	28	tidak puas
19	I	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44	puas
20	M	2	3	3	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	0	31	tidak puas
21	L	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	43	puas
22	A	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	45	puas
23	F	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	tidak puas
24	D	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	46	puas
25	N	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44	puas
26	R	2	2	2	3	2	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2	2	2	0	0	2	0	32	tidak puas
27	H	2	1	1	1	1	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41	puas
28	M	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44	puas
29	L	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38	puas
30	H	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	2	2	0	2	0	29	tidak puas
31	B	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	43	puas
32	E	2	2	2	2	2	3	3	3	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	1	1	1	1	26	tidak puas
33	N	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	43	puas
34	H	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	1	1	3	3	2	2	41	puas
35	L	0	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	0	2	3	3	0	0	29	tidak puas
36	R	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	0	0	0	0	0	0	3	0	1	3	31	tidak puas
37	E	1	1	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	9	tidak puas

38	W	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	18	tidak puas
39	R	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	3	0	0	31	tidak puas	
40	W	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	29	tidak puas	
41	S	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	2	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	20	tidak puas	
42	T	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	tidak puas	
43	F	0	0	1	3	2	3	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	3	3	0	0	34	puas		
44	F	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	tidak puas	
45	K	0	0	0	0	0	1	1	2	1	3	2	3	1	1	1	1	2	2	2	3	0	27	tidak puas		
46	F	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	9	tidak puas		
47	H	1	0	0	0	0	0	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	46	puas	
48	S	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	14	tidak puas	
49	A	1	1	2	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	tidak puas	
50	C	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	21	tidak puas		
51	R	0	0	2	0	0	3	3	3	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	3	3	37	puas			
52	E	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	5	tidak puas		
53	W	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	26	tidak puas		
54	R	3	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	37	puas		
55	S	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	tidak puas		
56	T	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31	tidak puas		
57	Y	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	tidak puas		



Lampiran 19

Distributor Frekuensi Jawablah Responden Berdasarkan Pengetahuan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poli Umum

Puskesmas Ketawang Kabupaten Malang

No	Pernyataan	Jawaban				Total
		Sangat puas N (%)	Puas N (%)	Tidak Puas N (%)	Sangat tidak puas N (%)	
A	Responsiveness (ketanggapan)					
1.	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien	9 (16%)	15 (26%)	30 (35%)	3 (5%)	57 (100%)
2.	Petugas memberi informasi secara tertulis bila pasien kurang begitu paham tentang prosedur pelayanan di poli umum	10 (18%)	15 (26%)	28 (49%)	4 (7%)	57(100%)
3.	Setiap keluhan pasien di atasi dengan cepat	8 (14%)	15 (26%)	30 (53%)	4 (7%)	57(100%)
4.	Informasi yang diberikan petugas akurat	10 (18%)	16 (28%)	24 (42%)	7 (12%)	57(100%)
5.	Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi pelayanan kesehatan	10 (18%)	17 (30%)	26 (46%)	4 (7%)	57(100%)
6.	Adanya jaminan jika terjadi	7 (12%)	20 (35%)	23 (40%)	7 (12%)	57 (100%)

	kesalahan dalam pelayanan kesehatan					
B	Reability(kehandalan)					
1	Petugas memberi informasi tentang jalur pelayanan bagi pasien yang datang ke puskesmas	5 (9%)	24 (42%)	19(33%)	9 (16%)	57 (100%)
2	Petugas bersedia membantu pasien ketika terdapat kesulitan dalam pengobatan	7 (12%)	23 (40%)	21 (37%)	6(11%)	57(100%)
3	Ketersediaan sarana prasarana lengkap bagi pasien yang berobat ke puskesmas	9 (16%)	23(40%)	21(37%)	6 (11%)	57 (100%)
4	Pemberi layanan memberi informasi dengan Bahasa yang dimengerti oleh pasien	10 (18%)	18 (32%)	21 (37%)	8 (14%)	57 (100%)
5	Petugas menginformasikan aktivitas yang tidak dianjurkan mengenai pelayanan kesehatan	7 (12%)	19 (33%)	27 (47%)	4 (7%)	57 (100%)
c	Assurance (jaminan)					
1	Informasi yang diberikan oleh petugas puskesmas yang diberikan akurat	8 (14%)	16 (28%)	26 (46%)	7 (12%)	57 (100%)
2	Informasi oleh petugas puskesmas yang diberikan tentang pelayanan bisa	8 (14%)	23 (40%)	22 (39%)	4 (7%)	57 (100%)

	dipertanggung jawabkan					
3	Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi terkait pelayanan dipuskesmas	10 (18%)	21 (37%)	23 (40%)	3 (5%)	57 (100%)
4	Jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan	11 (19%)	23 (40%)	19 (33%)	4(7%)	57 (100%)
D	Empathy (empati)					
1	Petugas mengenakan tanda pengenal yang jelas	13 (23%)	20 (35%)	31 (39%)	2 (4%)	57 (100%)
2	Informasi pelayanan kesehatan diberikan tanpa pasien harus meminta	11 (19%)	17(30%)	25 (44%)	4 (7%)	57 (100%)
3	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi	9 (16%)	17 (30%)	29 (57%)	2 (4%)	57 (100%)
4	Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien	7 (12%)	21(37%)	22 (39%)	7 (12%)	57 (100%)
E	Tangible (bukti langsung)					
1	Ruangan pelayanan informasi di puskesmas aman dan nyaman	12 (21%)	16 (28%)	22 (39%)	7 (12%)	57 (100%)
2	Tersedia ruang khusus untuk pelayanan kesehatan	12 (21%)	17 (30%)	24 (42%)	4 (7%)	57 (100%)
3	Ruangan pelayanan terlihat rapi	15 (26%)	17 (30%)	20 (35%)	5 (9%)	57 (100%)

|

.	dan bersih					
---	------------	--	--	--	--	--



Lampiran 20

DOKUMENTASI KEGIATAN



Dokumentasi Peneliti saat Pengambilan Data Responden