

## Lampiran 1 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Bulan Ke-									
	2020				2021					
	9	10	11	12	1	2	3	4	5	
1. Penyusunan karya tulis		√	√							
2. Penyusunan Instrumen				√						
3. Seminar karya tulis					√					
4. Perbaikan karya tulis					√					
5. Pengurusan surat ijin						√				
6. Pengumpulan data							√			
7. Pengolahan data							√			
8. Analisa data								√		
9. Penyusunan laporan								√		
10. <u>Uji sidang KTI</u>										√
11. Perbaikan laporan KTI										√

## Lampiran 2 Lembar Permohonan Menjadi Responden

### LEMBAR PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth.

Pasien Puskesmas Arjasa Kab. Situbondo

Dengan hormat.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa Prodi Keperawatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soeparoen Malang.

Nama : Nur Wahyu Abdullah

NIM : 18.1.152

Sebagai syarat tugas akhir mahasiswa Prodi Keperawatan RS dr. Soepraoen, saya akan melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Keperawatan Di Puskesmas Arjasa Kabupaten Situbondo”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yang telah menerima pelayanan keperawatan di Puskesmas Arjasa sebagai bahan acuan dan pertimbangan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Arjasa Kabupaten Situbondo. Atas keperluan tersebut saya mohon kesediaan responden (pasien yang telah mendapatkan pelayanan keperawatan) untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Selanjutnya saya mohon untuk para responden mengisi kuisisioner yang saya sediakan dengan kejujuran dan apa adanya. Jawaban bapak/ibu dijamin kerahasiannya.

Demikian atas bantuan dan partisipasi bapak/ibu disampaikan terimakasih.

Situbondo, Januari 2021

Nur Wahyu Abdullah

18.1.152

### Lampiran 3 Lembar Persetujuan Menjadi Responden Penelitian

#### LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN

#### GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TENTANG PELAYANAN KEPERAWATAN DI PUSKESMAS ARJASA KABUPATEN SITUBONDO

Oleh:

Nur Wahyu Abdullah

Setelah saya membaca maksud dan tujuan dari penelitian ini, maka saya dengan sadar menyatakan bahwa saya bersedia menjadi responden dalam penelitian ini. Tanda tangan saya dibawah ini, sebagai bukti kesediaan saya menjadi responden penelitian.

**Tanda Tangan** :

**Tanggal** :

**No. Responden** :



## KUISIONER TENTANG KEPUASAN PASIEN

Alternatif Jawaban:

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

### 1. *Tangibility* (bukti fisik)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
1	Ruang rawat inap tertata rapi dan bersih.				
2	Memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap.				
3	Penampilan perawat bersih dan rapi.				
4	Tempat tidur telah disiapkan dalam keadaan rapi, bersih dan siap pakai.				

### 2. *Reliability* (handal)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
1	Prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit.				
2	Perawat datang tepat waktu.				
3	Lama waktu menunggu diruang tunggu sebelum mendapatkan perawatan				
4	Proses pengambilan obat yang cepat dan tepat				

### 3. Responsiveness (tanggap)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
1	Lama waktu menunggu diruang tunggu sebelum mendapatkan perawatan				
2	Pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat				
3	Jadwal pelayanan puskesmas dijalankan dengan tepat				
4	Proses pengambilan obat yang cepat dan tepat				

### 4. Assurance (jaminan)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
1	Perilaku perawat menimbulkan rasa aman.				
2	Perawat terdidik dan mampu melayani pasien.				
3	Pelayanan yang sopan dan ramah				
4	Memberi jaminan akan kesembuhan pasien.				

### 5. Emphaty (perhatian)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
1	Perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien.				
2	Kesabaran petugas dalam melayani pasien.				
3	Sikap dan prilaku dokter saat melakukan tindakan medis				
4	Menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka.				

## Lampiran 5 Surat Perijinan



PEMERINTAH KABUPATEN SITUBONDO  
**DINAS KESEHATAN**  
Jl. PB. Sudirman No. 14 Telp. /Fax (0338) 671850 Kotak Pos 1700  
**SITUBONDO 68312**

Nomor : 440 / 1262 / 431.202.5.3 / 2021  
Lampiran : -  
Perihal : **Rekomendasi / Penelitian**  
**Survey/Research**

Situbondo, 15 Maret 2021  
Kepada  
Yth. Kepala Puskesmas Arjasa

di-

**SITUBONDO**

Menindak lanjuti Surat dari Kepala Badan Kesbangpol dan Linmas Nomor : 070 / 091 / 431.305.2.2/2021 tanggal 10 Maret 2021 perihal, Penelitian /Survey/Research maka kami memberikan rekomendasi kepada :

Nama : **Nur Wahyu Abdullah**  
Alamat : **Kp.Setonggak 1 RT 02 RW 01 Ds.Seletreng Kec. Kapongan**  
Pekerjaan : **Mahasiswa**  
Instansi/Organisasi : **Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr.Soepraoen Malang.**  
Judul / Tema : **Gambaran Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Arjasa Kabupaten Situbondo**  
Tujuan : **Pengambilan Data**  
Waktu : **10 Maret 2021 s/d 10 April 2021**  
Lokasi : **Wilayah kerja Puskesmas Arjasa**

Selama melaksanakan penelitian diharapkan kepada Saudara pengambil data berkewajiban untuk menghormati dan menaati ketentuan yang berlaku di Wilayah kerja Puskesmas Arjasa.  
dan agar mendapatkan bantuan Saudara seperlunya.

An. **KEPALA DINAS KESEHATAN  
KABUPATEN SITUBONDO**  
Kepala Bidang SDK



**AGUNG SELYANTO.S.Kep**  
NIP. 197901082005011006

### Lampiran 6 Mastersheet Data Umum

NO	DATA UMUM				
	UMUR (TAHUN)	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	JENIS KELAMIN	PENGETAHUAN TENTANG PELAYANAN KESEHATAN
1	21	PT	TIDAK BEKERJA	L	YA
2	32	SMA	SWASTA	L	TIDAK
3	38	SMA	DAGANG	L	TIDAK
4	49	SD	IRT	P	TIDAK
5	25	SMA	IRT	P	YA
6	33	SMA	DAGANG	L	YA
7	31	SD	IRT	P	TIDAK
8	39	SMA	SWASTA	L	TIDAK
9	45	SD	IRT	P	TIDAK
10	28	SMA	IRT	P	YA
11	32	PT	PNS	L	TIDAK
12	24	SMP	IRT	P	YA
13	42	SD	IRT	P	TIDAK
14	37	SMA	DAGANG	L	TIDAK
15	63	SD	IRT	P	TIDAK
16	33	SMA	SWASTA	P	YA
17	38	PT	SWASTA	P	YA
18	22	PT	TIDAK BEKERJA	P	YA
19	56	SD	IRT	P	TIDAK
20	29	SMA	IRT	P	YA
21	34	SMA	DAGANG	L	TIDAK
22	38	SMA	SWASTA	P	TIDAK
23	51	SD	IRT	P	TIDAK
24	36	SMA	DAGANG	L	TIDAK
25	38	SD	IRT	P	TIDAK

26	53	SD	IRT	P	TIDAK
27	38	SMA	IRT	P	TIDAK
28	22	PT	TIDAK BEKERJA	L	YA
29	68	SD	IRT	P	TIDAK
30	32	SMP	IRT	P	TIDAK
31	25	SMP	IRT	P	YA
32	35	PT	PNS	L	TIDAK
33	26	SMP	IRT	P	YA
34	39	SMA	DAGANG	L	TIDAK
35	46	SD	IRT	P	TIDAK
36	21	PT	TIDAK BEKERJA	P	YA
37	29	SD	IRT	P	TIDAK
38	48	PT	SWASTA	P	TIDAK
39	36	SMA	DAGANG	P	TIDAK
40	28	SMA	IRT	P	YA



### Lampiran 7 Mastersheet Data Khusus

No	Reliability				Assurance				Tangible				Emphaty				Responsiveness				Nilai	Keterangan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
1	2	4	4	4	3	4	3	2	4	2	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	67	Samhat Puas
2	1	2	1	2	3	3	2	1	4	2	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	56	Puas
3	1	4	1	3	2	3	1	3	3	1	2	3	1	2	2	2	2	3	3	3	45	Tidak puas
4	2	4	2	4	4	3	2	2	4	2	2	4	4	2	3	2	3	3	4	4	60	Puas
5	1	3	1	4	3	4	1	2	3	1	3	3	1	2	3	2	3	2	2	3	47	Tidak puas
6	1	1	2	2	2	3	2	1	3	1	3	3	1	2	3	2	2	3	3	3	43	Tidak puas
7	2	3	1	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	2	2	4	4	4	66	Sangat Puas
8	1	2	1	4	1	3	3	2	3	2	3	3	2	1	3	2	1	1	2	3	43	Tidak puas
9	1	3	2	3	2	3	2	2	4	3	4	4	3	2	4	2	1	1	2	2	50	Tidak puas
10	1	2	1	4	3	3	1	2	3	1	3	3	1	2	3	2	1	2	2	4	44	Tidak puas
11	2	4	3	4	3	3	1	1	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4	60	Puas
12	1	1	1	3	2	2	2	1	2	1	2	3	4	2	3	1	1	3	2	2	35	Sangat Tidak Puas
13	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	2	4	2	1	3	3	3	62	Puas
14	2	3	2	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	2	3	3	2	3	2	4	62	Puas
15	1	3	1	4	1	3	2	2	4	3	3	4	1	1	3	2	1	2	3	4	48	Tidak puas
16	2	2	1	4	3	4	1	2	4	2	1	4	1	2	3	2	1	1	3	3	46	Tidak puas

17	2	3	1	2	3	3	1	1	3	2	4	3	2	1	3	2	1	2	3	3	45	Tidak puas
18	3	3	2	4	3	3	3	4	4	2	4	3	4	2	3	3	1	3	3	4	61	Puas
19	2	1	1	3	2	3	1	2	3	1	3	3	2	2	3	2	1	3	3	4	45	Tidak puas
20	1	3	2	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	60	Puas
21	1	3	1	4	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	2	4	48	Tidak puas
22	2	2	1	4	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	2	1	2	2	2	45	Tidak puas
23	1	4	1	4	4	3	2	1	4	3	2	4	1	4	2	3	1	3	3	2	52	Puas
24	2	3	2	3	4	4	1	2	4	2	2	4	1	2	3	3	1	1	3	2	49	Tidak puas
25	1	4	4	4	2	3	4	2	3	2	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	60	Puas
26	2	3	2	4	3	3	3	2	3	2	3	3	1	1	4	2	2	3	3	4	53	Puas
27	1	1	3	4	1	3	1	1	3	1	3	3	1	2	3	2	1	3	3	4	44	Tidak puas
28	3	3	2	4	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	1	3	3	4	60	Puas
29	2	2	1	4	2	2	1	2	4	2	3	3	1	2	3	1	1	2	3	4	45	Tidak puas
30	2	3	2	2	3	3	1	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	4	50	Tidak puas
31	2	2	3	3	2	3	1	2	3	4	3	4	4	2	2	2	2	1	3	2	50	Tidak puas
32	2	1	1	4	3	3	3	1	3	2	3	3	1	4	3	3	1	3	3	3	50	Tidak puas
33	3	4	4	4	2	4	1	3	4	4	3	3	1	2	3	4	1	3	3	4	60	Puas
34	1	3	2	3	4	3	4	2	3	3	4	4	1	1	4	3	1	3	2	3	54	Puas
35	2	2	3	4	2	2	1	2	3	2	3	4	1	3	3	2	1	2	3	4	49	Tidak puas
36	3	4	1	4	3	3	2	1	3	2	3	3	1	3	3	2	1	2	1	4	49	Tidak puas

37	2	1	3	3	3	3	1	3	2	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	2	46	Tidak puas
38	2	4	3	4	4	4	1	3	4	1	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	60	Puas
39	3	2	2	4	4	3	1	2	4	1	3	4	2	4	3	1	1	2	1	3	50	Tidak puas
40	1	3	1	4	3	3	1	2	3	4	3	3	4	1	3	1	1	3	2	2	48	Tidak puas



## Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian



Peneliti membantu dan mendampingi responden dalam mengisi kuisisioner



Peneliti memastikan kembali kuisisioner telah terisi dengan lengkap