

Lampiran 1

JADWAL KEGIATAN PENYUSUNAN PROPOSAL DAN KTI

No	Kegiatan	Bulan										
		9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7
1	Penyusunan Proposal	X	X									
2	Penyusunan Instrumen			X								
3	Seminar Proposal				X							
4	Perbaikan Proposal				X	X						
5	Pengumpulan data					X						
6	Pengolahan Data					X						
7	Analisa data						X	X				
8	Penyusunan Laporan							X				
9	Uji Sidang							X				
10	Revisi									X		
11	Pengumpulan data									X		

Lampiran 2

PENJELASAN TENTANG PENELITIAN

Judul Penelitian : Gambaran tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan kesehatan diUnit Poli Umum Puskesmas Dinoyo Malang, Tahun 2016.

Saya mahasiswa Program Studi DIII Politeknik Kesehatan Poltekkes dr. Soepraoen Malang, Jurusan Keperawatan Program Studi Keperawatan bermaksud mengadakan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan tentang pelayanan kesehatan Di Unit Poli Umum Puskesmas Kota Malang Tahun 2018. Peneliti sangat menghargai dan menjunjung tinggi hak responden dengan cara menjamin kerahasiaan identitas dan data yang diberikan, baik dalam pengumpulan, pengolahan maupun analisa data. Peneliti sangat mengharapkan responden untuk mengisi kuesioner yang diberikan dengan sejujurnya.

Melalui penjelasan singkat ini peneliti sangat mengharapkan partisipasi Anda berperan serta dalam penelitian ini. Atas kesediaan dan partisipasinya peneliti ucapkan terima kasih.

Malang, Januari 2018

Peneliti

Lampiran 3

PENJELASAN PENELITIAN BAGI RESPONDEN PENELITIAN

1. Judul penelitian

Gambaran tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan kesehatan di unit Poli Umum Puskesmas Dinoyo Malang.

2. Tujuan

Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan kesehatan di unit Poli Umum Puskesmas Dinoyo Malang.

3. Perlakuan yang diterapkan pada subjek

Penelitian ini merupakan penelitian *Deskriptif*-analitik dengan membagikan kuisioner kepada subjek, sehingga tidak ada perlakuan apapun untuk subjek.

4. Manfaat penelitian bagi subyek penelitian

Subyek (Responden) yang terlibat dalam penelitian ini akan memperoleh pengetahuan mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan kesehatan di unit Poli Umum Puskesmas Dinoyo Malang.

5. Masalah etik yang mungkin akan dihadapi subyek penelitian

Penelitian ini tidak mengganggu aktivitas pelayanan kesehatan (subjek/responden penelitian) dalam proses berobat di unit Poli

Umum Puskesmas Dinoyo Malang. Selain itu, penelitian ini tidak menimbulkan kerugian ekonomi, fisik, dll, serta tidak bertentangan dengan hukum yang berlaku.

6. Resiko Penelitian

Tidak ada bahaya potensial pada atau resiko penelitian yang dilibatkan oleh keterlibatan subyek dalam penelitian ini, oleh karena dalam penelitian ini tidak dilakukan intervensi apapun melainkan hanya pengisian kuisioner.

7. Jaminan kerahasiaan data

Dalam penelitian ini semua data dan informasi identitas subyek penelitian dijaga kerahasiaannya yaitu tidak mencantumkan identitas subyek penelitian secara jelas dan pada laporan penelitian nama subyek penelitian di buat dalam bentuk kode.

8. Hak untuk undur diri

Keikutsertaan subyek dalam penelitian ini bersifat sukarela dan responden berhak untuk mengundurkan diri kapanpun, tanpa menimbulkan konsekuensi yang merugikan responden.

9. Adanya insentif untuk subyek

Oleh karena keikutsertaan subyek bersifat sukarela, tidak ada insentif berupa uang yang akan diberikan kepada responden. Responden hanya akan diberikan souvenir. Selain itu, peneliti tidak memberikan ganti rugi berupa uang atau lainnya dan tidak memberikan jaminan asuransi kepada seluruh subyek penelitian.

10. Informasi tambahan

Subyek penelitian dapat menanyakan semua hal yang berkaitan dengan penelitian ini dengan menghubungi peneliti:

Mega Puspita (Mahasiswa DIII Prodi keperawatan Poltekkes dr. Soepraoen Malang).

Telp : 089635774678

WhatsApp: 089635774678

Email : megalana98@gmail.com

Yang mendapatkan penjelasan
Responden,

Malang, 2018
yang memberi penjelasan
Peneliti,

Mega Puspita

NIM 151153

Lampiran 4**LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN**

Setelah membaca penjelasan tentang penelitian dan setelah mendapat jawaban terhadap pertanyaan yang saya ajukan mengenai penelitian ini. Saya mengerti bahwa peneliti dapat menghargai dan menjunjung tinggi hak-hak saya sebagai responden dan saya memahami bahwa penelitian ini akan sangat berguna bagi saya dan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan keperawatan di Unit rawat jalan Poli Umum Puskesmas Dinoyo Malang.

Saya menyadari bahwa keikutsertaan dan kejujuran saya dalam penelitian ini sangat besar manfaatnya bagi peneliti.

Dengan ditandatanganinya surat persetujuan ini, maka saya menyatakan bersedia untuk berperan serta menjadi responden dalam penelitian ini.

Malang ,.....2018

Peneliti,

Responden,

(_____)

(_____)

Lampiran 5

KISI-KISI KUISIONER

Dari kuisisioner yang di buat oleh peneliti, kisi-kisi dalam kuisisioner meliputi:

1. Nomer 1 terdiri dari 2 pertanyaan yang membahas soal **Caring**

Perawat mudah dihubungi dan selalu memberikan perhatian kepada klien, memperhatikan keluhan pasien (sebagai mahluk individu dan sosial keluarga dan masyarakat).

2. Nomer 2 terdiri dari 2 pertanyaan yang membahas soal **Kolaborasi**

Perawat memotivasi, bersama-sama menyelesaikan masalah pasien.

3. Nomer 3 terdiri dari 2 pertanyaan yang membahas soal **Kecepatan**

Keinginan untuk membantu dan menyediakan pelayanan yang dibutuhkan dengan segera, indikatornya adalah kecepatan dilayani bila pasien membutuhkan, waktu tunggu yang pendek untuk mendapatkan pelayanan.

4. Nomer 4 terdiri dari 2 pertanyaan yang membahas soal **Empati**

Pemberian layanan secara individual dengan penuh perhatian dan sesuai kebutuhan/harapan pasien. Petugas mau mendengarkan keluhan, memperhatikan dan membantu menyelesaikan; petugas acuh dan acuh tak acuh.

5. Nomer 5 terdiri dari 2 pertanyaan yang membahas soal **Courtesy**

Perilaku perawat yang sopan dengan menghargai pasien, tenaga kesehatan lain dan sesama perawat.

6. Nomer 6 terdiri dari 2 pertanyaan yang membahas soal ***Sincerity***

Kondisi kualitas perawat yang didasarkan pada kejujuran antara pikiran dan tindakanya.

Lampiran 6

KUESIONER PENELITIAN
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN TENTANG PELAYANAN KESEHATAN
DI UNIT POLI UMUM PUSKESMAS DINOYO KOTA MALANG
TAHUN 2018

Isilah titik-titik yang ada pada kuisisioner dibawah ini

A. Identitas Responden

1. Nomor :

2. Umur :

3. Jenis Kelamin :

4. Alamat :

5. Pekerjaan :

- Pedagang
- Buruh/Tani
- PNS
- TNI/Polri
- Pensiunan
- Wiraswasta
- IRT

Lainnya.....

7. Pendidikan :

SD

SMP/MTs

SMA/SMK/MA/MAK

Perguruan Tinggi

B. Persepsi Pasien Tentang Kepuasan Pelayanan

PETUNJUK PENGISIAN

VALUE JUDGEMENT (PENILAIAN) KEPUASAN

1. Sangat tidak puas (STP)

2. Tidak puas (TP)

3. Puas (P)

. Sangat puas (SP)

No	Pernyataan	kepuasan			
		STP	TP	P	SP
	<i>Caring</i>				
1.	Perawat mudah dihubungi dan selalu memberikan perhatian kepada klien, memperhatikan keluhan pasien (sebagai mahluk individu dan sosial keluarga dan masyarakat).				
2.	Perawat siap tanggap apabila pasien membutuhkan dan perawat mudah dihubungi				
3.	Perawat memperhatikan keluhan pasien				
	Kolaborasi				
1.	Perawat memotivasi, bersama-sama menyelesaikan masalah pasien.				
2.	Perawat bekerjasama dengan pasien dan				

3.	keluarganya dalam menyelesaikan masalah Perawat bekerja sama dengan tim sejawat perawat, dan tim medis dalam menyelesaikan masalah pasien				
	<p>Kecepatan</p> <p>1. Keinginan untuk membantu dan menyediakan pelayanan yang dibutuhkan dengan segera, indikatornya adalah kecepatan dilayani bila pasien membutuhkan, waktu tunggu yang pendek untuk mendapatkan pelayanan.</p> <p>2. Perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien penuh perhatian sesuai dengan kebutuhan/harapan pasien</p> <p>3. Perawat mau mendengarkan keluhan pasien dan perawat tidak acuh tak acuh</p>				
	<p>Empati</p> <p>1. Pemberian layanan secara individual dengan penuh perhatian dan sesuai kebutuhan/harapan pasien. Petugas mau mendengarkan keluhan, memperhatikan dan membantu menyelesaikan; petugas acuh dan acuh tak acuh.</p> <p>2. Perawat dalam memberikan pelayanan cepat dan tepat</p> <p>3. Kecepatan perawat dalam memberikan pelayanan membutuhkan waktu tunggu yang pendek</p>				
	<p>Courtesy</p> <p>1. Perilaku perawat yang sopan dengan menghargai pasien, tenaga kesehatan lain dan sesama perawat.</p> <p>2. Perawat sopan terhadap pasien, keluarga pasien, tim sejawat perawat dan tim kesehatan lain.</p> <p>3. Perawat menghargai pasien, keluarga pasien, tim sejawat perawat dan tim kesehatan lain.</p>				

<i>Sincerity</i>					
1.	Kondisi kualitas perawat yang didasarkan pada kejujuran.				
2.	Perawat jujur antara pikiran dan tindakanya				
3.	Perawat bertanggung jawab atas tindakanya dan bisa menjaga kerahasiaan pasien.				

(Sumber : Nursalam, 2016)

Lampiran 7

Hasil Lembar Dokumentasi

Tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan kesehatan di Unit Poli Umum Puskesmas Dinoyo Malang

Data Umum

No	Nama	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Usia	Pendidikan
1	Ny s	P	IRT	45thn	SMA/SMK
2	Ny S	P	Pedagang	31thn	SMP
3	Ny R	P	Wiraswasta	41thn	SD
4	Nn S	P	Wiraswasta	21thn	SMA/SMK
5	Nn S	P	Wiraswasta	24thn	SMA/SMK
6	Ny R	P	Wiraswasta	27thn	SMA/SMK
7	Ny S	P	Wiraswasta	47thn	SD
8	Nn A	P	karyawan	22thn	PERGURUANTINGGI
9	Sdr Y	L	karyawan	20thn	SMA/SMK
10	Ny I	P	IRT	69thn	SMP
11	sdr M	L	Pelajar	13thn	SMP
12	Sdr R	L	Wiraswasta	26thn	PERGURUANTINGGI
13	Ny E	P	IRT	58thn	PERGURUANTINGGI
14	Ny N	P	IRT	45thn	SMP
15	Tn A	L	PNS	52thn	PERGURUANTINGGI
16	Ny N	P	IRT	40thn	SMP
17	Ny M	P	IRT	64thn	SD
18	Nn S	P	Pelajar	16thn	SMA/SMK

19	Tn M	L	Wiraswasta	54thn	SD
20	Nn N	P	Wiraswasta	24thn	PERGURUANTINGGI
21	Sdr F	L	Honoror	25thn	PERGURUANTINGGI
22	Tn S	L	Pedagang	66thn	SD
23	Tn A	L	Pedagang	34thn	SMA/SMK
24	Ny R	P	Wiraswasta	31thn	SMA/SMK
25	Nn Z	P	Wiraswasta	19thn	SMA/SMK
26	Ny S	P	IRT	45thn	SMP
27	Nn L	P	Mahasiswa	20thn	PERGURUANTINGGI
28	Nn H	P	Mahasiswa	23thn	PERGURUANTINGGI
29	Nn A	P	Mahasiswa	22thn	PERGURUANTINGGI
30	Ny N	P	IRT	29thn	SMA/SMK
31	Sdr H	L	Pedagang	21thn	SMA/SMK
32	Tn D	L	Wiraswasta	29thn	PERGURUANTINGGI
33	Sdr W	L	Pelajar	17thn	SMA/SMK
34	Ny W	P	IRT	23thn	SMA/SMK
35	Nn L	P	Pelajar	20thn	SMA/SMK
36	Sdr A	L	Pedagang	24thn	SMA/SMK
37	Ny E	P	Pedagang	51thn	SD
38	Tn F	L	PNS	38thn	PERGURUANTINGGI
39	Nn F	P	Mahasiswa	21thn	PERGURUANTINGGI
40	Ny L	P	IRT	52thn	SMA/SMK
41	Ny A	P	Wiraswasta	31thn	SMA/SMK
42	Ny w	P	IRT	44thn	PERGURUANTINGGI
43	Ny Ka	P	Pedagang	72thn	SD
44	Nn M	P	Wiraswasta	23thn	SMA/SMK
45	Ny H	P	PNS	42thn	PERGURUANTINGGI
46	Ny S	P	Wiraswasta	52thn	SD
47	Tn A	L	Wiraswasta	23thn	SMA/SMK

48	Ny R	P	Wiraswasta	72thn	SD
49	Sdr L	L	Mahasiswa	22thn	PERGURUANTINGGI
50	Ny Tri S	P	IRT	30thn	SMA/SMK
51	Tn M	L	Tani	81thn	SD
52	Ny S	P	IRT	47thn	SD
53	Tn A	L	Wiraswasta	58thn	SMP
54	Tn A	L	Pedagang	55thn	SMP
55	Tn M	L	Pedagang	53thn	SMA/SMK
56	Tn R	L	Wiraswasta	52thn	SD
57	Nn B	P	Pelajar	13thn	SMP
58	Tn A	L	Pedagang	51thn	SMA/SMK
59	Ny S	P	IRT	56thn	SMP
60	Ny M	P	Pedagang	49thn	SMA/SMK
61	Tn M	L	Tukang	49thn	SD
62	Tn J	L	Pedagang	40thn	SMA/SMK
63	Ny S	P	IRT	47thn	SMA/SMK
64	Tn E	L	Wiraswasta	60thn	SD
65	Ny L	P	IRT	22thn	SMA/SMK
66	Ny w	P	IRT	61thn	SD
67	Ny P	P	IRT	62thn	SMP
68	Sdr C	L	Pedagang	21thn	SMA/SMK
69	Ny H	P	IRT	52thn	SMA/SMK
70	Ny T	P	IRT	58thn	SMP
71	Tn U	L	Wiraswasta	62thn	SMA/SMK
72	Ny S	P	IRT	35thn	SMP
73	Tn S	L	Tani	32thn	SD
74	Ny T	P	IRT	51thn	SMA/SMK
75	Ny S	P	IRT	72thn	SD
76	Ny M	P	Tani	62thn	SD

77	Ny P	P	IRT	51thn	SD
78	Ny M	P	Mahasiswa	25thn	PERGURUANTINGGI
79	Tn A	L	Pedagang	24thn	SMA/SMK
80	Sdr A	L	Mahasiswa	21thn	SMA/SMK

DATA KHUSUS

No	Nama	Caring				Kolaborasi				kecepatan				Empati				Courtesy				Sincerity									
1	Ny S	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	4	4	4	100	SP	3	3	3	75	P	3	3	4	83	SP	3	4	4	92	SP
2	Ny S	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	4	3	3	83	SP	2	2	3	50	TP	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P
3	Ny R	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	2	67	P	3	3	3	75	P	2	3	3	67	P	3	3	3	75	P
4	Nn S	4	4	4	100	SP	4	3	3	83	SP	3	4	4	92	SP	3	4	3	83	SP	4	4	4	100	SP	4	4	4	100	SP
5	Nn S	4	4	4	100	SP	4	4	3	92	SP	3	3	3	75	P	3	2	4	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P
6	Ny R	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P
7	Ny S	3	3	3	75	P	4	4	3	92	SP	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P
8	Nn A	3	4	3	83	SP	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P
9	Sdr Y	3	3	3	75	P	3	4	4	92	SP	2	2	3	58	P	3	3	2	67	P	2	2	2	50	TP	3	3	3	75	P
10	Ny I	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P
11	sdr M	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P
12	Sdr Ri	3	3	3	75	P	3	3	2	67	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	4	3	3	83	SP	4	3	4	92	SP
13	Ny En	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	2	1	1	33	TP	2	2	2	50	TP	3	3	3	75	P
14	Ny N	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	4	83	SP	3	3	3	75	P	3	4	3	83	SP	3	3	4	83	SP
15	Tn A	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	4	83	SP	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P
16	Ny N	3	3	3	75	P	4	3	3	83	SP	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P
17	Ny M	3	3	2	67	P	3	1	3	58	P	2	3	2	58	P	3	3	2	67	P	3	3	3	75	P	3	2	4	75	P
18	Nn S	4	3	3	83	SP	3	3	3	75	P	2	2	3	58	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P
19	Tn M	3	4	3	83	SP	3	3	3	75	P	2	3	3	67	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P
20	Nn N	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P
21	Sdr F	3	2	3	67	P	3	2	3	67	P	3	2	3	67	P	3	2	2	58	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P
22	Tn S	3	3	4	83	SP	3	3	3	75	P	3	4	3	83	SP	3	2	3	67	P	3	3	4	83	SP	3	3	4	83	SP
23	Tn A	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P
24	Ny R	3	3	3	75	P	4	3	3	83	SP	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	4	3	3	83	SP	3	3	4	83	SP
25	Nn Z	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P

26	Ny S	3	3	4	83	SP	3	3	3	75	P	3	4	3	83	SP	3	3	3	75	P	3	3	4	83	SP	3	3	3	75	P
27	Nn L	3	3	3	75	P	4	3	3	83	SP	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P
28	Nn H	3	3	3	75	P	3	3	4	83	SP	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	4	3	3	83	SP	3	3	3	75	P
29	Nn A	3	3	3	75	P	3	3	4	83	SP	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	4	83	SP	3	3	3	75	P
30	Ny N	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	4	3	3	83	SP	4	3	3	83	SP	3	3	4	83	SP	3	3	3	75	P
31	Sdr H	3	3	3	75	P	3	3	2	67	P	3	3	2	67	P	3	2	3	67	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P
32	Tn D	3	3	4	83	SP	3	2	3	67	P	3	3	2	67	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P
33	Sdr W	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	2	67	P	3	2	3	67	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P
34	Ny W	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	2	67	P	3	2	3	67	P	3	3	3	75	P	4	4	4	100	SP
35	Nn L	3	4	3	83	SP	3	2	3	67	P	3	4	3	83	SP	3	2	3	67	P	3	3	4	83	SP	3	3	3	75	P
36	Sdr A	3	3	4	83	SP	3	3	3	75	P	3	3	2	67	P	3	4	3	83	SP	3	3	3	75	P	3	2	3	67	P
37	Ny E	3	3	3	75	P	3	2	3	67	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P
38	Tn F	3	3	3	75	P	3	3	4	83	SP	3	2	3	67	P	3	3	4	83	SP	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P
39	Nn F	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	2	67	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P
40	Ny L	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	2	2	3	58	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P
41	Ny A	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	2	3	3	67	P	3	4	2	75	P	4	4	4	100	SP	3	3	3	75	P
42	Ny w	3	3	3	75	P	3	2	3	67	P	2	3	3	67	P	3	2	2	58	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P
43	Ny K	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	2	2	58	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P
44	Nn M	3	3	3	75	P	3	4	3	83	SP	4	4	4	100	SP	3	4	4	92	SP	3	2	3	67	P	3	3	4	83	SP
45	Ny H	4	4	4	100	SP	4	4	4	100	SP	4	4	4	100	SP	4	4	4	100	SP	4	4	4	100	SP	4	4	4	100	SP
46	Ny S	3	3	4	83	SP	3	4	3	82	SP	4	3	4	92	SP	3	3	4	92	SP	3	3	3	75	P	3	3	4	83	SP
47	Tn A	4	4	4	100	SP	4	4	4	100	SP	4	4	4	100	SP	4	4	4	100	SP	4	4	2	83	SP	4	4	4	100	SP
48	Ny R	3	3	4	83	SP	3	3	3	75	P	3	3	4	83	SP	3	3	3	75	P	3	3	4	83	SP	3	3	3	75	P
49	Sdr L	3	3	3	75	P	4	3	3	83	SP	3	3	3	75	SP	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	4	3	3	83	SP
50	Ny T	3	3	4	83	SP	3	4	3	83	SP	3	3	4	83	SP	3	3	3	75	P	3	3	4	83	SP	3	3	4	83	SP
51	Tn M	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	4	4	92	SP	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P
52	Ny S	4	4	4	100	SP	3	3	3	75	P	2	3	3	67	P	3	3	3	75	P	3	3	4	83	SP	3	3	4	83	SP
53	Tn A	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P
54	Tn A	3	3	3	75	P	4	3	3	82	SP	4	1	2	58	P	2	3	2	58	P	4	4	3	92	SP	3	3	3	75	P

55	Tn M	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	4	83	SP	3	3	3	75	P	3	3	4	83	SP	3	3	3	75	P
56	Tn R	3	3	3	75	P	3	4	3	82	SP	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P
57	Nn B	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P
58	Tn A	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	2	67	P	3	3	3	75	P	3	3	4	83	SP	3	3	4	83	SP
59	Ny S	3	3	3	75	P	3	4	3	83	SP	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	4	83	SP
60	Ny M	3	3	3	75	P	4	4	3	92	SP	3	3	2	67	P	3	2	3	75	P	3	3	4	83	SP	3	4	4	92	SP
61	Tn M	3	3	4	83	SP	3	3	3	75	P	3	3	2	67	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	4	4	92	SP
62	Tn J	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	4	4	4	100	SP	3	2	3	67	P	3	3	3	75	P	3	3	4	83	SP
63	Ny S	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	2	3	67	P	2	3	3	67	P	3	3	3	75	P
64	Tn E	3	3	4	83	SP	2	3	3	67	P	1	2	3	50	TP	3	3	2	67	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P
65	Ny L	3	3	3	75	P	3	4	3	83	SP	3	2	3	67	P	3	3	3	75	P	3	2	3	67	P	3	3	4	83	SP
66	Ny w	4	3	3	83	SP	3	3	3	75	P	2	1	2	42	TP	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P
67	Ny P	3	3	4	83	SP	3	3	3	75	P	2	2	2	50	TP	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P
68	Sdr C	3	3	3	75	P	3	2	3	67	P	3	2	2	58	P	3	3	2	67	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P
69	Ny H	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	2	2	3	58	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P
70	Ny T	3	3	4	83	SP	4	4	3	92	SP	2	2	3	58	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P
71	Tn U	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	2	2	3	58	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P
72	Ny S	3	3	3	75	P	4	4	3	92	SP	3	3	3	75	P	4	4	3	92	SP	3	3	3	75	P	4	3	3	83	SP
73	Tn S	3	3	3	75	P	4	3	3	83	SP	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	4	4	4	100	SP
74	Ny T	3	4	4	92	SP	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	4	3	83	SP	3	3	4	83	SP	3	3	3	75	P
75	Ny S	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	4	3	3	83	SP	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P
76	Ny M	3	3	3	75	P	4	3	3	83	SP	3	3	3	75	P	3	4	3	83	SP	3	3	4	83	SP	3	3	3	75	P
77	Ny P	3	3	3	75	P	3	3	4	83	SP	3	2	2	58	P	3	3	3	75	P	2	3	3	67	P	3	3	3	75	P
78	Ny M	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	4	83	SP	4	4	4	100	SP	4	4	4	100	SP
79	Tn A	3	3	3	75	P	3	4	3	83	SP	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P	3	3	3	75	P
80	Sdr A	3	3	3	75	P	3	3	4	83	SP	4	3	4	92	SP	4	3	3	83	SP	3	3	4	83	SP	4	4	4	100	SP

TOTAL						STP=0					STP=0										STP=0											STP=0					
						TP=0					TP=0										TP=2											TP=2					

P=58	P=52	P=57	P=63	P=53	P=56
SP=22	SP=28	SP=21	SP=15	SP=25	SP=24

Lampiran 8

SURAT IJIN PENELITIAN DARI INSTITUSI

YAYASAN WAHANA BHAKTI KARYA HUSADA
POLITEKNIK KESEHATAN RS dr. SOEPRAOEN

Malang, 12 Januari 2018

Nomor : B / 22 / 11 / 2018
Klasifikasi : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada

Yth. Kabakesbangpol Kota Malang
di
Malang

1. Dasar :
 - a. Kurikulum Nasional DIII Keperawatan Tahun 2014 tentang Penyusunan KTI dan UAP.
 - b. Kalender Akademik Program Studi Keperawatan Poltekkes RS dr. Soepraoen TA. 2017/2018 tentang jadwal penyusunan KTI dan UAP.
2. Sehubungan hal tersebut di atas, dengan ini diajukan permohonan ijin pengambilan data penelitian untuk mahasiswa Program Studi Keperawatan Politeknik Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang TA. 2017/2018 a.n Mega Puspita, NIM. 151153 dengan judul "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien tentang Pelayanan Kesehatan di Unit Poli Umum Puskesmas Dinoyo Malang".
3. Demikian mohon dimaklumi.



Arief Effendi, S.MPh, SH, S.Kep., Ners, MM
Letnan Kolonel Ckm NRP. 34138

Tembusan :

1. Kepala Dinas Kesehatan Kota Malang
2. Kepala Puskesmas Dinoyo

Lampiran 9

SURAT IJIN PENELITIAN DARI BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK



PEMERINTAH KOTA MALANG
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 Jl. A. Yani No. 98 Telp. (0341) 491180 Fax. 474254
 M A L A N G

Kode Pos 65125

REKOMENDASI PELAKSANAAN PENELITIAN
NOMOR : 072/141.01.P/35.73.406/2018

Berdasarkan pemenuhan ketentuan persyaratan sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Walikota Malang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Pemberian Rekomendasi Pelaksanaan Penelitian dan Praktek Kerja Lapangan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang Oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Malang serta menunjuk surat Direktur Keperawatan Poltekkes RS, dr. Soepraoen Malang B/22/I/2018 tgl. 12 Januari 2018 perihal : Permohonan Ijin Penelitian, kepada pihak sebagaimana disebut di bawah ini :

- a. Nama : MEGA PUSPITA. (peserta : - orang terlampir).
 - b. Nomor Identitas : 151153.
 - c. Judul Penelitian : 'Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien tentang Pelayanan Kesehatan di Unit Poli Umum Puskesmas Dinoyo Malang
- dinyatakan memenuhi persyaratan untuk melaksanakan penelitian skripsi yang berlokasi di:
- Dinas Kesehatan

Sepanjang yang bersangkutan memenuhi ketentuan sebagai berikut :

- a. Tidak melakukan penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul, maksud dan tujuan penelitian;
- b. Menjaga perilaku dan mentaati tata tertib yang berlaku pada Lokasi tersebut di atas;
- c. Mentaati ketentuan peraturan perundang-undangan.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, dan masa berlaku rekomendasi ini adalah sejak tanggal *ditetapkan s/d 31 Januari 2018*.

Malang, 12 Januari 2018
 An. KEPALA BAKESBANGPOL
 KOTA MALANG
 Sekretaris,

HERU MULYONO, SIP., MT.
 Pembina
 NIP. 19720420 199201 1 001

Tembusan :
 Yth. Sdr. - Direktur Keperawatan Poltekkes RS.
 dr. Soepraoen Malang;
 Yang bersangkutan.

NB : Yang bersangkutan wajib melaporkan hasil penelitian dan sejenisnyanya kepada Bakesbangpol Kota Malang.

Lampiran 10

SURAT IJIN PENELITIAN DARI DINAS KESEHATAN

PEMERINTAH KOTA MALANG
DINAS KESEHATAN

Jl. Simpang LA. Sucipto No.45 Telp. (0341) 406878, Fax (0341) 406879
Website: www.dinkes.malangkota.go.id / e-mail: dinkes@malangkota.go.id
MALANG Kode Pos: 65124

Malang, 19 Januari 2018

Nomor : 072/067/35.73.302/2018
Sifat : Biasa
Lampiran : Penelitian
Hal :

Kepada
Yth. Kepala Puskesmas Dinoyo
di
Malang

Dengan ini diberitahukan bahwa Mahasiswa Poltekkes RS dr. Soepraoen Malang - tersebut di bawah ini :

Nama : Mega Puspita
NIP : 151153

akan melaksanakan Penelitian di Wilayah Kerja Puskesmas yang Saudara Pimpin s/d tanggal 31 Januari 2018, dengan judul : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien tentang Pelayanan Kesehatan di Unit Poli Umum Puskesmas Dinoyo Malang.

Sehubungan dengan hal tersebut, dimohon Saudara untuk membimbing serta membantu memberikan data atau informasi yang diperlukan. Mahasiswa yang telah selesai melaksanakan Penelitian wajib melaporkan hasilnya kepada Kepala Dinas Kesehatan Kota Malang.

Demikian untuk mendapatkan perhatian.

a.n.KEPALA DINAS KESEHATAN
KOTA MALANG
SEKRETARIS DINAS,
DINAS KESEHATAN
Eko Dyah Fillyantarie

EKO DYAH FILLYANTARIE, SH. MM
Pembina Tk I
NIP. 19630714 198803 2 011

Lampiran 11

SURAT KETERANGAN AKHIR PENELITIAN DARI PUSKESMAS**DINOYO MALANG**

**PEMERINTAH KOTA MALANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS DINOYO**
Jl. MT. Haryono IX/13, Tlp. 0341-572640 Kode Pos 65144
MALANG

SURAT - KETERANGAN
NOMOR : 073/342/35.73.302.013/2017

Yang bertandatangan dibawah ini Kepala Puskesmas Dinoyo Kota Malang menerangkan bahwa :

N a m a : Mega Puspita
N I M : 151153
Jurusan : Ilmu Keperawatan
Sekolah / PT : Poltekkes RS dr. Soepraoen Malang

Telah selesai melaksanakan Penelitian dan Pengambilan data di Puskesmas Dinoyo dengan judul penelitian : " Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien tentang Pelayanan Kesehatan di Unit Poli Umum Puskesmas Dinoyo Malang".

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya .



Malang, 26 Februari 2018
Kepala Puskesmas Dinoyo
dr. Rina Astarowati
Pembina,
NIP. 19751025 200312 2 005

Lampiran 12

DOKUMENTASI PENELITIAN



Gambar 12.1 Responden penelitian di poli umum Puskesmas Dinoyo Malang



Gambar 12.2 Responden penelitian di poli umum Puskesmas Dinoyo Malang



Gambar 12.3 Peneliti dan pengurus Puskesmas Dinoyo Malang

Lampiran 13

Lembar Konsul KTI

POLITEKNIK KESEHATAN RS. Dr. SOEPRAOEN
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN

KARTU BIMBINGAN KARYA TULIS ILMIAH

Nama Mahasiswa : MEGA PUSPITA Mulai bimb: 25/9¹⁷ Senin
 N I M : 19.1.193 Akhir bimb: 29/9¹⁷ Jumat
 Judul KTI : Gambaran tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan kesehatan
 di Unit Poli Umum Prokesmas Dimoyo Malang.
 Nama Pembimbing I : ARDIUS WAHYU K, M. Kep
 Nama Pembimbing II : BAYU BUDI LAKSONO, M. Kep

Tanggal	Bimbingan yang diberikan oleh Dosen		Tanda Tangan
	Pembimbing I/II	Permasalahan	
25/9 ¹⁷ Senin	I	Acc judul	
29/9 ¹⁷ Jumat	I	revisi bab I (1, jkk)	
03/10/17	I	beban bab I (hrd pedul olun dy pncatran kalimat, pangnguf yg pas sesuai pncatran revisi pangnguf 1 " 2 jntiperni bin lebr pas stud. pedul olun s/p p. 5	
	I	- tanglungi krandlogi → penyelubab. - " coloni → " dan teori	
	I	- lengkap bab 2 - bebari sedikit bab 1 sesuai arahan	

Catatan:

Setiap Mahasiswa menerima 3 lembar: 1 lembar untuk Dosen Pembimbing I, 1 lembar untuk Dosen Pembimbing II, 1 lembar untuk mahasiswa yang bersangkutan.

POLITEKNIK KESEHATAN RS. Dr. SOEPROAEN
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN

KARTU BIMBINGAN KARYA TULIS ILMIAH

Nama Mahasiswa : Mega Puspita
N I M : 151153
Judul KTI : Gambaran tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan kesehatan di Unit Poli Umum Puskesmas Dinoyo Ndang

Nama Pembimbing I : ARDIUS WAHYU K, M.kep
Nama Pembimbing II : BAYU BUDI LAKSONO, M.kep

Tanggal	Bimbingan yang diberikan oleh Dosen		Tanda Tangan
	Pembimbing I/II	Permasalahan	
16/10/17 Semih	I,	Bab I diperbaiki dan pada II kandungan yang benar Bab II → gimana ^{gimana} pelayanan yg diperlukan sngn benar: kemas konsep spt sara	
19/10/17	I,	BAB I ACC BAB II tentang benar: penomoran, kegunaan JRE di baca sumber dan karna pd tiap paragraf BAB III benar: spt petunjuk konsep juga benar: customer sara: operasi operasional	
21/10/17	I,	Ketisi field sup, hnt Pr lampiran yg beranda pucuk in form consent dll	

Catatan:

Setiap Mahasiswa menerima 3 lembar: 1 lembar untuk Dosen Pembimbing I, 1 lembar untuk Dosen Pembimbing II, 1 lembar untuk mahasiswa yang bersangkutan.

POLITEKNIK KESEHATAN RS. Dr. SOEPROAEN
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN

KARTU BIMBINGAN KARYA TULIS ILMIAH

Nama Mahasiswa : Mega Rospita
N I M : 151153
Judul KTI : Gambaran tingkat Kepuasan Pasien tentang Pelayanan Kesehatan di unit poli Umum Postemas Dinoyo Malang

Mulai bimb:
Akhir bimb:

Nama Pembimbing I : ARDILES WAHYU K, M.kep.
Nama Pembimbing II : BAYU BUDI LAKSONO, M.kep

Tanggal	Bimbingan yang diberikan oleh Dosen		Tanda Tangan
	Pembimbing I/II	Permasalahan	
6/11/17	I	Tamhki daftar pustaka Benah; tulisan di depan	
13/11/17	I	Acc uji proposal	
15/2/18	I	- Benah; penulisan d. Bab 4 - Benah; pembahasan FTO harus nyambung dan konsisten	
22/2/18	I	- pd data harus Hem. kepuasan dan manupukan faktor. - pd pembahasan Fokus di hasil peneliti dan faktor yg di peroleh dari peneliti	
2/3/2018	I	benah; bab 4 pembahasan uji t sam	


5/3/2018 I . Acc Bab 4 - lampir bab 5
Catatan: / Benah; bab 5

Setiap Mahasiswa menerima 3 lembar: 1 lembar untuk Dosen Pembimbing I, 1 lembar untuk Dosen Pembimbing II, 1 lembar untuk mahasiswa yang bersangkutan.

POLITEKNIK KESEHATAN RS. Dr. SOEPRAOEN
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN

KARTU BIMBINGAN KARYA TULIS ILMIAH

Nama Mahasiswa : MEGA Puspita
N I M : 151953
Judul KTI : Gambaran tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan kesehatan di unit poli umum Puskasmas Dinosyo Malang
Nama Pembimbing I : ARDHILES WAHYU K.M.Kep
Nama Pembimbing II : BAYU BUDI LAKSONO, M.Kep

Tanggal	Bimbingan yang diberikan oleh Dosen		Tanda Tangan
	Pembimbing I/II	Permasalahan	
7/3/2018	I.	Benar seperti petunjuk & full data Aa uji-alir kti	

Catatan:
.....
.....

Setiap Mahasiswa menerima 3 lembar: 1 lembar untuk Dosen Pembimbing I, 1 lembar untuk Dosen Pembimbing II, 1 lembar untuk mahasiswa yang bersangkutan.

POLITEKNIK KESEHATAN RS. Dr. SOEPRAOEN
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN

KARTU BIMBINGAN KARYA TULIS ILMIAH

Nama Mahasiswa : MEGA PUSPITA Mulai bimb: 25/9¹⁹ Senin
 N I M : 19.1.153 Akhir bimb:
 Judul KTI : Gambaran tingkat kepuasan pasien tentang Pelayanan Kesehatan
 di Unit Poli Umum Puskesmas Duryo Malang.
 Nama Pembimbing I : ARDILES WAHYU K, M.kep
 Nama Pembimbing II : BAYU BUDI LAKSONO, M.kep

Tanggal	Bimbingan yang diberikan oleh Dosen		Tanda Tangan
	Pembimbing I/II	Permasalahan	
25/9 ¹⁹ Senin	II	Acc Judul.	
29/9 ¹⁹ Senin	II	BAB I LS	
16/10 ¹⁹ Senin	I	Revisi BAB I	
16/10 ¹⁹ Senin	I	Revisi BAB I	
18/10 ¹⁹ Rabu	II	Acc BAB I	
18/10 ¹⁹ Rabu	II	Revisi BAB II	
	II	Revisi BAB III	
2/11 ¹⁹ Rabu	II	Revisi Bab III + Lampiran	
10/11 ¹⁹ Kamis	II	Acc Abstrak, rangkai Ujian	
8/12 ¹⁹ Kamis	II	Hasil & Pembahasan BAB IV	
12/12 ¹⁹ Senin	II	Hasil & Pembahasan BAB IV	
19/12 ¹⁹ Selasa	I	Acc BAB 1	
23/12 ¹⁹ Senin	II	Acc uji Hasil	
7/1/18 ²⁰ Rabu	II	Acc Ujian Akhir	

Catatan:

Setiap Mahasiswa menerima 3 lembar: 1 lembar untuk Dosen Pembimbing I, 1 lembar untuk Dosen Pembimbing II, 1 lembar untuk mahasiswa yang bersangkutan.