

LAMPIRAN

Lampiran 2.

DENAH RS AT-TUOTS AL-ISLAMY YOGYAKARTA



Keterangan: 📍 = RS At-Turots Al-Islamy, Jalan Godean – Seyegan, Klaci 1, Desa Margoluwih, Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta (<https://g.co/kgs/WNCam>)

Lampiran 3.

ANGGARAN PENELITIAN

No	Material	Kuantitas	Harga Satuan (Rp)	Biaya (Rp)
1.	Print proposal penelitian	60 lembar	Rp 500,-	Rp 30.000,-
2.	Transportasi penelitian	5 liter	Rp 10.000,-	Rp 50.000,-
3.	Ijin penelitian	1 Paket	Rp 400.000,-	Rp 400.000,-
4.	Print Kuesioner	225 lembar	Rp 500,-	Rp 112.500,-
5.	Bahan kontak	75 buah	Rp 5.000,-	Rp 375.000,-
6.	Print laporan penelitian	100 lembar	Rp 500,-	Rp 50.000,-
7.	Print revisi laporan penelitian	500 lembar	Rp 500,-	Rp 250.000
Total				Rp 1.267.000,-

Lampiran 4.

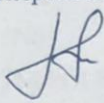
INFORMED CONSENT
Lembar Persetujuan Menjadi Responden

Saya telah mendapatkan penjelasan dan mengerti terkait penelitian Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta yang dilakukan oleh:

Nama : Vania Elysia Sita Ningrum
NIM : P07137121012
Program Studi : DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Instansi : Poltekkes Kemenkes Yogyakarta

Dengan ini, saya bersedia mengisi kuesioner sebagai bentuk partisipasi terhadap penelitian ini. Pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya, penuh kesadaran, dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 17 Januari 2024

Responden

(.....Dwi.....)

Lampiran 5.

CONTOH KUESIONER TERISI PENELITIAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RS AT-TUROTS AL-ISLAMY KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2024

KUESIONER PENELITIAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RS AT-TUROTS AL-ISLAMY KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2024

I. Identitas Responden

Untuk kelengkapan data penelitian, kami mohon Bapak/Ibu/Saudara mengisi data dibawah ini dengan menuliskan inisial nama dan memberikan tanda *checklist* (✓) pada kolom yang disediakan sesuai dengan identitas Anda:

1. Nama (inisial) : D.....
2. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
3. Usia : 17 – 25 Tahun 41 - 50 Tahun
 26 – 30 Tahun 51 - 60 Tahun
 31 – 40 Tahun
4. Pendidikan Terakhir : Tidak Sekolah
 SD/MI/Sederajat
 SMP/MTs/Sederajat
 SMA/MA/Sederajat
 Perguruan Tinggi
5. Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa
 PNS
 TNI/POLRI
 Karyawan Swasta
 Ibu Rumah Tangga
 Lainnya, sebutkan.....
6. Kelas BPJS : Kelas I
 Kelas II
 Kelas III

II. Lembar Jawab Kuesioner

Petunjuk Pengisian:

1. Bacalah setiap pernyataan berikut dengan sebaik-baiknya, pilihlah satu jawaban yang sesuai dengan tingkat kepuasan Anda terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan.
2. Isilah dengan lengkap dan jujur, jawaban Anda hanya digunakan sebagai bahan penelitian.
3. Jawab dengan memberi tanda *checklist* (✓) pada jawaban yang dipilih.

Keterangan:

1. STP : Sangat Tidak Puas
2. TP : Tidak Puas
3. CP : Cukup Puas
4. P : Puas
5. SP : Sangat Puas

No	Pernyataan	STP	TP	CP	P	SP
1.	Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>):					
	a. Petugas pendaftaran memeriksa kelengkapan syarat pendaftaran pasien BPJS.			✓		
	b. Prosedur pelayanan pasien BPJS yang mudah (tidak berbelit-belit).			✓		
	c. Jadwal pelayanan pendaftaran rawat jalan dimulai dengan tepat waktu.				✓	
2.	Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>):					
	a. Petugas pendaftaran menjawab cepat dan tanggap saat melayani pasien BPJS.			✓		
	b. Petugas pendaftaran menindaklanjuti keluhan pasien BPJS dengan cepat dan tepat.				✓	

No	Pernyataan	STP	TP	CP	P	SP
	c. Lama waktu pelayanan pendaftaran pasien BPJS.			✓		
3.	Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>):					
	a. Petugas pendaftaran bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan pendaftaran pasien BPJS.				✓	
	b. Petugas pendaftaran memberikan informasi dengan jelas dan tepat.			✓		
	c. Pemahaman petugas pendaftaran terhadap pertanyaan atau keluhan pasien.			✓		
4.	Dimensi Empati (<i>Empathy</i>):					
	a. Petugas pendaftaran memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien.				✓	
	b. Cara komunikasi petugas pendaftaran mudah dimengerti oleh pasien BPJS.				✓	
	c. Petugas pendaftaran memberikan kesempatan kepada pasien tentang kebutuhan atau keluhan pasien.			✓		
5.	Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>):					
	a. Ketersediaan papan alur pendaftaran pasien BPJS yang mudah dipahami.			✓		
	b. Tempat pelayanan pendaftaran pasien yang nyaman.			✓		
	c. Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu pendaftaran pasien yang dilengkapi dengan penyejuk ruangan (AC/Kipas).			✓		

Lampiran 6.

**MASTER TABEL GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN
PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT AT-TUROTO AL-ISLAMY KABUPATEN SLEMAN
TAHUN 2024**

1. Karakteristik Responden Penelitian Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit At-Turots Kabupaten Sleman Tahun 2024.

Responden	Jenis Kelamin	Kategori Usia (Tahun)	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Kelas BPJS
R1	1	26 – 30	4	4	3
R2	2	17 – 25	4	1	2
R3	1	31 – 40	4	4	3
R4	1	31 – 40	4	3	2
R5	1	31 – 40	4	4	3
R6	2	31 – 40	4	5	3
R7	2	26 – 30	4	6	3
R8	1	26 – 30	4	6	3
R9	2	41 – 50	5	2	2
R10	2	31 – 40	4	6	3
R11	2	51 – 60	4	5	3
R12	1	31 – 40	4	4	3
R13	2	31 – 40	4	4	3
R14	2	26 – 30	3	5	2

Responden	Jenis Kelamin	Kategori Usia (Tahun)	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Kelas BPJS
R15	2	41 – 50	4	4	2
R16	2	26 – 30	4	4	3
R17	2	41 – 50	4	4	3
R18	1	31 – 40	2	6	3
R19	2	26 – 30	3	6	3
R20	2	31 – 40	4	6	3
R21	1	51 – 60	4	5	2
R22	2	41 – 50	4	6	3
R23	1	31 – 40	4	4	3
R24	2	31 – 40	5	4	3
R25	2	31 – 40	3	6	2
R26	2	41 – 50	2	6	3
R27	1	41 – 50	4	6	3
R28	1	31 – 40	4	4	3
R29	2	31 – 40	4	5	2
R30	2	41 – 50	4	5	3
R31	1	26 – 30	4	2	1
R32	2	17 – 25	3	1	2
R33	2	31 – 40	4	5	3

Responden	Jenis Kelamin	Kategori Usia (Tahun)	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Kelas BPJS
R34	1	31 – 40	4	6	3
R35	2	31 – 40	4	5	2
R36	2	26 – 30	4	6	3
R37	2	41 – 50	4	5	2
R38	2	17 – 25	3	1	1
R39	2	51 – 60	3	5	3
R40	1	31 – 40	2	2	2
R41	2	26 – 30	4	5	3
R42	2	41 – 50	4	2	3
R43	2	17 – 25	4	1	2
R44	2	26 – 30	4	5	3
R45	1	41 – 50	4	4	3
R46	2	31 – 40	4	5	3
R47	2	31 – 40	5	2	2
R48	2	31 – 40	4	4	3
R49	2	41 – 50	4	5	3
R50	2	51 – 60	4	4	2
R51	1	26 – 30	4	6	2
R52	2	41 – 50	3	5	3

Responden	Jenis Kelamin	Kategori Usia (Tahun)	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Kelas BPJS
R53	1	41 – 50	3	2	1
R54	1	41 – 50	4	4	3
R55	1	17 – 25	4	1	2
R56	2	31 – 40	2	5	3
R57	1	41 – 50	4	4	3
R58	2	41 – 50	4	6	2
R59	1	17 – 25	4	1	3
R60	1	41 – 50	4	4	3
R61	2	31 – 40	4	5	3
R62	2	17 – 25	4	1	2
R63	2	41 – 50	4	2	1
R64	2	26 – 30	4	5	3
R65	1	26 – 30	4	4	3
R66	2	31 – 40	5	6	2
R67	1	17 – 25	4	1	2
R68	2	41 – 50	5	6	2
R69	2	31 – 40	5	6	1
R70	2	31 – 40	4	1	2
R71	1	31 – 40	4	6	3

Responden	Jenis Kelamin	Kategori Usia (Tahun)	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Kelas BPJS
R72	1	31 – 40	3	4	3
R73	2	41 – 50	4	5	2
R74	1	41 – 50	4	6	1
R75	1	31 – 40	4	6	1

Sumber: Data Primer Terolah, 2024

Keterangan:

Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Kelas BJPS
1 = Laki-laki	1 = Tidak Sekolah	1 = Pelajar/Mahasiswa	1 = Kelas I
2 = Perempuan	2 = SD/MI/Sederajat	2 = PNS	2 = Kelas II
	3 = SMP/MTs/Sederajat	3 = TNI/POLRI	3 = Kelas III
	4 = SMA/MA/Sederajat	4 = Karyawan Swasta	
	5 = Perguruan Tinggi	5 = Ibu Rumah Tangga	
		6 = Lainnya	

2. Jawaban Responden Pada Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Kabupaten Sleman Tahun 2024

Responden	Dimensi Kehandalan			Dimensi Ketanggapan			Dimensi Empati			Dimensi Jaminan			Dimensi Bukti Langsung			Total
	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	
R1	4	3	5	5	3	3	4	3	3	4	5	4	3	3	4	56
R2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	50
R3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	54
R4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5	3	3	4	3	50
R5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	5	67
R6	4	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	3	3	4	4	58
R7	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	66
R8	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	5	5	59
R9	5	4	3	4	4	4	3	3	3	5	3	4	3	4	5	57
R10	5	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	57
R11	5	5	5	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	57
R12	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	55
R13	3	5	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	52
R14	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	5	4	54
R15	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4	52

Responden	Dimensi Kehandalan			Dimensi Ketanggapan			Dimensi Empati			Dimensi Jaminan			Dimensi Bukti Langsung			Total
	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	
R16	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	5	4	52
R17	5	5	4	3	4	3	4	3	3	4	5	3	3	4	4	57
R18	3	4	5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	54
R19	4	3	4	3	3	3	4	3	4	5	5	4	4	4	3	56
R20	3	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4	5	56
R21	5	5	4	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	55
R22	4	5	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	59
R23	3	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	48
R24	5	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	55
R25	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	58
R26	5	4	3	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	59
R27	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	5	56
R28	5	5	5	4	3	4	3	3	4	5	5	5	5	3	4	63
R29	4	5	5	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	65
R30	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	53
R31	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	52
R32	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	3	3	3	4	53
R33	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	51

Responden	Dimensi Kehandalan			Dimensi Ketanggapan			Dimensi Empati			Dimensi Jaminan			Dimensi Bukti Langsung			Total
	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	
R34	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	54
R35	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	52
R36	3	5	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	3	3	55
R37	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	70
R38	4	5	4	4	3	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	58
R39	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	5	58
R40	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	5	57
R41	4	5	3	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	51
R42	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	53
R43	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	57
R44	4	3	3	4	4	4	5	4	3	5	3	3	3	5	3	56
R45	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	68
R46	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3	4	56
R47	4	4	4	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	2	3	57
R48	3	4	3	4	3	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	53
R49	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	56
R50	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	56
R51	3	4	4	3	3	3	5	3	5	4	5	3	3	3	4	55

Responden	Dimensi Kehandalan			Dimensi Ketanggapan			Dimensi Empati			Dimensi Jaminan			Dimensi Bukti Langsung			Total
	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	
R52	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	66
R53	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	53
R54	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	52
R55	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	55
R56	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	57
R57	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	56
R58	3	4	4	5	4	3	5	4	3	5	5	5	4	3	3	60
R59	4	3	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	55
R60	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	3	3	5	4	56
R61	4	4	4	3	5	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	55
R62	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	3	62
R63	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	60
R64	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	59
R65	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	58
R66	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	60
R67	3	4	5	4	5	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	60
R68	4	3	4	3	4	4	4	5	5	3	5	3	4	4	5	60
R69	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	58

Responden	Dimensi Kehandalan			Dimensi Ketanggapan			Dimensi Empati			Dimensi Jaminan			Dimensi Bukti Langsung			Total
	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	
R70	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	64
R71	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	4	4	4	61
R72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	61
R73	4	3	3	5	4	3	3	3	4	3	5	4	4	4	4	56
R74	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	56
R75	3	3	4	5	3	4	4	5	4	5	3	3	4	3	4	57

Sumber: Data Primer Terolah, 2024

Keterangan:

1 : Sangat Tidak Puas

2 : Tidak Puas

3 : Cukup Puas

4 : Puas

5 : Sangat Puas

Lampiran 7.

**HASIL PERHITUNGAN SPSS PENELITIAN GAMBARAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN
PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT AT-TUROTS AL-
ISLAMY KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2024**

		Kategori Kepuasan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	16	21.3	21.3	21.3
	Puas	56	74.7	74.7	96.0
	Sangat Puas	3	4.0	4.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Hasil perhitungan SPSS distribusi frekuensi kategori kepuasan pasien menurut lima dimensi kualitas pelayanan.


Kelas BPJS * Kategori Kepuasan Crosstabulation

Count

		Kategori Kepuasan			
		Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Total
Kelas BPJS	Kelas 1	2	5	0	7
	Kelas 2	5	18	1	24
	Kelas 3	9	33	2	44
Total		16	56	3	75

Hasil perhitungan SPSS tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan yang ditinjau dari karakteristik kelas BPJS.

Lampiran 8.



RUMAH SAKIT
AT-TUROTS AL-ISLAMY

Klaci I, Margoluwih, Seyegan, Sleman, Yogyakarta ☎ (0274) 6496677

Nomor : 01/S.Diklat/RSAA/I/2024
 Lampiran : -
 Hal : Surat Balasan

Kepada Yth :
 Ketua Jurusan Kebidanan
 Di .
Tempat

Assalamu'alaikum Warohmatullohi Wabarokatuh

Teriring Do'a semoga Taufiq dan Hidayah Allah SWT senantiasa diberikan kepada kita sehingga dapat menunaikan semua tugas dan pekerjaan dengan baik.Aamiin


Menanggapi surat dari Politeknik Kesehatan Yogyakarta pada tanggal 22 Desember 2023 Nomor PP.07.01/FXXVII.10/2300/2023 perihal Permohonan Izin Penelitian Mahasiswa Politeknik Kesehatan Yogyakarta Tahun Akademik 2022/2023 oleh Mahasiswa Sebagai Berikut:

Nama Mahasiswa	: Vania Elysia Sita Ningrum
Nomor Induk Mahasiswa	: P07137121012
Program Studi	: Diploma Rekam Medis & Informasi Kesehatan
Tahun Akademik	: 2022/2023
Judul Skripsi	: Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di RS At-Turots Al-Islamy Kabupaten Sleman Tahun 2024

Maka Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy memberikan ijin mahasiswa tersebut untuk mengadakan kegiatan tersebut selama 1 Bulan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta. Adapun selama kegiatan tersebut mahasiswa harus memperhatikan dan mentaati peraturan yang berlaku di Rumah Sakit.

Demikian surat balasan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warohmatullohi Wabarokatuh

Sleman, 02 Januari 2024
 Direktur,

 dr. Almas Pri Yuli Utami
 NIPY: 12210291111309

Lampiran 9.

**DOKUMENTASI PENELITIAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS
TERHADAP PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RUMAH
SAKIT AT-TUROTS AL-ISLAMY KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2024**



Halaman Depan RS At-Turots Al-Islamy Yogyakarta.
(Tanggal 20 Oktober 2023, Pukul 09.15 WIB)



Pasien membungkuk saat melakukan pendaftaran di tempat pendaftaran pasien RS At-Turots Al-Islamy.

(Sumber: *Review* Google Maps RS At-Turots Al-Islamy)



Peneliti menjelaskan tujuan penelitian dan tata cara pengisian kuesioner kepada responden di Ruang Tunggu Poliklinik RS At-Turots Al-Islamy Yogyakarta.
(Rabu, 22 Januari 2024, Pukul 08.12 WIB)



Responden menandatangani lembar persetujuan menjadi responden (*informed consent*) di Ruang Tunggu Poliklinik RS At-Turots Al-Islamy Yogyakarta.
(Rabu, 22 Januari 2024, Pukul 08.52 WIB)



Pengisian kuesioner oleh responden di Ruang Tunggu Poliklinik RS At-Turots Al-Islamy Yogyakarta.
(Senin, 24 Januari 2024, Pukul 09.00 WIB)



Pemberian bahan kontak kepada pasien BPJS yang bersedia menjadi responden di Ruang Tunggu Poliklinik RS At-Turots Al-Islamy.
(Rabu, 22 Januari 2024, Pukul 10.25 WIB)