

1. Tangible (bukti langsung)

Tangible (berwujud) adalah kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

- a. Apa pendapat anda tentang sarana dan prasarana di Puskesmas Turi ?
- b. Bagaimanakah kondisi sarana dan prasarana di Puskesmas Turi ?
- c. Menurut anda, apakah fasilitas di Puskesmas Turi sudah memenuhi kebutuhan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat ?
- d. Bagaimanakah seharusnya sarana dan prasarana di Puskesmas Turi ?

2. Reliability (kehandalan)

Reliability (kehandalan) adalah kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

- a. Bagaimanakah kemampuan petugas kesehatan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya kepada masyarakat ?
- b. Menurut anda, apakah petugas kesehatan Puskesmas Turi telah menguasai tugas dan fungsinya ?

3. Responsivess (ketanggapan)

Responsivess (ketanggapan) adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

- a. Apakah petugas kesehatan selalu ada pada saat jam kerja ?
- b. Jika tidak, adakah informasi kapan petugas kesehatan akan kembali melakukan pelayanan ?
- c. Apakah anda menanyakan mengapa masih ada petugas kesehatan yang tidak ada pada saat jam kerja ?
- d. Apakah petugas kesehatan tanggap terhadap keinginan masyarakat dalam memberikan pelayanan ?

4. Assurance (jaminan)

Assurance (jaminan) adalah kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

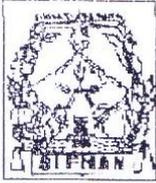
- a. Apakah dalam memberikan pelayanan, petugas kesehatan selalu tepat waktu dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan yang telah dijanjikan ?

b. Apakah petugas kesehatan di Puskesmas Turi selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan ?

5. Emphaty (empati)

Emphaty (empati) adalah sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

- a. Seperti apa ketegasan yang diberikan oleh petugas kesehatan terhadap masyarakat ?
- b. Seperti apa perhatian yang diberikan oleh petugas kesehatan terhadap masyarakat ?
- c. Dalam melakukan pelayanan, apakah anda merasa masih ada perbedaan perlakuan antara masyarakat satu dengan yang lain ?



PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Beran, Tridadi, Sleman, Yogyakarta 55511
Telepon (0274) 864650, Faksimilie (0274) 864650
Website: www.slemankab.go.id, E-mail : kesbang.sleman@yahoo.com

SURAT IZIN

Nomor : 070 / Kesbangpol / 3449 / 2017

TENTANG PENELITIAN

KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Dasar : Peraturan Bupati Sleman Nomor : 32 Tahun 2017 Tentang Izin Penelitian, Izin Praktik Kerja Lapangan, Dan Izin Kuliah Kerja Nyata.
Menunjuk : Surat dari Dekan FISIPOL UMY
Nomo : 0225/A.2-VIII/IX/2017
Hal : Ijin Penelitian
Tanggal : 07 September 2017

MENGIZINKAN :

kepada :
 Nama : SARAH NAUFAL LUTHFIA
 No.Mhs/NIM/NIP/NIK : 20110520015
 Program/Tingkat : S1
 Instansi/Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
 Alamat instansi/Perguruan Tinggi : Jl. Lingkar Selatan Tamantirto Kasihan Bantul
 Alamat Rumah : Surodadi Donokerto Turi Sleman
 No. Telp / HP : 082325185905
 Untuk : Mengadakan Penelitian / Pra Survey / Uji Validitas / PKL dengan judul
 PENGARUH KEPUASAN PASIEN TERHADAP KINERJA PETUGAS
 KESEHATAN DI PUSKESMAS TURI (STUDI KASUS: PROGRAM JAMINAN
 KESEHATAN NASIONAL TAHUN 2015-2016)
 Lokasi : Puskesmas Turi
 Waktu : Selama 3 Bulan mulai tanggal 27 September 2017 s/d 27 Desember 2017

dengan ketentuan sebagai berikut :

Wajib melaporkan diri kepada Pejabat Pemerintah setempat (Camat/ Kepala Desa) atau Kepala Instansi untuk mendapat petunjuk seperlunya.

Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan setempat yang berlaku.

Izin tidak disalahgunakan untuk kepentingan-kepentingan di luar yang direkomendasikan.

Wajib menyampaikan laporan hasil penelitian berupa 1 (satu) CD format PDF kepada Bupati diserahkan melalui Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.

Izin ini dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak dipenuhi ketentuan-ketentuan di atas.

Demikian izin ini dikeluarkan untuk digunakan sebagaimana mestinya, diharapkan pejabat pemerintah/non pemerintah setempat memberikan bantuan seperlunya.

Setelah selesai pelaksanaan penelitian Saudara wajib menyampaikan laporan kepada kami 1 (satu) bulan setelah berakhirnya penelitian.

Dikeluarkan di Sleman

Pada Tanggal : 27 September 2017

Revisi :

- Bupati Sleman (sebagai laporan)
- Kepala Dinas Kesehatan Kab. Sleman
- Kepala UPT Puskesmas Turi
- Camat Turi
- Yang Bersangkutan



ARDANI
Pembina Tingkat I, IV/b
NIP 10620511 100102 1 001



PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN
DINAS KESEHATAN
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT TURI

Randusongo Donokerto Turi Sleman. Kode Pos 55551
Telp. (0274)896008

BUKTI PEMBAYARAN PRAKTIK/PENELITIAN
PENDIDIKAN KESEHATAN

Nama : SARAH M
Nim :
Asal pendidikan : UMO
Jenis Praktik ;
1. Praktik klinik (orang/minggu)
a. Profesi : Rp.
b. D4/S1 : Rp.
c. D3 : Rp.
2. Praktik non klinik (orang/minggu)
a. Profesi : Rp.
b. D4/S1 : Rp.
c. D3 : Rp.
d. SLTA : Rp.
3. Pelayanan studi banding/praktik
a. Pembekalan/JPL/Orang : Rp.
b. Sarana prasarana/hari : Rp.
4. Pelayanan penelitian(orang/minggu): Rp. 1 x 15.000

JUMLAH : Rp. 70.000

Mengetahui
Kepala /Ka. Subag TU



KUESIONER PENELITIAN

No Responden 19 _____ (diisi peneliti)

Tanggal Pengambilan _____ (diisi peneliti)

Kepada Responden yang terhormat,

Saat ini peneliti sedang melakukan survei kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dan kinerja petugas kesehatan di Puskesmas Turi. Partisipasi Anda sangat kami harapkan dalam mengisi kuesioner ini. Kami harap informasi yang Anda berikan adalah sesuai dengan keyakinan Anda. Setiap jawaban yang Anda berikan merupakan bantuan yang tidak ternilai besarnya bagi penelitian kami. Bila terdapat kesulitan menjawab, dapat bertanya langsung kepada Interviewer.

Terimakasih atas bantuan dan kesediaan Anda meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini,

Petunjuk pengisian

1. Bacalah setiap pertanyaan dengan teliti.
2. Diharapkan bapak/ibu/saudara mengisi semua pertanyaan yang tersedia.
3. Berilah tanda check list () pada jawaban yang dianggap paling sesuai pada tempat yang telah disediakan.
4. Jawablah pertanyaan dibawah dengan jujur dan apa adanya.
5. Bila tidak ada pertanyaan yang belum dimengerti dapat bertanya langsung kepada peneliti.

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis kelamin: Laki-laki Perempuan
2. Usia : 18-25 tahun 46-55 tahun
 26-35 tahun > 55 tahun

() 36-45 tahun

3. Pendidikan : () SD / sederajat (✓) D3 / S1
() SMP / sederajat () S2 / S3
() SMA / sederajat () Lainnya, sebutkan
4. Pekerjaan : () Pelajar () Pegawai Swasta
() Mahasiswa () BUMN
() Pegawai negeri (✓) Wiraswasta
() Ibu Rumah Tangga () Pensiunan, lainnya
5. Pendapatan per bulan : () < Rp 1.000.000
(✓) Rp 1.000.000- Rp 2.500.000
() Rp 2.500.000- Rp 4.000.000
() Rp 4.000.000- Rp 5.500.000
() > Rp 5.500.000

B. TINGKAT PELAYANAN

Keterangan :

1. TB : Tidak Baik 3. B : Baik
2. CB : Cukup baik 4. SB : Sangat Baik

No	PERNYATAAN	TB	CB	B	SB
	<i>REALIBILITY (KEANDALAN)</i>			✓	
1	Pemberian pelayanan terhadap pasien secara cepat dan tanggap.			✓	
2	Prosedur pengadministrasian serta pembayaran tidak sulit.		✓		
3	tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan, pengobatan dan perawatan		✓		
4	Pemeriksaan laboratorium, kunjungan dokter dan perawat dijalankan dengan tepat.		✓		

5	Penerimaan hasil pemeriksaan secara cepat dan tepat.	✓		
	<i>RESPONSIVENESS (KETANGGAPAN)</i>			
6	Kesiagaan petugas kesehatan untuk membantu pasien.		✓	
7	Petugas memberikan informais secara jelas dan mudah dimengerti.		✓	
8	Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit.	✓		
9	Dokter dan perawat memberikan reaksi yang cepat dan tanggap terhadap keluhan pasien.		✓	
10	Tidak menunggu pelayanan lebih dari 1 jam.		✓	
	<i>ASSURANCE (JAMINAN)</i>			
11	Pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit.	✓		
12	Ketrampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja.		✓	
13	Pelayanan yang sopan dan ramah.		✓	
14	Adanya jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan.		✓	
	<i>EMPHATY (EMPATI)</i>			
15	Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien.	✓		
16	Kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien.	✓		
17	Pemberian pelayanan terhadap semua pasien tanpa pilih-pilih.	✓		
18	Tersedianya pelayanan kesehatan 24 jam.		✓	
	<i>TANGIBLES (BUKTI LANGSUNG)</i>			
19	Penataan eksterior dan interior ruangan.		✓	
20	Kebersihan, ketrampilan, dan kenyamanan ruangan.		✓	
21	Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas (karyawan).		✓	
22	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai.	✓		

() 36-45 tahun

3. Pendidikan : () SD / sederajat () D3 / S1
() SMP / sederajat () S2 / S3
() SMA / sederajat () Lainnya, sebutkan

4. Pekerjaan : () Pelajar () Pegawai Swasta
() Mahasiswa () BUMN
() Pegawai negeri () Wiraswasta
() Ibu Rumah Tangga () Pensiunan, lainnya

5. Pendapatan per bulan : () < Rp 1.000.000
() Rp 1.000.000- Rp 2.500.000
() Rp 2.500.000- Rp 4.000.000
() Rp 4.000.000- Rp 5.500.000
() > Rp 5.500.000

B. TINGKAT PELAYANAN

Keterangan :

1. TB : Tidak Baik 3. B : Baik
() 2. CB : Cukup baik 4. SB : Sangat Baik

No	PERNYATAAN	TB	CB	B	SB
	<i>REALIBILITY (KEANDALAN)</i>				
1	Pemberian pelayanan terhadap pasien secara cepat dan tanggap.		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Prosedur pengadministrasian serta pembayaran tidak sulit.		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan, pengobatan dan perawatan			<input checked="" type="checkbox"/>	
4	Pemeriksaan laboratorium, kunjungan dokter dan perawat dijalankan dengan tepat.			<input checked="" type="checkbox"/>	

5	Penerimaan hasil pemeriksaan secara cepat dan tepat.			✓	
	<i>RESPONSIVENESS (KETANGGAPAN)</i>				
6	Kesiagaan petugas kesehatan untuk membantu pasien.		✓		
7	Petugas memberikan informais secara jelas dan mudah dimengerti.			✓	
8	Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit.			✓	
9	Dokter dan perawat memberikan reaksi yang cepat dan tanggap terhadap keluhan pasien.			✓	
10	Tidak menunggu pelayanan lebih dari 1 jam.	✓			
	<i>ASSURANCE (JAMINAN)</i>				
11	Pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit.		✓		
12	Ketrampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja.			✓	
13	Pelayanan yang sopan dan ramah.			✓	
14	Adanya jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan.		✓		
	<i>EMPHATY (EMPATI)</i>				
15	Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien.		✓		
16	Kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien.		✓		
17	Pemberian pelayanan terhadap semua pasien tanpa pilih-pilih.			✓	
18	Tersedianya pelayanan kesehatan 24 jam.			✓	
	<i>TANGIBLES (BUKTI LANGSUNG)</i>				
19	Penataan eksterior dan interior ruangan.		✓		
20	Kebersihan, ketrampilan, dan kenyamanan ruangan.		✓		
21	Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas (karyawan).			✓	
22	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai.			✓	