



LAMPIRAN 1  
Jadwal Penelitian





LAMPIRAN 2

Permohonan menjadi Responden

Kepada Yth.:

Bp./Ibu/Sdr. \_\_\_\_\_

Di tempat.

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : PRAMONO

NIM : 2013122141

Adalah mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta, sedang melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar”**, memohon kesediaan saudara untuk menjadi responden dalam penelitian ini.

Penelitian ini tidak menimbulkan akibat yang merugikan bagi Bapak/Ibu/Saudara sebagai responden. Kerahasiaan semua informasi yang diberikan akan dijaga dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Jika saudara tidak bersedia menjadi responden, maka tidak ada ancaman bagi Bapak/Ibu/Saudara dan jika saudara telah menjadi responden dan terjadi hal-hal yang memungkinkan untuk mengundurkan diri, Bapak/Ibu/Saudara boleh tidak ikut dalam penelitian ini.

Apabila Bapak/Ibu/Saudara menyetujui maka saya mohon Bapak/Ibu/Saudara bersedia menandatangani surat persetujuan dan menjawab dengan jujur pertanyaan-pertanyaan yang saya buat.

Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara menjadi responden, saya ucapkan terima kasih.

Karanganyar, \_\_\_\_\_ 2015

Peneliti

PRAMONO



LAMPIRAN 3

Surat Persetujuan Menjadi Responden

## SURAT PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

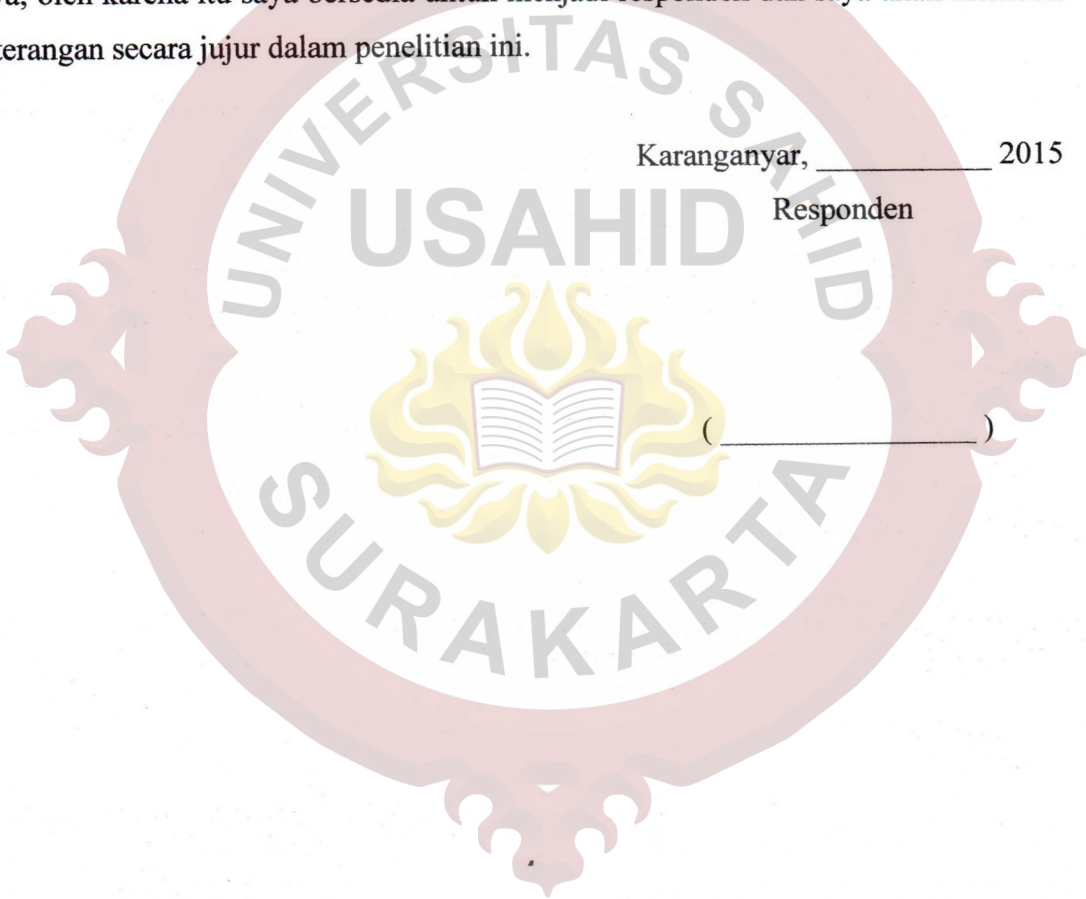
Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bersedia menjadi responden penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta yang bernama PRAMONO dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar”**.

Saya memahami bahwa penelitian ini tidak akan berakibat negatif terhadap saya, oleh karena itu saya bersedia untuk menjadi responden dan saya akan memberi keterangan secara jujur dalam penelitian ini.

Karanganyar, \_\_\_\_\_ 2015

Responden

( \_\_\_\_\_ )





USAHID  
LAMPIRAN 4

Kuesioner Penelitian

## KUESIONER PENELITIAN

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PESERTA BPJS KESEHATAN DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH KARANGANYAR

#### I. KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Nama : .....  
(boleh inisial)
2. Umur :  20 - 29 tahun  30 - 39 tahun  
 40 - 49 tahun  > 50 tahun
3. Jenis kelamin :  Laki-laki  Perempuan
4. Pendidikan terakhir :  SMP  Akademi/diploma  
 SMA  Sarjana (S1)
5. Pekerjaan :  Pelajar/Mahasiswa  Pengusaha  
 PNS  Ibu rumah tangga  
 Pegawai swasta  Pedagang  
 Lain-lain : .....

#### II. PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah baik-baik setiap pernyataan berikut dan pilihlah salah satu jawaban yang sesuai dengan keadaan Anda dengan memberi tanda silang (X) pada :

- SS** = bila Anda **Sangat Setuju** dengan pernyataan tersebut  
**S** = bila Anda **Setuju** dengan pernyataan tersebut  
**TS** = bila Anda **Tidak Setuju** dengan pernyataan tersebut  
**STS** = bila Anda **Sangat Tidak Setuju** dengan pernyataan tersebut

Anda tidak perlu ragu-ragu karena dalam kuesioner ini tidak ada jawaban yang dianggap salah. Semua jawaban dapat diterima sepanjang jawaban tersebut diberikan secara jujur dan sungguh-sungguh.

2. Kami berharap Anda menjawab semua pernyataan yang ada jangan sampai ada yang dilewatkan atau dikosongi.
3. Kami ucapkan terima kasih atas perhatian dan partisipasi Anda dalam kegiatan ini.

### KUALITAS PELAYANAN

| NO  | PERNYATAAN  | JAWABAN |   |    |     |
|-----|---|---------|---|----|-----|
| 1.  | Saya merasa nyaman saat dirawat di rumah sakit ini.   | SS      | S | TS | STS |
| 2.  | Saya merasa karyawan rumah sakit ini masih kurang profesional.  | SS      | S | TS | STS |
| 3.  | Rumah sakit ini mempunyai semua fasilitas yang dibutuhkan pasien peserta BPJS Kesehatan.                        | SS      | S | TS | STS |
| 4.  | Saya merasakan ruangan di bangsal ini sangat bising.  | SS      | S | TS | STS |
| 5.  | Kemampuan tenaga medis dalam memberikan pelayanan medis kepada pasien BPJS di rumah sakit ini dapat diandalkan. | SS      | S | TS | STS |
| 6.  | Menurut saya, tenaga medis di rumah sakit ini kurang bisa bertanggung jawab terhadap pekerjaannya.              | SS      | S | TS | STS |
| 7.  | Pelayanan yang diberikan tenaga medis di rumah sakit ini sesuai dengan harapan pasien peserta BPJS Kesehatan.   | SS      | S | TS | STS |
| 8.  | Saat pasien peserta BPJS Kesehatan membutuhkan pertolongan, tenaga medis kurang cepat dalam bertindak.          | SS      | S | TS | STS |
| 9.  | Saya merasa pihak rumah sakit banyak membantu pasien peserta BPJS Kesehatan yang kurang mampu.                  | SS      | S | TS | STS |
| 10. | Sebagian tenaga medis di rumah sakit ini bersikap kurang ramah terhadap pasien peserta BPJS Kesehatan.          | SS      | S | TS | STS |
| 11. | Tenaga medis menerangkan dengan jelas sesuai dengan yang ditanyakan oleh pasien peserta BPJS Kesehatan.         | SS      | S | TS | STS |
| 12. | Saya merasa tenaga medis di rumah sakit ini kurang tanggap dalam melayani pasien peserta BPJS Kesehatan.        | SS      | S | TS | STS |
| 13. | Tenaga medis di rumah sakit ini selalu memahami kebutuhan pasien peserta BPJS Kesehatan.                        | SS      | S | TS | STS |
| 14. | Tenaga medis di rumah sakit ini tidak mampu menanggapi keluhan pasien peserta BPJS Kesehatan.                   | SS      | S | TS | STS |
| 15. | Tenaga medis di rumah sakit ini selalu memberikan perhatian kepada para pasien peserta BPJS Kesehatan.          | SS      | S | TS | STS |

|     |   |    |   |    |     |
|-----|---|----|---|----|-----|
| 16. | Menurut saya, hanya sedikit tenaga medis di rumah sakit ini yang benar-benar mempunyai kemampuan profesional dalam melayani pasien. | SS | S | TS | STS |
| 17. | Pihak rumah sakit selalu memberikan kemudahan kepada pasien peserta BPJS Kesehatan untuk melakukan pengobatan.                      | SS | S | TS | STS |
| 18. | Saya merasa tenaga medis di rumah sakit ini hanya memberikan perhatian pada pasien bukan peserta BPJS Kesehatan.                    | SS | S | TS | STS |
| 19. | Menurut saya, pihak rumah sakit selalu mengerti kebutuhan para pasien peserta BPJS Kesehatan.                                       | SS | S | TS | STS |
| 20. | Terkadang pihak rumah sakit memberikan kesan yang kurang menyenangkan kepada para pasien peserta BPJS Kesehatan.                    | SS | S | TS | STS |
| 21. | Tenaga medis di rumah sakit ini melayani pasien peserta BPJS Kesehatan dengan cepat.  | SS | S | TS | STS |
| 22. | Fasilitas penunjang di rumah sakit ini kurang memadai.  | SS | S | TS | STS |
| 23. | Ketrampilan dan keahlian tenaga medis di rumah sakit ini dapat dipercaya.   | SS | S | TS | STS |
| 24. | Pihak rumah sakit tidak peduli jika ada pasien peserta BPJS Kesehatan yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.             | SS | S | TS | STS |
| 25. | Rumah sakit ini memberikan pelayanan sesuai keinginan pasien peserta BPJS Kesehatan dan keluarga pasien.                            | SS | S | TS | STS |
| 26. | Tenaga medis di rumah sakit ini tidak memberikan informasi kepada pasien peserta BPJS Kesehatan tentang penyakit yang diderita.     | SS | S | TS | STS |
| 27. | Rumah sakit ini memberikan jaminan keamanan terhadap pasien peserta BPJS Kesehatan.   | SS | S | TS | STS |
| 28. | Rumah sakit ini lebih mengutamakan uang daripada segi kemanusiaan.  | SS | S | TS | STS |
| 29. | Rumah sakit ini memberikan perhatian secara khusus bagi pasien peserta BPJS Kesehatan.  | SS | S | TS | STS |
| 30. | Tenaga medis di rumah sakit ini kurang memperhatikan setiap keluhan pasien peserta BPJS Kesehatan.                                  | SS | S | TS | STS |

### KEPUASAN PASIEN

| NO  | PERNYATAAN   | JAWABAN |   |    |     |
|-----|--|---------|---|----|-----|
| 1.  | Saya merasa puas karena pihak rumah sakit mau menerima kritikan yang diajukan pasien peserta BPJS Kesehatan.   | SS      | S | TS | STS |
| 2.  | Masukan yang diberikan pasien peserta BPJS Kesehatan sering diabaikan oleh petugas rumah sakit.  | SS      | S | TS | STS |
| 3.  | Sistem pelayanan yang dilakukan oleh petugas rumah sakit ini sesuai dengan keinginan pasien peserta BPJS Kesehatan.  | SS      | S | TS | STS |
| 4.  | Menurut saya petugas rumah sakit kurang memperhatikan keluhan pasien peserta BPJS Kesehatan.   | SS      | S | TS | STS |
| 5.  | Saya senang dengan cara petugas rumah sakit menjawab pertanyaan yang diajukan pasien peserta BPJS Kesehatan secara langsung.                                   | SS      | S | TS | STS |
| 6.  | Loket pendaftaran yang sama antara pasien peserta BPJS Kesehatan dan non peserta BPJS Kesehatan membuat saya kurang puas karena antriannya menjadi lebih lama. | SS      | S | TS | STS |
| 7.  | Pihak rumah sakit memberikan ganti rugi pada pasien peserta BPJS Kesehatan bila pasien dirugikan.  | SS      | S | TS | STS |
| 8.  | Saya merasa kurang puas karena petugas rumah sakit tidak mau tahu dengan kesulitan pasien.   | SS      | S | TS | STS |
| 9.  | Saya lebih suka menjadi pasien di rumah sakit ini karena pelayanannya memuaskan.   | SS      | S | TS | STS |
| 10. | Saya merasa kecewa dengan cara petugas rumah sakit yang kurang cekatan dalam melayani pasien peserta BPJS Kesehatan.   | SS      | S | TS | STS |
| 11. | Saya akan memberikan dukungan pada orang lain yang akan menjadi pasien di rumah sakit ini.   | SS      | S | TS | STS |
| 12. | Saya mengadukan pada keluarga tentang lingkungan rumah sakit yang tidak nyaman.  | SS      | S | TS | STS |
| 13. | Saya menceritakan pada keluarga tentang pelayanan rumah sakit yang memuaskan.  | SS      | S | TS | STS |
| 14. | Menurut saya, cara kerja petugas rumah sakit ini kurang profesional.   | SS      | S | TS | STS |

|     |   |    |   |    |     |
|-----|---|----|---|----|-----|
| 15. | Saya merasa puas dengan sifat kekeluargaan yang diterapkan di rumah sakit ini.  | SS | S | TS | STS |
| 16. | Saya melarang saudara-saudara saya untuk berobat di rumah sakit ini karena prosedurnya yang sulit.                      | SS | S | TS | STS |
| 17. | Saya merasa bangga dapat menjadi pasien peserta BPJS Kesehatan di rumah sakit ini karena selalu dibicarakan masyarakat. | SS | S | TS | STS |
| 18. | Sistem administrasi yang terlalu berbelit-belit dan lama membuat pasien peserta BPJS Kesehatan merasa kecewa.           | SS | S | TS | STS |
| 19. | Saya sering membicarakan tentang rumah sakit ini karena saya puas dengan pelayanannya yang memuaskan.                   | SS | S | TS | STS |
| 20. | Saya bercerita pada orang lain tentang fasilitas yang disediakan rumah sakit kurang lengkap.                            | SS | S | TS | STS |
| 21. | Saya merasa puas karena rumah sakit selalu memberikan pengumuman melalui papan informasi.                               | SS | S | TS | STS |
| 22. | Saya akan menegur petugas rumah sakit bila pelayanannya kurang ramah.   | SS | S | TS | STS |
| 23. | Saya merasa senang karena semua prosedur pelayanan pasien peserta BPJS Kesehatan dicantumkan di papan pengumuman.       | SS | S | TS | STS |
| 24. | Saya akan meminta ganti rugi bila pihak rumah sakit melakukan kesalahan yang fatal.                                     | SS | S | TS | STS |
| 25. | Saya merasa puas karena rumah sakit ini sering menjadi bahan perbincangan di media massa.                               | SS | S | TS | STS |
| 26. | Saya mengajukan kritik pada pihak rumah sakit melalui kotak saran yang tersedia.  | SS | S | TS | STS |
| 27. | Pemberitahuan dari rumah sakit akan ditempelkan di papan pengumuman.  | SS | S | TS | STS |
| 28. | Saya akan mengkritik petugas rumah sakit yang tidak bersedia membantu.  | SS | S | TS | STS |
| 29. | Saya bersedia membantu menempel brosur tentang keunggulan rumah sakit ini di tempat-tempat strategis.                   | SS | S | TS | STS |
| 30. | Saya memberikan saran kepada rumah sakit melalui petugas rumah sakit.   | SS | S | TS | STS |



# BUKU KONSULTASI SKRIPSI/TA



**UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA**

**NAMA**

: PRAMONO

**NIM**

: 2013122141

**PROGRAM**

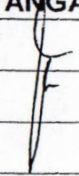
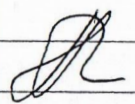


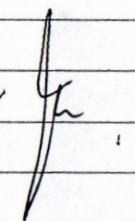
: ILMU KEPERAWATAN

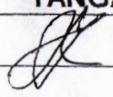
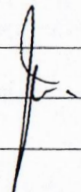
**JUDUL SKRIPSI/TA**

: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN

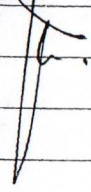
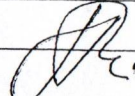
: RAWAT INAP PESERTA BPJS KESEHATAN DI RSPKU MUHAMMADIYAH KARANGANYAR

:

| NO  | HARI/TANGGAL          | DOSEN PEMBIMBING               | BAB/HAL           | URAIAN   | TANDA TANGAN  |
|-----|-----------------------|--------------------------------|-------------------|--|---|
| 1.  | Selasa, 21 April 2015 | Ahmad Syamsul Bahri, Skep. Mks | Konsultasi Judul  | Perbedaan <sup>persepsi</sup> Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap BERS Kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Karangayar.<br>→ Direvisi ulang dulu. |    |
| 2.  |                       | Idris Yani P., Skep. Mks       | Konsultasi Judul  | → Juga di revisi<br>Persepsi terlalu sulit dinilai.  |    |
| 3.  | Senin, 27 April 2015  | Ahmad Syamsul Bahri, Skep. Mks | Konsultasi Judul  | → Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BERS Kesehatan Di RS PKU Muh. Ka -<br>ACC Judul.                                       |    |
| 4   | Rabu, 30 April 2015   | Idris Yani, D., Skep. Mks      | Konsultasi Judul  | → Acc Judul seperti di atas.   |    |
| 5 - |                       | Ahmad Syamsul Bahri, Skep. Mks | BAB I - <u>ii</u> | Bab I Pendahuluan.<br>→ Setiap pendapat/Ilustrasi diberi menurut pendapat siapa.   |  |

| NO | HARI/TANGGAL      | DOSEN PEMBIMBING              | BAB/HAL     | URAIAN   | TANDA TANGAN   |
|----|-------------------|-------------------------------|-------------|--|--|
| 6  | Senin, 4 Mei 2015 | Idris Yoni, Stepanus          | BAB I - III | <p>BAB I → Referensi (daftar pustaka sudah lama → cari yang baru. (terbitan baru).)</p> <p>→ Riwayat singkat dari pelayanan RS PKU Muh. Lani.</p> <p>→ Wawancara singkat dengan direktur pelayanan dan hasilnya?</p> <p>BAB II → Menurut pendapat ahli (di daftar pustaka) dengan terdapat banyak supaya index double di BAB II</p> <p>BAB III - Sampling - di benahi.</p> |   |
| 67 | Senin, 4 Mei 2015 | Ahmad Syamsul Bahri, Stepanus | BAB I - III | <p>BAB I → di cari Referensi. Tujuan di benahi lagi.</p> <p>BAB II → Kerangka teori Indikator di benahi (menurut pendapat ahli sama antara masing-masing variabel).</p>  |  |



| NO | HARI/TANGGAL | DOSEN PEMBIMBING                                    | BAB/HAL | URAIAN  | TANDA TANGAN  |
|----|--------------|---|---------|---|---|
| 12 | 27 Mei 2015  | Ahmad Syamsul B. Steg Mkes<br>Idris Yanti. Steg KST | BAB 1-4 | Ujian Proposal -  | ✓   |
|    |              |   |         | Revisi BAB 1. Referensi <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tujuan khusus ditambahkan.</li> <li>- Peningkatan Kualitas Pelayanan sesuai KARS</li> <li>- Purposive Sampling (Inklusi &amp; Eksklus) ditandahi</li> <li>- Daftar pustaka cori yang terband.</li> </ul> |  |
|    |              |   |         | Revisi Dr Idris Steg KST <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tulisan ditandahi (tata cara).</li> <li>- Daftar pustaka di lengkapi</li> <li>- Kuarter lembar pers. tjuan dan pemohonan Ues pondem.</li> </ul>   |  |

| NO  | HARI/TANGGAL        | DOSEN PEMBIMBING            | BAB/HAL     | URAIAN  | TAI<br>TAN |
|-----|---------------------|-----------------------------|-------------|---|------------|
| 813 | Rabu, 8 Juli 2015   | Ahmad Syamsul Bahri         | BAB 1 - III | Konsultasi Hasil Revisi usulan proposal<br>Hasil → lanjut up. Validitas.  | ✓          |
| 819 | Senin, 13 Juli 2015 | Idris Yani P. Step 1/2      | BAB 1 - III | Konsultasi Hasil Revisi usulan proposal<br>Hasil → lanjut up. Validitas.  | ✓          |
| 815 | Senin, 10 Agustus   | Ahmad Syamsul B. Step 1/2   | BAB IV - V  | Konsultasi BAB IV dan V.<br>Hasil → Disuruh tinggal di meja bab IV dan V. | ✓          |
| 817 | Kamis, 20 Agustus   | A. Syamsul B. Step 1/2      | BAB IV - V  | • Buat Intisori dan Abstrak.<br>• Semua BAB 1 - V di kumpulkan.           | ✓          |
| 817 | Dumai, 21 Agustus   | Idris Yani P. Step 1/2      | BAB IV - V  | • Acc usulan<br>• Buat lembar Persetujuan.                                | ✓          |
| 818 | Rabu, 28 Agustus    | A. Syamsul Bahri - Step 1/2 | BAB IV - V  | • Revisi Abstrak.<br>• Populasi Sampel.<br>• Abstrak cross tabulasi.      | ✓          |