LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisioner penelitian

STUDI PERBANDINGAN KEPUASAN PELAYANANPASIEN PESERTA BPJS KESEHATAN KELOMPOK USIA LANJUT DAN MUDA DI KELURAHAN MANISA

IDENTITAS RESPONDEN

Isilah identitas diri saudara dengan keadaan yang sebenarnya :

1. Jadwal Penelitian
   a. Hari/Tanggal :
2. Identitas Responden
   a. Nama :
   b. Jenis kelamin :
   c. Usia :
   d. Pekerjaan :
   e. Pendidikan :
   f. Alamat :

PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda (√) pada kolom jawaban yang tersedia sesuai dengan jawaban BapaK/Ibu/Saudara(i).

1. Puas (P)
2. Tidak Puas (TP)

A. VARIABEL KEHANDALAN (REABILITY)

NO	PERTANYAAN	PUAS	TIDAK PUAS
1.	Apakah anda puas dengan kecepatan pelayanan di fasilitas kesehatab yang menerima BPJS		
2.	Bagaimana penilaian anda tentang ketersediaan tenaga medis yang kompeten di fasilitas kesehatan di puskesmas ini		
3.	Bagaimana anda merasa bahwa sistem BPJS di puskesmas memberikan akses yang memadai terhadap pelayanan kesehatan yang anda butuhkan		
4.	Bagaimana anda merasa bahwa sistem BPJS di puskesmas memperlakukan anda dengan adil dan setara tanpa memandang status sosial atau ekonomi anda		
5.	Bagaimana penilaian anda terhadap kemudahan proses klain dan pembayaran dengan BPJS di puskesmas		

B. VARIABEL KETANGGAPAN (RESPONSIVE)

NO	PERTANYAAN	PUAS	TIDAK PUAS
1.	Bagaiamana pengalaman anda mendapatkan hal responsibilitas dan ketanggapan staf medis		

	terhadap kebutuhan dan keluhan anda di puskesmas		
2.	Apakah anda merasa bahwa staf puskesmas merespon pertanyaan dan kekhawatiran anda terkait layanan kesehatan dengan BPJS		
3.	Apakah anda merasa bahwa staf puskesmas memberikan informasi tentang prosedur, diagnosis, dan pengobatan terkait kondisi kesehatan anda		
4.	Bagaimana penilaian anda bahwa staf puskesmas bertindak dengan tanggap dan mengatasi masalah atau keluhan anda dengan cepat		
5.	Bagaimana pendapat anda tentang kemampuan staf puskesmas untuk mendengarkan dan memahami kebutugan kesehatan anda dengan baik		

C. VARIABEL JAMINAN (ASURANCE)

NO	PERTANYAAN	PUAS	TIDAK PUAS
1.	Bagaimana penilaian anda terhadap BPJS memberikan jaminan yang memadai untuk pemenuhan kebutuhan kesehatan anda di puskesmas		
2.	Bagaiamana penilaian anda terhadap cakupan layanan kesehatan yang diberikan BPJS di puskesmas yang anda kunjungi		

3.	Apakah anda merasa bahwa BPJS memberikan akses yang memadai terhadap prosedur medis yang diperlukan seperti operasi atau perawatan khusus		
4.	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan mendapatkan obat-obatan atau peralatan medis yang diresepkan dokter di puskesmas dengan BPJS		
5.	Bagaimana pendapat anda tentang BPJS memberikan jaminan yang sesuai dengan kebutuhan medis anda dipuskesmas		

D. VARIABEL EMPATI (EMPATHY)

NO	PERTANYAAN	PUAS	TIDAK PUAS
1.	Bagaiamana pengalaman anda staf puskesmas menerima anda dengan ramah dan penuh perhatian ketika anda datang untuk menerima layanan dengan BPJS		
2.	Bagaimana penilaian anda terhadap staf puskesmas menunjukkan empati dan kepedulian terhadap kondisi kesehatan anda saat memberikan pelayanan medis		
3.	Apakah anda merasa bahwa staf puskesmas memperlakukan anda dengan hormat dan menghargai		

	hak-hak anda sebagai pasien BPJS		
4.	Apakah anda merasa kemampuan staf puskesmas untuk menciptakan lingkungan yang nyaman dan aman bagi pasienn BPJS		
5.	Bagaimana penilaian anda terhadap staf puskesmas ketika anda mengungkapkan kekhawatiran atau pertanyaan terkait kesehatan anda		

E. VARIABEL BUKTI FISIK (TANGIBELS)

NO	PERTANYAAN	PUAS	TIDAK PUAS
1.	Bagaiamana penilaian anda mendapatkan kondisi kebersihan dan sanitasi di puskesmas		
2.	Bagaimana penilaian anda terhadap ketersediaan fasilitas dan peralatan yang diperlukan di puskesmas		
3.	Bagaimana pendapat anda tentang ketersediaan ruang tunggu atau fasilitas lainnya di puskesmas untuk menampung pasien dnegan nyaman		
4.	Bagaimana penilaian anda apakah merasa puskesmas menyediakan informasi yang jelas dan terpampang tentang layanan kesehatan yang tersedia dnegan BPJS		

5.	Bagaimana penilaian anda terhadap sistem pengelolahan antrian yang efesien dan teratur bagi pasien BPJS		

NM	JK	U	PK	PND	1	2	3	4	5	R	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
AA	1	1	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
D	1	1	2	3	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1
FF	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
K	1	1	5	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
W	2	1	2	3	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2
MS	2	1	1	4	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2
A	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
J	1	1	2	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
NAP	2	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
AMA	1	1	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R	1	1	1	3	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1
M	1	1	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

T	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1
H	2	1	2	3	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2
S	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2
A A	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
D	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
M B	1	1	2	5	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2
T R	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
C A	2	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
C R	2	1	4	4	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
H T D A	2	1	6	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
F U	2	1	6	5	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
F	1	1	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

J	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
AJ	1	1	2	5	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2
D	1	1	5	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2
RHM	2	1	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SYR	2	1	6	4	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
RZKI	2	1	6	4	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2
RMR	2	1	6	5	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2
NBS	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
RZ	1	1	4	3	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1

S	2	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ADA	1	1	1	4	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1
SA	2	1	2	3	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
MI	1	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2
AE	2	2	4	3	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
AP	2	2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
RI	2	2	2	5	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2
MK	1	2	4	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
D	1	2	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
P	1	2	3	4	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1
MU	1	2	4	6	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2
Z	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2
ES	2	2	1	3	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2

S	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2
M	2	2	5	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
ES	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2
H	1	2	3	3	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2
A	1	2	2	5	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
H	2	2	4	4	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2
RI	2	2	4	4	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
P	1	2	5	4	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2
I	1	2	4	5	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2
MI	1	2	4	6	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2
NMI	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1
MAR	2	2	5	3	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2
TA	1	2	6	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

ABL	2	2	5	4	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2
MH	1	2	4	4	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2
FA	1	2	6	5	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2
MAS	1	2	2	5	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1
IYS	1	2	2	5	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2
JH	2	2	1	3	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
A	2	2	4	4	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2
HS	2	2	3	3	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
RNL	2	2	3	5	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2
AL	1	2	6	6	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1

MY	2	2	5	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2
MN	1	2	2	3	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2
SLSA	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
RK	1	2	2	4	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2
NS	2	2	4	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1
SR	1	2	5	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2

KETERANGAN:

JENIS KELAIN: USIA: TINGKAT KEPUASAN:

LAKI-LAKI: 1 MUDA: 1 PUAS: 1

PEREMPUAN: 2 LANSIA: 2 TIDAK PUAS: 2

Lampiran 2. SPSS

Jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	37	49.3	49.3	49.3
	perempuan	38	50.7	50.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	DEWASA	35	46.7	46.7	46.7
	PRA LANSIA	40	53.3	53.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Vali	Honorer	14	18.7	18.7	18.7

d	PNS	22	29.3	29.3	48.0
	Wiraswasta	6	8.0	8.0	56.0
	Petani	15	20.0	20.0	76.0
	Tidak Bekerja	10	13.3	13.3	89.3
	Lainnya	8	10.7	10.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	3	4.0	4.0	4.0
	SMA	36	48.0	48.0	52.0
	D1-D4	15	20.0	20.0	72.0
	S1	18	24.0	24.0	96.0
	S2	3	4.0	4.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	DEWASA	36	48.0	48.0	48.0
	PRA LANSIA	39	52.0	52.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

KEHANDALAN * USIA Crosstabulation

			USIA		
			DEWASA	PRA LANSIA	Total
KEHANDALAN	PUAS	Count	23	7	30
		% of Total	30.7%	9.3%	40.0%
	TIDAK PUAS	Count	13	32	45
		% of Total	17.3%	42.7%	60.0%
Total		Count	36	39	75
		% of Total	48.0%	52.0%	100.0 %

KETANGGAPAN * USIA Crosstabulation

	USIA	Total

			DEWASA	PRA LANSIA	
KETANGGAPAN	PUAS	Count	25	26	51
		% of Total	33.3%	34.7%	68.0%
	TIDAK PUAS	Count	11	13	24
		% of Total	14.7%	17.3%	32.0%
Total		Count	36	39	75
		% of Total	48.0%	52.0%	100.0 %

JAMINAN * USIA Crosstabulation

			USIA		
			DEWASA	PRA LANSIA	Total
JAMINAN	PUAS	Count	23	19	42
		% of Total	30.7%	25.3%	56.0%
	TIDAK PUAS	Count	13	20	33
		% of Total	17.3%	26.7%	44.0%
Total		Count	36	39	75
		% of Total	48.0%	52.0%	100.0%

EMPATI * USIA Crosstabulation

	USIA	Total

			DEWASA	PRA LANSIA	
EMPATI	PUAS	Count	23	19	42
		% of Total	30.7%	25.3%	56.0%
	TIDAK PUAS	Count	13	20	33
		% of Total	17.3%	26.7%	44.0%
Total		Count	36	39	75
		% of Total	48.0%	52.0%	100.0%

BUKTI_FISIK * USIA Crosstabulation

			USIA		
			DEWASA	PRA LANSIA	Total
BUKTI_FISIK	PUAS	Count	25	13	38
		% of Total	33.3%	17.3%	50.7%
	TIDAK PUAS	Count	11	26	37
		% of Total	14.7%	34.7%	49.3%
Total		Count	36	39	75
		% of Total	48.0%	52.0%	100.0%

Apakah anda puas dengan kecepatan pelayanan di fasilitas kesehatab yang menerima BPJS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PUAS	47	62.7	62.7	62.7
	TIDAK PUAS	28	37.3	37.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Bagaimana penilaian anda tentang ketersediaan tenaga medis yang kompeten di fasilitas kesehatan di puskesmas ini

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PUAS	75	100.0	100.0	100.0

Bagaimana anda merasa bahwa sistem BPJS di puskesmas memberikan akses yang memadai terhadap pelayanan kesehatan yang anda butuhkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PUAS	75	100.0	100.0	100.0

Bagaimana anda merasa bahwa sistem BPJS di puskesmas memperlakukan anda dengan adil dan setara tanpa memandang status sosial atau ekonomi anda

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PUAS	75	100.0	100.0	100.0

Bagaimana penilaian anda terhadap kemudahan proses klain dan pembayaran dengan BPJS di puskesmas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PUAS	75	100.0	100.0	100.0

Bagaiamana pengalaman anda mendapatkan hal responsibilitas dan ketanggapan staf medis terhadap kebutuhan dan keluhan anda di puskesmas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PUAS	75	100.0	100.0	100.0

Apakah anda merasa bahwa staf puskesmas merespon pertanyaan dan kekhawatiran anda terkait layanan kesehatan dengan BPJS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PUAS	75	100.0	100.0	100.0

Apakah anda merasa bahwa staf puskesmas memberikan informasi tentang prosedur, diagnosis, dan pengobatan terkait kondisi kesehatan anda

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PUAS	65	86.7	86.7	86.7
	TIDAK PUAS	10	13.3	13.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Bagaimana penilaian anda bahwa staf puskesmas bertindak dengan tanggap dan mengatasi masalah atau keluhan anda dengan cepat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PUAS	65	86.7	86.7	86.7
	TIDAK PUAS	10	13.3	13.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Bagaimana pendapat anda tentang kemampuan staf puskesmas untuk mendengarkan dan memahami kebutugan kesehatan anda dengan baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PUAS	75	100.0	100.0	100.0

Bagaimana penilaian anda terhadap BPJS memberikan jaminan yang memadai untuk pemenuhan kebutuhan kesehatan anda di puskesmas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PUAS	65	86.7	86.7	86.7
	TIDAK PUAS	10	13.3	13.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Bagaiamana penilaian anda terhadap cakupan layanan kesehatan yang diberikan BPJS di puskesmas yang anda kunjungi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PUAS	65	86.7	86.7	86.7
	TIDAK PUAS	10	13.3	13.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Apakah anda merasa bahwa BPJS memberikan akses yang memadai terhadap prosedur medis yang diperlukan seperti operasi atau perawatan khusus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PUAS	75	100.0	100.0	100.0

Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan mendapatkan obat-obatan atau peralatan medis yang diresepkan dokter di puskesmas dengan BPJS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PUAS	75	100.0	100.0	100.0

Bagaimana pendapat anda tentang BPJS memberikan jaminan yang sesuai dengan kebutuhan medis anda dipuskesmas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PUAS	75	100.0	100.0	100.0

Bagaiamana pengalaman anda staf puskesmas menerima anda dengan ramah dan penuh perhatian ketika anda datang untuk menerima layanan dengan BPJS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PUAS	75	100.0	100.0	100.0

Bagaimana penilaian anda terhadap staf puskesmas menunjukkan empati dan kepedulian terhadap kondisi kesehatan anda saat memberikan pelayanan medis

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PUAS	65	86.7	86.7	86.7
	TIDAK PUAS	10	13.3	13.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Apakah anda merasa bahwa staf puskesmas memperlakukan anda dengan hormat dan menghargai hak-hak anda sebagai pasien BPJS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PUAS	75	100.0	100.0	100.0

Apakah anda merasa kemampuan staf puskesmas untuk menciptakan lingkungan yang nyaman dan aman bagi pasienn BPJS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PUAS	75	100.0	100.0	100.0

Bagaimana penilaian anda terhadap staf puskesmas ketika anda mengungkapkan kekhawatiran atau pertanyaan terkait kesehatan anda

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PUAS	75	100.0	100.0	100.0

Bagaiamana penilaian anda mendapatkan kondisi kebersihan dan sanitasi di puskesmas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PUAS	75	100.0	100.0	100.0

Bagaimana penilaian anda terhadap ketersediaan fasilitas dan peralatan yang diperlukan di puskesmas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PUAS	75	100.0	100.0	100.0

Bagaimana pendapat anda tentang ketersediaan ruang tunggu atau fasilitas lainnya di puskesmas untuk menampung pasien dnegan nyaman

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PUAS	75	100.0	100.0	100.0

Bagaimana penilaian anda apakah merasa puskesmas menyediakan informasi yang jelas dan terpampang tentang layanan kesehatan yang tersedia dnegan BPJS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PUAS	75	100.0	100.0	100.0

Bagaimana penilaian anda terhadap sistem pengelolahan antrian yang efesien dan teratur bagi pasien BPJS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PUAS	75	100.0	100.0	100.0

Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian



Gambar 2. Proses pembagian kuisioner kepada pasien rawat jalan Puskesmas Manisa



Gambar 3. Proses pembagian kuisioner perawat Puskesmas Manisa



Gambar 4. Proses pembagian kuisioner pasien rawat jalan Puskesmas Manisa

Lampiran 4.Surat Permohonan Izin Pengambilan Data Awal dari Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Parepare

FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PAREPARE
Alamat : Jln. Muhammadiyah No. 08 Tlp. 0421-21608 Parepare
: Jln. Jend. Ahmad Yani Km. 06 Tlp. 0421-22757 Parepare

بسم الله الرحمن الرحيم

Nomor : 372/FIKES/II.3.AU/D/2023
Lamp. : -
Perihal : **Permohonan Izin Pengambilan Data Awal**

Kepada Yth,
Kepala Puskesmas Manisa Kab. Sidrap
Di-
Tempat

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Semoga segala aktivitas keseharian kita senantiasa di Ridhoi oleh Allah Swt. Amiin.

Sehubungan dengan kegiatan mahasiswa dalam rangka Penyusunan Skripsi Tahun Akademik 2023/2024, maka dimohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin untuk pengambilan data awal tentang jumlah BPJS di Puskesmas Manisa Kab.Sidrap, untuk penyusunan skripsi bagi Mahasiswa kami:

N a m a	: Dirga Rahmat
N I M	: 220240028
Program Studi	: Kesehatan Masyarakat
Konsentrasi	: Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Judul Skripsi	: Studi Perbandingan Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Antara Kelompok Usia Lanjut dan Muda Puskesmas Manisa
No. Handphone/WA	: 0823 4440 9320

Demikian disampaikan, atas perhatian Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.
Billahi Fii Sabililhaq, Fastabiqul Khaerat.
Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

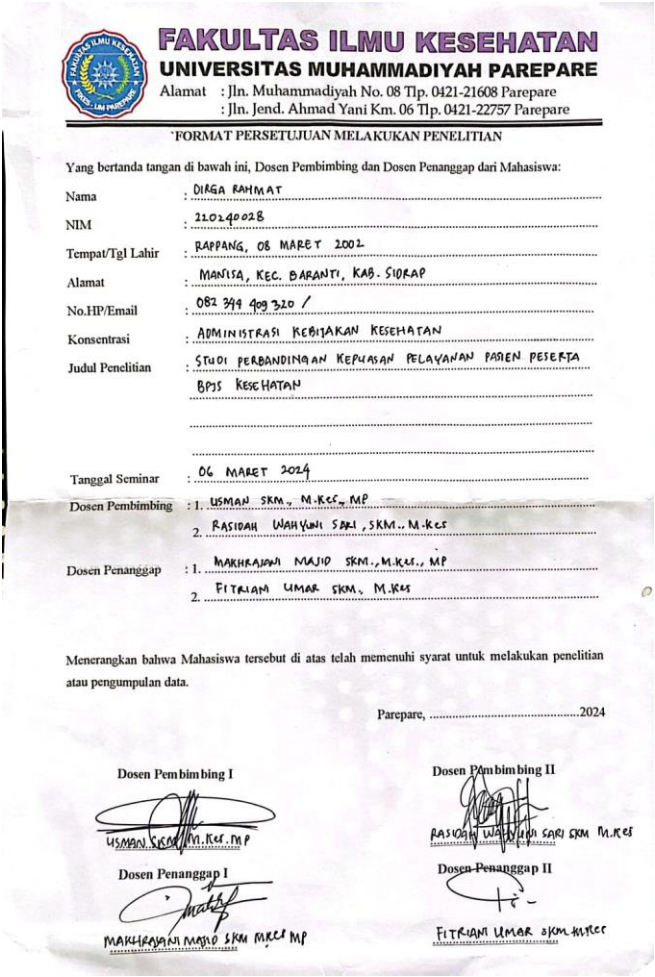
Parepare, 08 Jum. Akhir1445H
21 Desember 2023M

A.n Dekan
Wakil Dekan I,

Usman, SKM, M.Kes.
NBM. 1027 440

Tembusan:
Rektor UMPAR
Arsip

Lampiran 5.Format Pesertujuan Melakukan Penelitian



FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PAREPARE
Alamat : Jln. Muhammadiyah No. 08 Tlp. 0421-21608 Parepare
: Jln. Jend. Ahmad Yani Km. 06 Tlp. 0421-22757 Parepare

FORMAT PERSETUJUAN MELAKUKAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Pembimbing dan Dosen Penanggap dari Mahasiswa:

Nama : DIAGA RAHMAT
NIM : 2102490028
Tempat/Tgl Lahir : RAPPANG, 08 MARET 2002
Alamat : MANISA, KEC. BARANTI, KAB. SIDRAP
No.HP/Email : 082 349 409 320 /
Konsentrasi : ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
Judul Penelitian : STUDI PERBANDINGAN KEPUASAN PELAYANAN PASIEN PESERTA BPJS KESEHATAN
Tanggal Seminar : 06 MARET 2024
Dosen Pembimbing : 1. USMAN SKM., M.Kes., MP
2. RASIDAH WAHYUNI SARI, SKM., M.Kes
Dosen Penanggap : 1. MAKHRAJANI MAJID SKM., M.Kes., MP
2. FITRIANI UMAR SKM., M.Kes

Menerangkan bahwa Mahasiswa tersebut di atas telah memenuhi syarat untuk melakukan penelitian atau pengumpulan data.

Parepare, ...2024

Dosen Pembimbing I
USMAN SKM M.Kes MP

Dosen Pembimbing II
RASIDAH WAHYUNI SARI SKM M.Kes

Dosen Penanggap I
MAKHRAJANI MAJID SKM M.Kes MP

Dosen Penanggap II
FITRIANI UMAR SKM.M.Kes

Lampiran 6.Surat Pengantar Izin Penelitian

FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PAREPARE
Alamat : Jln. Muhammadiyah No. 08 Tlp. 0421-21608 Parepare
: Jln. Jend. Ahmad Yani Km. 06 Tlp. 0421-22757 Parepare

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 160/FIKES/II.3.AU/D/2024
Lamp. : -
Perihal : ***Permohonan Pengantar Izin Penelitian***

Kepada Yth.
Ketua LPPM UMPAR
Di-
Parepare

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan petunjuk Allah SWT, kami memohon kepada Bapak/ Ibu agar berkenan memberikan pengantar izin penelitian, dalam rangka penyusunan Skripsi mahasiswa kami:

N a m a	: DIRGA RAHMAT
N I M	: 220 240 028
Program Studi	: Kesehatan Masyarakat
Konsentrasi	: Administrasi Kebijakan Kesehatan
Judul Skripsi	: Studi Perbandingan Kepuasan Pelayanan Pasien Peserta BPJS Kesehatan.

Demikian permohonan ini, atas bantuan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.
Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Parepare, 29 Syawal 1445 H.
08 Mei 2024 M.

Dekan,

Hamsiah, S.Si., Apt., M.Kes
NBM. 865 740

Tembusan:
1. *Bapak Rektor UMPAR*
2. *Arsip*

Lampiran 7. Surat Izin Penelitian

PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl.Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : http://simap-new.sulselprov.go.id Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor	:	**11365/S.01/PTSP/2024**	**Kepada Yth.**
Lampiran	:	-	Bupati Sidrap
Perihal	:	**Izin penelitian**	

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LPPM Univ. Muhamamdiyah Parepare Nomor : 025/LPPM/I.3.AU/IP/2024 tanggal 08 Mei 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	:	**DIRGA RAHMAT**
Nomor Pokok	:	220240028
Program Studi	:	Kesehatan Masyarakat
Pekerjaan/Lembaga	:	Mahasiswa (S1)
Alamat	:	Jl. Jend. Ahmad Yani Km. 06 Parepare

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" STUDI PERBANDINGAN KEPUASAN PELAYANAN PASIEN PESERTA BPJS KESEHATAN KELOMPOK USIA LANJUT DAN MUDA DI PUSKESMAS MANISA "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. ***08 Mei s/d 27 Juni 2024***

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami ***menyetujui*** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

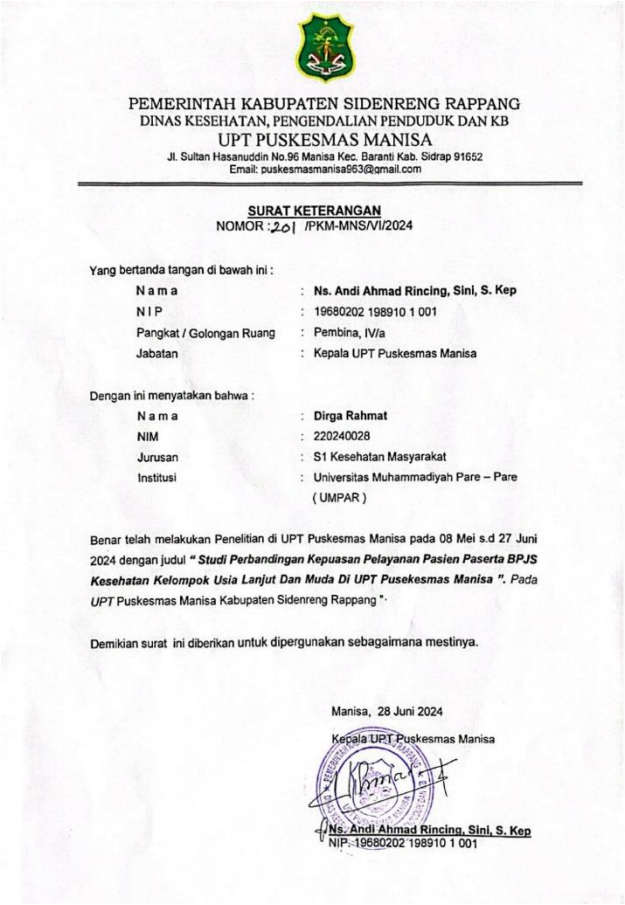
Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 08 Mei 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN

ASRUL SANI, S.H., M.Si.
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth
1. Ketua LPPM Univ. Muhamamdiyah Parepare;
2. *Pertinggal.*

Lampiran 9. Surat Izin Selesai Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KB
UPT PUSKESMAS MANISA
Jl. Sultan Hasanuddin No.96 Manisa Kec. Baranti Kab. Sidrap 91652
Email: puskesmasmanisa963@gmail.com

SURAT KETERANGAN
NOMOR :201 /PKM-MNS/VI/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini :

N a m a	:	**Ns. Andi Ahmad Rincing, Sini, S. Kep**
N I P	:	19680202 198910 1 001
Pangkat / Golongan Ruang	:	Pembina, IV/a
Jabatan	:	Kepala UPT Puskesmas Manisa

Dengan ini menyatakan bahwa :

N a m a	:	**Dirga Rahmat**
NIM	:	220240028
Jurusan	:	S1 Kesehatan Masyarakat
Institusi	:	Universitas Muhammadiyah Pare – Pare (UMPAR)

Benar telah melakukan Penelitian di UPT Puskesmas Manisa pada 08 Mei s.d 27 Juni 2024 dengan judul ***" Studi Perbandingan Kepuasan Pelayanan Pasien Paserta BPJS Kesehatan Kelompok Usia Lanjut Dan Muda Di UPT Pusekesmas Manisa ".*** *Pada UPT* Puskesmas Manisa Kabupaten Sidenreng Rappang ".

Demikian surat ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Manisa, 28 Juni 2024
Kepala UPT Puskesmas Manisa

Ns. Andi Ahmad Rincing, Sini, S. Kep
NIP. 19680202 198910 1 001

Lampiran 10. Surat Persetujuan Melaksanakan Ujian Skripsi

FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PAREPARE
Alamat : Jln. Muhammadiyah No. 08 Tlp. 0421-21608 Parepare
: Jln. Jend. Ahmad Yani Km. 06 Tlp. 0421-22757 Parepare

LEMBAR PERSETUJUAN MELAKSANAKAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Pembimbing dan Dosen Penanggap dari Mahasiswa :

Nama	: DIRGA RAHMAT
NIM	: 2202490028
Tempat/Tgl. Lahir	: RAPPANG, 08 MARET 2002
Alamat	: MANISA KEC. BARANTI KAB. SIDRAP
No.HP/ Email	: 082 349 909 320 / dirgarahmat@gmail.com
Konsentrasi	: ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
Tanggal Seminar	: 08 AGUSTUS 2024
Judul Penelitian	: STUDI PERBANDINGAN KEPUASAN PELAYANAN PASIEN PESERTA BPJS KESEHATAN KELOMPOK USIA DEWASA DAN PRA-LANSIA DI PUSKESMAS MANISA
Dosen Pembimbing	: 1. USMAN SKM., M.KES., MP
	2. RASIDAH WAHYUNI SARI SKM., M.KES
Dosen Penanggap	: 1. MAKHRAJANI MASID SKM., M.KES., MP
	2. FITRIANI UMAR SKM., M.KES

Menerangkan bahwa Mahasiswa tersebut telah melakukan perbaikan seminar hasil dan dianggap memenuhi syarat untuk mengikuti ujian skripsi.

Parepare, 13 AGUSTUS 2024

Dosen Pembimbing I	**Dosen Pembimbing II**
USMAN SKM., M.KES., MP	RASIDAH WAHYUNI SARI SKM., M.KES
Dosen Penanggap	**Dosen Penanggap**
MAKHRAJANI MASID SKM., M.KES., MP	FITRIANI UMAR, SKM., M.KES