

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian Kosong

KUESIONER

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien dalam Menerima Pelayanan Kesehatan
di Puskesmas Jagalempeni

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Isilah identitas Anda dengan benar
2. Berilah tanda (✓) pada jawaban yang sesuai
3. Kuesioner ini diisi sendiri oleh responden dan tidak boleh diwakili.

A. Identitas Responden

Inisial Nama :

Umur : ☐ 17-25 tahun
☐ 26-35 tahun
☐ 36-45 tahun
☐ 46-55 tahun
☐ ≥ 65 tahun

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki
☐ Perempuan

Pendidikan Terakhir : ☐ Tidak sekolah
☐ SD
☐ SMP
☐ SMA
☐ Perguruan Tinggi

Pekerjaan saat ini : ☐ Pelajar/Mahasiswa
☐ PNS/TNI/POLRI
☐ Swasta
☐ Wiraswasta
☐ Ibu Rumah Tangga
☐ Tidak Bekerja

B. Pernyataan Kepuasan Pelayanan

Beri tanda √ pada kolom “Ya” atau “Tidak” untuk setiap pernyataan berikut

No.	Dimensi	Pernyataan	Jawaban (√) Ya / Tidak
1	Tangibles (Bukti Fisik)	Bangunan puskesmas terlihat indah dan bersih	☐ Ya ☐ Tidak
2		Puskesmas memiliki ruang tunggu yang cukup nyaman, WC, dan air	☐ Ya ☐ Tidak
3		Puskesmas memiliki peralatan yang lengkap	☐ Ya ☐ Tidak
4		Penampilan tenaga medis rapi dan bersih	☐ Ya ☐ Tidak
5	Emphaty (Empati)	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup	☐ Ya ☐ Tidak
6		Perawat melayani sesuai keinginan dan kebutuhan pasien	☐ Ya ☐ Tidak
7		Dokter mendengarkan keluhan dan memberi solusi	☐ Ya ☐ Tidak
8		Perawat bersikap sopan dan ramah	☐ Ya ☐ Tidak
9	Reliability (Kehandalan)	Tenaga medis teliti dan tepat waktu	☐ Ya ☐ Tidak
10		Petugas membantu jika ada masalah pasien	☐ Ya ☐ Tidak
11		Perawat menjelaskan penyakit, cara perawatan dan obat	☐ Ya ☐ Tidak
12		Tenaga medis memberi informasi sebelum pelayanan	☐ Ya ☐ Tidak
13	Responsiveness (Ketanggapan)	Tenaga medis menanggapi keluhan pasien	☐ Ya ☐ Tidak
14		Perawat tanggap dalam melayani	☐ Ya ☐ Tidak
15		Tenaga medis menerima dan melayani dengan baik	☐ Ya ☐ Tidak
16		Tindakan tenaga medis cepat dan tepat	☐ Ya ☐ Tidak
17	Assurance (Jaminan)	Tindakan sesuai prosedur	☐ Ya ☐ Tidak
18		Dokter mampu menjawab pertanyaan dengan yakin	☐ Ya ☐ Tidak
19		Tersedia obat dan alat medis yang lengkap	☐ Ya ☐ Tidak
20		Tenaga medis dan menghargai pasien	☐ Ya ☐ Tidak
21		Dokter meyakinkan dan membuat pasien merasa aman	☐ Ya ☐ Tidak
22		Tenaga medis memiliki catatan medis pasien	☐ Ya ☐ Tidak

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian Terisi

KUESIONER
Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien dalam Menerima Pelayanan Kesehatan
di Puskesmas Jagalempeni

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Isilah identitas Anda dengan benar
2. Beri tanda (✓) pada jawaban yang sesuai
3. Kuesioner ini diisi sendiri oleh responden dan tidak boleh diwakili.

A. Identitas Responden

Isial Nama Sodihun

Umur ☐ 17-25 tahun
☐ 26-35 tahun
☐ 36-45 tahun
☐ 46-55 tahun
☒ ≥ 65 tahun

Jenis Kelamin ☒ Laki-laki
☐ Perempuan

Pendidikan Terakhir ☐ Tidak sekolah
☐ SD
☐ SMP
☒ SMA
☐ Perguruan Tinggi

Pekerjaan Saat Ini ☐ Pelajar/Mahasiswa
☐ PNS/TNI/POLRI
☐ Swasta
☒ Wirausaha
☐ Ibu Rumah Tangga
☐ Tidak Bekerja

B. Pernyataan Kepuasan Pelayanan

Beri tanda ✓ pada kolom 'Ya' atau 'Tidak' untuk setiap pernyataan berikut.

No	Dimensi	Pernyataan	Jawaban (✓) Ya / Tidak
1	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Bangunan Puskesmas terlihat bersih dan bersih	☒ Ya ☐ Tidak
2		Puskesmas memiliki ruang tunggu yang cukup, nyaman, WC dan air	☐ Ya ☒ Tidak
3		Puskesmas memiliki peralatan yang lengkap	☐ Ya ☐ Tidak
4		Penampilan tenaga medis rapi dan bersih	☒ Ya ☐ Tidak
5	<i>Empathy</i> (Empati)	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup	☐ Ya ☒ Tidak
6		Perawat melayani sesuai keinginan dan kebutuhan pasien	☒ Ya ☐ Tidak
7		Dokter mendengarkan keluhan dan memberi solusi	☒ Ya ☐ Tidak
8		Perawat bersikap sopan dan ramah	☒ Ya ☐ Tidak
9	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Tenaga medis teliti dan tepat waktu	☒ Ya ☐ Tidak
10		Perawat membantu jika ada masalah pasien	☒ Ya ☐ Tidak
11		Perawat menjelaskan penyakit, cara perawatan dan obat	☒ Ya ☐ Tidak
12		Tenaga medis memberikan informasi sebelum pelayanan	☒ Ya ☐ Tidak
13	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	Tenaga medis menanggapi keluhan pasien	☒ Ya ☐ Tidak
14		Perawat tanggap dalam melayani	☒ Ya ☐ Tidak
15		Tenaga medis menerima dan melayani dengan baik	☒ Ya ☐ Tidak
16		Tindakan tenaga medis cepat dan tepat	☐ Ya ☒ Tidak
17	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Tindakan sesuai prosedur	☒ Ya ☐ Tidak
18		Dokter mampu menjawab pertanyaan dengan yakin	☒ Ya ☐ Tidak
19		Tersedia obat dan alat medis yang lengkap	☐ Ya ☒ Tidak
20		Tenaga medis cekatan dan menghargai pasien	☐ Ya ☐ Tidak
21		Dokter meyakinkan dan membuat pasien merasa aman	☒ Ya ☐ Tidak
22		Tenaga medis memiliki catatan medis pasien	☒ Ya ☐ Tidak

Lampiran 3 Data Penelitian

No.	Umur	JK	PND	PKJ	Tangibles				Emphaty			
					P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
1	5	1	4	4	1	0	1	1	0	1	1	1
2	5	1	2	6	1	1	1	1	1	1	1	1
3	5	1	4	4	1	1	0	1	1	1	1	1
4	5	2	1	5	1	0	0	0	0	0	0	0
5	5	2	1	5	0	0	1	1	1	1	1	1
6	5	2	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1
7	5	2	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1
8	5	2	2	5	1	1	1	1	1	0	0	1
9	3	2	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1
10	3	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1
11	3	1	3	4	1	1	0	1	1	1	1	1
12	3	1	3	6	1	1	0	1	1	1	1	1
13	3	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1
14	3	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1
15	3	1	3	3	1	1	0	1	1	1	1	0
16	3	1	2	4	1	0	1	1	1	1	1	1
17	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1
18	3	2	4	5	1	0	1	1	1	1	1	1
19	3	2	2	5	1	0	1	1	1	1	1	1
20	3	2	2	5	0	0	1	1	1	1	1	1
21	3	2	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1
22	3	2	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1
23	3	2	2	5	1	1	1	1	0	1	1	1
24	3	2	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1
25	3	2	2	5	0	0	1	0	1	1	1	1
26	3	2	2	6	1	1	1	1	1	1	1	1
27	3	2	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1
28	3	2	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1
29	3	2	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1
30	3	2	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1
31	2	1	5	3	1	0	1	1	1	1	1	1
32	2	1	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1
33	2	1	2	4	1	1	1	0	1	1	1	1
34	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1
35	2	2	4	5	1	0	1	1	0	1	1	1
36	2	2	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1

37	2	2	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1
38	2	2	2	5	1	0	0	1	1	0	1	1
39	2	2	4	5	1	0	0	1	1	0	1	1
40	2	2	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1
41	2	2	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1
42	2	1	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1
43	2	2	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1
44	2	2	4	5	1	0	0	0	0	1	0	0
45	2	2	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1
46	2	2	3	5	1	1	1	1	0	0	0	1
47	2	2	2	4	1	0	1	1	1	0	0	0
48	2	2	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1
49	2	2	3	5	1	1	1	0	1	0	1	1
50	2	2	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1
51	2	2	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1
52	2	2	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1
53	2	2	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1
54	2	2	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1
55	4	2	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1
56	4	2	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1
57	4	2	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1
58	4	2	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1
59	4	2	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1
60	4	2	3	4	1	0	1	1	1	1	1	1
61	4	2	2	5	1	1	1	1	1	1	0	1
62	4	2	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1
63	4	2	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1
64	4	1	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1
65	4	2	2	5	1	0	0	0	1	1	0	0
66	1	2	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1
67	4	2	2	5	0	1	0	0	1	1	0	0
68	4	2	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1
69	4	2	3	5	1	1	1	1	1	1	0	1
70	1	2	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1
71	1	1	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1
72	1	1	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1
73	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1
74	1	1	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1
75	1	2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1

76	1	1	4	6	1	1	1	1	1	1	1	1
77	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1
78	1	1	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1
79	1	2	5	5	1	1	0	1	1	1	1	1
80	1	2	4	1	1	1	0	1	1	1	1	1
81	1	2	4	6	1	1	1	1	1	1	1	1
82	1	2	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1
83	1	2	4	3	1	1	0	1	1	0	1	1
84	1	2	4	6	1	1	1	1	1	1	1	1
85	1	2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1
86	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
87	1	2	4	1	1	1	0	1	1	1	1	1
88	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
89	1	2	2	1	1	1	1	1	0	1	1	0
90	1	2	2	1	1	1	0	1	1	0	1	1
91	1	2	3	6	1	0	1	1	1	0	0	1
92	1	2	2	1	1	1	1	1	0	0	1	1
93	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
94	1	2	4	6	1	1	1	1	1	1	1	1
95	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1
96	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
97	1	2	2	1	1	0	1	1	1	0	0	1
98	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
99	1	2	3	5	0	0	1	1	1	1	1	1
100	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1

No.	Reliability					Responsiveness				Assurance				
	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1

[illegible]

51	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
52	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
53	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
55	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
56	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
57	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
58	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
59	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
61	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
62	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
63	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
64	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
65	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1
66	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
67	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1
68	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
69	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
70	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
71	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
72	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
73	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
74	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
75	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
76	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
77	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
78	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
79	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
80	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
81	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
82	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
83	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
84	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
85	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
86	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
87	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
88	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
89	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1

Lampiran 4 Dokumentasi

