**Lampiran 5 .Angket/ Kuisioner Penelitian**

KUESIONER PENELITIAN “PERSEPSI PASIEN BPJS TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS WARA UTARA

KOTA PALOPO PROVINSI SULAWESI SELATAN”

**Data Responden Petunjuk pengisian** : Berikan tanda silang (X) pada salah satu jawaban berbentuk pilihan dan/atau isilah titik-titik dengan tulisan tangan yang sesuai dengan identitas Bapak/Ibu/Saudara(i)

**IDENTITAS RESPONDEN**

Kode Responden :

Nama :

Umur :

Alamat Rumah :

1. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

2. Usia : Di bawah 18 tahun 36 – 45 tahun

18 – 25 tahun 46 – 55 tahun

26 – 35 tahun Di atas 56 tahun

3. Status sipil : kawin tidak kawin

4. Pendidikan terakhir : Sekolah Dasar Diploma (D1/D2/D3)

Sekolah Menengah Pertama Sarjana (S1/S2/S3)

Sekolah Menengah Atas Lainnya, sebutkan……

5. Pekerjaan : Pelajar/ Mahasiswa Wiraswasta

Pegawai Negeri/ TNI/ POLRI Petani

Pegawai Swasta Lainnya, sebutkan……

**Pernyataan Penelitian Petunjuk pengisian:**

Berikan penilaian dengan memberikan tanda √ (check) pada kolom yang telah disediakan terhadap daftar pernyataan yang tertera di bawah ini dari angka 1 sampai dengan 5, dimana angka 1 menunjukkan penilaian terendah dan angka 5 menunjukkan penilaian tertinggi

1. ***Reliability* / Kehandalan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | Daftar Pertanyaan | Persepsi Pasien BPJS |
| 5 | 4 | 3  | 2  | 1  |
| Sangat Baik | Baik | Kurang Baik  | tidakBaik | sangat tidakbaik |
| 1 | Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat |  |  |  |  |  |
| 2 | Prosedur pelayanan tidak menyusahkan pasien  |  |  |  |  |  |
| 3 | Pelayanan cepat dan tepat waktu |  |  |  |  |  |
| 4 | Petugas memberikan perhatian yang tulus untuk menengani setiap keluhan pasien |  |  |  |  |  |
| 5 | petugas member pelayanan bebas dari kesalahan |  |  |  |  |  |

1. ***Responsiveness* / Daya Tanggap**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | Daftar Pertanyaan | Persepsi Pasien |
| 5 | 4 | 3  | 2  | 1  |
| Sangat Baik | Baik | Kurang Baik  | tidakBaik | sangat tidakbaik |
| 1 | Kemampuan petugas Puskesmas untuk cepat tanggap melayani keluhan pasien |  |  |  |  |  |
| 2 | petugas selalu berkeinginan membantu pasien  |  |  |  |  |  |
| 3 | Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah di mengerti |  |  |  |  |  |
| 4 | petugas tidak menjadikan beban setiap keluhan atau tuntutan pasien |  |  |  |  |  |
| 5 | Petugas puskesmas / perawat memberi tahu bila ada keterlambatan pemeriksaan pasien  |  |  |  |  |  |

1. ***Assurance* / Jaminan kepastian**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | Daftar Pertanyaan | Persepsi Pasien |
| 5 | 4 | 3  | 2  | 1  |
| Sangat Baik | Baik | Kurang Baik  | tidakBaik | sangat tidakbaik |
| 1 | Pengetahuan dan kemampuan dokter menetapkan diagnose penyakit |  |  |  |  |  |
| 2 | Dokter dengan sabar memberi penjelasan mengenai penyakit yang diderita pasien  |  |  |  |  |  |
| 3 | petugas sopan dan ramah memberikan pelayanan  |  |  |  |  |  |
| 4 | petugas mampu dan mau memberikan jawaban yang tepat terhadap pertanyaan serta keluhan pasien |  |  |  |  |  |
| 5 | Semua petugas puskesmas selalu menampilkan senyum terhadap pasien yang datang |  |  |  |  |  |

1. ***Emphaty* / empati**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | Daftar Pertanyaan | Persepsi Pasien |
| 5 | 4 | 3  | 2  | 1  |
| Sangat Baik | Baik | Kurang Baik  | tidakBaik | sangat tidakbaik |
| 1 | Dokter selalu ingat terhadap permasalah/keluhan pasien sebelumnya  |  |  |  |  |  |
| 2 | petugas memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien |  |  |  |  |  |
| 3 | Perhatian petugas pada keluhan pasien atau keluarganya |  |  |  |  |  |
| 4 | Petugas pendaftaran puskesmas selalu menanyakan kabar dari setiap pasien yang datang  |  |  |  |  |  |
| 5 | Kesediaan petugas untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan  |  |  |  |  |  |

1. ***Tangible* / Fasilitas Fisik**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | Daftar Pertanyaan | Persepsi Pasien |
| 5 | 4 | 3  | 2  | 1  |
| Sangat Baik | Baik | Kurang Baik  | tidakBaik | sangat tidakbaik |
| 1 | Puskesmas telah memiliki gedung yang bersih dan terawat serta petugas yang rapi |  |  |  |  |  |
| 2 | Puskesmas telah memiliki ruang tunggu yang memadai untuk menampung pasien yang datang |  |  |  |  |  |
| 3 | Puskesmas telah memiliki apotek dengan jumlah obat yang lengkap |  |  |  |  |  |
| 4 | Puskesmas telah memiliki Peralatan kesehatan lengkap, bersih dan siap pakai |  |  |  |  |  |
| 5 | Puskesmas telah memiliki peralatan kesehatan yang memadai |  |  |  |  |  |

1. ***Kepuasan/Quality***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | Daftar Pertanyaan | Persepsi Pasien |
| 5 | 4 | 3  | 2  | 1  |
| Sangat Baik | Baik | Kurang Baik  | tidakBaik | sangat tidakbaik |
| 1 | Kebutuhan dan keluhan pasien diperhatikan dengan baik oleh petugas yang sedang bertugas. |  |  |  |  |  |
| 2 | Pasien diberikan kesempatan bertanya tentang hal-hal yang belum dipahami mengenai obat yang diberikan. |  |  |  |  |  |
| 3 | Pasien merasa aman dan nyaman serta memperoleh jaminan akan kesembuhan selama mengikuti program pengobatan. |  |  |  |  |  |
| 4 | Petugas Puskesmas meyankinkan pasien bahwa obat yang diberikan sudah sesuai dengan jenis penyakit yang diderita. |  |  |  |  |  |
| 5 | Pasien mendapatkan perhatian dan kemudahan.  |  |  |  |  |  |