

LAMPIRAN
Lampiran 1 Kisi-Kisi Kuesioner
Kisi-Kisi Kuesioner

Variabel	Kategori	Indikator	Nomor Item	Jumlah Item
Kepuasan Pelayanan Peserta BPJS	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Bukti langsung yang dapat dirasakan oleh pasien	1, 2, 3, 4, 7	5
	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Kemampuan dalam memberi pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	9, 10, 13, 15	4
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Kemauan dan daya tanggap untuk memberi pelayanan dengan segera	19, 21, 22, 23, 24	5
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Pengetahuan dan kemampuan petugas serta kesopanan dan dapat dipercaya oleh pasien	25, 27, 28, 30, 32	5
	<i>Empathy</i> (Empati)	Perhatian yang diberikan secara pribadi dalam memahami	34, 36, 37, 41	4

		kebutuhan pasien		
--	--	---------------------	--	--

Lampiran 2 Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS CIMAREME KABUPATEN BANDUNG BARAT TAHUN 2022

Responden penelitian ini adalah pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan di Puskesmas Cimareme yang bersedia menjadi sampel dan belum pernah mengisi kuesioner ini sebelumnya

Mohon diisi data diri anda :

Hari : Tanggal : Nomor Responden :

Nama :

Alamat:

Berilah tanda *checklist* (✓) pada pilihan yang sesuai

1. Karakteristik Responden

1. Umur : ☐ 17-25 tahun
☐ 26-35 tahun
☐ 36-45 tahun
☐ 46-55 tahun
☐ >56 tahun
2. Jenis Kelamin : ☐ Pria ☐ Wanita
3. Pendidikan Terakhir : ☐ Tidak Sekolah ☐ Tamat SD
☐ Tamat SMP ☐ Tamat SMA
☐ Perguruan Tinggi
4. Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI/POLRI
☐ Swasta ☐ Wirausaha
☐ Petani ☐ Pensiunan
☐ Lain-lain

KUESIONER PENELITIAN
FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN
PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS
CIMAREME KABUPATEN BANDUNG BARAT TAHUN 2022
MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL

Responden penelitian ini adalah pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan di Puskesmas Cimareme yang bersedia menjadi sampel dan belum pernah mengisi kuesioner ini sebelumnya

METODE *SERVQUAL* (Modifikasi)

Petunjuk pengisian :

Berikut ini adalah isian mengenai kenyataan yang diterima bapak/ibu saudara/I mengenai kepuasan pelayanan peserta BPJS di Puskesmas Cimareme Kabupaten Bandung Barat Tahun 2022. Berilah tanda *checklist* (✓) pada kolom yang ingin diisi.

Nilai Harapan	Nilai Kenyataan
1 = Sangat tidak penting	1 = Sangat tidak puas
2 = Tidak Penting	2 = Tidak puas
3 = Cukup penting	3 = Cukup puas
4 = Penting	4 = Puas
5 = Sangat penting	5 = Sangat Puas

Harapan yang diinginkan pasien					NO.	PERTANYAAN	Kenyataan yang diterima pasien				
1	2	3	4	5			1	2	3	4	5
<i>Tangibles (Bukti Fisik)</i>											
					1.	Alur pelayanan peserta BPJS Kesehatan sudah jelas					
					2.	Peralatan yang digunakan dalam pelayanan modern					
					3.	Puskesmas memiliki peralatan medis yang lengkap					
					4.	Petugas pelayanan berpenampilan rapih dan profesional					
					5.	Puskesmas memiliki petunjuk alur pelayanan pasien umum atau peserta BPJS Kesehatan					
Harapan yang diinginkan pasien					NO.	PERTANYAAN	Kenyataan yang diterima pasien				
1	2	3	4	5			1	2	3	4	5
<i>Reliability (Kehandalan)</i>											
					6.	Dokter mendengarkan keluhan penyakit yang di derita serta memberi solusi dalam konsultasi					
					7.	Seluruh petugas kesehatan memperhatikan setiap pasien dengan sungguh-sungguh					
					8.	Petugas pelayanan BPJS Kesehatan menginformasikan					

						kepada peserta BPJS Kesehatan tentang produk-produknya					
					9.	Petugas pelayanan BPJS Kesehatan menjaga catatan bebas dari kesalahan					
Responsiveness (Daya Tanggap)											
					10.	Petugas pelayanan BPJS Kesehatan mempunyai respon yang baik ketika ada permintaan peserta mengenai kebutuhan peserta					
					11.	Petugas pelayanan BPJS Kesehatan memberikan pelayanan sesuai yang dibutuhkan					
					12.	Petugas pelayanan BPJS Kesehatan memberikan informasi yang sesuai dengan harapan peserta					
					13.	Petugas pelayanan BPJS Kesehatan menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap pelanggan					
					14.	Petugas pelayanan BPJS Kesehatan selalu berusaha menyelesaikan keluhan pelanggan					
Assurance (Jaminan)											
					15.	Petugas pelayanan BPJS Kesehatan menumbuhkan rasa percaya dalam diri peserta BPJS Kesehatan					
					16.	Petugas pelayanan BPJS Kesehatan melayani dengan ramah					
					17.	Petugas pelayanan BPJS Kesehatan mampu menjawab pertanyaan peserta seputar layanan yang ditawarkan					
					18.	Petugas pelayanan BPJS Kesehatan memberikan penjelasan yang meyakinkan tanpa ragu-ragu					
					19.	Petugas pelayanan BPJS Kesehatan memberikan informasi yang dapat dipercaya					
Harapan yang diinginkan pasien					NO.	PERTANYAAN	Kenyataan yang diterima pasien				
1	2	3	4	5			1	2	3	4	5
Empathy (Empati)											
					20.	Petugas pelayanan BPJS Kesehatan memahami kebutuhan peserta klaim					
					21.	Petugas BPJS Kesehatan di Puskesmas Cimoreme mempunyai waktu operasi yang sesuai					
					22.	Petugas pelayanan BPJS Kesehatan menangani komplain dengan penuh perhatian					
					23.	Petugas pelayanan BPJS Kesehatan segera meminta maaf jika terjadi kesalahan					

Responden

(.....)

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Kepuasan Pelayanan

1) *Tangibles* (Bukti Fisik)

➤ Harapan

a. Hasil Uji Validitas

No	Item	r Hitung	r Tabel (df=N-2) 23	Kriteria Pengujian	Keterangan
1	P1	0,594	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
2	P2	0,745	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
3	P3	0,594	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
4	P4	0,745	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
5	P5	0,050	0,3961	r Hitung > r Tabel	TIDAK VALID
6	P6	0,175	0,3961	r Hitung > r Tabel	TIDAK VALID
7	P7	0,557	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID

b. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.695	7

➤ Kenyataan

a. Hasil Uji Validitas

No	Item	r Hitung	r Tabel (df=N-2) 23	Kriteria Pengujian	Keterangan
1	P1	0,794	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
2	P2	0,937	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
3	P3	0,794	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
4	P4	0,400	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
5	P5	0,794	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
6	P6	0,937	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
7	P7	0,794	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID

b. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.929	7

2) *Reliability* (Kehandalan)➤ **Harapan**

a. Hasil Uji Validitas

No	Item	r Hitung	r Tabel (df=N-2) 23	Kriteria Pengujian	Keterangan
1	P1	0,173	0,3961	r Hitung > r Tabel	TIDAK VALID
2	P2	0,623	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
3	P3	0,407	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
4	P4	0,490	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
5	P5	0,575	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
6	P6	0,518	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
7	P7	0,173	0,3961	r Hitung > r Tabel	TIDAK VALID
8	P8	0,623	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID

b. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.758	8

➤ **Kenyataan**

a. Hasil Uji Validitas

No	Item	r Hitung	r Tabel (df=N-2) 23	Kriteria Pengujian	Keterangan
1	P1	0,720	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
2	P2	0,754	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
3	P3	0,498	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
4	P4	0,130	0,3961	r Hitung > r Tabel	TIDAK VALID
5	P5	0,252	0,3961	r Hitung > r Tabel	TIDAK VALID
6	P6	0,448	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
7	P7	0,720	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
8	P8	0,754	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID

b. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.709	8

3) Responsiveness (Daya Tanggap)

➤ Harapan

a. Hasil Uji Validitas

No	Item	r Hitung	r Tabel (df=N-2) 23	Kriteria Pengujian	Keterangan
1	P1	0,262	0,3961	r Hitung > r Tabel	TIDAK VALID
2	P2	0,393	0,3961	r Hitung > r Tabel	TIDAK VALID
3	P3	0,133	0,3961	r Hitung > r Tabel	TIDAK VALID
4	P4	0,481	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
5	P5	0,588	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
6	P6	0,696	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
7	P7	0,547	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
8	P8	0,481	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
9	P9	0,588	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID

b. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.755	9

➤ Kenyataan

a. Hasil Uji Validitas

No	Item	r Hitung	r Tabel (df=N-2) 23	Kriteria Pengujian	Keterangan
1	P1	0,230	0,3961	r Hitung > r Tabel	TIDAK VALID
2	P2	0,412	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
3	P3	0,685	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
4	P4	0,557	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
5	P5	0,127	0,3961	r Hitung > r Tabel	TIDAK VALID
6	P6	0,468	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID

7	P7	0,505	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
8	P8	0,468	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
9	P9	0,505	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID

b. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.751	9

4) Assurance (Jaminan)

➤ **Harapan**

a. Hasil Uji Validitas

No	Item	r Hitung	r Tabel (df=N-2) 23	Kriteria Pengujian	Keterangan
1	P1	0,686	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
2	P2	0,079	0,3961	r Hitung > r Tabel	TIDAK VALID
3	P3	0,482	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
4	P4	0,415	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
5	P5	0,441	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
6	P6	0,588	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
7	P7	0,328	0,3961	r Hitung > r Tabel	TIDAK VALID
8	P8	0,543	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
9	P9	0,272	0,3961	r Hitung > r Tabel	TIDAK VALID

b. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.709	9

➤ **Kenyataan**

a. Hasil Uji Validitas

No	Item	r Hitung	r Tabel	Kriteria Pengujian	Keterangan
----	------	----------	---------	--------------------	------------

			(df=N-2) 23		
1	P1	0,478	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
2	P2	0,216	0,3961	r Hitung > r Tabel	TIDAK VALID
3	P3	0,450	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
4	P4	0,562	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
5	P5	0,323	0,3961	r Hitung > r Tabel	TIDAK VALID
6	P6	0,535	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
7	P7	0,608	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
8	P8	0,622	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
9	P9	0,049	0,3961	r Hitung > r Tabel	TIDAK VALID

b. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.686	9

5) *Empathy* (Empati)

➤ **Harapan**

a. Hasil Uji Validitas

No	Item	r Hitung	r Tabel (df=N-2) 23	Kriteria Pengujian	Keterangan
1	P1	0,392	0,3961	r Hitung > r Tabel	TIDAK VALID
2	P2	0,465	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
3	P3	0,587	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
4	P4	0,510	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
5	P5	0,186	0,3961	r Hitung > r Tabel	TIDAK VALID
6	P6	0,060	0,3961	r Hitung > r Tabel	TIDAK VALID
7	P7	0,574	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
8	P8	0,458	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID

b. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.703	8

➤ **Kenyataan**

c. Hasil Uji Validitas

No	Item	r Hitung	r Tabel (df=N-2) 23	Kriteria Pengujian	Keterangan
1	P1	0,658	0,3961	r Hitung > r Tabel	TIDAK VALID
2	P2	0,464	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
3	P3	0,229	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
4	P4	0,615	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
5	P5	0,448	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
6	P6	0,611	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID
7	P7	0,245	0,3961	r Hitung > r Tabel	TIDAK VALID
8	P8	0,606	0,3961	r Hitung > r Tabel	VALID

d. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.751	9

Lampiran 4 Master Tabel

1) *Tangibles* (Bukti Fisik)

➤ Harapan

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7
1	4	4	4	4	4	4	4
2	4	5	4	5	3	3	3
3	5	5	5	5	3	3	3
4	5	5	5	5	4	4	4
5	5	5	5	5	3	3	3
6	4	4	4	4	3	4	4
7	5	4	5	4	4	3	3
8	4	4	4	4	4	3	2
9	5	5	5	5	3	2	3
10	5	4	5	4	3	3	3
11	5	5	5	5	3	2	3
12	4	4	4	4	3	3	3
13	2	3	2	3	3	3	4
14	5	5	5	5	4	4	3
15	4	5	4	5	4	3	4
16	4	4	4	4	3	3	3
17	4	4	4	4	4	3	4
18	5	4	5	4	4	4	3
19	4	4	4	4	3	3	4
20	5	4	5	4	3	4	4
21	5	5	5	5	3	3	3
22	5	5	5	5	4	3	4
23	5	4	5	4	3	3	4
24	4	4	4	4	4	4	3
25	5	5	5	5	3	3	4

➤ Kenyataan

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7
1	3	3	4	3	3	3	4
2	4	4	5	3	4	4	5
3	3	3	3	4	3	3	3
4	3	3	4	3	3	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5
6	3	2	3	4	3	2	3
7	4	3	4	3	4	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3

9	4	3	3	4	4	3	3
10	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	3	5	5	5
12	4	4	5	5	4	4	5
13	5	4	4	5	5	4	4
14	5	5	5	5	5	5	5
15	4	5	4	5	4	5	4
16	4	5	5	5	4	5	5
17	5	5	5	4	5	5	5
18	4	4	3	5	4	4	3
19	4	5	5	5	4	5	5
20	5	4	4	4	5	4	4
21	5	5	5	5	5	5	5
22	4	5	5	5	4	5	5
23	4	4	4	5	4	4	4
24	5	4	4	5	5	4	4
25	5	5	5	4	5	5	5

2) Reliability (Kehandalan)

➤ Harapan

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
1	5	5	5	4	5	4	5	5
2	4	4	5	4	4	5	4	4
3	4	3	4	5	5	4	4	3
4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	5	4	5	5	4
6	4	5	4	5	5	5	4	5
7	5	5	4	5	4	5	5	5
8	5	4	5	5	5	5	5	4
9	5	4	5	5	5	5	5	4
10	5	4	3	4	4	5	5	4
11	5	5	5	5	5	4	5	5
12	5	4	4	4	3	4	5	4
13	5	5	4	5	5	5	5	5
14	5	5	4	5	5	5	5	5
15	5	5	5	4	5	5	5	5
16	5	5	4	4	5	4	5	5
17	5	4	4	4	4	4	5	4
18	5	4	3	3	3	3	5	4
19	5	4	5	4	4	4	5	4
20	5	4	4	4	4	4	5	4

4	5	4	5	5	4	4	4	5	4
5	4	4	5	4	5	5	5	4	5
6	5	4	4	5	4	5	4	5	4
7	5	5	4	4	5	5	5	4	5
8	4	4	5	4	5	5	5	4	5
9	5	5	5	4	5	5	5	4	5
10	5	4	4	4	4	5	5	4	4
11	5	5	4	5	5	5	4	5	5
12	5	5	3	4	4	5	5	4	4
13	3	5	5	5	3	5	5	5	3
14	5	4	4	4	5	5	4	4	5
15	4	5	4	5	4	5	5	5	4
16	4	5	4	5	4	5	4	5	4
17	4	5	5	4	4	4	4	4	4
18	4	3	4	4	4	4	4	4	4
19	5	5	5	4	4	4	4	4	4
20	4	5	5	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	3	4	4	4	3	4
23	4	4	4	3	4	4	4	3	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	3	4	3	4	3

➤ **Kenyataan**

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
1	5	3	3	4	3	4	4	4	4
2	3	4	4	5	3	4	5	4	5
3	3	3	3	3	4	5	5	5	5
4	3	3	3	4	3	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
6	3	3	2	3	4	4	4	4	4
7	4	4	3	4	3	5	4	5	4
8	4	3	3	3	4	4	4	4	4
9	3	4	3	3	4	5	5	5	5
10	4	5	5	5	5	5	4	5	4
11	4	5	5	5	3	5	5	5	5
12	5	4	4	5	5	4	4	4	4
13	2	5	4	4	5	2	3	2	3
14	4	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	4	5	4	5	4	5	4	5
16	4	4	5	5	5	4	4	4	4

➤ **Kenyataan**

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
1	5	4	4	5	4	4	4	4	3
2	4	5	5	4	4	4	4	5	3
3	3	4	4	4	3	3	4	3	4
4	3	5	5	3	3	4	4	4	3
5	4	4	4	3	4	5	3	5	5
6	3	4	5	5	4	4	5	3	4
7	3	5	4	2	3	2	3	4	3
8	3	4	5	4	3	3	3	3	4
9	3	5	4	4	3	2	4	3	4
4	5	4	5	5	5	4	4	5	5
11	4	3	4	3	3	5	4	5	3
12	5	4	5	4	4	5	5	5	5
13	2	5	4	2	3	2	3	4	5
14	3	5	5	3	4	3	4	5	5
15	5	4	5	4	5	5	5	4	5
16	4	5	4	3	3	4	4	5	5
17	2	3	4	4	3	4	4	5	4
18	3	4	4	4	3	4	5	3	5
19	3	4	4	4	4	4	4	5	5
20	4	4	4	4	4	4	5	4	4
21	5	4	4	3	3	5	5	5	5
22	4	3	4	3	3	4	4	5	5
23	3	3	4	3	5	4	4	4	5
24	4	3	3	3	4	3	3	4	5
25	4	3	4	4	4	4	4	5	4

5) Empathy (Empati)➤ **Harapan**

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
4	4	4	5	5	5	4	5	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	5	4	5	3	4	5
4	5	5	5	5	5	3	5	5
5	4	4	4	4	5	4	3	5
6	4	4	5	5	5	4	5	4
7	4	4	5	4	5	4	4	5
8	5	4	5	5	5	4	5	5

9	5	5	5	4	5	4	5	5
10	5	5	5	4	5	4	4	5
11	4	4	4	4	5	3	3	4
12	5	5	4	5	4	4	5	4
13	5	4	5	4	5	2	5	5
14	4	5	5	5	5	4	5	4
15	5	4	5	5	4	4	4	5
16	5	4	5	5	5	3	4	4
17	4	4	4	4	4	3	4	4
18	4	3	4	4	5	4	4	4
19	4	4	5	4	5	4	4	4
20	4	4	5	4	5	4	4	4
21	4	4	5	4	5	3	3	4
22	4	4	5	4	5	4	3	4
23	4	4	4	4	5	3	3	4
24	4	4	4	4	4	3	4	3
25	5	4	4	4	4	4	3	3

➤ **Kenyataan**

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
1	5	5	5	4	5	4	5	4
2	3	4	4	4	4	3	5	4
3	3	3	4	3	4	4	5	3
4	3	3	3	4	4	4	5	4
5	4	3	4	5	4	3	5	5
6	3	4	5	4	2	3	5	5
7	4	3	3	4	5	3	5	3
8	4	3	3	3	4	3	4	4
9	3	3	4	4	3	4	5	4
10	4	4	5	4	5	5	5	5
11	4	4	4	4	4	3	5	5
12	5	5	4	5	5	5	5	5
13	2	3	4	3	3	2	5	3
14	4	3	5	5	5	4	5	5
15	5	4	5	5	5	4	5	5
16	4	4	5	4	4	4	5	4
17	4	4	5	4	3	3	4	4
18	3	4	4	4	4	3	5	4
19	3	4	5	3	2	2	5	4
20	3	4	5	4	4	3	5	4
21	3	3	5	4	4	3	4	3

22	4	4	4	3	3	4	5	4
23	4	4	4	4	3	3	4	4
24	3	3	4	4	4	3	4	3
25	4	4	4	4	4	3	4	4

Lampiran 5 Tabulasi Data

No Responden	Tangibles (Bukti Fisik)	Ket	Reliability (Kehandalan)	Ket	Responsiveness (Daya Tanggap)	Ket	Assurance (Jaminan)	Ket	Empathy (Empati)	Ket
1	Sangat memuaskan	2	Sangat memuaskan	7	Sangat memuaskan	7	Sangat memuaskan	5	Sangat memuaskan	6
2	Sangat memuaskan	6	Sangat memuaskan	6	Sangat memuaskan	6	Sangat memuaskan	4	Sangat memuaskan	4
3	Sangat memuaskan	5	Sangat memuaskan	5	Sangat memuaskan	4	Sangat memuaskan	5	Sangat memuaskan	3
4	Sangat memuaskan	3	Sangat memuaskan	6	Sangat memuaskan	5	Sangat memuaskan	4	Sangat memuaskan	3
5	Sangat memuaskan	3	Sangat memuaskan	5	Sangat memuaskan	3	Sangat memuaskan	6	Sangat memuaskan	5
6	Sangat memuaskan	3	Sangat memuaskan	6	Sangat memuaskan	5	Sangat memuaskan	4	Sangat memuaskan	4
7	Sangat memuaskan	4	Sangat memuaskan	7	Sangat memuaskan	3	Sangat memuaskan	4	Sangat memuaskan	4
8	Sangat memuaskan	4	Sangat memuaskan	5	Sangat memuaskan	2	Sangat memuaskan	4	Sangat memuaskan	6
9	Sangat memuaskan	6	Sangat memuaskan	6	Sangat memuaskan	1	Sangat memuaskan	5	Sangat memuaskan	3
10	Sangat memuaskan	3	Sangat memuaskan	7	Sangat memuaskan	3	Sangat memuaskan	1	Sangat memuaskan	1
11	Sangat memuaskan	3	Sangat memuaskan	6	Sangat memuaskan	3	Sangat memuaskan	5	Sangat memuaskan	4
12	Sangat memuaskan	2	Sangat memuaskan	8	Sangat memuaskan	4	Sangat memuaskan	2	Sangat memuaskan	1
13	Sangat memuaskan	3	Sangat memuaskan	8	Sangat memuaskan	3	Sangat memuaskan	5	Sangat memuaskan	3
14	Memuaskan	0	Sangat memuaskan	5	Sangat memuaskan	3	Memuaskan	0	Sangat memuaskan	3
15	Memuaskan	0	Sangat memuaskan	6	Sangat memuaskan	3	Sangat memuaskan	3	Sangat memuaskan	1

16	Sangat memuaskan	2	Sangat memuaskan	7	Sangat memuaskan	1	Sangat memuaskan	5	Memuaskan	0
17	Sangat memuaskan	4	Sangat memuaskan	5	Sangat memuaskan	6	Sangat memuaskan	6	Sangat memuaskan	4
18	Sangat memuaskan	5	Sangat memuaskan	5	Sangat memuaskan	7	Sangat memuaskan	5	Sangat memuaskan	4
19	Sangat memuaskan	7	Sangat memuaskan	1	Sangat memuaskan	5	Sangat memuaskan	7	Sangat memuaskan	5
20	Sangat memuaskan	4	Sangat memuaskan	6	Sangat memuaskan	7	Sangat memuaskan	3	Sangat memuaskan	6
21	Sangat memuaskan	6	Sangat memuaskan	6	Sangat memuaskan	5	Sangat memuaskan	5	Sangat memuaskan	4
22	Sangat memuaskan	6	Sangat memuaskan	7	Sangat memuaskan	4	Sangat memuaskan	1	Sangat memuaskan	2
23	Sangat memuaskan	5	Sangat memuaskan	7	Sangat memuaskan	6	Sangat memuaskan	6	Sangat memuaskan	4
24	Sangat memuaskan	6	Sangat memuaskan	7	Sangat memuaskan	2	Sangat memuaskan	4	Sangat memuaskan	1
25	Sangat memuaskan	5	Sangat memuaskan	3	Sangat memuaskan	4	Sangat memuaskan	3	Memuaskan	0
26	Sangat memuaskan	5	Sangat memuaskan	7	Sangat memuaskan	3	Sangat memuaskan	5	Sangat memuaskan	3
27	Sangat memuaskan	6	Sangat memuaskan	6	Sangat memuaskan	3	Sangat memuaskan	3	Sangat memuaskan	5
28	Sangat memuaskan	3	Sangat memuaskan	6	Sangat memuaskan	4	Sangat memuaskan	3	Sangat memuaskan	4
29	Sangat memuaskan	4	Sangat memuaskan	6	Sangat memuaskan	5	Sangat memuaskan	4	Sangat memuaskan	4
30	Kurang memuaskan	-3	Sangat memuaskan	9	Sangat memuaskan	4	Sangat memuaskan	1	Memuaskan	0
31	Kurang memuaskan	-2	Sangat memuaskan	11	Sangat memuaskan	7	Sangat memuaskan	2	Sangat memuaskan	4
32	Sangat memuaskan	1	Sangat memuaskan	12	Sangat memuaskan	4	Sangat memuaskan	9	Sangat memuaskan	2

33	Sangat memuaskan	1	Sangat memuaskan	13	Sangat memuaskan	5	Kurang memuaskan	-1	Sangat memuaskan	3
34	Sangat memuaskan	1	Sangat memuaskan	9	Sangat memuaskan	8	Kurang memuaskan	-1	Sangat memuaskan	5
35	Sangat memuaskan	4	Sangat memuaskan	11	Sangat memuaskan	6	Sangat memuaskan	1	Sangat memuaskan	1
36	Sangat memuaskan	2	Sangat memuaskan	10	Sangat memuaskan	3	Sangat memuaskan	5	Sangat memuaskan	1
37	Sangat memuaskan	1	Sangat memuaskan	11	Sangat memuaskan	2	Sangat memuaskan	9	Sangat memuaskan	1
38	Sangat memuaskan	3	Sangat memuaskan	11	Sangat memuaskan	1	Sangat memuaskan	4	Sangat memuaskan	2
39	Sangat memuaskan	1	Sangat memuaskan	12	Sangat memuaskan	2	Sangat memuaskan	4	Sangat memuaskan	3
40	Sangat memuaskan	1	Sangat memuaskan	12	Memuaskan	0	Sangat memuaskan	4	Sangat memuaskan	2
41	Sangat memuaskan	8	Sangat memuaskan	10	Kurang memuaskan	-1	Sangat memuaskan	5	Sangat memuaskan	6
42	Sangat memuaskan	5	Sangat memuaskan	11	Kurang memuaskan	-2	Sangat memuaskan	5	Sangat memuaskan	4
43	Sangat memuaskan	6	Sangat memuaskan	11	Kurang memuaskan	-3	Sangat memuaskan	4	Sangat memuaskan	5
44	Sangat memuaskan	3	Sangat memuaskan	10	Memuaskan	0	Sangat memuaskan	5	Sangat memuaskan	1
45	Sangat memuaskan	4	Sangat memuaskan	10	Sangat memuaskan	1	Sangat memuaskan	6	Sangat memuaskan	3
46	Sangat memuaskan	8	Sangat memuaskan	13	Memuaskan	0	Sangat memuaskan	5	Sangat memuaskan	6
47	Sangat memuaskan	5	Sangat memuaskan	10	Sangat memuaskan	3	Sangat memuaskan	2	Sangat memuaskan	7
48	Sangat memuaskan	2	Sangat memuaskan	10	Kurang memuaskan	-2	Sangat memuaskan	6	Memuaskan	0
49	Sangat memuaskan	6	Sangat memuaskan	12	Sangat memuaskan	4	Sangat memuaskan	4	Sangat memuaskan	5

50	Sangat memuaskan	6	Sangat memuaskan	10	Sangat memuaskan	4	Sangat memuaskan	5	Sangat memuaskan	5
51	Memuaskan	0	Sangat memuaskan	10	Kurang memuaskan	-8	Sangat memuaskan	6	Sangat memuaskan	5
52	Kurang memuaskan	-10	Sangat memuaskan	9	Kurang memuaskan	-10	Sangat memuaskan	5	Sangat memuaskan	2
53	Kurang memuaskan	-7	Sangat memuaskan	9	Sangat memuaskan	1	Sangat memuaskan	5	Sangat memuaskan	3
54	Kurang memuaskan	-5	Sangat memuaskan	11	Kurang memuaskan	-5	Sangat memuaskan	4	Sangat memuaskan	6
55	Kurang memuaskan	-5	Sangat memuaskan	12	Memuaskan	0	Sangat memuaskan	8	Sangat memuaskan	6
56	Kurang memuaskan	-7	Sangat memuaskan	12	Sangat memuaskan	3	Sangat memuaskan	3	Kurang memuaskan	-2
57	Sangat memuaskan	5	Sangat memuaskan	12	Sangat memuaskan	3	Sangat memuaskan	7	Memuaskan	0
58	Sangat memuaskan	7	Sangat memuaskan	13	Memuaskan	0	Sangat memuaskan	5	Sangat memuaskan	2
59	Sangat memuaskan	5	Sangat memuaskan	10	Sangat memuaskan	1	Sangat memuaskan	1	Sangat memuaskan	6
60	Memuaskan	0	Sangat memuaskan	6	Sangat memuaskan	9	Sangat memuaskan	7	Sangat memuaskan	4
61	Sangat memuaskan	4	Sangat memuaskan	5	Sangat memuaskan	4	Sangat memuaskan	10	Sangat memuaskan	6
62	Sangat memuaskan	7	Sangat memuaskan	8	Sangat memuaskan	8	Sangat memuaskan	6	Kurang memuaskan	-1
63	Sangat memuaskan	7	Sangat memuaskan	7	Sangat memuaskan	7	Sangat memuaskan	5	Sangat memuaskan	3
64	Sangat memuaskan	5	Sangat memuaskan	5	Sangat memuaskan	6	Sangat memuaskan	4	Sangat memuaskan	4
65	Sangat memuaskan	5	Sangat memuaskan	1	Sangat memuaskan	4	Sangat memuaskan	7	Sangat memuaskan	5
66	Sangat memuaskan	10	Sangat memuaskan	5	Sangat memuaskan	6	Sangat memuaskan	6	Sangat memuaskan	4

Lampiran 6 Hasil Olah Data

A. Hasil Uji Normalitas

Statistics

		Kenyataan	Harapan
N	Valid	66	66
	Missing	0	0

Kenyataan

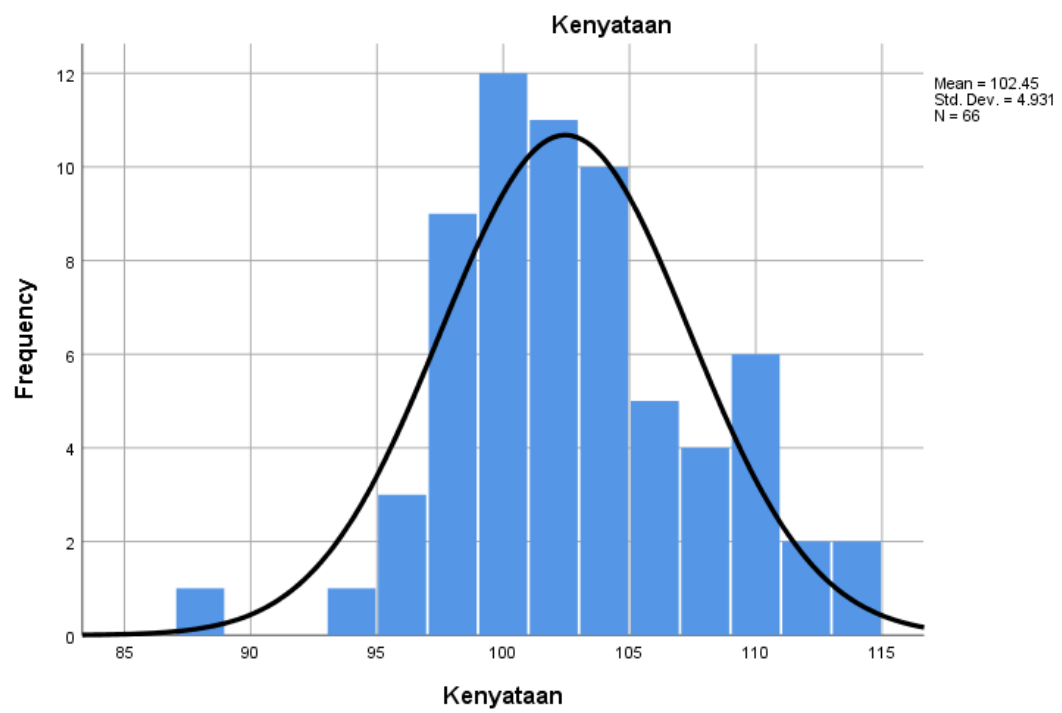
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	88	1	1.5	1.5	1.5
	94	1	1.5	1.5	3.0
	95	1	1.5	1.5	4.5
	96	2	3.0	3.0	7.6
	97	3	4.5	4.5	12.1
	98	6	9.1	9.1	21.2
	99	4	6.1	6.1	27.3
	100	8	12.1	12.1	39.4
	101	2	3.0	3.0	42.4
	102	9	13.6	13.6	56.1
	103	5	7.6	7.6	63.6
	104	5	7.6	7.6	71.2
	105	3	4.5	4.5	75.8
	106	2	3.0	3.0	78.8
	107	2	3.0	3.0	81.8
	108	2	3.0	3.0	84.8

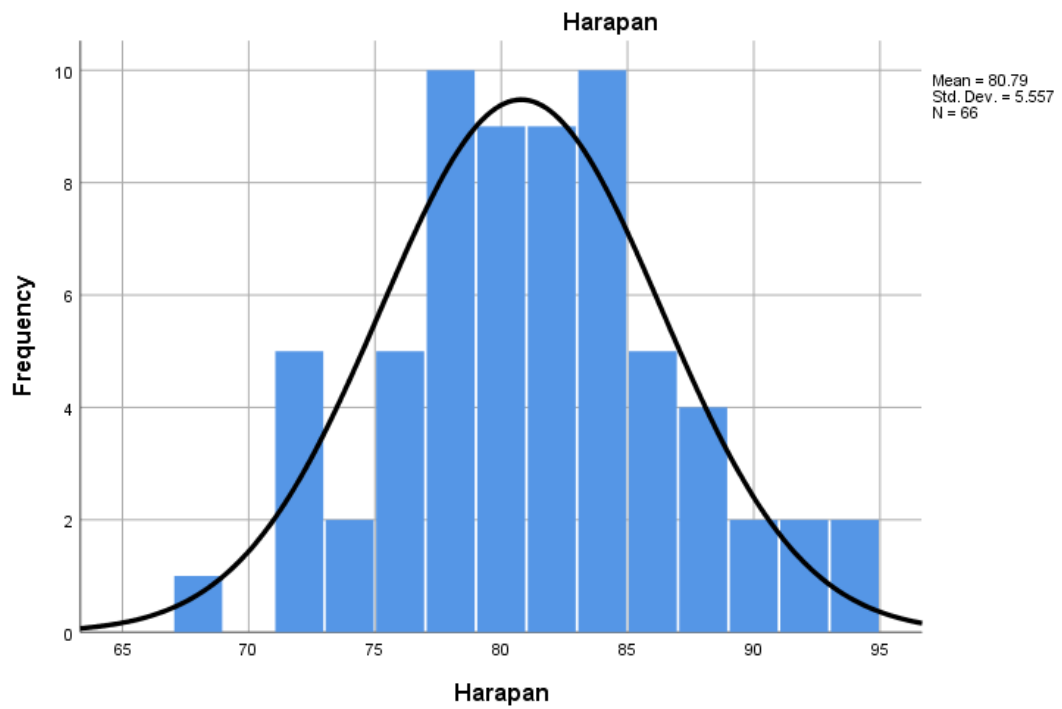
109	3	4.5	4.5	89.4
110	3	4.5	4.5	93.9
111	2	3.0	3.0	97.0
113	1	1.5	1.5	98.5
114	1	1.5	1.5	100.0
Total	66	100.0	100.0	

Harapan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	68	1	1.5	1.5	1.5
	72	5	7.6	7.6	9.1
	73	1	1.5	1.5	10.6
	74	1	1.5	1.5	12.1
	75	3	4.5	4.5	16.7
	76	2	3.0	3.0	19.7
	77	4	6.1	6.1	25.8
	78	6	9.1	9.1	34.8
	79	8	12.1	12.1	47.0
	80	1	1.5	1.5	48.5
	81	6	9.1	9.1	57.6
	82	3	4.5	4.5	62.1
	83	8	12.1	12.1	74.2
	84	2	3.0	3.0	77.3
	85	2	3.0	3.0	80.3
	86	3	4.5	4.5	84.8

87	1	1.5	1.5	86.4
88	3	4.5	4.5	90.9
90	2	3.0	3.0	93.9
91	1	1.5	1.5	95.5
92	1	1.5	1.5	97.0
93	2	3.0	3.0	100.0
Total	66	100.0	100.0	





B. Gambaran Masing-Masing Variabel

UMUR

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25	9	13.6	13.6	13.6
	26-35	18	27.3	27.3	40.9
	36-45	23	34.8	34.8	75.8
	46-55	14	21.2	21.2	97.0
	>65	2	3.0	3.0	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PRIA	20	30.3	30.3	30.3
	WANITA	46	69.7	69.7	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

PENDIDIKAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TAMAT SD	5	7.6	7.6	7.6
	TAMAT SMP	25	37.9	37.9	45.5
	TAMAT SMA	30	45.5	45.5	90.9
	PERGURUAN TINGGI	6	9.1	9.1	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

PEKERJAAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	3	4.5	4.5	4.5
	SWASTA	23	34.8	34.8	39.4
	WIRAUSAHA	17	25.8	25.8	65.2
	PETANI	3	4.5	4.5	69.7
	LAIN-LAIN	20	30.3	30.3	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

		Kepuasan_Pasien			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	Sangat memuaskan	40	60.6	60.6	60.6
	Kurang memuaskan	26	39.4	39.4	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

Lampiran 7 Hubungan Antar Variabel

1. Umur dengan Kepuasan

Umur * Kepuasan_Pasien Crosstabulation

			Kepuasan_Pasien		Total
			Sangat memuaskan	Kurang memuaskan	
Umur	17-25 Tahun	Count	7	2	9
		Expected Count	5.5	3.5	9.0
		% within Umur	77.8%	22.2%	100.0%
	26-35 Tahun	Count	15	3	18
		Expected Count	10.9	7.1	18.0
		% within Umur	83.3%	16.7%	100.0%
	36-45 Tahun	Count	18	5	23
		Expected Count	13.9	9.1	23.0
		% within Umur	78.3%	21.7%	100.0%
	46-55 Tahun	Count	0	14	14
		Expected Count	8.5	5.5	14.0
		% within Umur	0.0%	100.0%	100.0%
	>56 Tahun	Count	0	2	2
		Expected Count	1.2	.8	2.0
		% within Umur	0.0%	100.0%	100.0%
Total	Count		40	26	66
	Expected Count		40.0	26.0	66.0
	% within Umur		60.6%	39.4%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)
Pearson Chi-Square	32.624 ^a	4	.000
Likelihood Ratio	38.663	4	.000
Linear-by-Linear Association	18.990	1	.000
N of Valid Cases	66		

Risk Estimate

	Value
Odds Ratio for Umur (1 / 2)	^a

2. Jenis Kelamin dengan Kepuasan

Jenis_Kelamin * Kepuasan_Pasien Crosstabulation

			Kepuasan_Pasien		Total
			Sangat memuaskan	Kurang memuaskan	
Jenis_Kelamin	Perempuan	Count	39	1	40
		Expected Count	12.1	27.9	40.0
		% within Jenis_Kelamin	97.5%	2.5%	100.0%
	Laki-laki	Count	19	7	26
		Expected Count	7.9	18.1	26.0
		% within Jenis_Kelamin	26.9%	73.1%	100.0%
Total	Count		58	8	66
	Expected Count		20.0	46.0	66.0
	% within Jenis_Kelamin		69.7%	30.3%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	37.163 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	33.897	1	.000		
Likelihood Ratio	41.328	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	36.600	1	.000		
N of Valid Cases	66				

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for Jenis_Kelamin (1 / 2)	.009	.001	.082
For cohort Kepuasan_Pasien = 1	.034	.005	.240
For cohort Kepuasan_Pasien = 2	3.621	1.919	6.835
N of Valid Cases	66		

3. Pendidikan dengan Kepuasan

Pendidikan * Kepuasan_Pasien Crosstabulation

			Kepuasan_Pasien		Total
			Sangat memuaskan	Kurang memuaskan	
Pendidikan	Tamat SD	Count	4	1	5
		Expected Count	3.0	2.0	5.0
		% within Pendidikan	80.0%	20.0%	100.0%
	Tamat SMP	Count	14	11	25
		Expected Count	15.2	9.8	25.0
		% within Pendidikan	56.0%	44.0%	100.0%
	Tamat SMA	Count	19	11	30
		Expected Count	18.2	11.8	30.0
		% within Pendidikan	63.3%	36.7%	100.0%
	Perguruan Tinggi	Count	3	3	6
		Expected Count	3.6	2.4	6.0
		% within Pendidikan	50.0%	50.0%	100.0%
Total	Count		40	26	66
	Expected Count		40.0	26.0	66.0
	% within Pendidikan		60.6%	39.4%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)
Pearson Chi-Square	1.386 ^a	3	.709
Likelihood Ratio	1.455	3	.693
Linear-by-Linear Association	.219	1	.640
N of Valid Cases	66		

Risk Estimate

	Value
Odds Ratio for Pendidikan (Tamat SD / Tamat SMP)	^a

4. Pekerjaan dengan Kepuasan

Pekerjaan * Kepuasan_Pasien Crosstabulation

			Kepuasan_Pasien		Total
			Sangat memuaskan	Kurang memuaskan	
Pekerjaan	PNS	Count	2	1	3
		Expected Count	1.8	1.2	3.0
		% within Pekerjaan	66.7%	33.3%	100.0%
	Swasta	Count	17	6	23
		Expected Count	13.9	9.1	23.0
		% within Pekerjaan	73.9%	26.1%	100.0%
	Wirausaha	Count	10	7	17
		Expected Count	10.3	6.7	17.0
		% within Pekerjaan	58.8%	41.2%	100.0%

Petani	Count	2	1	3
	Expected Count	1.8	1.2	3.0
	% within Pekerjaan	66.7%	33.3%	100.0%
Lain-lain	Count	9	11	20
	Expected Count	12.1	7.9	20.0
	% within Pekerjaan	45.0%	55.0%	100.0%
Total	Count	40	26	66
	Expected Count	40.0	26.0	66.0
	% within Pekerjaan	60.6%	39.4%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)
Pearson Chi-Square	3.861 ^a	4	.425
Likelihood Ratio	3.902	4	.419
Linear-by-Linear Association	3.088	1	.079
N of Valid Cases	66		

Risk Estimate

Value
Odds Ratio for Pekerjaan (PNS / Swasta) ^a

Lampiran 8 Lembar Penjelasan Penelitian

LEMBAR PENJELASAN PENELITIAN

Judul Penelitian : Determinan Kepuasan Pelayanan BPJS Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Cimoreme Kabupaten Bandung Barat Tahun 2022

Peneliti : Nurzakiyyah Rizqy Kurnia

Program Studi : S1 Kesehatan Masyarakat Universitas Bhakti Kencana

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “Determinan Kepuasan Pelayanan BPJS Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Cimoreme Kabupaten Bandung Barat Tahun 2022”. Manfaat dari penelitian ini dapat menjadi informasi dan pengetahuan mengenai implementasi program Jaminan Kesehatan Nasional yang diberikan oleh pemerintah melalui BPJS Kesehatan sehingga dapat meningkatkan ketertarikan masyarakat terhadap program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Kepuasan pelanggan merupakan ungkapan perasaan senang maupun kecewa pada seseorang dari hasil perbandingan antara persepsi atau produk yang dirasakan atau diharapkan. Kepuasan pasien sering kali dipandang sebagai proses orientasi yang lebih mampu dalam mengungkapkan pengalaman yang mereka alami secara keseluruhan dibandingkan dengan orientasi hasil.

Prosedur yang akan dilakukan pada penelitian ini yaitu pertama, peneliti memperkenalkan diri dan bertanya apakah bersedia menjadi responden, setelah diperkenalkan dan diizinkan peneliti membagikan kuesioner kepada responden kemudian diberikan waktu 10 – 15 menit untuk mengisi kuisisioner.

Risiko dalam penelitian ini tidak ada, karena responden hanya mengisi kuisisioner. dalam penelitian ini tidak akan menimbulkan dampak yang merugikan bagi responden. Kerasahasiaan seluruh data dan informasi yang diberikan responden akan dijaga dan digunakan untuk kepentingan penelitian. Responden memiliki hak untuk mengundurkan diri.

Saya berharap ibu/bapak bersedia menjadi responden dalam penelitian ini secara sukarela tanpa ada paksaan dalam menjawab setiap pertanyaan dalam kuesioner.

Seluruh informasi yang ibu/bapak berikan terjamin kerahasiaannya termasuk semua data ibu/bapak. Data yang diperoleh hanya digunakan untuk penelitian, sehingga jawaban ibu/bapak pada lembar *checklist* tidak akan diketahui orang lain. Jika ada yang ingin ditanyakan ibu/bapak dapat menghubungi saya di 0819-0318-9580. Demikian penjelasan terkait penelitian, terimakasih atas kesediaan ibu/bapak untuk ikut serta dalam penelitian ini.

Cimareme, 2022

Peneliti

Responden

Nurzakiyyah Rizqy Kurnia

(.....)

Lampiran 9 Pernyataan Persetujuan Responden
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
RESPONDEN PENELITIAN

Yang Bertanda tangan dibawah ini

Nama :

Umur :

Alamat :

Dengan sungguh-sungguh bersedia untuk menjadi responden pada penelitian ini dengan judul “Determinan Kepuasan Pelayanan BPJS Kesehatan Di Wilayan Kerja Puskesmas Cimoreme Kabupaten Bandung Barat Tahun 2022”

(BERSEDIA/TIDAK BERSEDIA)*

Penelitian ini dilakukan oleh:

Nama : Nurzakiyyah Rizqy Kurnia

Mahasiswa/i : Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat

Instansi (Kampus) : Universitas Bhakti Kencana

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh kesadaran tanpa adanya tekanan atau paksaan dari pihak manapun. Saya percaya bahwa apa yang akan saya buat terjamin segala kerahasiaannya oleh peneliti dan tidak akan di publikasikan dalam bentuk apapun.

Cimoreme,2022

Responden

(.....)

Lampiran 10 Surat Perizinan Kesbangpol



PEMERINTAH KABUPATEN BANDUNG BARAT
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 Komplek Pemerintahan Kabupaten Gedung D.Lt. Dasar
 Jalan Raya Padalarang-Cisarua Km 2 Desa Mekarsari Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat 40552
 Email: wasbangkesbangpol2020@gmail.com Website: www.bantungbaratkab.go.id

SURAT KETERANGAN IZIN REKOMENDASI
 Nomor : 070 / 0790 / Bakesbangpol / 2022

KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN BANDUNG BARAT

Dasar	Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian/Kegiatan
Membaca	Surat dari : Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Bhakti Kencana Bandung No. Surat : 0442/03/FIK-UBK/VIII/2022 Tanggal Surat : 29 Agustus 2022 Perihal : Permohonan Izin Penelitian
Memperhatikan	Proposal Penelitian Dengan Judul Determinan Kepuasan Pelayanan BPJS Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Cimareme Kabupaten Bandung Barat Tahun 2022.

MENERANGKAN dan TIDAK KEBERATAN untuk Mengadakan Kegiatan Oleh :

Nama	NURZAKIYYAH RIZQY KURNIA
Alamat	Kp. Babakan Loa RT 001/ RW 008 Desa Padalarang Kec. Padalarang Kabupaten Bandung Barat
No. Telepon / Email	nurzakiyyarizqy@gmail.com
Pekerjaan	Mahasiswa
Tujuan	Izin Penelitian
Topik Penelitian	"Determinan Kepuasan Pelayanan BPJS Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Cimareme Kabupaten Bandung Barat Tahun 2022."
Lokasi	Puskesmas Cimareme Kabupaten Bandung Barat
Waktunya	30 Juni 2022 s/d 30 September 2022
Jumlah Peneliti	1 (Satu) Orang
Dosen Pembimbing	1. Dr. RATNA DIAN KURNIAWATI, M.Kes 2. DIAH ADNI FAUZIAH, SKM. M. Epid.
Penanggung Jawab Umum	Dr. RATNADIAN KURNIAWATI, M.Kes
Penanggung Jawab Lapangan	.

Ketentuan sebagai berikut :

1. Melaporkan kedatangannya serta maksud Kuliah Praktek Lapangan/Penelitian/Riset/Wawancara dengan menunjukan surat keterangannya kepada Perangkat Daerah setempat yang diperlukan segera setelah ditempat tujuan.
2. Mentaati ketentuan yang berlaku dalam hukum pemerintahan setempat.
3. Memberikan salinan laporan dari Kuliah Praktek Lapangan/Penelitian/Riset/Wawancara kepada Pemda Kabupaten Bandung Barat C.q **BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK** dalam rangkap 2 (dua).
4. Dalam Melaksanakan kegiatan agar mengikuti ketentuan **Protokol Kesehatan COVID-19**.
5. Surat izin ini dicabut dan dinyatakan tidak perlu apabila bahwa pemegang surat keterangan ini tidak memenuhi ketentuan-ketentuan seperti tersebut diatas.

Bandung Barat, 30 Agustus 2022

Ani KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN BANDUNG BARAT

BADAN SEKRETARIS KESBANGPOL

AGUS MULYA, S.Sos. M.Si
 NIP.197205101998031010

Tembusan: Disampaikan Kepada:

1. Yth. Ptl. Bapak Bupati Kabupaten Bandung Barat (sebagai laporan);
2. Yth. Kepala DINKES Kabupaten Bandung Barat;
3. Yth. Camat Ngamprah Kabupaten Bandung Barat;
4. Yth. Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Bhakti Kencana Bandung;
5. Yth;
6. Anip.

Lampiran 11 Surat Izin Dinas Kesehatan



PEMERINTAH KABUPATEN BANDUNG BARAT
DINAS KESEHATAN
 Komp. Perkantoran Pemkab Bandung Barat Jl. Cijamil Kp. Kiarapayung Ds. Mekarsari Kec. Ngamprah
 Email : dinkes@bandungbaratkab.go.id, Website : www.bandungbaratkab.go.id, Kode Pos 40552

Nomor : 440/913/Perencanaan/V/2022 Sifat : Biasa Lampiran : - Perihal : Permohonan Izin Penelitian	Bandung Barat, 27 Mei 2022 Kepada Yth. Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Bhakti Kencana Bandung di - <u>TEMPAT</u>
--	---

Menindaklanjuti surat Saudara nomor : 0160/03/FIK-UBK/III/2022 dan surat dari Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bandung Barat nomor: 423.4/0200/Bakesbangpol/2022 perihal Permohonan Izin Penelitian Program S1 Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Bhakti Kencana Bandung, pada Tanggal 17 Maret 2022 s/d 17 Mei 2022 di Puskesmas Cimareme Kabupaten Bandung Barat yang akan dilaksanakan oleh :

Nama	: Nurzakiyyah Rizqy Kurnia
NPM	: BK118026
Judul	: Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pelayanan BPJS Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Cimareme Kabupaten Bandung Barat 2022.

Pada prinsipnya kami tidak berkeberatan dan mengizinkan mahasiswa yang bersangkutan untuk mengadakan Studi Pendahuluan di wilayah kerja kami dan pada pelaksanaannya berkoordinasi dengan Pihak Terkait, serta memberikan laporan ke Sub Bagian Perencanaan Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung Barat tentang hasil kegiatan yang telah dilaksanakan.

Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

a.n KEPALA DINAS KESEHATAN
 u.b KEPALA SUBBAGIAN PERENCANAAN,



IRVAN INDRASUKMA, ST, M.H.Kes
 Penata, III/c
 NIP : 197909242009011005

Tembusan:
 1. Bupati Bandung Barat (sebagai laporan)
 2. Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan Kab.Bandung Barat
 3. Kepala Puskesmas Cimareme Kab.Bandung Barat
 4. Arsip

Lampiran 12 Surat Izin Penelitian Puskesmas



Jl. Soekarno Hatta No 754 Bandung
 ☎ 022 7830 760, 022 7830 768
 ✉ bku.ac.id 📧 contact@bku.ac.id

Nomor : 0162/03/FIK-UBK/III/ 2022
 Lampiran : -
 Perihal : Permohonan Izin Studi Pendahuluan

Yth. Kepala Puskesmas Cimoreme
 di
 Tempat

Dengan hormat.

Sehubungan akan dilaksanakannya penelitian bagi mahasiswa Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Bhakti Kencana dalam rangka penyusunan Laporan Tugas Akhir maka dengan ini kami bermaksud memohon agar kiranya bapak/ibu pimpinan dapat memberikan izin kepada mahasiswa kami :

Nama : Nurzakiyyah Rizqy Kurnia
 NPM : BK118026
 Judul Skripsi : Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pelayanan BPJS Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Cimoreme Kabupaten Bandung Barat Tahun 2022

Untuk mengadakan studi pendahuluan dengan pengambilan data atau informasi yang diperlukan pada wilayah kerja di instansi yang bapak/ibu pimpin.

Demikian, surat permohonan izin ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami haturkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Bandung, 17 Maret 2022
 Universitas Bhakti Kencana
 Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

 Dr Rana Dian Kurniawati M.Kes
 NIK 02009030149

Lampiran 13 Surat Balasan Izin Puskesmas Cimoreme



PEMERINTAH KABUPATEN BANDUNG BARAT
PUSKESMAS CIMAREME
JALAN RAYA CIMAREME (Komplek Cimoreme Indah)
 Kecamatan Ngamprah Telp. (022) 86006393 Email : pkm.cimoreme@gmail.com



Nomor : 440/098/pusk/VIII/2022
 Lampiran : -
 Perihal : Persetujuan Ijin Penelitian

Cimoreme, 4 Agustus 2022

Kepada
 Yth. Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
 Universitas Bhakti Kencana
 Di
 Tempat

Menindaklanjuti surat Nomor 0162/03/FIK-UBK/III/2022 dan surat dari Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik KBB Nomor 423.4/0200/Bakesbangpol/2022 serta surat dari Dinas Kesehatan KBB Nomor 440/027/Perencanaan/V/2022, perihal permohonan ijin penelitian Mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Bhakti Kencana, yang akan dilaksanakan oleh :

Nama : Nurzakiyyah Rizqy Kurnia
 NPM : BK 118026
 Jurusan : S.1 Kesehatan Masyarakat
 Judul : Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pelayanan BPJS Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Cimoreme Kab. Bandung Barat.

Pada prinsipnya kami tidak berkeberatan dan mengijinkan mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan penelitian di Puskesmas Cimoreme Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat.

Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Mengetahui,
 Kepala Puskesmas Cimoreme



drg. Rokmini Ambarwati
 NIP. 196601081992032003



Lampiran 14 Lembar Bimbingan Skripsi

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nurzakiyyah Rizqy Kurnia
 NIM : BK118026
 Judul Skripsi : Determinan Kepuasan Pelayanan BPJS Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Cimareme Tahun 2022
 Pembimbing I : Dr. Ratna Dian Kurniawati, M Kes

No	Hari/Tanggal	Catatan Pembimbing	Paraf Pembimbing
1.	Jum'at, 17 Juni 2022	ACC Uji Validitas PKM Ngamprah	
2.	Jum'at, 29 Juli 2022	ACC Penelitian	
3.	Senin, 22 Agustus 2022	Revisi Bab 4&5	
4.	Senin, 29 Agustus 2022	ACC Sidang Skripsi	

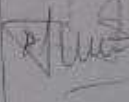
LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nurzakiyyah Rizqy Kurnia

NIM : BK118026

Judul Skripsi : Determinan Kepuasan Pelayanan BPJS Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Cimareme Tahun 2022

Pembimbing II : Diah Adni Fauziah, SKM., M.Epid

No	Hari/Tanggal	Catatan Pembimbing	Paraf Pembimbing
1.	Jum'at, 10 Juni 2022	Perbaiki - Kuesioner - Populasi dan sampel - DO	
2.	Jum'at, 17 Juni 2022	ACC Uji Validitas	
3.	Jum'at, 29 Juli 2022	ACC Penelitian	
4.	Senin, 29 Agustus 2022	Tambah argument dan jurnal di bab 4	

Lampiran 15 Dokumentasi Penelitian





DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A. Identitas Pribadi

Nama	: Nurzakiyyah Rizqy Kurnia
Tempat Tanggal Lahir	: Bandung, 02 September 2000
Agama	: Islam
Jenis Kelamin	: Perempuan
Golongan Darah	: O
Status	: Belum Menikah
Alamat	: Kp. Babakan Loa RT 01/RW 08 No. 48 Desa Padalarang Kec. Padalarang Kab. Bandung Barat (40553)
Email	: nurzakiyyahrizky@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

Tahun 2005-2006	: RA/TK Al-Jihad
Tahun 2006-2012	: SDN Jaya Mekar
Tahun 2012-2015	: RSBI SMPN 2 Padalarang
Tahun 2015-2018	: SMA Plus Al-Ittihad Cianjur
Tahun 2018-2022	: S1 Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Universitas Bhakti Kencana Bandung