

Lampiran 1. kuisoner

Kuisoner Untuk Penelitian Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut
Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan
di Puskesmas Alang-Alang Lebar 2018



Bapak/ Ibu yang terhormat,

Saya mahasiswa Program Studi Kedokteran Gigi, Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya yang sedang menyelesaikan tugas akhir skripsi.

Dalam mengumpulkan data, saya mohon kesedian dan bantuan Bapak/ Ibu meluangkan waktu untuk mengisi Kuisoner ini. Hasil dari kuisoner ini sepenuhnya akan digunakan untuk kepentingan penelitian tentang Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Alang – Alang Lebar Tahun 2018. Jawaban kuisoner ini akan terjamin kerahasiannya. Jika Bapak/ Ibu bersedia, silakan menandatangani persetujuan ini sebagai bukti kesukarelaan Bapak/ Ibu.

Mengingat keberhasilan penelitian ini akan sangat tergantung kepada kelengkapan jawaban, dimohon dengan sangat agar kiranya jawaban dapat diberikan selengkap mungkin. Kejujuran serta kesungguhan Bapak/ Ibu dalam mengisi kuisoner ini akan sangat berarti dan saya hargai.

Atas kesediaan serta kerjasama Bapak/ Ibu, saya ucapkan banyak terima kasih.

<p>Peneliti</p>  <p>Muhammad Hidayat</p>	<p>Palembang, 21-09-2018</p> <p>Responden</p>  <p>(Sinta Bela)</p>
---	---

IDENTITAS RESPONDEN:

Nama : Sinta Bela
 Umur : 18 tahun
 Jenis Kelamin : ♀
 Alamat : Jl. Sulaiman Amin Perumda

Petunjuk:

Berikan tanda (√) pada jawaban yang anda anggap paling mewakili diri anda, di kolom yang telah disediakan. Anda diminta untuk memberikan opini atas pertanyaan-pertanyaan di bawah ini. Pertanyaan berikut berisi **Harapan Anda** dalam memilih puskesmas dan **Pengalaman Anda** setelah anda menerima / mengalami pelayanan puskesmas ini.

Isilah bagian **HARAPAN** terlebih dahulu, setelah itu barulah mengisi bagian **PELAKSANAAN**.

Keterangan:Harapan:

sp : Sangat Penting
 p : Penting
 cp : Cukup Penting
 tp : Tidak Penting
 stp : Sangat Tidak Penting

Pelaksanaan:

SB : Sangat Puas
 B : Puas
 CB : Cukup Puas
 TB : Tidak Puas
 STB : Sangat Tidak Puas

	<i>Tangible</i>	HARAPAN					PELAKSANAAN				
		sp	p	cp	tp	stp	SP	P	CP	TP	STP
1.	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan tindakan	✓						✓			
2.	Penataan eksterior dan interior ruangan		✓					✓			
3.	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai	✓					✓				
4.	Kerapian dan kebersihan penampilan petugas	✓					✓				
5.	Kelengkapan dan kenyamanan fasilitas di ruang tunggu (tempat duduk, TV, AC)		✓					✓			

<i>Reliability</i>		HARAPAN					PELAKSANAAN				
		sp	p	cp	tp	stp	SP	P	CP	TP	STP
1.	Lama waktu menunggu diruang tunggu sebelum mendapatkan perawatan		✓					✓			
2.	Pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat	✓						✓			
3.	Jadwal pelayanan puskesmas dijalankan dengan tepat	✓					✓				
4.	Prosedur pelayanan administrasi yang tidak berbelit-belit	✓						✓			
5.	Proses pengambilan obat yang cepat dan tepat	✓					✓				
<i>Responsiveness</i>		HARAPAN					PELAKSANAAN				
		sp	p	cp	tp	stp	SP	P	CP	TP	STP
1.	Kemajuan obat yang diberikan dokter untuk mengatasi keluhan pasien		✓				✓				
2.	Kemampuan petugas memberikan penjelasan sebelum melakukan tindakan medis	✓						✓			
3.	Pemberian informasi oleh dokter yang jelas dan mudah dimengerti mengenai penyakit yang diderita pasien		✓					✓			
4.	Kemampuan petugas menjelaskan cara pakai dan dosis obat	✓					✓				
5.	Ketepatan petugas dalam melakukan prosedur perawatan gigi yang menjadi keluhan pasien	✓					✓				
<i>Assurance</i>		HARAPAN					PELAKSANAAN				
		sp	p	cp	tp	stp	SP	P	CP	TP	STP
1.	Pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosi penyakit		✓					✓			
2.	Keterampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja	✓					✓				
3.	Pelayanan yang sopan dan ramah	✓					✓				
4.	Rasa aman ketika berada di poli klinik gigi dan mulut	✓					✓				
5.	Kepercayaan terhadap		✓					✓			

	tindakan yang dilakukan petugas kesehatan	HARAPAN					PELAKSANAAN				
		sp	p	cp	tp	stp	SP	P	CP	TP	STP
1.	Sikap dan perilaku dokter saat melakukan tindakan medis	✓					✓				
2.	Kesabaran petugas dalam melayani pasien		✓					✓			
3.	Perhatian petugas dalam mendengarkan keluhan pasien		✓				✓				
4.	Sikap petugas terhadap keluarga yang mendampingi pasien		✓					✓			
5.	Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial	✓					✓				

Lampiran 2. Gambar Penelitian



Lampiran 3. Surat Izin Penelitian Dinas Kesehatan



DINAS KESEHATAN

Jl. Merdeka No.72 Palembang 30151 Sumatera Selatan

Telp/Fax. (0711) 350651, 350523

E-mail: dinkes_palembang@yahoo.co.id, Website: www.dinkes.palembang.go.id

Palembang, 20 September 2018

Nomor : 800 / 627 / SDK / 2018
Perihal : Izin Penelitian / Pengambilan Data

Kepada Yth,
1. Pimpinan Puskesmas Alang-Alang Lebar
2. Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan
Di-
Palembang

Memperhatikan Surat dari Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Palembang Nomor : 070 / 1359 / BAN.KBP / 2018 Tanggal 19 September 2018 Perihal : Permohonan Izin Penelitian dan pengambilan Data, maka dengan ini pada prinsipnya kami menyetujui dan memberikan izin untuk Penelitian Pengambilan Data di Bidang / Puskesmas Saudara atas nama :

No	Nama	NIM	Judul
1.	Muhammad Hidayat	04031181320026	Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Alang-Alang Lebar 2018

Dengan Ketentuan :

1. Penelitian tidak diizinkan menanyakan soal politik, dan melakukan penelitian/survei/riset yang sifatnya tidak ada hubungan dengan judul yang telah diprogramkan
2. Dalam melakukan penelitian/survei/riset agar dapat mentaati peraturan perundang-undangan dan adat istiadat yang berlaku di daerah setempat.

Demikian untuk dimaklumi dan dibantu serta atas kerjasamanya diucapkan terima kasih,

KEPALA DINAS KESEHATAN
DINAS KESEHATAN
dr. Hj. LETIZIA, M.Kes
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 196402141991032002

Lampiran 4. Surat Izin Penelitian Kesbangpol



PEMERINTAH KOTA PALEMBANG
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KOTA PALEMBANG
JL. LUNJUK JAYA NOMOR 3 – DEMANG LEBAR DAUN PALEMBANG
TELPON (0711) 368726
Email : badankesbang@yahoo.co.id

Palembang, 19 September 2018

Nomor : 070 / 159 / BAN.KBP / 2018
 Sifat : -
 Lampiran : -
 Perihal : Izin Penelitian/Pengambilan Data.

Kepada Yth.
 1. Dinas Kesehatan Kota Palembang.
 2. Pimpinan Puskesmas Alang-alang Lebar
 Kota Palembang.
 di-
 Palembang.

Memperhatikan Surat Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya Palembang Nomor : 7226/UN9.1.4/PP/2018 Tanggal 17 September 2018 perihal tersebut diatas, dengan ini diberitahukan kepada saudara bahwa :

No.	Nama	NIM	JUDUL
1.	Muhammad Hidayat	04031181320026	Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Alang-Alang Lebar 2018

Untuk melakukan Pengambilan Data Secara Langsung.
 Lama Penelitian : 19 September s/d 19 November 2018

Dengan Catatan :

1. Sebelum melakukan penelitian/survey/riset terlebih dahulu melapor kepada pemerintah setempat.
2. Penelitian tidak diizinkan menanyakan soal politik, dan melakukan penelitian/survey/riset yang sifatnya tidak ada hubungan dengan judul yang telah diprogramkan.
3. Dalam melakukan penelitian/survey/riset agar dapat mentaati peraturan perundang-undangan dan adat istiadat yang berlaku di daerah setempat.
4. Apabila izin penelitian/survey/riset telah habis masa berlakunya, sedang tugas penelitian/survey/riset belum selesai maka harus ada perpanjangan izin.
5. Setelah selesai mengadakan penelitian/survey/riset diwajibkan memberikan laporan tertulis kepada Walikota Palembang melalui Kepala Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Kota Palembang.

Demikian untuk dimaklumi dan untuk dibantu seperturnya.

a.n. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN
 POLITIK KOTA PALEMBANG
 KEPALA BIDANG KESATUAN BANGSA


 HERIWAN ALASKA, SH, MH
 PEMBINA
 NIP. 196211051986031001

Tembusan :
 1. Dekan Fakultas Kedokteran
 Universitas Sriwijaya Palembang.
 2. Mahasiswa Ybs.

Lampiran 5. Surat Izin Penelitian dari Fakultas Kedokteran



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS KEDOKTERAN

Zona F, Gedung I, Kampus Unsri Indralaya, OKI, 30662, Sumatera Selatan, Indonesia, Tel.0711-580227
atau / or Jl. Dr. Moh. Ali Komp.RSMH Palembang 30126, Indonesia, Tel.0711-352342, Fax.0711-373438,
email tu@fk.unsri.ac.id

Nomor : 7226 / UN9.1.4/PP/2018
Perihal : Izin Penelitian

17 September 2018

Yth : Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik (KESBANGPOL)
Kota Palembang
Di
Palembang

Dengan hormat, kami mengharapkan bantuan Saudara kiranya dapat memberikan **Izin Penelitian** di **Kesatuan Bangsa Dan Politik (KESBANGPOL) Kota Palembang** dalam rangka penyelesaian **tugas akhir/skripsi** pada Program Studi Kedokteran Gigi Fakultas Kedokteran Unsri mahasiswa:

Nama : **Muhammad Hidayat**
NIM : 04031181320026
Status : Mahasiswa Program Studi Kedokteran Gigi FK Unsri
Judul Skripsi : **GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT BERDASARKAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS ALANG-ALANG LEBAR 2018**

Atas perhatian dan kerjasama Saudara diucapkan terimakasih.



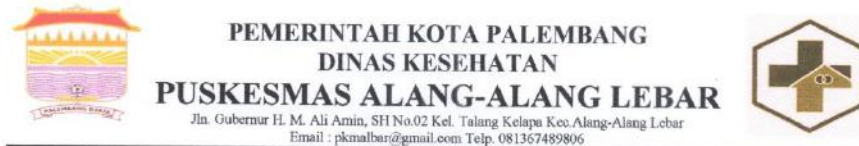
A.n. Dekan
Wakil Dekan I,

Dr. dr. Radiyah Umi Partan, SpPD-KR.,M.Kes
NIP. 19720717 200801 2 007

Tembusan:

1. Puskesmas Alang-alang Lebar
2. Ketua Program Studi Kedokteran Gigi (PSKG) FK Unsri
3. Ybs
- Arsip

Lampiran 6. Surat selesai penelitian di Puskesmas Alang-Alang Lebar



SURAT KETERANGAN
Nomor 440/ /TU/PKM AAL /2018

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, Plt. Kepala Puskesmas Alang-Alang Lebar Palembang menerangkan bahwa ;

Nama : Muhammad Hidayat
NIM : 04031181320026
Judul : Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Alang-Alang Lebar 2018

Telah melakukan Penelitian dan Pengambilan Data di Puskesmas Alang-Alang Lebar pada tanggal 21 September s/d 3 Oktober 2018.

Demikianlah surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dipergunakan dengan semestinya.

Dikeluarkan di Palembang
Tanggal 3 Oktober 2018
a.n. Kepala Puskesmas Alang-Alang Lebar
Kepala Tata Usaha

Corry Selwianty, SKM
NIP. 19860626200604

Lampiran 7. Lembar Konsultasi Pembimbing 1



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
PROGRAM STUDI KEDOKTERAN GIGI
FAKULTAS KEDOKTERAN
Zona A Gedung DRG M.Isa, Kampus Universitas Sriwijaya
Indralaya, Kabupaten Ogan Ilir 30662, Sumatera Selatan

Nama Mahasiswa : Muhammad Hidayat
NIM : 04031181320026
Judul Skripsi : Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Alang – Alang Lebar Tahun 2018

Dosen Pembimbing 1 : drg. Hema Awalia, MPH

NO	Tanggal	Tahapan Kegiatan	Paraf
1	19.01.2018	Acc Judul	
2	26.03.2018	Bimbingan BAB 1	
3	29.03.2018	Revisi BAB 1	
4	03.04.2018	Revisi BAB 1 & Bimbingan BAB 2	
5	05.04.2018	Revisi BAB 1 & BAB 2	
6	17.04.2018	Revisi BAB 1 & BAB 2	
7	18.04.2018	Acc BAB 2	
8	23.04.2018	Acc BAB 2 & Bimbingan BAB 3	
9	14.05.2018	Revisi BAB 3	
10	18.05.2018	Revisi BAB 3	
11	21.05.2018	Revisi BAB 3	
12	06.06.2018	Acc BAB 1.2.3	



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
 UNIVERSITAS SRIWIJAYA
 PROGRAM STUDI KEDOKTERAN GIGI
 FAKULTAS KEDOKTERAN
 Zona A Gedung DRG M.Isa, Kampus Universitas Sriwijaya
 Indralaya, Kabupaten Ogan Ilir 30662, Sumatera Selatan

Nama Mahasiswa : Muhammad Hidayat
 NIM : 04031181320026
 Judul Skripsi : Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Terhadap
 Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di
 Puskesmas Alang – Alang Lebar Tahun 2018
 Dosen Pembimbing 1 : drg. Hema Awalia, MPH

NO	Tanggal	Tahapan Kegiatan	Paraf
13	13.08.2018	Acc Revisi Skema Proposal	
14	16.10.2018	Bimbingan BAB 4 & BAB 5	
15	22.10.2018	Revisi BAB 4 & BAB 5	
16	30.10.2018	Revisi BAB 4 & BAB 5	
17	31.10.2018	Revisi BAB 4 & BAB 5	
18	14.12.2018	Acc BAB 4 & BAB 5	
19	10.12.2018	Acc ABSTRAK	
20	09.01.2019	Acc SKRIPSI	

