

**LEMBAR PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN**

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wigbertha M.N.D.Tukesangi

NIM : 20161660139

Adalah mahasiswa Program Studi Pendidikan S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surabaya yang akan melakukan penelitian tentang “Hubungan Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Koeloda Kabupaten Ngada Flores NTT”.

Sehubungan dengan penelitian yang akan dilakukan, maka dengan ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara menjadi responden. Semua informasi dan identitas responden akan dirahasiakan dan hanya untuk kepentingan penelitian. Saya mohon Bapak/Ibu/Saudara menjawab pertanyaan yang bersangkutan dengan penelitian. Apabila dalam penelitian ini Bapak/Ibu/Saudara merasa tidak nyaman, maka Bapak/Ibu/Saudara dapat mengundurkan diri.

Hormat Saya

(Wigbertha M.N.D.Tukesangi)

**LEMBAR INFORMED CONCENT**

**(PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN)**

Setelah mendapatkan penjelasan yang telah saya pahami dan mengerti dengan baik, maka saya :

Nama :

Alamat:

Status :

Bahwa saya mengatakan setuju dengan sukarela ikut serta sebagai subyek dalam penelitian yang berjudul :

**Hubungan Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di  
Puskesmas Koeloda Kabupaten Ngada Flores NTT**

Demikian persetujuan ini saya buat dengan penuh kesadaran.

Mataloko,.....2018

Yang membuat persetujuan

Yang memberi penjelasan

(.....)

(Wigbertha M.N.D.Tukesangi)

**LEMBAR KUISIONER**

Judul Penelitian : Hubungan Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan  
Pasien Di Puskesmas Koeloda Kabupaten Ngada.

Tanggal Penelitian :

No Kode Responden :

## LEMBAR KUISIONER

Judul Penelitian : Hubungan Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Koeloda Kabupaten Ngada.

Tanggal Penelitian :

No Kode Responden :

Peneliti : Wigbertha M.N Da Tukesangi

Petunjuk Penelitian : Berilah tanda silang (√) pada jawaban yang anda pilih.

### I. DATA DEMOGRAFI

#### 1. Umur

<input type="checkbox"/>	15-30 tahun
<input type="checkbox"/>	30-45 tahun
<input type="checkbox"/>	45-60 tahun
<input type="checkbox"/>	60-65 tahun

#### 2. Jenis Kelamin

<input type="checkbox"/>	Laki-laki
<input type="checkbox"/>	Perempuan

#### 3. Pendidikan Terakhir

<input type="checkbox"/>	Tidak sekolah
<input type="checkbox"/>	SD
<input type="checkbox"/>	SMP
<input type="checkbox"/>	SMA
<input type="checkbox"/>	AKADEMI/Perguruan Tinggi

Lampiran 2

Peneliti : Wigbertha M.N Da Tukesangi

Petunjuk Penelitian : Berilah tanda silang (√) pada jawaban yang anda pilih.

**I. DATA DEMOGRAFI**

1. Umur

<input type="checkbox"/>	15-30 tahun
<input type="checkbox"/>	30-45 tahun
<input type="checkbox"/>	45-60 tahun
<input type="checkbox"/>	60-65 tahun

2. Jenis Kelamin

<input type="checkbox"/>	Laki-laki
<input type="checkbox"/>	Perempuan

3. Pendidikan Terakhir

<input type="checkbox"/>	Tidak sekolah
<input type="checkbox"/>	SD
<input type="checkbox"/>	SMP
<input type="checkbox"/>	SMA
<input type="checkbox"/>	AKADEMI/Perguruan Tinggi

4. Pekerjaan

<input type="checkbox"/>	Tidak bekerja
<input type="checkbox"/>	Buruh
<input type="checkbox"/>	Petani
<input type="checkbox"/>	Wiraswasta
<input type="checkbox"/>	PNS/ABRI

Lampiran 2

5. Status Perkawinan

<input type="checkbox"/>	Belum Kawin
<input type="checkbox"/>	Kawin
<input type="checkbox"/>	Janda/duda

6. Fasilitas kesehatan selain puskesmas yang di kunjungi

<input type="checkbox"/>	Rumah Sakit
<input type="checkbox"/>	Tempat Praktek Dokter
<input type="checkbox"/>	Tempat Praktek Bidan/ Perawat

7. Alasan memilih Puskesmas Koeloda

<input type="checkbox"/>	Mengetahui bahwa pelayanan baik
<input type="checkbox"/>	Mendengar dari orang lain bahwa pelayanan baik
<input type="checkbox"/>	Biaya Murah
<input type="checkbox"/>	Pilihan dari keluarga/perusahaan
<input type="checkbox"/>	Aksesnya mudah
<input type="checkbox"/>	Lainnya

Lampiran 2

**II. Kepuasan Pasien**

- Petunjuk : - Beri tanda (✓) pada kolom yang anda anggap sesuai  
 - Kolom “skor” tidak perlu diisi

Keterangan :

P : Puas

KP : Kurang Puas

TP : Tidak Puas

No	Pertanyaan	Jawaban			Skor
		TP	KP	P	
	<b>X1 : Tingkat kepuasan klien terhadap dimensi <i>Reability</i> (Kepercayaan)</b>				
1.	Anda percaya bahwa perawat yang merawat anda mampu menangani penyakit dengan tepat.				
2.	Secara keseluruhan pelayanan perawat di puskesmas ini baik.				
3.	Pelayanan perawat di puskesmas ini sesuai dengan yang saudara harapkan.				
4.	Perawat mampu menangani masalah perawatan pasien dengan tepat dan professional.				
5.	Pelayanan perawat sudah diupayakan agar anda merasa puas selama riwayat.				
	<b>X2 : Tingkat kepuasan klien terhadap dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)</b>				
6.	Perawat membuat keluhan anda makin berkurang.				
7.	Dalam menangani anda, perawat bersikap ramah dan sopan.				
8.	Perawat selalu memberikan penjelasan bila akan melakukan tindakan keperawatan kepada anda.				
9.	Perawat selalu tersenyum dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada anda.				
10.	Suasana di puskesmas memberikan kenyamanan kepada para pasien.				
	<b>X3 : Tingkat kepuasan klien terhadap dimensi <i>Tangibles</i> (kenyataan)</b>				
11.	Informasi tentang tarif sudah diberitahukan dengan jelas oleh petugas.				
12.	Prosedur pelayanan pasien sudah diterapkan dengan baik.				

Lampiran 2

13.	Prtugas menjaga agar kondisi ruangan dan lingkungan selalu bersih.				
	<b>X4 : tingkat kepuasan klien terhadap dimensi <i>Empaty</i> (empati).</b>				
14.	Perhatian yang cukup tinggi selalu diberikan oleh perawat kepada anda.				
15.	Perawat sangat memperhatikan keluhan anda.				
16.	Perawat merawat anda dengan penuh kesabaran.				
17.	Perawat selalu berusaha agar anda merasa puas dengan kepedulian yang baik.				
	<b>X5 : Tingkat kepuasan klien terhadap dimensi <i>Responsiveness</i> (tanggung jawab)</b>				
18.	Begitu anda sampai di puskesmas ini sebagai pasien, perawat segera menangani anda.				
19.	Petugas membantu anda untuk memperoleh obat.				
20.	Petugas membantu anda dalam pelayanan di ruang balai pengobatan puskesmas.				

### III. Pelayanan Perawat

Berilah Tanda (√) pada kolom yang sesuai.

No	Pertanyaan	Tidak	kadang	Sering	Selalu	Skor	Skor
<b>Aspek perhatian</b>							
1	Perawat berusaha menenangkan anda terhadap penyakit yang dialami.						
2.	Perawat tanggap terhadap keluhan yang anda rasakan.						
<b>Aspek penerimaan</b>							
3.	Perawat menyapa anda dengan ramah sebelum melakukan pelayanan keperawatan.						
4.	Perawat tersenyum ketika bertemu dengan anda						
5.	Perawat selalu berpenampilan rapi saat melakukan pelayanan keperawatan.						
<b>Aspek komunikasi</b>							
6.	Perawat menjelaskan kepada anda tindakan yang akan dilakukan.						

Lampiran 2

7.	Perawat selalu meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan anda, untuk mengatasi keluhan anda.						
<b>Aspek kerja sama</b>							
8.	Perawat selalu memotivasi anda agar cepat pulih.						
9.	Perawat melakukan tindakan keperawatan dengan terampil.						
10.	Perawat menyampaikan dengan timnya tentang perkembangan kondisi anda setiap waktu.						
<b>Aspek tanggung jawab</b>							
11.	Perawat melakukan monitoring perkembangan anda setelah pemberian tindakan.						
12.	Perawat menunjukkan kesiapan dalam melakukan pelayanan keperawatan						
13.	Perawat mengunjungi anda di						

*Lampiran 2*

14.	rumah untuk untuk melakukan perawatan lanjutan. Perawat menjelaskan efek samping dari tindakan yang dilakukan.						
-----	--	--	--	--	--	--	--

## LEMBAR KUISIONER

Judul Penelitian : Hubungan Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Koeloda Kabupaten Ngada.

Tanggal Penelitian :

No Kode Responden :

Peneliti : Wigbertha M.N Da Tukesangi

Petunjuk Penelitian : Berilah tanda silang (√) pada jawaban yang anda pilih.

### I. DATA DEMOGRAFI

#### 1. Umur

<input type="checkbox"/>	15-30 tahun
<input type="checkbox"/>	30-45 tahun
<input type="checkbox"/>	45-60 tahun
<input type="checkbox"/>	60-65 tahun

#### 2. Jenis Kelamin

<input type="checkbox"/>	Laki-laki
<input type="checkbox"/>	Perempuan

#### 3. Pendidikan Terakhir

<input type="checkbox"/>	Tidak sekolah
<input type="checkbox"/>	SD
<input type="checkbox"/>	SMP
<input type="checkbox"/>	SMA
<input type="checkbox"/>	AKADEMI/Perguruan Tinggi

Lampiran 2

4. Pekerjaan

<input type="checkbox"/>	Tidak bekerja
<input type="checkbox"/>	Buruh
<input type="checkbox"/>	Petani
<input type="checkbox"/>	Wiraswasta
<input type="checkbox"/>	PNS/ABRI

5. Status Perkawinan

<input type="checkbox"/>	Belum Kawin
<input type="checkbox"/>	Kawin
<input type="checkbox"/>	Janda/duda

6. Pelayanan kesehatan lain puskesmas yang di kunjungi

<input type="checkbox"/>	Rumah Sakit
<input type="checkbox"/>	Tempat Praktek Dokter
<input type="checkbox"/>	Tempat Praktek Bidan/ Perawat

7. Alasan memilih Puskesmas Koeloda

<input type="checkbox"/>	Mengetahui bahwa pelayanan baik
<input type="checkbox"/>	Mendengar dari orang lain bahwa pelayanan baik
<input type="checkbox"/>	Biaya Murah
<input type="checkbox"/>	Pilihan dari keluarga/perusahaan

Lampiran 2

**II. Kepuasan Pasien**

- Petunjuk : - Beri tanda (✓) pada kolom yang anda anggap sesuai  
 - Kolom “skor” tidak perlu diisi

Keterangan :

P : Puas

KP : Kurang Puas

TP : Tidak Puas

No	Pertanyaan	Jawaban			Skor
		TP	KP	P	
	<b>X1 : Tingkat kepuasan klien terhadap dimensi <i>Reability</i> (Kepercayaan)</b>				
1.					
2.	Secara keseluruhan pelayanan perawat di puskesmas ini baik.				
3.	Pelayanan perawat di puskesmas ini sesuai dengan yang saudara harapkan.				
4.	Perawat mampu menangani masalah perawatan pasien dengan tepat dan professional.				
5.	Pelayanan perawat sudah diupayakan agar anda merasa puas selama dirawat.				
	<b>X2 : Tingkat kepuasan klien terhadap dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)</b>				
6.	Perawat membuat keluhan anda makin berkurang.				
7.	Dalam menangani anda, perawat bersikap ramah dan sopan.				
8.	Perawat selalu memberikan penjelasan bila akan melakukan tindakan keperawatan kepada anda.				
9.	Perawat selalu tersenyum dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada anda.				
10.	Suasana di puskesmas memberikan kenyamanan kepada para pasien.				
	<b>X3 : Tingkat kepuasan klien terhadap dimensi <i>Tangibles</i> (kenyataan)</b>				
11.	Informasi tentang tarif sudah diberitahukan dengan jelas oleh petugas.				
12.	Prosedur pelayanan pasien sudah diterapkan dengan baik.				
13.	Prtugas menjaga agar kondisi ruangan dan lingkungan selalu bersih.				

Lampiran 2

	<b>X4 : tingkat kepuasan klien terhadap dimensi <i>Empaty</i> (empati).</b>				
14.	Perhatian yang cukup tinggi selalu diberikan oleh perawat kepada anda.				
15.	Perawat sangat memperhatikan keluhan anda.				
16.	Perawat merawat anda dengan penuh kesabaran.				
17.	Perawat selalu berusaha agar anda merasa puas dengan kepedulian yang baik.				
	<b>X5 : Tingkat kepuasan klien terhadap dimensi <i>Responsiveness</i> (tanggung jawab)</b>				
18.	Begitu anda sampai di puskesmas ini sebagai pasien, perawat segera menangani anda.				

### III. Pelayanan Petugas Kesehatan

Berilah Tanda (√) pada kolom yang sesuai.

No	Pertanyaan	Sangat buruk	Buruk	Sedang	baik	Sangat baik	Skor
<b>Aspek perhatian</b>							
1	Perawat berusaha menenangkan anda ketika datang ke Puskesmas.						
2.	Perawat tanggap terhadap keluhan yang anda rasakan.						
<b>Aspek penerimaan</b>							
3.	Perawat menyapa anda dengan ramah sebelum melakukan pelayanan keperawatan.						
4.	Perawat tersenyum ketika bertemu dengan anda						
5.	Perawat selalu berpenampilan rapi saat melakukan pelayanan keperawatan.						
<b>Aspek komunikasi</b>							
6.	Perawat menjelaskan kepada anda tindakan yang akan dilakukan.						
7.	Perawat selalu memberikan						

Lampiran 2

8.	penyuluhan atau pendidikan kesehatan kepada anda sesuai dengan masalah kesehatan anda. Perawat menjelaskan hak dan kewajiban anda saat pendaftaran						
9.	Perawat melakukan wawancara dengan bahasa yang bisa di mengerti.						
<b>Aspek kerja sama</b>							
10.	Perawat memperhatikan dan menanggapi keluhan anda.						
11.	Apakah perawat selalu meminta persetujuan anda sebelum melakukan tindakan keperawatan?						
<b>Aspek tanggung jawab</b>							
12.	Perawat melakukan tindakan keperawatan dengan terampil.						
13.	Perawat menunjukkan kesiapan dalam melakukan pelayanan keperawatan.						

**LEMBAR PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN**

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wigbertha M.N.D.Tukesangi

NIM : 20161660139

Adalah mahasiswa Program Studi Pendidikan S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surabaya yang akan melakukan penelitian tentang “Hubungan Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Koeloda Kabupaten Ngada Flores NTT”.

Sehubungan dengan penelitian yang akan dilakukan, maka dengan ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara menjadi responden. Semua informasi dan identitas responden akan dirahasiakan dan hanya untuk kepentingan penelitian. Saya mohon Bapak/Ibu/Saudara menjawab pertanyaan yang bersangkutan dengan penelitian. Apabila dalam penelitian ini Bapak/Ibu/Saudara merasa tidak nyaman, maka Bapak/Ibu/Saudara dapat mengundurkan diri.

Hormat Saya

*Lampiran 2*

(Wigbertha M.N.D.Tukesangi)

**LEMBAR INFORMED CONCENT**

**(PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN)**

Setelah mendapatkan penjelasan yang telah saya pahami dan mengerti dengan baik, maka saya :

Nama :

Alamat:

Status :

Bahwa saya mengatakan setuju dengan sukarela ikut serta sebagai subyek dalam penelitian yang berjudul :

**Hubungan Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di  
Puskesmas Koeloda Kabupaten Ngada Flores NTT**

Demikian persetujuan ini saya buat dengan penuh kesadaran.

Mataloko,.....2018

Yang membuat persetujuan

Yang memberi penjelasan

(.....)

(Wigbertha M.N.D.Tukesangi)

## LEMBAR KUISIONER

Judul Penelitian : Hubungan Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Koeloda Kabupaten Ngada.

Tanggal Penelitian :

No Kode Responden :

Peneliti : Wigbertha M.N Da Tukesangi

Petunjuk Penelitian : Berilah tanda silang (√) pada jawaban yang anda pilih.

### I. DATA DEMOGRAFI

#### 1. Umur

<input type="checkbox"/>	15-30 tahun
<input type="checkbox"/>	30-45 tahun
<input type="checkbox"/>	45-60 tahun
<input type="checkbox"/>	60-65 tahun

#### 2. Jenis Kelamin

<input type="checkbox"/>	Laki-laki
<input type="checkbox"/>	Perempuan

#### 3. Pendidikan Terakhir

<input type="checkbox"/>	Tidak sekolah
<input type="checkbox"/>	SD
<input type="checkbox"/>	SMP
<input type="checkbox"/>	SMA
<input type="checkbox"/>	AKADEMI/Perguruan Tinggi

## Lampiran 2

Peneliti : Wigbertha M.N Da Tukesangi

Petunjuk Penelitian : Berilah tanda silang (√) pada jawaban yang anda pilih.

### IV. DATA DEMOGRAFI

#### 8. Umur

<input type="checkbox"/>	15-30 tahun
<input type="checkbox"/>	30-45 tahun
<input type="checkbox"/>	45-60 tahun
<input type="checkbox"/>	60-65 tahun

#### 9. Jenis Kelamin

<input type="checkbox"/>	Laki-laki
<input type="checkbox"/>	Perempuan

#### 10. Pendidikan Terakhir

<input type="checkbox"/>	Tidak sekolah
<input type="checkbox"/>	SD
<input type="checkbox"/>	SMP
<input type="checkbox"/>	SMA
<input type="checkbox"/>	AKADEMI/Perguruan Tinggi

#### 11. Pekerjaan

<input type="checkbox"/>	Tidak bekerja
<input type="checkbox"/>	Buruh
<input type="checkbox"/>	Petani
<input type="checkbox"/>	Wiraswasta
<input type="checkbox"/>	PNS/ABRI

*Lampiran 2*

12. Status Perkawinan

<input type="checkbox"/>	Belum Kawin
<input type="checkbox"/>	Kawin
<input type="checkbox"/>	Janda/duda

13. Fasilitas kesehatan selain puskesmas yang di kunjungi

<input type="checkbox"/>	Rumah Sakit
<input type="checkbox"/>	Tempat Praktek Dokter
<input type="checkbox"/>	Tempat Praktek Bidan/ Perawat

14. Alasan memilih Puskesmas Koeloda

<input type="checkbox"/>	Mengetahui bahwa pelayanan baik
<input type="checkbox"/>	Mendengar dari orang lain bahwa pelayanan baik
<input type="checkbox"/>	Biaya Murah
<input type="checkbox"/>	Pilihan dari keluarga/perusahaan
<input type="checkbox"/>	Aksesnya mudah
<input type="checkbox"/>	Lainnya

Lampiran 2

**V. Kepuasan Pasien**

- Petunjuk : - Beri tanda (✓) pada kolom yang anda anggap sesuai  
 - Kolom “skor” tidak perlu diisi

Keterangan :

P : Puas

KP : Kurang Puas

TP : Tidak Puas

No	Pertanyaan	Jawaban			Skor
		TP	KP	P	
	<b>X1 : Tingkat kepuasan klien terhadap dimensi <i>Reability</i> (Kepercayaan)</b>				
19.	Anda percaya bahwa perawat yang merawat anda mampu menangani penyakit dengan tepat.				
20.	Secara keseluruhan pelayanan perawat di puskesmas ini baik.				
21.	Pelayanan perawat di puskesmas ini sesuai dengan yang saudara harapkan.				
22.	Perawat mampu menangani masalah perawatan pasien dengan tepat dan professional.				
23.	Pelayanan perawat sudah diupayakan agar anda merasa puas selama riwayat.				
	<b>X2 : Tingkat kepuasan klien terhadap dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)</b>				
24.	Perawat membuat keluhan anda makin berkurang.				
25.	Dalam menangani anda, perawat bersikap ramah dan sopan.				
26.	Perawat selalu memberikan penjelasan bila akan melakukan tindakan keperawatan kepada anda.				
27.	Perawat selalu tersenyum dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada anda.				
28.	Suasana di puskesmas memberikan kenyamanan kepada para pasien.				
	<b>X3 : Tingkat kepuasan klien terhadap dimensi <i>Tangibles</i> (kenyataan)</b>				
29.	Informasi tentang tarif sudah diberitahukan dengan jelas oleh petugas.				
30.	Prosedur pelayanan pasien sudah diterapkan dengan baik.				

Lampiran 2

31.	Prtugas menjaga agar kondisi ruangan dan lingkungan selalu bersih.				
	<b>X4 : tingkat kepuasan klien terhadap dimensi <i>Empaty</i> (empati).</b>				
32.	Perhatian yang cukup tinggi selalu diberikan oleh perawat kepada anda.				
33.	Perawat sangat memperhatikan keluhan anda.				
34.	Perawat merawat anda dengan penuh kesabaran.				
35.	Perawat selalu berusaha agar anda merasa puas dengan kepedulian yang baik.				
	<b>X5 : Tingkat kepuasan klien terhadap dimensi <i>Responsiveness</i> (tanggung jawab)</b>				
36.	Begitu anda sampai di puskesmas ini sebagai pasien, perawat segera menangani anda.				
37.	Petugas membantu anda untuk memperoleh obat.				
38.	Petugas membantu anda dalam pelayanan di ruang balai pengobatan puskesmas.				

## VI. Pelayanan Perawat

Berilah Tanda (√) pada kolom yang sesuai.

No	Pertanyaan	Tidak	kadang	Sering	Selalu	Skor	Skor
<b>Aspek perhatian</b>							
1	Perawat berusaha menenangkan anda terhadap penyakit yang dialami.						
2.	Perawat tanggap terhadap keluhan yang anda rasakan.						
<b>Aspek penerimaan</b>							
3.	Perawat menyapa anda dengan ramah sebelum melakukan pelayanan keperawatan.						
4.	Perawat tersenyum ketika bertemu dengan anda						
5.	Perawat selalu berpenampilan rapi saat melakukan pelayanan keperawatan.						
<b>Aspek komunikasi</b>							
6.	Perawat menjelaskan kepada anda tindakan yang akan dilakukan.						

Lampiran 2

7.	Perawat selalu meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan anda, untuk mengatasi keluhan anda.						
<b>Aspek kerja sama</b>							
8.	Perawat selalu memotivasi anda agar cepat pulih.						
9.	Perawat melakukan tindakan keperawatan dengan terampil.						
10.	Perawat menyampaikan dengan timnya tentang perkembangan kondisi anda setiap waktu.						
<b>Aspek tanggung jawab</b>							
11.	Perawat melakukan monitoring perkembangan anda setelah pemberian tindakan.						
12.	Perawat menunjukkan kesiapan dalam melakukan pelayanan keperawatan						
13.	Perawat mengunjungi anda di						

*Lampiran 2*

14.	rumah untuk untuk melakukan perawatan lanjutan. Perawat menjelaskan efek samping dari tindakan yang dilakukan.						
-----	--	--	--	--	--	--	--

## LEMBAR KUISIONER

Judul Penelitian : Hubungan Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Koeloda Kabupaten Ngada.

Tanggal Penelitian :

No Kode Responden :

Peneliti : Wigbertha M.N Da Tukesangi

Petunjuk Penelitian : Berilah tanda silang (√) pada jawaban yang anda pilih.

### VII.DATA DEMOGRAFI

#### 15. Umur

<input type="checkbox"/>	15-30 tahun
<input type="checkbox"/>	30-45 tahun
<input type="checkbox"/>	45-60 tahun
<input type="checkbox"/>	60-65 tahun

#### 16. Jenis Kelamin

<input type="checkbox"/>	Laki-laki
<input type="checkbox"/>	Perempuan

#### 17. Pendidikan Terakhir

<input type="checkbox"/>	Tidak sekolah
<input type="checkbox"/>	SD
<input type="checkbox"/>	SMP
<input type="checkbox"/>	SMA
<input type="checkbox"/>	AKADEMI/Perguruan Tinggi

Lampiran 2

18. Pekerjaan

<input type="checkbox"/>	Tidak bekerja
<input type="checkbox"/>	Buruh
<input type="checkbox"/>	Petani
<input type="checkbox"/>	Wiraswasta
<input type="checkbox"/>	PNS/ABRI

19. Status Perkawinan

<input type="checkbox"/>	Belum Kawin
<input type="checkbox"/>	Kawin
<input type="checkbox"/>	Janda/duda

20. Pelayanan kesehatan lain puskesmas yang di kunjungi

<input type="checkbox"/>	Rumah Sakit
<input type="checkbox"/>	Tempat Praktek Dokter
<input type="checkbox"/>	Tempat Praktek Bidan/ Perawat

21. Alasan memilih Puskesmas Koeloda

<input type="checkbox"/>	Mengetahui bahwa pelayanan baik
<input type="checkbox"/>	Mendengar dari orang lain bahwa pelayanan baik
<input type="checkbox"/>	Biaya Murah
<input type="checkbox"/>	Pilihan dari keluarga/perusahaan

Lampiran 2

**VIII. Kepuasan Pasien**

- Petunjuk : - Beri tanda (✓) pada kolom yang anda anggap sesuai  
 - Kolom “skor” tidak perlu diisi

Keterangan :

P : Puas

KP : Kurang Puas

TP : Tidak Puas

No	Pertanyaan	Jawaban			Skor
		TP	KP	P	
	<b>X1 : Tingkat kepuasan klien terhadap dimensi <i>Reability</i> (Kepercayaan)</b>				
39.					
40.	Secara keseluruhan pelayanan perawat di puskesmas ini baik.				
41.	Pelayanan perawat di puskesmas ini sesuai dengan yang saudara harapkan.				
42.	Perawat mampu menangani masalah perawatan pasien dengan tepat dan professional.				
43.	Pelayanan perawat sudah diupayakan agar anda merasa puas selama dirawat.				
	<b>X2 : Tingkat kepuasan klien terhadap dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)</b>				
44.	Perawat membuat keluhan anda makin berkurang.				
45.	Dalam menangani anda, perawat bersikap ramah dan sopan.				
46.	Perawat selalu memberikan penjelasan bila akan melakukan tindakan keperawatan kepada anda.				
47.	Perawat selalu tersenyum dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada anda.				
48.	Suasana di puskesmas memberikan kenyamanan kepada para pasien.				
	<b>X3 : Tingkat kepuasan klien terhadap dimensi <i>Tangibles</i> (kenyataan)</b>				
49.	Informasi tentang tarif sudah diberitahukan dengan jelas oleh petugas.				
50.	Prosedur pelayanan pasien sudah diterapkan dengan baik.				
51.	Prtugas menjaga agar kondisi ruangan dan lingkungan selalu bersih.				

Lampiran 2

	<b>X4 : tingkat kepuasan klien terhadap dimensi <i>Empaty</i> (empati).</b>				
52.	Perhatian yang cukup tinggi selalu diberikan oleh perawat kepada anda.				
53.	Perawat sangat memperhatikan keluhan anda.				
54.	Perawat merawat anda dengan penuh kesabaran.				
55.	Perawat selalu berusaha agar anda merasa puas dengan kepedulian yang baik.				
	<b>X5 : Tingkat kepuasan klien terhadap dimensi <i>Responsiveness</i> (tanggung jawab)</b>				
56.	Begitu anda sampai di puskesmas ini sebagai pasien, perawat segera menangani anda.				

**IX. Pelayanan Petugas Kesehatan**

Berilah Tanda (√) pada kolom yang sesuai.

No	Pertanyaan	Sangat buruk	Buruk	Sedang	baik	Sangat baik	Skor
<b>Aspek perhatian</b>							
1	Perawat berusaha menenangkan anda ketika datang ke Puskesmas.						
2.	Perawat tanggap terhadap keluhan yang anda rasakan.						
<b>Aspek penerimaan</b>							
3.	Perawat menyapa anda dengan ramah sebelum melakukan pelayanan keperawatan.						
4.	Perawat tersenyum ketika bertemu dengan anda						
5.	Perawat selalu berpenampilan rapi saat melakukan pelayanan keperawatan.						
<b>Aspek komunikasi</b>							
6.	Perawat menjelaskan kepada anda tindakan yang akan dilakukan.						
7.	Perawat selalu memberikan						

Lampiran 2

8.	penyuluhan atau pendidikan kesehatan kepada anda sesuai dengan masalah kesehatan anda. Perawat menjelaskan hak dan kewajiban anda saat pendaftaran						
9.	Perawat melakukan wawancara dengan bahasa yang bisa di mengerti.						
<b>Aspek kerja sama</b>							
10.	Perawat memperhatikan dan menanggapi keluhan anda.						
11.	Apakah perawat selalu meminta persetujuan anda sebelum melakukan tindakan keperawatan?						
<b>Aspek tanggung jawab</b>							
12.	Perawat melakukan tindakan keperawatan dengan terampil.						
13.	Perawat menunjukkan kesiapan dalam melakukan pelayanan keperawatan.						

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

NAMA : WIGBERTHA M N D TUKESANGI

NIM : 20161660139

JUDUL : HUBUNGAN PELAYANAN PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KOELODA KECAMATAN GOLEWA

TGL. UJIAN : 09 MARET 2018

PENGUJI : ASRI., S.Kep.Ns.MNS

PEMBIMBING 1 : Dr. PIPIT FESTY.,SKM.,Mkes

PEMBIMBING 2 : YUANITA WULANDARI,,S.Kep.Ns.MS

NO	NAMA DOSEN	MASUKAN	KETERANGAN	PARAF
1	Pak Asri	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Judul : kabupaten Ngada di ganti Kecamatan Golewa.</li> <li>• Tambahkan prosedur pengambilan data di metodologi penelitian.</li> <li>• Analisis ulang kepuasan pasien dan pelayanan perawat di cari rata-ratanya,duji ulang korelasinya</li> <li>• Sumber yang di ambil dimasukkan di daftar pustaka.</li> </ul>		
2	Bu Yua	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pembahasan dijelaskan per sub variabel.</li> <li>• Tambahkan teori di pembahasan</li> <li>• Perbaiki ketikan – tabel.</li> </ul>		
3	Bu Pipit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisis ulang kepuasan pasien an pelayanan perawat di cari rata-ratanya, diuji ulang koreasinya.</li> </ul>		

LEMBAR KONSULTASI PROPOSAL / SKRIPSI (REVISI)

Nama : Wigbertha M.N Da Tukesangi  
 Nim : 20161660139  
 Prodi : S1 Keperawatan Program B.  
 Pembimbing : Ibu Yuanita Wulandari, S.Kep. Ns.MS  
 Judul : Hubungan Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Koeloda Kecamatan Golewa

Hari / Tanggal	Saran Pembimbing	Tanda Tangan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pembatasan dijelaskan persub. variabel</li> <li>• Tambahkan teori di pembahasan.</li> <li>• Perbaiki ketikan (tabel).</li> </ul>	  

