

# LAMPIRAN

*lampiran 1. Permohonan Menjadi Responden*

**LEMBAR PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN**

Assalamu'alaikum Warahmatullohi Wabarokaatuh

Dengan hormat,

Peneliti yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Agus Riyadi

NIM 31121231041

Judul Penelitian : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum Di  
Puskesmas Bantarsari Kabupaten Cilacap.

Bermaksud akan melakukan kegiatan penelitian sebagai rangkaian studi saya pada Program Studi S1 Keperawatan Universitas Al-Irsyad Cilacap. Tujuan penelitian ini adalah untuk untuk mengetahui Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum Di Puskesmas Bantarsari Kabupaten Cilacap.

Untuk itu, peneliti mohon kesediaan bapak/ibu untuk menjadi responden dalam penelitian ini dengan memberi jawaban sejujur-jujurnya atas pertanyaan yang diberikan. Kuesioner ini semata-mata hanya untuk kepentingan ilmu pengetahuan saja tanpa maksud lain dan akan dijaga kerahasiaannya oleh peneliti.

Atas bantuan dan peran dari bapak/ibu sekalian, peneliti ucapkan terimakasih Wassalamu'alaikum Warahmatullohi Wabarokatuh

Peneliti

Agus Riyadi

*lampiran 2. Informed Consent***INFORMED CONSENT**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama :

Umur :

Alamat :

Menyatakan bersedia menjadi responden pada penelitian yang akan dilakukan oleh :

Nama : Agus Riyadi

NIM 31121231041

Setelah mendapat penjelasan, saya menyatakan bersedia dengan sukarela menjadi responden dengan menjawab pertanyaan jujur, terhadap penelitian skripsi yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum Di Puskesmas Bantarsari Kabupaten Cilacap”. Jawaban yang saya berikan hanya untuk keperluan penelitian.

Demikian surat pernyataan ini saya buat

Cilacap, 2024

Responden

*lampiran 3. Kuesioner*

## LEMBAR KUESIONER

### A. KUESIONER A

#### KARAKTERISTIK RESPONDEN

**Petunjuk pengisian :**

1. Baca pernyataan yang ada dibawah ini dengan teliti
2. Beri tanda *checklist* (√) di jawaban pilihan Bpk/ibu
3. Jawaban pernyataan dibawah dengan jujur

1. Nama : .....

2. Umur..... Th

3. Jenis kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

4. Pekerjaan : .....

5. Pendidikan : ☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☐ D-III

☐ S-1

## B. KUESIONER B

### KUESIONER SURVEI KEPUASAN PASIEN PADA UNIT LAYANAN POLI UMUM PUSKESMAS BANTARSARI KABUPATEN CILACAP

**Petunjuk pengisian :**

1. Baca pernyataan yang ada dibawah ini dengan teliti
2. Lingkari kode huruf sesuai jawaban bapak/ibu

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.
	a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
	a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya dalam pelayanan
	a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai

	d. Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.
	a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
	a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik