

DAFTAR PUSTAKA

1. <http://www.ptaskes.com/> diakses pada tanggal 1 Februari 2013
2. <http://www.ppjk.depkes.go.id/> diakses pada tanggal 1 Februari 2013
3. <http://www.jamsosindonesia.com/> diakses pada tanggal 1 Februari 2013
4. Sistem Jaminan Kesehatan Nasional UU No 40 Tahun 2004
5. Suprihartini, editor. Manual Prosedur Pengurusan Kartu-kartu bagi PNS. Malang: Universitas Brawijaya.
6. Lubis SC. Persepsi Pengguna Jaminan Kesehatan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Haji Medan [disertasi]. Medan: Universitas Sumatra Utara.
7. Kementrian Kesehatan RI. Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas). Jakarta: Kementrian Kesehatan RI.
8. <http://www.kesehatanibu.depkes.go.id> diakses pada tanggal 9 Februari 2013
9. <http://www.cianjurkab.go.id> diakses pada tanggal 9 Februari 2013
10. <http://www.dinsos-pemda-diy.go.id> diakses tanggal 9 Februari 2013.
11. Dansky KH. Discriminant Analysis: A Technique for Adding Value to patient Satisfaction Surveys, *Hospital & Health Services Administration*. 1996; 41(4): 503-13.
12. Strasser S, Davis RM. Measuring Patient Satisfaction for Improved Patient Services. Michigan: Health Administration Press; 1995.

13. Haryanti K, Hadi S. Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dan Nilai Konsumen dengan Kepuasan Konsumen. Semarang: Psikodimensia Kajian Ilmiah Psikologis Vol.1; 2000.
14. Junadi P. Survey Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. Jakarta: Seminar RSPAD Gatot Subroto; 1991.
15. Amelia L. Kajian Antrian Pasien Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit PMI Bogor. Skripsi. Fakultas Ekonomi & Manajemen. Institut Pertanian Bogor; 2007.

Lampiran 1. Kuesioner penelitian**KUESIONER PENELITIAN**

(diisi oleh peneliti)

Tanggal :

Hasil : Semua pertanyaan dijawab
 Terdapat pertanyaan yang tidak dijawab
 Semua pertanyaan tidak dijawab

PENGANTAR

Nama saya Riasti Sari Andini, mahasiswa semester VII Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro Semarang, yang saat ini sedang melakukan penelitian tentang Kepuasan Pasien Askes dan Pasien Jamkesmas di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bekasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Perbandingan Kepuasan Antara Pasien Askes dan Pasien Jamkesmas di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bekasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang kepuasan pasien Askes dan pasien Jamkesmas yang diberikan pada pasien. Pertanyaan dalam kuesioner ini berkaitan dengan masalah kepuasan Pasien Askes dan Pasien Jamkesmas sesuai dengan permenkes.

Jawaban yang Anda berikan dalam kuesioner ini akan dirahasiakan. Hasil penelitian ini tidak akan disebarluaskan secara umum, hanya akan dibahas pada diskusi ilmiah. Dengan demikian, kerahasiaan identitas Anda akan terjamin sesuai dengan pernyataan kesediaan yang Anda isi. Saya memohon bantuan Anda untuk mengisi kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya, sebab keberhasilan penelitian ini

bergantung pada kerja sama Anda. Terima kasih atas perhatian dan partisipasi Anda.

Semarang, Pebruari 2013

Peneliti,

Riasti Sari Andini

I. I. Data Peserta

II. Nama :

III. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

IV. Tanggal Lahir :

V. Alamat :

VI. No. Telepon :

II DAFTAR PERTANYAAN

1. Apakah pelayanan kesehatan yang Anda gunakan?

a. Askes

b. Jamkesmas

2. Berapakah penghasilan / pendapatan Anda per bulan?

a. < 500.000

b. 500.000-1.000.000

c. 1.000.000-2.000.000

d. 2.000.000-3.000.000

e. > 3.000.000

3. Apakah dokter memeriksa dengan baik dan ramah?
 - a. ya
 - b. kurang ramah
 - c. Tidak ramah
4. Menurut Anda, apakah perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bekasi tersenyum saat melayani ?
 - a. Senyum
 - b. Kurang senyum
 - c. Tidak senyum
5. Apakah Anda memahami apa saja yang dikatakan oleh perawat di RSUD Kota Bekasi?
 - a. Paham
 - b. Kurang paham
 - c. Tidak paham
6. Berapa lama anda mengantri jika ingin mendaftar berobat di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bekasi?
 - a. 12 menit
 - b. 25 menit
 - c. 44 menit

7. Apakah anda selalu dapat memperoleh obat yang diresepkan oleh dokter di apotik yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bekasi?
 - a. ya
 - b. tidak selalu
 - c. tidak
8. Apakah perawat dapat membantu anda saat anda membutuhkan bantuan ?
 - a. ya
 - b. kadang-kadang
 - c. tidak
9. Apakah Anda masih mengeluarkan uang untuk menebus obat yang diresepkan oleh dokter?
 - a. Ya
 - b. Kadang
 - c. Jika Ya / Kadang, alasannya.....
10. Bagaimanakah keadaan kebersihan dari ruang tunggu,kamar mandi, ruang praktek rawat jakan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bekasi?
 - a. bersih
 - b. Kurang bersih
 - c. Tidak bersih

11. Menurut anda ,Bagaimanakah pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bekasi?
- a. baik
 - b. kurang baik
 - c. tidak baik

Lampiran 1.Lembar persetujuan responden

LEMBAR PERSETUJUAN RESPONDEN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bersedia menjadi responden penelitian yang akan dilakukan oleh mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro yang berjudul “ Perbandingan Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Jalan Askes dan Pasien Rawat Jalan Jamkesmas di Poliklinik Kulit dan Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Kota Bekasi..

Saya memahami bahwa penelitian ini tidak akan berakibat negative terhadap saya, oleh karena itu saya bersedia menjadi responden dan berperan serta dalam penelitian dengan menjawab semua pertanyaan yang dibutuhkan oleh peneliti dengan sukarela tanpa ada paksaan pihak manapun.

Bekasi ,.....2013

Responden

(.....)

Lampiran 3. Hasil SPSS

Frequencies - Askes

Frequency Table

P1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	64	64.0	64.0	64.0
	1	29	29.0	29.0	93.0
	0	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	58	58.0	58.0	58.0
	1	32	32.0	32.0	90.0
	0	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	63	63.0	63.0	63.0
	1	29	29.0	29.0	92.0
	0	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	58	58.0	58.0	58.0
	1	33	33.0	33.0	91.0
	0	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	64	64.0	64.0	64.0

	1	29	29.0	29.0	93.0
	0	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	52	52.0	52.0	52.0
	1	34	34.0	34.0	86.0
	0	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	54	54.0	54.0	54.0

	1	33	33.0	33.0	87.0
	0	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	46	46.0	46.0	46.0
	1	33	33.0	33.0	79.0
	0	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	54	54.0	54.0	54.0
	1	35	35.0	35.0	89.0
	0	11	11.0	11.0	100.0

P9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	54	54.0	54.0	54.0
	1	35	35.0	35.0	89.0
	0	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frequencies - Jamkesmas**Frequency Table****P1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	57	57.0	57.0	57.0
	1	34	34.0	34.0	91.0
	0	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	57	57.0	57.0	57.0
	1	33	33.0	33.0	90.0
	0	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	56	56.0	56.0	56.0
	1	33	33.0	33.0	89.0
	0	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	62	62.0	62.0	62.0
	1	28	28.0	28.0	90.0
	0	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	54	54.0	54.0	54.0
	1	34	34.0	34.0	88.0
	0	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	68	68.0	68.0	68.0
	1	20	20.0	20.0	88.0

0	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

P7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	52	52.0	52.0	52.0
	1	41	41.0	41.0	93.0
	0	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	64	64.0	64.0	64.0
	1	30	30.0	30.0	94.0
	0	6	6.0	6.0	100.0

P8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	64	64.0	64.0	64.0
	1	30	30.0	30.0	94.0
	0	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	67	67.0	67.0	67.0
	1	27	27.0	27.0	94.0
	0	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Crosstabs

[DataSet2]

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
KepuasanPelayanan RS * Kelompok	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%

KepuasanPelayanan RS * Kelompok Crosstabulation

Count				
		Kelompok		
		Askes	Jamkesmas	Total
KepuasanPelayanan RS	Puas	62	67	129
	TidakPuas	38	33	71
Total		100	100	200

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.546 ^a	1	.460		
Continuity Correction ^b	.349	1	.554		
Likelihood Ratio	.546	1	.460		
Fisher's Exact Test				.555	.277
Linear-by-Linear Association	.543	1	.461		
N of Valid Cases ^b	200				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 35.50.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.546 ^a	1	.460		
Continuity Correction ^b	.349	1	.554		
Likelihood Ratio	.546	1	.460		
Fisher's Exact Test				.555	.277
Linear-by-Linear Association	.543	1	.461		
N of Valid Cases ^b	200				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 35.50.

b. Computed only for a 2x2 table

Lampiran4.BiodataMahasiswa**Identitas**

Nama : Riasti Sari Andini
NIM : G2A009005
Tempat/tanggallahir : Bekasi, 31 Agustus 1991
Jeniskelamin : Perempuan
Alamat : Villa Nusa Indah Blok P1 No. 24-25 Gunung Putri 16969
Nomorteleon : (021) 8219436
Nomor HP : 085641321991
e-mail : riatisaria@yahoo.com

RiwayatPendidikan Formal

1. SD	: SD N Jatiasih 8 Bekasi	Lulus tahun 2003
2. SMP	: SMP N 9 Bekasi	Lulus tahun 2006
3. SMA	: SMA N 2 Bekasi	Lulus tahun 2009
4. FK UNDIP	: Tahun masuk 2009	