

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Azwar,azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Depkes, Permenkes RI, No. 269/MenKes/Per/III/2008, *Tentang Rekam Medis*. (Jakarta : Depkes RI. 2008).
- Depkes RI, 2007, *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Rumah Sakit*, Jakarta : Direktorat Jendral Pelayanan Medik.
- Dirjen Yanmed. 2006. *Pedoman Penyelenggaraan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit Revisi II*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Hidayat, A.A. 2007, *Metode Penelitian Keperawatan dan teknik Analisa Data*, Penerbit Salemba medika
- Kementrian Kesehatan RI. *peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 43 tahun 2019 tentang pusat kesehatan* [Internet]. dinkesjatimprov. 2019 [cited 2020 Oct 22].
- Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1165/MENKES/SK/X/ Tahun 2007, *tentang Pola tarif Rumah Sakit Badan Layanan Umum* : Jakarta. 12 hal.
- Notoatmodjo S. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: PT Rineka Cipta; 2007.
- Notoatmodjo, S 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pohan S, Imbalo, 2013, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, EGC, Jakarta.
- Primavera, A. 2020, January 1. *Campur Tangan Orang Cina dalam Sejarah Puskesmas Sumberpucung*.
- Render dkk, 2009, *Manajemen Operasi Buku 1 Edisi 9*, Salemba Empat, Jakarta.
- Sudibyoy. 2013. *Buku Ajar Metodologi Riset Keperawatan*. Jakarta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV

Widoyoko, Eko Putro. 2014. Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Yusuf, A. M. 2014. Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan. Jakarta : Prenadamedia Group.



LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Permohonan Menjadi Responden

Lampiran 1. Lembar Permohonan Menjadi Responden

YAYASAN WAHANA BHAKTI KARYA HUSADA
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN
RS dr. SOEPRAOEN



PROGRAM STUDI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN

Jalan Sudanco Supriadi nomor 22 Malang 65147 Telp. (0341) 351275 Fax. (0341) 351310
 Website : www.ITSK-soepraoen.ac.id / Email : rmik.soepraoen@cloudaku.com

LEMBAR PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN

Yth.

Petugas RM Pendaftaran

Di Puskesmas Sumberpucung

Dengan hormat,

Saya yang bertandatangan dibawah ini, mahasiswa Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang.

Nama : M. ANWARUL WILDHANI

NIM : 195024

Sebagai syarat tugas akhir mahasiswa Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen, saya akan melakukan penelitian dengan judul “Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perekam Medis Di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Sumberpucung”. Untuk keperluan tersebut saya mohon kesediaan petugas RM untuk menjadi subyek dalam penelitian ini. Selanjutnya saya mohon untuk memberikan informasi dengan kejujuran dan apa adanya. Jawaban dijamin kerahasiaannya.

Demikian atas bantuan dan partisipasinya disampaikan terima kasih.

Malang,

2022

M. ANWARUL WILDHANI

Lampiran 2 Surat Persetujuan Menjadi Responden Penelitian



D3 REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN ITSK RS DR. SOEPRAOEN MALANG

SURAT PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama :

Umur :

Alamat :

Menyatakan telah diberi informasi dan bersedia menjadi responden penelitian karya tulis ilmiah yang berjudul “Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perekam Medis Di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Sumberpucung”.

Saya juga mengharapkan tanggapan dan jawaban yang diberikan sesuai dengan sebenar-benarnya tanpa ada yang di tutup-tutupi. Pada saat saya melakukan pembagian kuesioner dan juga wawancara, akan diadakan proses foto sebagai bukti dalam penyusunan penelitian kami. Kami menjamin kerahasiaan jawaban dan identitas pasien. Informasi yang diberikan hanya akan dipergunakan untuk pengembangan ilmu untuk perekam medis dan informasi kesehatan.

Tanda tangan dibawah ini, menunjukkan pasien telah diberi informasi dan memutuskan untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

Malang, 2021

Subyek Penelitian

(.....)

Lampiran 3 : Pedoman observasi



D3 REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
ITSK RS DR. SOEPRAOEN
KESDAM V / BRAWIJAYA MALANG
 Jl. S. Supriadi No. 22 Sukun Malang 65147 Telp. (0341) 351275

Pedoman Observasi

KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
 PEREKAM MEDIS DI TEMPAT PENDAFTARAN RAWAT JALAN
 PUSKESMAS SUMBERPUCUNG.

Pedoman Observasi

No	Pedoman Observasi	Hasil	
		Sesuai	Tidak Sesuai
1	<u>Tangible (Penampilan Fisik)</u>	√	
	<u>A. Petugas pendaftaran sudah berpenampilan rapi</u>		
	<u>B. Ruang Tunggu pendaftaran sudah bersih dan rapi</u>	√	
	<u>C. Sarana dan prasarana sudah disediakan</u>	√	
2	<u>Reability (Kehandalan)</u> Petugas pendaftaran sudah handal dalam mendaftarkan pasien	√	
3	<u>Responsiveness (Ketanggapan)</u> Petugas pendaftaran sudah tanggap dalam melayani pasien	√	

4	<u>Assurance (Jaminan)</u> Petugas pendaftaran sudah menjelaskan proses pelayanan dengan jelas kepada pasien	√	
5	<u>Empathy (Empati)</u> Petugas pendaftaran sudah bersikap ramah dalam melayani pasien	√	





Lampiran 4 Lembar Kuisioner/Angket



**YAYASAN WAHANA BHAKTI KARYA HUSADA
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN
RS dr. SOEPRAOEN**



PROGRAM STUDI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN

Jalan Sudanco Supriadi nomor 22 Malang 65147 Telp. (0341) 351275 Fax. (0341) 351310

Website : www.ITSK-soepraoen.ac.id / Email : rmik.soepraoen@cloudaku.com

LEMBAR KUISIONER/ANGKET

Nama :

Umur :

Pekerjaan :

NO	PERNYATAAN	Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup puas	Puas	Sangat puas
1.	<u>TANGIBLES</u> <u>(Penampilan Fisik)</u> Saya berharap bahwa petugas pendaftaran sudah berpenampilan rapi.	1	2	3	4	5
2.	Saya berharap bahwa ruang tunggu pendaftaran sudah bersih dan rapi.	1	2	3	4	5
3.	Saya berharap bahwa ruang tunggu pendaftaran sudah bersih dan nyaman.	1	2	3	4	5

4.	Saya berharap bahwa fasilitas tambahan yang menarik seperti televisi dan Koran/majalah agar pasien tidak bosan saat menunggu antrian.	1	2	3	4	5
----	---	---	---	---	---	---

5.	<u>REABILITY</u> <u>(Kehandalan)</u> Saya berharap bahwa petugas pendaftaran sudah handal dalam mendaftarkan pasien.	1	2	3	4	5
6.	Saya berharap bahwa petugas memberikan informasi pelayanan yang akan diberikan kepada pasien dengan jelas .	1	2	3	4	5
7.	Kemampuan petugas pendaftaran dalam bekerja .	1	2	3	4	5
8.	Saya berharap Pasien yakin akan kemampuan petugas .	1	2	3	4	5

9.	<u>RESPONSIVENE</u> <u>SS (Ketangapan)</u> Saya berharap bahwa petugas pendaftaran sudah tanggap dalam melayani pasien.	1	2	3	4	5
10.	Saya berharap bahwa petugas teliti dalam melakukan pendaftaran.	1	2	3	4	5
11.	Saya berharap bahwa petugas pendaftaran dapat dipercaya .	1	2	3	4	5
12.	Saya berharap bahwa petugas berupaya membantu pasien menyelesaikan masalah apabila ada masalah yang dihadapi.	1	2	3	4	5
13.	<u>ASSURANCE</u> <u>(Jaminan)</u> Saya berharap bahwa petugas pendaftaran sudah menjelaskan proses pelayanan dengan jelas.	1	2	3	4	5
14.	Saya berharap petugas pendaftaran	1	2	3	4	5

	selalu bertata karma sopan santun kepada pasien.					
15.	Saya berharap kepastian petugas (tidak ragu-ragu) dalam memberikan pelayanan.	1	2	3	4	5
16.	Saya berharap keramahan petugas pendaftaran dalam memberikan pelayanan.	1	2	3	4	5
17.	<u>EMPATHY</u> (Empati) Saya berharap bahwa petugas pendaftaran sudah bersikap ramah dalam melayani pasien.	1	2	3	4	5
18.	Saya berharap petugas pendaftaran siap membantu apabila pasien dalam kesulitan .	1	2	3	4	5
19.	Saya berharap petugas adil dalam memberikan pelayanan (tidak ada diskriminasi).	1	2	3	4	5
20.	Saya berharap petugas selalu	1	2	3	4	5

	berkomunikasi dengan baik kepada pasien.					
--	--	--	--	--	--	--



Lampiran 5. Tabel Chi-Square

V	$\chi^2_{.995}$	$\chi^2_{.990}$	$\chi^2_{.975}$	$\chi^2_{.950}$	$\chi^2_{.900}$	$\chi^2_{.100}$	$\chi^2_{.050}$	$\chi^2_{.025}$	$\chi^2_{.010}$	$\chi^2_{.005}$
1	0.00004	0.00016	0.00098	0.00393	0.01579	2.70554	3.84146	5.02390	6.63489	7.8794
2	0.01002	0.02010	0.05064	0.10259	0.21072	4.60518	5.99148	7.37778	9.21035	10.5965
3	0.07172	0.11483	0.21579	0.35185	0.58438	6.25139	7.81472	9.34840	11.3449	12.8381
4	0.20698	0.29711	0.48442	0.71072	1.06362	7.77943	9.48773	11.1433	13.2767	14.8602
5	0.41175	0.55430	0.83121	1.14548	1.61031	9.23635	11.0705	12.8325	15.0863	16.7497
6	0.67573	0.87208	1.23734	1.63538	2.20413	10.6446	12.5916	14.4494	16.8119	18.5475
7	0.98925	1.23903	1.68986	2.16735	2.83311	12.0170	14.0671	16.0128	18.4753	20.2777
8	1.34440	1.64651	2.17972	2.73263	3.48954	13.3616	15.5073	17.5345	20.0902	21.9549
9	1.73491	2.08789	2.70039	3.32512	4.16816	14.6837	16.9190	19.0228	21.6661	23.5893
10	2.15585	2.55820	3.24696	3.94030	4.86518	15.9872	18.3070	20.4832	23.2093	25.1881
11	2.60320	3.05350	3.81574	4.57481	5.57779	17.2750	19.6752	21.9200	24.7250	26.7569
12	3.07379	3.57055	4.40378	5.22603	6.30380	18.5493	21.0261	23.3367	26.2170	28.2997
13	3.56504	4.10690	5.00874	5.89186	7.04150	19.8119	22.3620	24.7356	27.6882	29.8193
14	4.07466	4.66042	5.62872	6.57063	7.78954	21.0641	23.6848	26.1189	29.1412	31.3194
15	4.60087	5.22936	6.26212	7.26093	8.54675	22.3071	24.9958	27.4884	30.5780	32.8015
16	5.14216	5.81220	6.90766	7.96164	9.31224	23.5418	26.2962	28.8453	31.9999	34.2671
17	5.69727	6.40774	7.56418	8.67175	10.0852	24.7690	27.5871	30.1910	33.4087	35.7184
18	6.26477	7.01490	8.23074	9.39045	10.8649	25.9894	28.8693	31.5264	34.8052	37.1564
19	6.84392	7.63270	8.90651	10.1170	11.6509	27.2036	30.1435	32.8523	36.1908	38.5821
20	7.43381	8.26037	9.59077	10.8508	12.4426	28.4120	31.4104	34.1696	37.5663	39.9969
21	8.03360	8.89717	10.2829	11.5913	13.2396	29.6151	32.6706	35.4789	38.9322	41.4009
22	8.64268	9.54249	10.9823	12.3380	14.0415	30.8133	33.9245	36.7807	40.2895	42.7957
23	9.26038	10.1957	11.6885	13.0905	14.8480	32.0069	35.1725	38.0756	41.6383	44.1814
24	9.88620	10.8564	12.4012	13.8484	15.6587	33.1962	36.4150	39.3641	42.9798	45.5584
25	10.5197	11.5240	13.1197	14.6114	16.4734	34.3816	37.6525	40.6465	44.3140	46.9280
26	11.1602	12.1982	13.8439	15.3792	17.2919	35.5632	38.8851	41.9231	45.6416	48.2898
27	11.8077	12.8785	14.5734	16.1514	18.1139	36.7412	40.1133	43.1945	46.9628	49.6450
28	12.4613	13.5647	15.3079	16.9279	18.9392	37.9159	41.3372	44.4608	48.2782	50.9936
29	13.1211	14.2564	16.0471	17.7084	19.7677	39.0875	42.5570	45.7223	49.5878	52.3355
30	13.7867	14.9535	16.7908	18.4927	20.5992	40.2560	43.7730	46.9792	50.8922	53.6719
40	20.7066	22.1642	24.4331	26.5093	29.0505	51.8050	55.7585	59.3417	63.6908	66.7661
50	27.9908	29.7067	32.3574	34.7642	37.6886	63.1671	67.5048	71.4202	76.1538	79.4898
60	35.5344	37.4848	40.4817	43.1880	46.4589	74.3970	79.0820	83.2977	88.3794	91.9518
70	43.2753	45.4417	48.7575	51.7393	55.3289	85.5270	90.5313	95.0232	100.425	104.215
80	51.1719	53.5400	57.1532	60.3915	64.2778	96.5782	101.880	106.629	112.329	116.321
90	59.1963	61.7540	65.6466	69.1260	73.2911	107.565	113.145	118.136	124.116	128.299
100	67.3275	70.0650	74.2219	77.9294	82.3581	118.498	124.342	129.561	135.807	140.170

Lampiran 7. Lembar Konsultasi Karya Tulis Ilmiah

Lampiran 7. Lembar Konsultasi Karya Tulis Ilmiah


YAYASAN WAHANA BHAKTI KARYA HUSADA
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN
RS dr. SOEPRAOEN
PROGRAM STUDI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
Jalan Sudirman Superblok nomor 22 Malang 65147 Telp. (0341) 351273 Fax. (0341) 351310
 Website : www.itsk-soepraoen.ac.id / Email : itmk_soepraoen@icloud.com


LEMBAR KONSULTASI KARYA TULIS ILMIAH
D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN

Nama : M. Anwarul W. Idrani

NIM : 195001

Dosen Pembimbing : 1. Bu Penggani
2. Pak Suwito

Judul Karya Tulis Ilmiah : Kemauan Pasien Terhadap Pelayanan di Pendaftaran Rawat Jalan

No	Materi Bimbingan	Tanggal	Paraf
1	Judul & lokasi <i>she</i>	16/8-21	<i>[Signature]</i>
2	Bab I & revisi	30/8-21	<i>[Signature]</i>
3	Komponen revisi	20/9-22	<i>[Signature]</i>
4	Perbaikan judul / koreksi KTI	2/8	<i>[Signature]</i>
5	ACC	29/9-22	<i>[Signature]</i>