

LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Permohonan Menjadi Responden

**D3 REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
ITSK RS DR. SOEPRAOEN MALANG****LEMBAR PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN**

Yth.

Pasien rawat jalan calon subyek penelitian

Di Rumah Sakit Ibu dan Anak Husada Bunda Malang

Dengan hormat,

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

Nama : Sayyidah Zulianafisa

NIM : 195031

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 “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Tempat Pendaftaran Di Rumah Sakit Ibu dan Anak Husada Bunda Malang”. Untuk keperluan tersebut saya mohon kesediaan pasien rawat jalan 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, 2021

Sayyidah Zulianafisa

NIM 195031

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 “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Tempat Pendaftaran Rumah Sakit Ibu dan Anak Husada Bunda Malang”.

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. Kuesioner Tentang Kepuasan Pasien

KUESIONER TENTANG KEPUASAN PASIEN

Dalam rangka penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI), saya mahasiswa Rekam Medis dan Informasi Kesehatan ITSK dr. Soepraoen Malang melakukan survey dengan judul penelitian saya adalah “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Tempat Pendaftaran Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Husada Bunda Malang” untuk itu saya membutuhkan pendapat anda untuk mendukung penelitian ini. Semua jawaban yang saudara/i berikan akan dijamin kerahasiannya dan hanya untuk kepentingan penelitian. Terima kasih untuk kerjasamanya dan waktunya.

Petunjuk Pengisian:

Mohon diisi oleh pasien dengan memberikan tanda (√) pada jawaban yang dianggap sesuai.

A. Identitas Responden

1. TTL (Tanggal/Bulan/tahun) :
2. Jenis Kelamin : () Laki-laki () Perempuan
3. Pendidikan Terakhir : () SD () Perguruan tinggi
() SMP () Lain-lain
() SMA/SMK
4. Pekerjaan : () Pelajar () PNS
() Buruh () IRT
() Wirausaha () Lain-lain
() Pegawai swasta
5. Penghasilan : () Belum berpenghasilan
() ≤ 1.000.000
() ≥ 1.000.000

B. Dimensi Mutu Pelayanan Di Bagian Pendaftaran

Petunjuk Pengisian:

1. Mohon diisi oleh pasien dengan memberikan tanda centang (√) pada jawaban yang dianggap paling sesuai.
2. Isilah dengan jujur karena penilaian anda dijamin kerahasiannya dan tidak akan mempengaruhi pelayanan yang anda terima.

Keterangan:

1. STP = Sangat Tidak Puas
2. TP = Tidak Puas
3. CP = Cukup Puas
4. P = Puas
5. SP = Sangat Puas

No	Pertanyaan	STP (1)	TS (2)	CP (3)	P (4)	SP (5)
Bukti Fisik/Penampilan (<i>Tangibles</i>)						
1	Kebersihan diruang tunggu pendaftaran rawat jalan					
2	Petugas selalu berpenampilan rapi					
3	Kenyamanan diruang tunggu pendaftaran					
4	Fasilitas tambahan yang menarik seperti televisi dan koran/majalah agar pasien tidak bosan saat menunggu antrian.					
Perhatian (<i>Empathy</i>)						
5	Petugas selalu siap membantu pasien apabila ada kesulitan					
6	Petugas tanggap apabila ada keluhan dari pasien.					
7	Petugas adil dalam memberikan pelayanan (tidak ada diskriminasi)					
8	Petugas selalu berkomunikasi dengan baik kepada pasien					

Jaminan (Assurance)						
9	Petugas selalu bertata krama dan sopan santun kepada pasien					
10	Petugas andal dan terampil dalam melayani pasien.					
11	Kepastian petugas (tidak ragu-ragu) dalam memberikan pelayanan					
12	Keramahan petugas pendaftaran dalam memberikan pelayanan					
Kehandalan (Reliability)						
13	Petugas pendaftaran melayani dengan baik dan tepat.					
14	Petugas memberikan informasi pelayanan yang akan diberikan kepada pasien secara jelas.					
15	Kemampuan petugas pendaftaran dalam bekerja.					
16	Pasien yakin akan kemampuan petugas					
Ketanggapan (Responsiveness)						
17	Petugas teliti dalam melakukan pendaftaran					
18	Petugas cepat dalam melayani pasien					
19	Petugas dapat dipercaya					
20	Petugas berupaya membantu pasien menyelesaikan masalah apabila ada masalah yang dihadapi					

C. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan TPP

No	Kepuasan pasien terhadap pelayanan TPP	Puas	Tdk Puas
1.	Menurut anda, bagaimana lama waktu tunggu untuk mendaftar pada bagian loket		
2.	Menurut anda, bagaimana sikap petugas di bagian loket pendaftaran		
3.	Menurut anda, bagaimana ruang tunggu di loket pendaftaran		
4.	Menurut anda, bagaimana ketanggapan petugas jika anda menanyakan sebuah pertanyaan		
5.	Menurut anda, bagaimana kelengkapan pengisian formulir pendaftaran yang dilakukan petugas		
6.	Menurut anda, apakah nomer antrian berjalan dengan baik		
7.	Menurut anda, apakah alat tulis selalu tersedia di TPP		
8.	Menurut anda, apakah petugas selalu mengedukasi tentang pendaftaran		
9.	Menurut anda, apakah petugas selalu melakukan komunikasi secara efektif		
10	Menurut anda, apakah petugas selalu berpenampilan baik dan beraroma wangi		

Lampiran 4 *Output Uji Regresi Linier Variabel X1 (Tangible)***Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
X1_tangible	15.61	2.121	94
yKepuasan_pasien	8.49	1.045	94

Correlations

		X1_tangible	yKepuasan_pasien
Pearson Correlation	X1_tangible	1.000	.462
	yKepuasan_pasien	.462	1.000
Sig. (1-tailed)	X1_tangible	.	.000
	yKepuasan_pasien	.000	.
N	X1_tangible	94	94
	yKepuasan_pasien	94	94

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	yKepuasan_pasien ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: X1_tangible

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.462 ^a	.213	.204	1.892	1.624

a. Predictors: (Constant), yKepuasan_pasien

b. Dependent Variable: X1_tangible

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	89.125	1	89.125	24.899	.000 ^b
	Residual	329.311	92	3.579		
	Total	418.436	93			

a. Dependent Variable: X1_tangible

b. Predictors: (Constant), yKepuasan_pasien

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.651	1.606		4.763	.000
	yKepuasan_pasien	.937	.188	.462	4.990	.000

a. Dependent Variable: X1_tangible

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	12.34	17.02	15.61	.979	94
Residual	-5.148	5.789	.000	1.882	94
Std. Predicted Value	-3.340	1.446	.000	1.000	94
Std. Residual	-2.721	3.060	.000	.995	94

a. Dependent Variable: X1_tangible

Lampiran 5 *Output Uji Regresi Linier Variabel X2 (Empathy)***Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
X2_empathy	16.35	1.905	94
yKepuasan_pasien	8.49	1.045	94

Correlations

		X2_empathy	yKepuasan_pasien
Pearson Correlation	X2_empathy	1.000	.377
	yKepuasan_pasien	.377	1.000
Sig. (1-tailed)	X2_empathy	.	.000
	yKepuasan_pasien	.000	.
N	X2_empathy	94	94
	yKepuasan_pasien	94	94

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	yKepuasan_pasien ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: X2_empathy

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.377 ^a	.142	.133	1.773	1.853

a. Predictors: (Constant), yKepuasan_pasien

b. Dependent Variable: X2_empathy

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	48.076	1	48.076	15.286	.000 ^b
	Residual	289.339	92	3.145		
	Total	337.415	93			

a. Dependent Variable: X2_empathy

b. Predictors: (Constant), yKepuasan_pasien

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.508	1.506		6.979	.000
	yKepuasan_pasien	.688	.176	.377	3.910	.000

a. Dependent Variable: X2_empathy

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	13.95	17.39	16.35	.719	94
Residual	-4.014	4.674	.000	1.764	94
Std. Predicted Value	-3.340	1.446	.000	1.000	94
Std. Residual	-2.264	2.636	.000	.995	94

a. Dependent Variable: X2_empathy

Lampiran 6 *Output Uji Regresi Linier Variabel X3 (Assurance)***Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
X3_assurance	16.33	1.937	94
yKepuasan_pasien	8.49	1.045	94

Correlations

		X3_assurance	yKepuasan_pasien
Pearson Correlation	X3_assurance	1.000	.355
	yKepuasan_pasien	.355	1.000
Sig. (1-tailed)	X3_assurance	.	.000
	yKepuasan_pasien	.000	.
N	X3_assurance	94	94
	yKepuasan_pasien	94	94

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	yKepuasan_pasien ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: X3_assurance

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.355 ^a	.126	.117	1.820	1.862

a. Predictors: (Constant), yKepuasan_pasien

b. Dependent Variable: X3_assurance

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	44.007	1	44.007	13.284	.000 ^b
	Residual	304.770	92	3.313		
	Total	348.777	93			

a. Dependent Variable: X3_assurance

b. Predictors: (Constant), yKepuasan_pasien

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.740	1.545		6.950	.000
	yKepuasan_pasien	.658	.181	.355	3.645	.000

a. Dependent Variable: X3_assurance

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	14.03	17.32	16.33	.688	94
Residual	-4.666	4.651	.000	1.810	94
Std. Predicted Value	-3.340	1.446	.000	1.000	94
Std. Residual	-2.564	2.555	.000	.995	94

a. Dependent Variable: X3_assurance

Lampiran 7 Output Uji Regresi Linier Variabel X4 (Reliability)

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X4_reliability	16.33	1.897	94
yKepuasan_pasien	8.49	1.045	94

Correlations

		X4_reliability	yKepuasan_pasien
Pearson Correlation	X4_reliability	1.000	.368
	yKepuasan_pasien	.368	1.000
Sig. (1-tailed)	X4_reliability	.	.000
	yKepuasan_pasien	.000	.
N	X4_reliability	94	94
	yKepuasan_pasien	94	94

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	yKepuasan_pasien ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: X4_reliability

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.368 ^a	.135	.126	1.774	1.817

a. Predictors: (Constant), yKepuasan_pasien

b. Dependent Variable: X4_reliability

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	45.334	1	45.334	14.409	.000 ^b
	Residual	289.443	92	3.146		
	Total	334.777	93			

a. Dependent Variable: X4_reliability

b. Predictors: (Constant), yKepuasan_pasien

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.656	1.506		7.076	.000
	yKepuasan_pasien	.668	.176	.368	3.796	.000

a. Dependent Variable: X4_reliability

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	14.00	17.34	16.33	.698	94
Residual	-4.003	4.666	.000	1.764	94
Std. Predicted Value	-3.340	1.446	.000	1.000	94
Std. Residual	-2.257	2.630	.000	.995	94

a. Dependent Variable: X4_reliability

Lampiran 8 *Output Uji Regresi Linier Variabel X5 (Responsiveness)***Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
X5_responsiveness	16.29	1.829	94
yKepuasan_pasien	8.49	1.045	94

Correlations

		X5_responsiveness	yKepuasan_pasien
Pearson Correlation	X5_responsiveness	1.000	.387
	yKepuasan_pasien	.387	1.000
Sig. (1-tailed)	X5_responsiveness	.	.000
	yKepuasan_pasien	.000	.
N	X5_responsiveness	94	94
	yKepuasan_pasien	94	94

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	yKepuasan_pasien ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: X5_responsiveness

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.387 ^a	.150	.141	1.696	1.829

a. Predictors: (Constant), yKepuasan_pasien

b. Dependent Variable: X5_responsiveness

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	46.622	1	46.622	16.209	.000 ^b
	Residual	264.622	92	2.876		
	Total	311.245	93			

a. Dependent Variable: X5_responsiveness

b. Predictors: (Constant), yKepuasan_pasien

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.533	1.440		7.316	.000
	yKepuasan_pasien	.678	.168	.387	4.026	.000

a. Dependent Variable: X5_responsiveness

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	13.92	17.31	16.29	.708	94
Residual	-3.956	4.722	.000	1.687	94
Std. Predicted Value	-3.340	1.446	.000	1.000	94
Std. Residual	-2.332	2.784	.000	.995	94

a. Dependent Variable: X5_responsiveness

Lampiran 9 Hasil Persentase Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan

	<i>Tangible (Penampilan/Fisik)</i>																	
	X1.1				X1.2				X1.3				X1.4					
	CP	P	SP	Total	CP	P	SP	total	TP	CP	P	SP	total	TP	CP	P	SP	total
Frekuensi	14	67	13	94	9	71	14	94	5	11	68	10	94	6	21	64	3	94
Persentase	14,9%	71,3%	13,8%	100%	9,6%	75,5%	14,9%	100%	5,3%	11,7%	72,3%	10,6%	100%	6,4%	22,3%	68,1%	3,2%	100%

	<i>Empathy (Perhatian)</i>															
	X2.1				X2.2				X2.3				X2.4			
	CP	P	SP	Total	CP	P	SP	Total	CP	P	SP	Total	CP	P	SP	total
Frekuensi	9	71	14	94	7	70	17	94	9	69	16	94	8	67	19	94
Persentase	9,6%	75,5%	14,9%	100%	7,4%	74,5%	18,1%	100%	9,6%	73,4%	17,0%	100%	8,5%	71,3%	20,2%	100%

	<i>Assurance (jaminan)</i>															
	X3.1				X3.2				X3.3				X3.4			
	CP	P	SP	total	CP	P	SP	total	CP	P	SP	Total	CP	P	SP	total
Frekuensi	9	68	17	94	8	70	17	94	8	72	14	94	9	67	19	94
Persentase	9,6%	72,3%	18,1%	100%	8,5%	74,5%	17,0%	100%	8,5%	76,6%	14,9%	100%	9,6%	71,3%	19,1%	100%

	Reliability (Kehandalan)															
	X4.1				X4.2				X4.3				X4.4			
	CP	P	SP	total	CP	P	SP	total	CP	P	SP	Total	CP	P	SP	total
Frekuensi	8	67	19	94	8	69	17	94	8	73	1	94	9	70	15	94
Persentase	8,5%	71,3%	20,2%	100%	8,5%	73,4%	18,1%	100%	8,5%	77,7%	13,8%	100%	9,6%	74,5%	16,0%	100%

	Responsiveness (Ketanggapan)															
	X5.1				X5.2				X5.3				X5.4			
	CP	P	SP	total	CP	P	SP	total	CP	P	SP	Total	CP	P	SP	total
Frekuensi	8	72	14	94	8	70	16	94	8	72	14	94	8	71	15	94
Persentase	8,5%	76,6%	14,9%	100%	8,5%	74,5%	17,0%	100%	8,5%	76,6%	14,9%	100%	8,5%	75,5%	16,0%	100%

Lampiran 10 Master Sheet Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan

Inisial nama responden	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x3.5	x4.1	x4.2	x4.3	x4.4	x4.5	x5.1	x5.2	x5.3	x5.4	x5.5
NH	P	26	SMA/S MK	Pegawai Swasta	5	5	5	5	0	5	5	4	5	9	5	5	5	5	0	5	5	5	5	0	4	5	5	5	9
DMW	L	42	SMA/S MK	Pegawai Swasta	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2
FDP	P	29	Perguruan	IRT	4	5	4	3	1	4	5	5	5	9	4	4	4	4	6	4	4	4	4	1	4	4	4	4	6
F	P	35	SMA/S MK	Pegawai Swasta	5	5	5	5	2	5	5	4	4	1	5	5	5	5	0	5	5	5	5	2	4	5	5	5	9
FAR	P	19	SMA/S MK	Pegawai Swasta	4	4	4	3	1	4	4	5	4	7	4	4	4	4	6	4	5	4	4	1	4	4	4	4	6
DAP	L	28	SMA/S MK	Pegawai Swasta	4	4	5	3	1	4	5	4	4	7	5	5	4	5	9	5	4	5	5	1	4	5	5	5	9
DC	P	20	SMA/S MK	Pelajar	3	4	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	1	3	3	3	4	3
KR	L	32	SMA/S MK	Wirasaha	4	4	4	4	1	4	4	4	4	6	4	4	4	4	6	4	4	4	4	1	4	4	4	4	6
KS	P	30	SMA/S MK	IRT	4	4	4	4	1	4	4	4	4	6	4	4	4	4	6	4	4	4	4	1	4	4	4	4	6
WNJ	P	21	SMA/S MK	Pelajar	4	4	4	4	1	4	4	4	4	6	4	4	4	4	6	4	4	4	4	1	4	4	4	4	6
S	L	34	Perguruan	Pegawai Swasta	4	4	4	4	1	4	4	4	4	6	4	4	4	4	6	4	4	4	4	1	4	4	4	4	6
ZS	P	20	SMA/S MK	Pelajar	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2
AR	P	26	SMA/S MK	IRT	4	4	4	4	1	4	4	4	4	6	4	4	4	4	6	4	4	4	4	1	4	4	4	4	6
SR	L	36	SMA/S MK	Pegawai Swasta	4	4	4	4	1	4	4	4	4	6	4	4	4	4	6	4	4	4	4	1	4	4	4	4	6
KR	L	37	Perguruan	PNS	5	5	5	5	2	5	5	5	5	0	5	5	5	5	0	5	5	5	5	2	5	5	5	5	0
S	P	28	Perguruan	IRT	4	4	4	4	1	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	0	5	5	5	2	5	5	5	5	0
KS	L	40	SMA/S MK	Wirasaha	4	4	4	4	1	4	4	4	4	6	4	4	4	4	6	4	4	4	4	1	4	4	4	4	6
SP	P	27	SMA/S MK	Pegawai Swasta	4	4	4	4	1	4	4	4	4	6	4	4	4	4	6	4	4	4	4	1	4	4	4	4	6

GH	L	47	Perguruan	Wirusaha	4	4	4	4	4	6	5	5	5	5	2	0	5	5	5	5	2	0	5	5	5	5	2	0	
WH	P	27	SMA/S MK	IRT	4	4	4	4	4	6	4	4	4	4	6	4	4	4	4	6	4	4	4	4	6	4	4	6	
KS	P	21	SMA/S MK	Pelajar	4	4	4	4	4	6	4	4	4	4	6	4	4	4	4	6	4	4	4	4	6	4	4	6	
KB	L	34	SMA/S MK	Pegawai Swasta	3	3	2	2	0	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	
SA	L	27	SMA/S MK	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	6	4	4	4	4	6	4	4	4	4	6	4	4	4	4	6	4	4	6	
MRA	P	30	Perguruan	PNS	4	4	4	4	4	6	4	4	4	4	6	4	4	4	4	6	4	4	4	4	6	4	4	6	
SA	L	35	Perguruan	PNS	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	6	4	4	4	4	6	4	4	4	4	6	4	4	6	
MLU	L	22	SMA/S MK	Pelajar	3	4	3	3	3	1	4	5	4	5	8	4	5	4	5	8	4	5	5	4	8	4	5	5	9
MRT	L	18	SMA/S MK	Pelajar	3	4	3	3	3	1	4	4	4	4	6	4	4	4	4	6	4	4	4	4	6	4	4	6	
L	P	25	SMA/S MK	IRT	3	3	2	2	0	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	
KA	L	19	SMA/S MK	Pelajar	4	4	4	4	4	6	4	4	4	4	6	4	4	4	4	6	4	4	4	4	6	4	4	6	
NAR	P	27	SMA/S MK	Pegawai Swasta	4	4	4	3	5	4	5	5	5	9	4	4	4	4	6	4	4	4	4	6	4	4	6		
KL	L	40	SMA/S MK	Wirusaha	4	4	4	4	4	6	4	4	4	4	6	4	4	4	4	6	4	4	4	4	6	4	4	6	
S	L	30	SMA/S MK	Lain-lain	4	4	4	4	4	6	4	4	4	4	6	4	4	4	4	6	4	4	4	4	6	4	4	6	
WA	P	26	Perguruan	IRT	4	4	4	4	4	6	4	4	4	4	6	4	4	4	4	6	4	4	4	4	6	4	4	6	
K	L	30	Perguruan	Pegawai Swasta	3	3	2	2	0	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	
MA	P	29	Perguruan	Wirusaha	4	4	4	4	4	6	4	4	4	4	6	4	4	4	4	6	4	4	4	4	6	4	4	6	
KA	P	21	SMA/S MK	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	6	4	4	4	4	6	4	4	4	4	6	4	4	4	4	6	4	4	6	
BK	L	37	SMA/S MK	Wirusaha	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	
SA	P	23	SMA/S MK	IRT	4	4	4	3	5	5	4	5	5	9	5	4	5	5	9	5	5	4	4	8	5	5	4	8	
M	P	31	SMA/S	IRT	4	4	4	3	1	4	4	4	5	1	5	4	5	4	1	5	5	5	5	2	4	4	5	1	

			MK						5				7				8					0				8	
MRT	L	29	SMA/S MK	Lain-lain	4	4	4	3	1 5	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	1 6
S	P	40	Pergur uan	IRT	5	5	4	4	1 8	5	5	4	5	1 9	5	5	4	5	1 9	5	5	4	5	1 9	5	4	1 8
SP	L	39	Pergur uan	Lain-lain	4	4	4	3	1 5	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	1 6
LR	P	24	SMA/S MK	IRT	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	1 6
S	P	31	SMA/S MK	IRT	5	5	4	4	1 8	4	4	5	5	1 8	5	5	5	5	2 0	5	5	5	5	2 0	4	4	1 6
KK	L	41	SMA/S MK	Lain-lain	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	1 6
MM	L	34	Pergur uan	Pegawai Swasta	5	5	5	4	1 9	4	4	5	5	1 8	5	4	4	5	1 8	5	4	4	5	1 8	5	5	2 0
M	L	21	SMA/S MK	Pelajar	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	1 6
AR	P	27	SMA/S MK	IRT	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	1 6
MRA	P	35	Pergur uan	IRT	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	1 6
RR	P	29	SMA/S MK	IRT	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	1 6
RT	P	30	SMA/S MK	Pegawai Swasta	4	4	4	3	1 5	5	5	5	5	2 0	4	5	4	5	1 8	5	5	4	4	1 8	5	5	1 8
KA	L	39	Pergur uan	Wirausah a	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	1 6
AF	L	31	SMA/S MK	Pegawai Swasta	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	1 6
HL	L	21	Pergur uan	Pelajar	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	1 6
TR	P	38	Pergur uan	Lain-lain	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	1 6
SS	P	27	SMA/S MK	IRT	5	5	5	4	1 9	5	5	5	5	2 0	4	5	4	5	1 8	5	4	4	5	1 8	5	4	1 8
AA	P	40	SMA/S MK	IRT	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	1 6
AA	L	22	SMA/S MK	Pelajar	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	1 6
FA	P	23	SMA/S MK	Pelajar	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	1 6

RR	P	19	SMA/S MK	Pelajar	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6
WN	P	29	Pergur uan	IRT	5	5	5	4	1 9	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6
FF	L	40	SMA/S MK	Lain-lain	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6
RM	L	39	SMA/S MK	Pegawai Swasta	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	5	4	5	4	8	5	4	4	4	1 7	5	5	4	5	9
S	L	42	SMA/S MK	Lain-lain	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6
MA	P	27	SMA/S MK	IRT	5	5	5	4	1 9	5	5	5	5	2 0	5	5	5	5	2 0	5	5	5	5	2 0	5	5	5	5	0
MR	P	28	SMA/S MK	Pegawai Swasta	5	5	5	4	1 9	5	5	5	5	2 0	5	5	5	5	2 0	5	5	4	4	1 8	5	5	4	4	1 8
FR	P	30	SMA/S MK	Wirausah a	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6
KE	P	35	SMA/S MK	Wirausah a	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6
MK	P	37	SMA/S MK	Pegawai Swasta	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6
MT	L	45	SMA/S MK	Lain-lain	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6
B	L	43	SMA/S MK	Wirausah a	5	5	5	4	1 9	5	5	5	5	2 0	5	5	5	5	2 0	5	5	5	5	2 0	5	5	5	5	0
MF	P	28	SMA/S MK	IRT	4	4	4	3	1 5	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6
PL	P	25	SMA/S MK	IRT	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6
HAR	P	30	Pergur uan	Pegawai Swasta	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6
TY	L	31	Pergur uan	PNS	4	4	3	3	1 4	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6
MY	L	35	Pergur uan	PNS	4	4	3	3	1 4	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6
M	L	40	SMA/S MK	Lain-lain	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6
R	L	20	SMA/S MK	Pelajar	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6
NR	P	24	SMA/S MK	Pegawai Swasta	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	1 6
HM	P	30	Pergur uan	IRT	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1

Lampiran 11 Master Sheet Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan

Inisial nama responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	TOTAL
NH	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	8
DMW	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	8
FDP	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	8
F	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	8
FAR	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	8
DAP	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	8
DC	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9
KR	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	9
KS	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	7
WNJ	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	8
S	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9
ZS	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	7
AR	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	7
SR	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9
KR	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	7
S	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	8
KS	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9
SP	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	7
GH	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	8
WH	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	8
KS	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9
KB	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	5
SA	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9

MRA	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9
SA	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	9
MLU	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	9
MRT	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9
L	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	5
KA	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9
NAR	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	8
KL	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
S	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9
WA	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9
K	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	5
MA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
KA	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9
BK	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	5
SA	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
M	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9
MRT	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
S	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9
SP	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
LR	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
S	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	8
KK	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
MM	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9
M	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	8
AR	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9



MRA	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	8
RR	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9
RT	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
KA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	9
AF	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9
HL	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	8
TR	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9
SS	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	9
AA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
AA	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9
FA	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9
RR	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	8
WN	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	9
FF	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	9
RM	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9
S	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	8
MA	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	8
MR	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	8
FR	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9
KE	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	9
MK	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	9
MT	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	8
B	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9
MF	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9
PL	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	9



HAR	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	9
TY	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	9
MY	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	9
M	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9
R	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	9
NR	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	9
HM	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	9
PK	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9
T	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9
TY	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	9
RR	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9
GF	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	9
FR	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	9
RMI	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	9
NM	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	8
MR	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9
KDT	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	5
MHB	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	9
ST	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	9
SS	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	8
F	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	9



Lampiran 12 Surat Keterangan Pengambilan Data Dan Penelitian



RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK
HUSADA BUNDA

Jl. Pahlawan Trip No. 2, Malang 65112
Telp. (0341)566972; www.rsiahusadabunda.com
Email : rsiahusadabundamalang@gmail.com

SURAT KETERANGAN

No. 105 /E/1/III/RSIA HB/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dr.Imelda F.Donosepoetro,MMRS
Nip : 20170101136
Jabatan : Direktur RSIA Husada Bunda
Alamat : Jl.Pahlawan Trip No.2 Malang

Menerangkan Bahwa :

Nama : SAYYIIDAH ZULIANAFISA
Nim : 195031
Status : Mahasiswa Institut Teknologi, Sains dan Kesehatan
RS dr.Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Malang
Program Studi D III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Judul KTI : Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Dimensi Mutu Pelayanan
Tempat Pendaftaran Di RSIA Husada Bunda

Telah melakukan Penelitian di RSIA Husada Bunda Jl.Pahlawan Trip No.2 Malang yang dilaksanakan pada Tgl 24 Maret 2022.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana semestinya

Malang, 22 Maret 2022



Direktur RSIA Husada Bunda

RUMAH SAKIT IBU & ANAK
HUSADA BUNDA
Jl. PAHLAWAN TRIP NO. 2
65112 MALANG

Dr. Imelda F.Donosepoetro,MMRS

Nip : 20170101136

Lampiran 13 Lembar Konsultasi

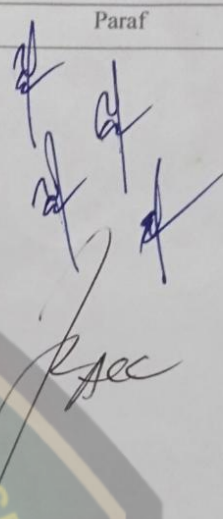

YAYASAN WAHANA BHAKTI KARYA HUSADA
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN
RS dr. SOEPROAEN
PROGRAM STUDI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
Jalan Sudarso Supriadi nomor 22 Malang 65147 Telp. (0341) 351275 Fax. (0341) 351310
 Website: www.ITSK-soepraoen.ac.id / Email: pmik.soepaoen@cloudku.com


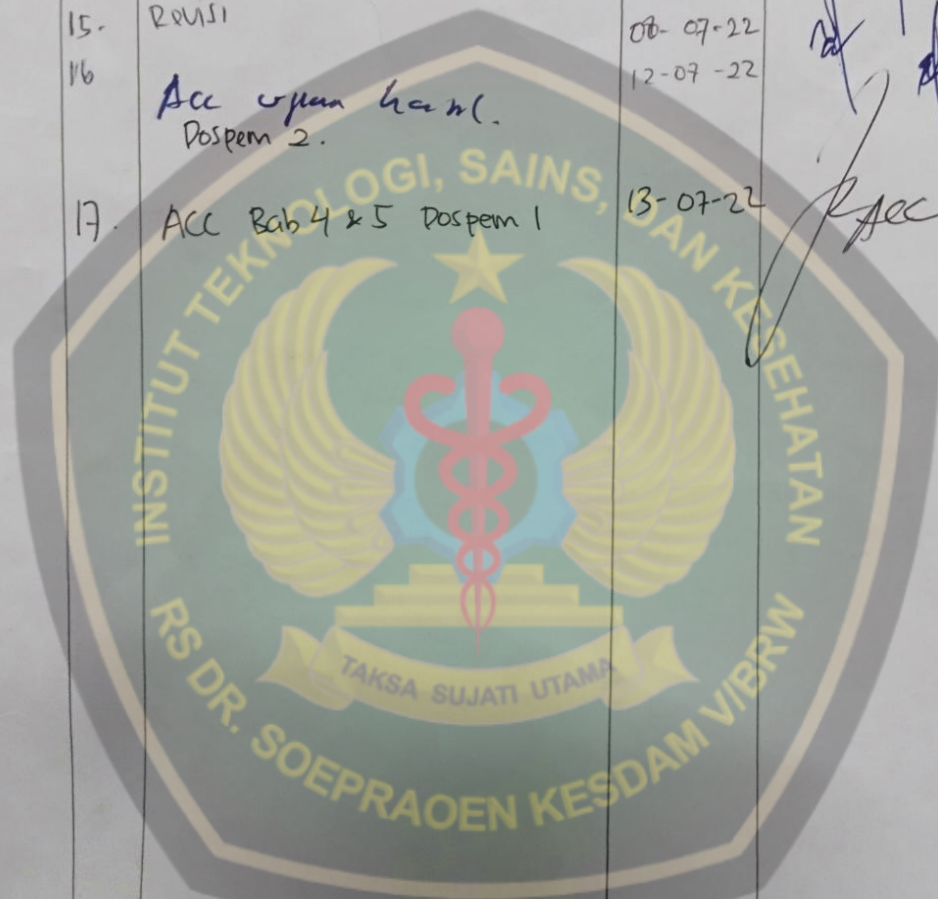
LEMBAR KONSULTASI KARYA TULIS ILMIAH
D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN

Nama : Sayyidih Zulianafisa
 NIM : 195031
 Dosen Pembimbing : 1. Achmad Jaelan, SST.M.Kes
 2. Petno Dewi Prisuranti, M.PH.ST

Judul Karya Tulis Ilmiah
Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Dimensi Mutu Pelayanatan Tempat Pendaftaran Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Husada Bunda Malang

No	Materi Bimbingan	Tanggal	Paraf
1.	BAB 1 + Judul ACC	10 Juni 2021	
2.	BAB 1 Revisi	18 Juni 2021	
3.	BAB 1-2-3	28 Juni 2021	
4.	BAB 1-2-3 Revisi (Bu Petno)	2 Juli 2021	
5.	BAB 1-2-3 Revisi (Bu Petno)	10 Juli 2021	
6.	BAB 1-2-3 Revisi	12 Juli 2021	
7.	BAB 1-2-3 Revisi	29 Juli 2021	
8.	BAB 1-2-3 Revisi ACC (Bu Petno)	31 Juli 2021	
9.	BAB 1-2-3 ACC	6 Agustus 2021	
10.	ACC maju sidang proposal...	01'09'21	
11.	konsul setelah sempro	18-02-22	
12.	Konsul Revisi proposal	22-02-22	

No	Materi Bimbingan	Tanggal	Paraf
13.	Konsul hasil SRSS	04-07-22	
14.	konsul Bab 4 hasil	06-07-22	
15.	Revisi	08-07-22	
16.	Acc ulang hasil. Dospem 2.	12-07-22	
17.	ACC Bab 4 & 5 Dospem 1	13-07-22	



Lampiran 14 Dokumentasi



Keterangan: peneliti memberikan penjelasan ke responden dan meminta izin untuk dijadikan responden.



Keterangan: peneliti menyebarkan kuesioner dan responden mengisi kuesioner.