

LAMPIRAN

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) 551310

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

PEDOMAN KUESIONER

HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF PMIK DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIE RAWAT JALAN RUMAH SAKIT PINDAD TUREN

Saya Muhammad Reza Fahlevi, Mahasiswa D3 Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan ITSK RS dr. Soepraoen Kesdam V Brawijaya Malang, Memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I apabila berkenan untuk mengisi kuesioner. Kuesioner ini digunakan untuk mengumpulkan data yang akan menjadi bagian dari tugas akhir (KTI). Kuesioner ini dirancang untuk menganalisa pelaksanaan Hubungan Komunikasi Efektif PMIK Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Pindad Turen. Tidak ada jawaban benar maupun salah, diharapkan untuk menjawab pertanyaan – pertanyaan yang diberikan seakurat mungkin berdasarkan pengalaman. Atas partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

Karakteristik Informan Kunci :

Kode Informan : *(diisi oleh peneliti)*

Umur : tahun

Masa remaja akhir usia 17 – 25 tahun

Masa dewasa awal usia 26 – 35 tahun

Masa dewasa akhir usia 36 – 45 tahun

Pendidikan Terakhir :

Pendidikan Dasar (SD SMP) (1)

Pendidikan Menengah (SMA) (2)

Pendidikan Tinggi (Perguruan Tinggi, D-1,D-3,S-1,S-2,S-3) (3)

DAFTAR KUESIONER**Penerapan Komunikasi Efektif**

Berilah tanda Checklist (v) pada alternatif jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara/I paling tepat mengenai pelaksanaan komunikasi efektif oleh PMIK pada bagian pendaftaran

Keterangan:

5 = Selalu dilakukan (80% - 100%)

4 = Sering dilakukan (60% - 80%%)

3 = Ragu-Ragu melakukan (40% - 60%)

2 = Kadang-Kadang Dilakukan (20% - 40%)

1 = Tidak Pernah Dilakukan (0% - 20%)

NO.	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		1	2	3	4	5
1.	Bagaimana Anda menilai kemampuan petugas pendaftaran dalam menjelaskan prosedur pendaftaran kepada pasien atau keluarga mereka?					
2.	Apakah petugas pendaftaran memberikan informasi yang cukup tentang dokumen yang diperlukan dan persyaratan lainnya saat mendaftarkan pasien?					
3.	Apakah petugas pendaftaran menjawab pertanyaan atau kekhawatiran pasien atau keluarga mereka dengan jelas dan akurat?					
4.	Bagaimana Anda menilai kemampuan petugas pendaftaran dalam memberikan arahan atau informasi tentang lokasi dan aksesibilitas ruangan atau layanan kesehatan lainnya di rumah sakit?					
5.	Apakah petugas pendaftaran memberikan informasi tentang biaya pengobatan atau layanan kesehatan lainnya dengan jelas dan akurat?					
6.	Bagaimana Anda menilai kemampuan petugas pendaftaran dalam menghadapi situasi yang membutuhkan penanganan khusus, seperti pasien yang kesulitan berbicara atau pasien dengan kebutuhan khusus lainnya?					
7.	Apakah petugas pendaftaran memberikan informasi tentang hak-hak pasien atau keluarga mereka dengan jelas dan akurat?					

8.	Bagaimana Anda menilai kemampuan petugas pendaftaran dalam mengelola waktu pendaftaran agar tidak terlalu lama dan efisien?					
9.	Apakah Anda memiliki saran atau masukan lain tentang bagaimana komunikasi di bagian pendaftaran rumah sakit ini dapat ditingkatkan?					
10.	Apakah petugas pendaftaran mampu menangani situasi ketika terjadi antrian pendaftaran yang panjang dengan baik?					



Tingkat Kepuasan Pasien pada Komunikasi Petugas Pendaftaran

Berilah tanda Checklist (v) pada alternatif jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara/I paling tepat mengenai tingkat kepuasan bagian unit rekam medis (pendaftaran) di RS Pindad Turen

Keterangan:

5 = Sangat Puas (76% - 100%)

4 = Puas (60% - 80%)

3 = Cukup Puas (40% - 60%)

2 = Kurang Puas (20% - 40%)

1 = Tidak Puas (0% - 20%)

NO.	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		1	2	3	4	5
1.	Bagaimana pendapat Anda tentang kejelasan dan akurasi informasi yang diberikan oleh petugas pendaftaran tentang biaya pengobatan atau layanan kesehatan lainnya?					
2.	Lokasi pendaftaran dan petugas PMIK dalam keadaan bersih dan rapih serta ruang tunggu yang nyaman .					
3.	Petugas PMIK melayani dengan cepat dan tepat serta mendengarkan keluhan pasien dengan seksama.					
4.	sikap yang sopan dan tutur kata yang baik di unit rekam medis (pendaftaran) RS Pindad Turen.					
5.	Petugas melayani pasien maupun keluarga pasien dengan sesuai SOP yang diatur dalam UU					
6.	Bagaimana pendapat Anda tentang kesopanan petugas pendaftaran dalam menyambut dan melayani pasien?					
7.	Apakah petugas pendaftaran memastikan bahwa Anda memahami informasi yang diberikan sebelum meninggalkan meja pendaftaran?					

8.	Apakah petugas pendaftaran mampu memberikan informasi tentang cara memperoleh hasil tes atau hasil pemeriksaan?					
9.	Bagaimana pendapat Anda tentang ketersediaan fasilitas yang dibutuhkan di meja pendaftaran seperti tempat duduk, meja, dan lampu penerangan?					
10.	Apakah petugas pendaftaran memberikan informasi tentang waktu tunggu, jadwal pemeriksaan, dan tindakan medis dengan jelas dan akurat?					



Lampiran 2. Surat Studi Pendahuluan

YAYASAN WAHANA BHAKTI HUSADA

INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN RS

dr.SOEPRAOEN

Malang, 1 oktober 2022

Nomor : B / RM / 147 / IX / 2022

Klasifikasi : Biasa

Lampiran : -

Perihal : Permohonan Ijin Studi Pendahuluan

Kepada

Yth. Direktur RSUD Pindad

Di

Turen

1. Dasar :
 - a. Kurikulum Nasional DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Tahun 2017 tentang Karya Tulis Ilmiah (KTI)
 - b. Kalender Akademik Program Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi, Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen TA. 2022/2023 tentang jadwal penyusunan KTI dan UAP.
2. Sehubungan hal tersebut di atas, dengan ini diajukan permohonan ijin pengambilan data studi pendahuluan untuk mahasiswa Program Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi, Sains Dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang TA. 2022/2023 an. Muhammad Reza Fahlevi, NIM. 205061 dengan judul Proposal Penelitian “*Hubungan Komunikasi Efektif Pmik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Pindad Turen*”
3. Demikian mohon dimaklumi.

Rektor

Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS dr. Soepraoen

Arief Efendi, S.MPh, SH(Adv), S.Kep..Ners.,M.M.,M.Kes

NIDK 8807901019

Tembusan :

1. Arsip Rekam Medis

Lampiran 3. Data Spss

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)
Pearson Chi-Square	124.556 ^a	132	.065
Likelihood Ratio	91.440	132	.997
Linear-by-Linear Association	3.071	1	.080
N of Valid Cases	35		

Symmetric Measures

		Value	Asymptotic Standard Error ^a	Approximate T ^b	Approximate Significance
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	.884			.065
Interval by Interval	Pearson's R	.301	.148	1.810	.079 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	.326	.170	1.982	.056 ^c
N of Valid Cases		35			

X1 - X2 RESPECT

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Pernah Dilakukan	15	21.4	21.4	21.4
	Kadang-Kadang dilakukan	24	34.3	34.3	55.7
	ragu-ragu Dilakukan	20	28.6	28.6	84.3
	Sering Dilakukan	6	8.6	8.6	92.9
	Selalu Dilakukan	5	7.1	7.1	100.0
Total		70	100.0	100.0	

X3 - X4 EMPATY

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Pernah Dilakukan	15	21.4	21.4	21.4
	Kadang-Kadang Dilakukan	26	37.1	37.1	58.6
	Ragu-Ragu dilakukan	15	21.4	21.4	80.0
	Sering Dilakukan	7	10.0	10.0	90.0
	Selalu Dilakukan	7	10.0	10.0	100.0
	Total		70	100.0	100.0

X5 - X6 AUDINCE

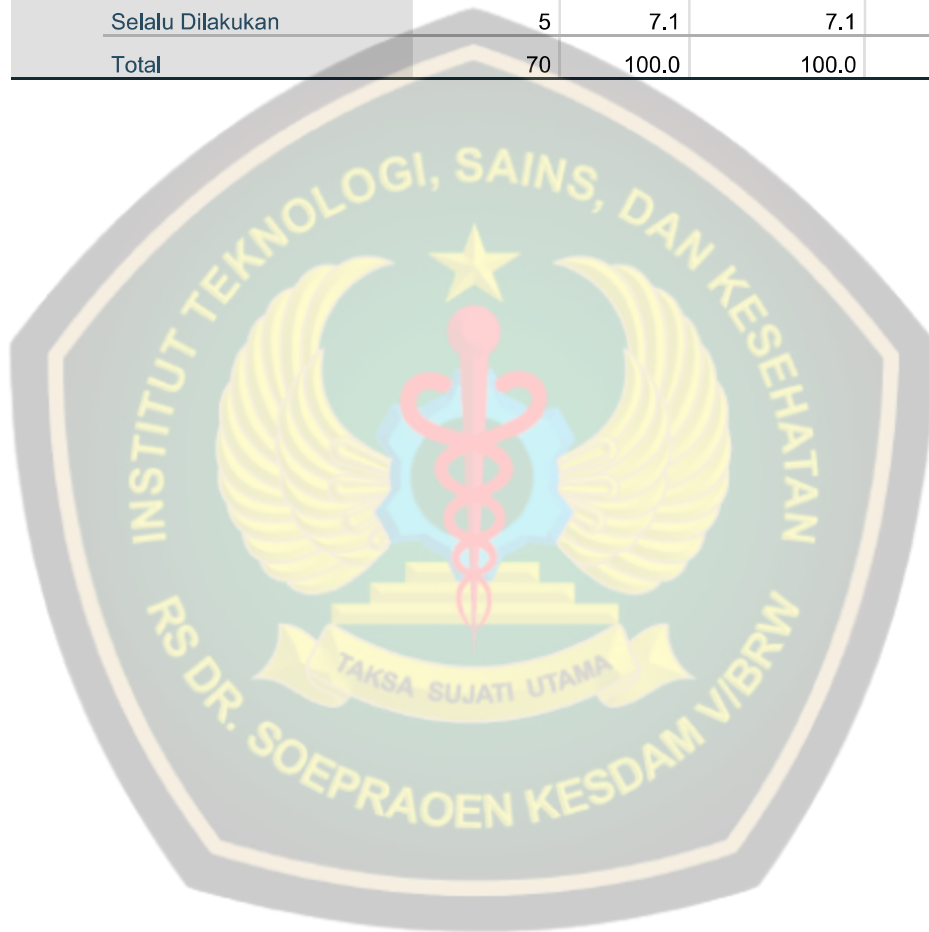
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Pernah Dilakukan	14	20.0	20.0	20.0
	Kadang-Kadang dilakukan	22	31.4	31.4	51.4
	ragu-ragu Dilakukan	23	32.9	32.9	84.3
	Sering Dilakukan	7	10.0	10.0	94.3
	Selalu Dilakukan	4	5.7	5.7	100.0
	Total		70	100.0	100.0

X7 - X8 CLARITY

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Pernah Dilakukan	15	21.4	21.4	21.4
	Kadang-Kadang dilakukan	26	37.1	37.1	58.6
	ragu-ragu Dilakukan	20	28.6	28.6	87.1
	Sering Dilakukan	3	4.3	4.3	91.4
	Selalu Dilakukan	6	8.6	8.6	100.0
	Total		70	100.0	100.0

X9 - X10 HUMBLE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Pernah Dilakukan	14	20.0	20.0	20.0
	Kadang-Kadang dilakukan	24	34.3	34.3	54.3
	ragu-ragu Dilakukan	18	25.7	25.7	80.0
	Sering Dilakukan	9	12.9	12.9	92.9
	Selalu Dilakukan	5	7.1	7.1	100.0
	Total	70	100.0	100.0	



Lampiran 4. DATA EXCEL

KOMUNIKASI EFEKTIF

NO	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	JUMLAH	%	KET	USIA	PENDIDIKAN TERAKHIR	KODE PD	KODE USIA	
1	3	3	4	2	3	3	3	3	5	3	32	64%	selalu dilakukan	16	SMP		1	1
2	3	2	5	2	3	3	2	1	3	1	25	50%	ragu melakukan	20	SMA		2	1
3	2	3	2	3	1	3	3	2	4	2	25	50%	ragu melakukan	26	SMA		2	2
4	1	1	3	5	3	1	3	3	1	2	23	46%	ragu melakukan	43	S1		3	3
5	2	2	2	4	5	5	2	2	1	3	28	56%	ragu melakukan	42	D3		3	3
6	3	3	1	2	2	3	2	2	1	4	23	46%	ragu melakukan	23	SMA		2	1
7	2	2	2	3	1	3	3	2	2	4	24	48%	ragu melakukan	40	S1		3	1
8	1	3	1	5	2	3	3	3	2	2	25	50%	ragu melakukan	44	SMA		2	3
9	2	2	3	3	3	3	2	4	3	1	26	52%	ragu melakukan	32	SMA		2	3
10	3	1	2	2	1	1	1	4	2	3	20	40%	ragu melakukan	19	SMA		2	1
11	4	2	5	2	3	2	5	3	4	4	34	68%	selalu	19	SMA		2	1

12	1	1	3	3	2	3	3	2	3	2	23	46%	dilakukan ragu melakukan	28	S1	3	2
13	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	19	38%	ragu melakukan	27	S1	3	2
14	2	5	1	2	1	4	3	1	1	1	21	42%	ragu melakukan	25	SMA	2	1
15	1	2	1	3	4	2	2	1	1	1	18	36%	ragu melakukan	29	SMA	2	2
16	2	3	2	1	4	3	1	3	3	2	24	48%	ragu melakukan	24	SMA	2	1
17	5	4	3	1	3	2	1	1	3	3	26	52%	ragu melakukan	27	S1	3	2
18	1	3	2	3	3	5	2	1	2	2	24	48%	ragu melakukan	29	S1	3	2
19	2	2	2	1	2	2	1	5	2	2	21	42%	ragu melakukan	24	D3	3	2
20	1	3	2	1	3	2	3	3	3	3	24	48%	ragu melakukan	21	SMA	2	1
21	2	5	3	2	1	2	1	1	5	3	25	50%	ragu melakukan	18	SMA	2	1
22	3	1	2	2	2	5	2	2	5	2	26	52%	ragu melakukan	27	S1	3	2
23	4	2	1	5	3	1	2	5	3	2	28	56%	ragu melakukan	28	SMA	2	2
24	2	5	1	3	2	3	2	3	2	4	27	54%	ragu melakukan	29	S1	3	2
25	1	2	4	2	2	2	2	3	3	2	23	46%	ragu melakukan	30	S1	3	2

26	2	3	4	2	1	1	3	5	1	3	25	50%	melakukan ragu melakukan	33	SMA	2	2
27	2	3	1	3	2	4	3	1	2	3	24	48%	ragu melakukan	32	SMA	2	2
28	4	5	2	1	4	3	3	1	2	5	30	60%	ragu melakukan	23	SMA	2	2
29	2	2	2	1	1	4	2	2	3	4	23	46%	ragu melakukan	32	SMA	2	2
30	3	1	2	5	2	3	2	5	3	1	27	54%	ragu melakukan	35	SMA	2	2
31	1	4	3	2	2	2	2	2	4	2	24	48%	ragu melakukan	29	S1	3	2
32	1	2	3	4	2	1	2	2	2	2	21	42%	ragu melakukan	34	S2	3	2
33	3	2	5	2	3	2	5	1	3	2	28	56%	ragu melakukan	35	SMA	2	2
34	3	4	4	4	3	1	4	2	1	1	27	54%	ragu melakukan	18	SMA	2	1
35	3	1	2	2	4	2	3	1	1	1	20	40%	ragu melakukan	28	SMA	2	2
TOTAL											24,65	49%	RAGU MELAKUKAN				



KEPUASAN PASIEN

NO	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	JUMLAH	%	KET	USIA	PENDIDIKAN TERAKHIR	KODE PD	KODE USIA
1	1	2	4	4	4	2	3	2	3	4	29	58%	cukup puas	16	SMP	1	1
2	2	5	2	3	2	1	1	2	2	2	22	44%	cukup puas	20	SMA	2	1
3	3	2	3	3	4	2	3	3	4	2	29	58%	cukup puas	26	SMA	2	2
4	1	3	3	5	4	3	4	2	2	2	29	58%	cukup puas	43	S1	3	3
5	1	3	3	1	3	4	4	4	2	5	30	60%	puas	42	D3	3	3
6	2	2	2	1	3	1	3	3	1	1	19	38%	cukup puas	23	SMA	2	1
7	2	1	1	2	2	1	2	2	5	2	20	40%	cukup puas	40	S1	3	1
8	1	1	1	3	2	2	3	4	2	3	22	44%	cukup puas	44	SMA	2	3
9	2	2	1	2	2	2	3	2	4	5	25	50%	cukup puas	32	SMA	2	3
10	1	3	2	4	2	1	3	1	1	3	21	42%	cukup puas	19	SMA	2	1
11	2	2	3	2	3	1	4	1	5	2	25	50%	cukup puas	19	SMA	2	1
12	5	1	4	3	3	4	3	2	4	4	33	66%	puas	28	S1	3	2
13	2	1	3	1	4	5	4	3	3	2	28	56%	cukup puas	27	S1	3	2
14	1	2	5	4	1	3	2	5	3	2	28	56%	cukup puas	25	SMA	2	1
15	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	22	44%	cukup puas	29	SMA	2	2
16	5	2	1	2	2	1	1	3	1	3	21	42%	cukup puas	24	SMA	2	1
17	1	3	2	5	4	2	1	2	5	4	29	58%	cukup puas	27	S1	3	2
18	2	2	3	1	3	2	1	4	2	4	24	48%	cukup puas	29	S1	3	2
19	3	1	4	4	1	5	4	3	2	4	31	62%	puas	24	D3	3	2
20	4	3	5	3	1	3	3	3	2	2	29	58%	cukup puas	21	SMA	2	1
21	3	4	3	4	3	1	4	5	1	2	30	60%	puas	18	SMA	2	1
22	2	4	3	1	3	1	1	1	2	2	20	40%	cukup puas	27	S1	3	2
23	4	2	4	5	2	2	3	2	5	2	31	62%	puas	28	SMA	2	2

24	2	4	1	4	2	3	4	4	1	2	27	54%	cukup puas	29	S1	3	2												
25	1	2	2	2	4	5	3	5	2	1	27	54%	cukup puas	30	S1	3	2												
26	1	3	3	3	4	1	2	2	4	1	24	48%	cukup puas	33	SMA	2	2												
27	2	5	2	4	2	3	2	1	2	1	24	48%	cukup puas	32	SMA	2	2												
28	3	3	2	4	5	3	1	2	2	2	27	54%	cukup puas	23	SMA	2	2												
29	3	2	1	3	5	3	1	5	3	3	29	58%	cukup puas	32	SMA	2	2												
30	4	2	2	3	4	2	2	1	3	4	27	54%	cukup puas	35	SMA	2	2												
31	2	2	4	2	4	2	5	1	2	3	27	54%	cukup puas	29	S1	3	2												
32	4	2	3	3	1	1	2	1	4	4	25	50%	cukup puas	34	S2	3	2												
33	2	1	3	3	1	4	1	5	1	3	24	48%	cukup puas	35	SMA	2	2												
34	2	1	2	2	2	5	3	3	2	3	25	50%	cukup puas	18	SMA	2	1												
35	3	1	5	1	1	2	2	3	3	3	24	48%	cukup puas	28	SMA	2	2												
TOTAL													25,91	52%	CUKUP PUAS														



Lampiran 5. Lembar konsultasi


YAYASAN WAHANA BHAKTI KARYA HUSADA
INSTITUT TEKNOLOGI SAINS DAN KESEHATAN
RS DR. SOEPAWEN
PROGRAM STUDI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
Jalan Soepono Komplek Kampus D-III Malang No.171 P.O. Box 40161 65116
 Website : www.vibrw.ac.id / Email : info@vibrw.ac.id


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

Nama : MUHAMMAD REZA FATLEWI
 NIM : 202061
 Dosen Pembimbing : 1. PAK UNGUNG
 2. IBU LITIK
 Judul Karya Tulis Ilmiah : _____

No	Materi Bimbingan	Tanggal	Paraf
1.	Revisi Bab I		
2.	Revisi Bab I		
3.	Revisi Bab II		
4.	Revisi Bab II		
5.	Revisi Bab III		
6.	Revisi Bab III		
7.	Revisi lampiran Bab 1-3		

No	Materi Bimbingan	Tanggal	Paraf
8.	Revisi Bab 1-3		
9.	Revisi Bab 3		
10.	Revisi Bab 3		
11.	BAB 1 2 3 all dosipem 1	12/12/22	
12.	BAB 1 2 3 all dosipem 2	12/12/22	

Lampiran 6. Dokumentasi penyebaran kuesioner



32

LAMPIRAN
Lampiran 1. Lembar Pemohonan 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 Sudomo Supriadi nomor 22 Malang 65147 Telp (0341) 331273 Fax (0341) 551310
Website: www.itsk.soepraoen.ac.id/ Email: itk@soepraoen.ac.id

PEDEMAN KUESIONER

HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF PMIK DENGAN TINGKAT KEPuasan PASIEN DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT PONDAS TUREN

Saya Muhammad Reza Fahlevi, Mahasiswa D3 Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan ITSK RS dr. Soepraoen Kediri V. Brawijaya Malang. Memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I apabila berkenan untuk mengisi kuesioner. Kuesioner ini digunakan untuk mengumpulkan data yang akan menjadi bagian dari tugas akhir (KTI). Kuesioner ini dirancang untuk menganalisa pelaksanaan Hubungan Komunikasi Efektif PMIK Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit PONDAS TUREN. Tidak ada jawaban benar maupun salah, diharapkan untuk menjawab pertanyaan – pertanyaan yang diberikan sejujur mungkin berdasarkan pengalaman. Atas partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

Karakteristik Informan Kunci :
Kode Informan : 01 (disi oleh peneliti)
Umur : 29 tahun
Pendidikan Terakhir : D-3 Rekam

32

LAMPIRAN
Lampiran 1. Lembar Pemohonan 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 Sudomo Supriadi nomor 22 Malang 65147 Telp (0341) 331273 Fax (0341) 551310
Website: www.itsk.soepraoen.ac.id/ Email: itk@soepraoen.ac.id

PEDEMAN KUESIONER

HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF PMIK DENGAN TINGKAT KEPuasan PASIEN DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT PONDAS TUREN

Saya Muhammad Reza Fahlevi, Mahasiswa D3 Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan ITSK RS dr. Soepraoen Kediri V. Brawijaya Malang. Memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I apabila berkenan untuk mengisi kuesioner. Kuesioner ini digunakan untuk mengumpulkan data yang akan menjadi bagian dari tugas akhir (KTI). Kuesioner ini dirancang untuk menganalisa pelaksanaan Hubungan Komunikasi Efektif PMIK Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit PONDAS TUREN. Tidak ada jawaban benar maupun salah, diharapkan untuk menjawab pertanyaan – pertanyaan yang diberikan sejujur mungkin berdasarkan pengalaman. Atas partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

Karakteristik Informan Kunci :
Kode Informan : 02 (disi oleh peneliti)
Umur : 20 tahun
Pendidikan Terakhir : SMA

DAFTAR KUESIONER**Penerapan Komunikasi Efektif**

Berilah tanda Checklist (v) pada alternatif jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara/I paling tepat mengenai pelaksanaan komunikasi efektif oleh PMIK pada bagian pendaftaran

Keterangan:

4 = Selalu Dilakukan (76% - 100%)

3 = Sering Dilakukan (51% - 75%)

2 = Kadang-Kadang Dilakukan (26% - 50%)

1 = Tidak Pernah Dilakukan (0% - 25%)

NO.	PERNYATAAN	PENILAIAN			
		1	2	3	4
1.	Bagaimana Anda menilai kemampuan petugas pendaftaran dalam menjelaskan prosedur pendaftaran kepada pasien atau keluarga mereka?			✓	
2.	Apakah petugas pendaftaran memberikan informasi yang cukup tentang dokumen yang diperlukan dan persyaratan lainnya saat mendaftarkan pasien?				✓
3.	Apakah petugas pendaftaran menjawab pertanyaan atau kekhawatiran pasien atau keluarga mereka dengan jelas dan akurat?				✓
4.	Bagaimana Anda menilai kemampuan petugas pendaftaran dalam memberikan arahan atau informasi tentang lokasi dan aksesibilitas ruangan atau layanan kesehatan lainnya di rumah sakit?				✓
5.	Apakah petugas pendaftaran memberikan informasi tentang biaya pengobatan atau layanan kesehatan lainnya dengan jelas dan akurat?			✓	✓
6.	Bagaimana Anda menilai kemampuan petugas pendaftaran dalam menghadapi situasi yang membutuhkan penanganan khusus, seperti pasien yang kesulitan berbicara atau pasien dengan kebutuhan khusus lainnya?			✓	
7.	Apakah petugas pendaftaran memberikan informasi tentang hak-hak pasien atau keluarga mereka dengan jelas dan akurat?			✓	

8.	Bagaimana Anda menilai kemampuan petugas pendaftaran dalam mengelola waktu pendaftaran agar tidak terlalu lama dan efisien?				✓
9.	Apakah Anda memiliki saran atau masukan lain tentang bagaimana komunikasi di bagian pendaftaran rumah sakit ini dapat ditingkatkan?				✓
10.	Apakah petugas pendaftaran mampu menangani situasi ketika terjadi antrian pendaftaran yang panjang dengan baik?				✓



Tingkat Kepuasan Pasien pada Komunikasi Petugas Pendaftaran

Berilah tanda Checklist (v) pada alternatif jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara/I paling tepat mengenai tingkat kepuasan bagian unit rekam medis (pendaftaran) di RS Pindad Turen

Keterangan:

- 4 = Selalu Dilakukan (76% - 100%)
- 3 = Sering Dilakukan (51% - 75%)
- 2 = Kadang-Kadang Dilakukan (26% - 50%)
- 1 = Tidak Pernah Dilakukan (0% - 25%)

NO.	PERNYATAAN	PENILAIAN			
		1	2	3	4
1.	Bagaimana pendapat Anda tentang kejelasan dan akurasi informasi yang diberikan oleh petugas pendaftaran tentang biaya pengobatan atau layanan kesehatan lainnya?			✓	
2.	Lokasi pendaftaran dan petugas PMIK dalam keadaan bersih dan rapih serta ruang tunggu yang nyaman .				✓
3.	Petugas PMIK melayani dengan cepat dan tepat serta mendengarkan keluhan pasien dengan seksama.				✓
4.	sikap yang sopan dan tutur kata yang baik di unit rekam medis (pendaftaran) RS Pindad Turen.			✓	
5.	Petugas melayani pasien maupun keluarga pasien dengan sesuai SOP yang diatur dalam UU			✓	
6.	Bagaimana pendapat Anda tentang kesopanan petugas pendaftaran dalam menyambut dan melayani pasien?				✓
7.	Apakah petugas pendaftaran memastikan bahwa Anda memahami informasi yang diberikan sebelum meninggalkan meja pendaftaran?		✓		

8.	Apakah petugas pendaftaran mampu memberikan informasi tentang cara memperoleh hasil tes atau hasil pemeriksaan?				✓
9.	Bagaimana pendapat Anda tentang ketersediaan fasilitas yang dibutuhkan di meja pendaftaran seperti tempat duduk, meja, dan lampu penerangan?				✓
10.	Apakah petugas pendaftaran memberikan informasi tentang waktu tunggu, jadwal pemeriksaan, dan tindakan medis dengan jelas dan akurat?			✓	



DAFTAR KUESIONER**Penerapan Komunikasi Efektif**

Berilah tanda Checklist (v) pada alternatif jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara/I paling tepat mengenai pelaksanaan komunikasi efektif oleh PMIK pada bagian pendaftaran

Keterangan:

4 = Selalu Dilakukan (76% - 100%)

3 = Sering Dilakukan (51% - 75%)

2 = Kadang-Kadang Dilakukan (26% - 50%)

1 = Tidak Pernah Dilakukan (0% - 25%)

NO.	PERNYATAAN	PENILAIAN			
		1	2	3	4
1.	Bagaimana Anda menilai kemampuan petugas pendaftaran dalam menjelaskan prosedur pendaftaran kepada pasien atau keluarga mereka?			✓	
2.	Apakah petugas pendaftaran memberikan informasi yang cukup tentang dokumen yang diperlukan dan persyaratan lainnya saat mendaftarkan pasien?			✓	
3.	Apakah petugas pendaftaran menjawab pertanyaan atau kekhawatiran pasien atau keluarga mereka dengan jelas dan akurat?			✓	
4.	Bagaimana Anda menilai kemampuan petugas pendaftaran dalam memberikan arahan atau informasi tentang lokasi dan aksesibilitas ruangan atau layanan kesehatan lainnya di rumah sakit?				✓
5.	Apakah petugas pendaftaran memberikan informasi tentang biaya pengobatan atau layanan kesehatan lainnya dengan jelas dan akurat?			✓	
6.	Bagaimana Anda menilai kemampuan petugas pendaftaran dalam menghadapi situasi yang membutuhkan penanganan khusus, seperti pasien yang kesulitan berbicara atau pasien dengan kebutuhan khusus lainnya?			✓	
7.	Apakah petugas pendaftaran memberikan informasi tentang hak-hak pasien atau keluarga mereka dengan jelas dan akurat?			✓	

8.	Bagaimana Anda menilai kemampuan petugas pendaftaran dalam mengelola waktu pendaftaran agar tidak terlalu lama dan efisien?			✓	
9.	Apakah Anda memiliki saran atau masukan lain tentang bagaimana komunikasi di bagian pendaftaran rumah sakit ini dapat ditingkatkan?			✓	
10.	Apakah petugas pendaftaran mampu menangani situasi ketika terjadi antrian pendaftaran yang panjang dengan baik?			✓	



Tingkat Kepuasan Pasien pada Komunikasi Petugas Pendaftaran

Berilah tanda Checklist (v) pada alternatif jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara/I paling tepat mengenai tingkat kepuasan bagian unit rekam medis (pendaftaran) di RS Pindad Turen

Keterangan:

4 = Selalu Dilakukan (76% - 100%)

3 = Sering Dilakukan (51% - 75%)

2 = Kadang-Kadang Dilakukan (26% - 50%)

1 = Tidak Pernah Dilakukan (0% - 25%)

NO.	PERNYATAAN	PENILAIAN			
		1	2	3	4
1.	Bagaimana pendapat Anda tentang kejelasan dan akurasi informasi yang diberikan oleh petugas pendaftaran tentang biaya pengobatan atau layanan kesehatan lainnya?		✓		
2.	Lokasi pendaftaran dan petugas PMIK dalam keadaan bersih dan rapih serta ruang tunggu yang nyaman .				✓
3.	Petugas PMIK melayani dengan cepat dan tepat serta mendengarkan keluhan pasien dengan seksama.			✓	
4.	sikap yang sopan dan tutur kata yang baik di unit rekam medis (pendaftaran) RS Pindad Turen.				✓
5.	Petugas melayani pasien maupun keluarga pasien dengan sesuai SOP yang diatur dalam UU			✓	
6.	Bagaimana pendapat Anda tentang kesopanan petugas pendaftaran dalam menyambut dan melayani pasien?			✓	
7.	Apakah petugas pendaftaran memastikan bahwa Anda memahami informasi yang diberikan sebelum meninggalkan meja pendaftaran?			✓	

8.	Apakah petugas pendaftaran mampu memberikan informasi tentang cara memperoleh hasil tes atau hasil pemeriksaan?			✓	
9.	Bagaimana pendapat Anda tentang ketersediaan fasilitas yang dibutuhkan di meja pendaftaran seperti tempat duduk, meja, dan lampu penerangan?			✓	
10.	Apakah petugas pendaftaran memberikan informasi tentang waktu tunggu, jadwal pemeriksaan, dan tindakan medis dengan jelas dan akurat?			✓	

