

LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Persetujuan Menjadi Responden Penelitian



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



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 Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Pandanwangi”. Saya juga mengharapkan tanggapan dan jawaban yang diberikan sesuai dengan sebenar-benarnya tanpa ada yang ditutup-tutupi. Pada saat saya melakukan pembagian kuesioner akan diadakan proses foto sebagai bukti dalam penyusunan penelitian ini. Saya menjamin kerahasiaan jawaban dan identitas pasien. Informasi yang diberikan hanya akan dipergunakan untuk pengembangan ilmu perekam medis dan informasi kesehatan. Tanda tangan dibawah ini, menunjukkan pasien telah diberi informasi dan memutuskan untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

Malang, 27 Februari 2023

Sulis Stiyo Wati

NIM 205075

Lampiran 2 Kuesioner Tentang Kepuasan Pasien



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
TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI
PUSKESMAS PANDANWANGI

Kepada pasien yang terhormat, saya Sulis Stiyo Wati mahasiswa dari D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan ITSK RS dr Soeparoen Kesdam V Brawijaya Malang, sedang melakukan penelitian Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang menjadi bagian dari tugas akhir saya. Untuk itu saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi seluruh pernyataan di kuesioner ini dengan jujur dan terbuka, kuesioner ini dirancang untuk menganalisa kepuasan pasien pendaftaran di Puskesmas Pandanwangi. Jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/I berikan hanya untuk kepentingan penelitian dan akan dijaga kerahasiaannya. Atas waktu dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i saya ucapkan terimakasih.

Tanggal Pengisian:

Identitas responden

Berilah tanda (√) untuk setiap pernyataan sesuai data diri anda

1. Umur:
2. Jenis Kelamin:
 - () laki-laki
 - () Perempuan
3. Status Jaminan Kesehatan Nasional:
 - () Umum/Non BPJS
 - () BPJS
4. Pendidikan Terakhir:

() Tidak Sekolah	() SMA
() SD	() Diploma/Sarjana

- () SMP () lainnya....
5. Pekerjaan:
- () Belum Bekerja/ Tidak Bekerja () Pelajar
- () PNS/TNI/POLRI () IRT
- () Swasta () Lainnya....
- () Wiraswasta
6. poli tujuan:

Kuesioner Kualitas Pelayanan

Petunjuk pengisian:

- Berilah tanda (√) pada jawaban yang telah dianggap paling sesuai selama pelayanan yang diterima di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Pandanwangi.
- Setiap pernyataan harap dijawab dengan jujur, karena penilaian Bapak/Ibu/Saudara/i dijamin kerahasiannya.
- Pilihlah:
 - Sangat tidak puas
 - Tidak puas
 - Cukup puas
 - Puas
 - Sangat puas

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		1	2	3	4	5
<i>Tangible (wujud nyata)</i>						
1	Kebersihan diruang tunggu pendaftaran rawat jalan selalu terjaga					
2	Petugas pendaftaran rawat jalan selalu berpenampilan rapi					
3	Fasilitas tambahan seperti televisi, koran, majalah, sudah memadai.					
4	Perlengkapan dan peralatan (kursi, mikrofon, dan sebagainya) sudah memadai					
<i>Realilty (Kehandalan)</i>						
1	Proses pendaftaran mudah dipahami					
2	petugas pendaftaran rawat jalan memberikan pelayanan secara tepat waktu					

3	petugas pendaftaran rawat jalan dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan					
4	Petugas pendaftaran rawat jalan selalu membantu penyelesaian masalah bila pasien memiliki masalah					
<i>Responsiveness (Cepat Tanggap)</i>						
1	Petugas pendaftaran rawat jalan selalu siap membantu pasien					
2	Petugas pendaftaran rawat jalan melayani pasien dengan cepat					
3	petugas pendaftaran rawat jalan peduli terhadap keluhan pasien					
<i>Empathy (Empati)</i>						
1	Jam buka pendaftaran tepat waktu					
2	Petugas pendaftaran rawat jalan selalu berkomunikasi dengan baik kepada pasien					
3	Petugas pendaftaran rawat jalan selalu bersikap adil tanpa membeda-bedakan antara pasien BPJS dengan pasien umum					
4	Petugas pendaftaran melayani dengan tulus					
<i>Assurance (Jaminan)</i>						
1	Petugas pendaftaran rawat jalan selalu memberi salam kepada pasien sebelum memberikan pelayanan					
2	Petugas pendaftaran dapat dipercaya					
3	Petugas pendaftaran rawat jalan bersikap ramah kepada pasien					
4	Petugas pendaftaran rawat jalan memiliki kemampuan atau keterampilan sesuai dengan pekerjaannya					

Lampiran 3 Pengolahan Data Exel

No	KARAKTERISTIK RESPONDEN				TANGIBLE				REALIBILITY				RESPONSIVE			EMPHATY				ASSURANCE			
	Responden	Umur	Pendidikan	JK	T1	T2	T3	T4	R1	R2	R3	R4	R1	R2	R3	E1	E2	E3	E4	A1	A2	A3	A4
RS 1	22	SMA	P	5	5	5	5	5	2	5	4	4	4	3	5	4	2	5	2	2	4	4	
RS 2	41	SMA	P	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	2	
RS 3	42	SD	P	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	
RS 4	26	SMA	P	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
RS 5	32	DIPLOMA	P	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
RS 6	33	DIPLOMA	P	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
RS 7	28	SMA	P	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
RS 8	47	SMA	L	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	
RS 9	22	SMA	P	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	
RS 10	43	SMA	P	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
RS 11	25	SMA	P	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	3	3	4	4	
RS 12	21	DIPLOMA	P	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	
RS 13	34	DIPLOMA	L	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	4	5	
RS 14	48	SMA	P	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	
RS 15	33	SMA	P	4	4	5	5	5	5	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
RS 16	28	DIPLOMA	P	5	5	4	5	5	5	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
RS 17	21	SMA	P	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	4	4	5	
RS 18	46	DIPLOMA	P	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	
RS 19	36	SMP	L	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
RS 20	29	SD	P	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	
RS 21	19	SMA	P	3	3	4	5	5	5	5	4	4	2	5	5	3	3	3	4	4	4	4	
RS 22	53	SMP	P	4	5	5	4	5	3	5	4	4	3	3	5	5	4	4	3	3	3	5	
RS 23	19	SMP	P	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	5	
RS 24	42	SMA	L	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
RS 25	37	SMA	P	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	
RS 26	22	DIPLOMA	L	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	
RS 27	43	SMA	P	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	5	3	2	2	3	
RS 28	32	SMA	L	5	5	5	5	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
RS 29	24	DIPLOMA	P	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
RS 30	42	DIPLOMA	P	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	4	3	2	3	3	5	5	5	5	
RS 31	38	SD	L	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	5	4	3	3	4	4	4	3	
RS 32	46	SMP	P	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	
RS 33	27	DIPLOMA	P	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
RS 34	35	SMA	P	3	3	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	
RS 35	44	DIPLOMA	P	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	
RS 36	32	SMA	L	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	

RS 37	29	SMP	L	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
RS 38	49	DIPLOMA	P	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
RS 39	43	SMA	P	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
RS 40	41	SMA	P	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
RS 41	24	SMA	P	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5
RS 42	37	SD	P	5	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3
RS 43	58	SD	P	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4
RS 44	18	SMP	P	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3
RS 45	32	SMA	L	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	2
RS 46	20	SD	P	4	3	3	4	4	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	4	3	2
RS 47	32	SD	P	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5
RS 48	26	SMP	P	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5
RS 49	36	SMA	L	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4
RS 50	36	DIPLOMA	L	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
RS 51	28	DIPLOMA	P	1	1	3	1	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
RS 52	33	SD	P	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4
RS 53	45	DIPLOMA	P	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5
RS 54	66	SMA	P	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4
RS 55	32	SMP	P	3	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5
RS 56	46	SMA	P	2	2	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5
RS 57	22	DIPLOMA	P	3	3	3	3	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
RS 58	58	SD	P	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
RS 59	26	SD	P	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3
RS 60	62	SMA	L	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	3	1	2
RS 61	23	DIPLOMA	P	5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4
RS 62	23	DIPLOMA	P	3	3	3	3	1	1	2	3	5	5	5	4	4	4	4	2	3	3
RS 63	38	DIPLOMA	P	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3
RS 64	29	DIPLOMA	L	5	5	1	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	2	4	4
RS 65	34	DIPLOMA	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
RS 66	32	SMA	P	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5
RS 67	30	SMA	P	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3
RS 68	53	DIPLOMA	L	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	2	3	3	3	1	2
RS 69	36	SMA	P	4	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
RS 70	26	SMA	P	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	5	4	5	4	2	3	3
RS 71	43	DIPLOMA	L	4	4	3	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3
RS 72	38	SMA	P	4	4	4	5	4	4	4	4	1	1	1	3	3	3	3	2	4	4
RS 73	47	SMA	P	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
RS 74	32	SMA	P	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
RS 75	22	SMA	P	2	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3
RS 76	31	DIPLOMA	P	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	3	5	4

RS 77	21	DIPLOMA P	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	4	4	3	4	
RS 78	16	SMA P	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	
RS 79	17	SMP L	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	
RS 80	22	SMA L	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	
RS 81	55	SMA P	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	2	2	3	4	
RS 82	45	SD P	4	3	1	2	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	
RS 83	25	SMA P	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	
RS 84	63	DIPLOMA P	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	
RS 85	33	SMA P	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	2	3	2	5	5	5	5	
RS 86	29	SMA P	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	1	2	1	1	4	5	4	5	
RS 87	51	SD P	4	5	4	4	3	3	2	4	5	4	5	5	5	5	5	1	2	2	4	
RS 88	21	SMA P	2	2	3	4	2	2	2	2	5	4	5	4	4	3	4	1	1	1	1	
RS 89	42	SMA P	3	2	2	2	5	5	5	5	3	3	3	1	2	1	1	5	5	5	5	
RS 90	30	SMA P	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	2	4	4	3	4	3	3	3	4	
JUMLAH = S			384	378	355	378	388	373	372	370	365	351	361	378	365	364	367	340	349	348	365	
SKOR MAKS=N			450	450	450	450	450	450	450	450	450	450	450	450	450	450	450	450	450	450	450	450
%			85%	84%	79%	84%	86%	83%	83%	82%	81%	78%	80%	84%	81%	81%	82%	76%	78%	77%	81%	

Lampiran 4 Surat Penelitian



PEMERINTAH KOTA MALANG
DINAS KESEHATAN

Jl. Simpang L.A. Sucipto No. 45 ☎ (0341) 406878 Fax. (0341) 406879
www.dinkes.malangkota.go.id e-mail : dinkes@malangkota.go.id
MALANG Kode Pos : 65124

Malang, 07 MAR 2023

Nomor : 072/ 207 /35.73.402/2023
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Ijin penelitian

Kepada
Yth. Kepala Puskesmas Pandanwangi
di
MALANG

Dengan ini diberitahukan bahwa Mahasiswa institut teknologi, sains dan kesehatan RS dr SOEPRAOEN Malang tersebut di bawah ini :

NO	NAMA	NIM
1.	SULIS STIYO WATI	205075

Akan melaksanakan penelitian bulan Maret-Mei 2023 dengan judul : pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan terhadap kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Pandanwangi Kota Malang.

Sehubungan dengan hal tersebut, dimohon Saudara untuk membantu memberikan data atau informasi yang diperlukan. Mahasiswa yang telah selesai melaksanakan penelitian wajib melaporkan hasilnya kepada Kepala Dinas Kesehatan Kota Malang.

Demikian untuk mendapatkan perhatian.



a.n. KEPALA DINAS KESEHATAN
KOTA MALANG
DINAS KESEHATAN
KESEHATAN
MALANG
dr. UMAR USMAN
Pembina
NIP. 19691111 199903 1 007

RS DR. SOEPRAOEN KOTA MALANG

TAKSA SUJATNA

VIBRAN

CS Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 5 Lembar Konsultasi



YAYASAN WAHANA BHAKTI KARYA HUSADA
 INSTITUT TEKNOLOGI SAINS DAN KESEHATAN
 RS dr. SOEPRAOEN
 PROGRAM STUDI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
 Jalan Subanwo Supriadi nomor 22 Malang 65147 Telp. (0341) 351275 Fax. (0341) 331319
 Website: www.itks.su.ac.id Email: pmd.su@su.ac.id



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

Nama : SULIS STIYO WATI
 NIM : 205075
 Dosen Pembimbing : 1. FITA RUCDIAN, SE. MM., M. Kes
 2. RETHO DEWI PRISUWANTI, S.ST., M. PH
 Judul Karya Tulis Ilmiah
GAMBARAN KEPUASAN PASIEN PENDAFTARAN
RAWAT JALAN DI PUSKESMAS PANDANWANGI

No	Materi Bimbingan	Tanggal	Paraf
1.	Konsultasi Judul (Bu fita) Konsultasi Judul (Bu Retno)	26/09/2022	SR
2.	Konsultasi Bab I (Bu Fita)	10/11/2022	SR
3.	Revisi bab I, II (Bu Retno)	20/11/2022	SR
4.	Revisi bab I, II (Bu Retno)	25/11/2022	SR
5.	Revisi Bab I, II, III (Bu Fita)	01/12/2022	SR
6.	Revisi Bab I, II, III (Bu Retno) - Revisi Bab I, II, III (Bu Fita)	09/12/2022	SR
7.	Revisi bab I, II, III (Bu Fita)	14/12/2022	SR
8.	Bab I, II, III (Bu Fita)	15/12/2022	SR
9.	Revisi bab III (Bu Fita)	16/12/2022	SR
10.	(Bu Retno) (Bu Fita)	16/12/2022 19/12/2022	SR

No	Materi Bimbingan	Tanggal	Paraf
10	Konsultasi I, II, III (BU fta) acc	19/12/2022	
-	Konsultasi I, II, III (BU Refno) acc	19/12/2022	
11	Konsultasi (BU Refno)	16/03/2023	

Lampiran 6 Dokumentasi Kegiatan

