

LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Persetujuan 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

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 “Hubungan Komunikasi Efektif PMIK terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang Kab. Malang”.

Saya juga mengharapkan tanggapan dan jawaban yang diberikan sesuai dengan sebenarnya tanpa ada yang di tutup-tutupi. Pada saat saya melakukan pembagian *checklist* dan juga wawancara, akan diadakan proses perekaman sebagai bukti dalam penyusunan penelitian kami. Kami menjamin kerahasiaan jawaban dan identitas pasien. Informasi yang diberikan hanya akan dipergunakan untuk pengembangan ilmu untuk PMIK dan informasi kesehatan. Tanda tangan dibawah ini, menunjukkan pasien telah diberi informasi dan memutuskan untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

Malang, , ,2023

Subjek Penelitian

(.....)

Lampiran 2. Lembar Pedoman Kuesioner



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 TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT SITI MIRIAM - LAWANG KAB. MALANG

Saya Erlina Wahyu Lestari, Mahasiswi 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 komunikasi efektif PMIK dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan yang terdapat di RS Siti Miriam Lawang Kab. Malang. 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 :
 Pendidikan Terakhir :

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

| NO. | PERNYATAAN | PENILAIAN | | | |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| <i>Respect (menghormati)</i> | | | | | |
| 1. | Petugas pendaftaran rawat jalan memberikan salam kepada pasien sebelum melakukan pelayanan | | | | |
| 2. | Petugas menanyakan tujuan pasien datang ke rumah sakit | | | | |
| 3. | Petugas pendaftaran sebelum melakukan pelayanan menanyakan terlebih dahulu keluhan/ masalah pasien ketika datang berobat ke RS Siti Miriam | | | | |
| 4. | Petugas pendaftaran tidak memotong pembicaraan ketika sedang berkomunikasi | | | | |
| 5. | Petugas pendaftaran bersikap sopan kepada pasien yang datang ke rumah sakit | | | | |
| 6. | Petugas pendaftaran bertutur kata santun kepada pasien yang datang ke rumah sakit | | | | |
| <i>Empathy (peduli)</i> | | | | | |
| 1. | Kepastian petugas pendaftaran rawat jalan (tidak ragu – ragu) dalam memberikan pelayanan kepada pasien | | | | |
| 2. | Petugas pendaftaran rawat jalan berupaya membantu pasien menyelesaikan masalah apabila ada keluhan yang diderita | | | | |
| 3. | Petugas pendaftaran rawat jalan bersikap adil tanpa membeda – bedakan antara pasien BPJS dengan pasien umum yang datang ke rumah sakit | | | | |
| 4. | Petugas pendaftaran membangun komunikasi yang positif untuk mendukung kesembuhan pasien | | | | |
| 5. | Dalam berkomunikasi petugas mampu mendengarkan dengan seksama keluhan yang dialami oleh pasien | | | | |
| 6. | Kesiagaan petugas dalam melayani pasien ketika datang ke rawat jalan RS Siti Miriam | | | | |
| <i>Audible (dapat didengar)</i> | | | | | |
| 1. | Petugas pendaftaran ketika menyampaikan informasi terkait pelayanan yang dibutuhkan dapat dimengerti dengan baik | | | | |
| 2. | Petugas melakukan kontak mata atau memperhatikan pasien saat berkomunikasi | | | | |

| | | | | | |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| 3. | Petugas pendaftaran menggunakan bahasa tubuh yang baik saat berbicara (ekspresi wajah, pandangan mata, isyarat) | | | | |
| 4. | Petugas pendaftaran mampu memberikan informasi prosedur pelayanan kepada pasien dengan baik | | | | |
| 5. | Pada saat berkomunikasi petugas bisa meenjelaskan pelayanan yang akan diperoleh pasien dengan runtut/urut sesuai kebutuhan pasien | | | | |
| 6. | Informasi dari petugas bisa diterima dengan baik oleh pasien | | | | |
| Clarity (Jelas) | | | | | |
| 1. | Petugas pendaftaran menyampaikan informasi terkait proses pelayanan kepada pasien dengan jelas | | | | |
| 2. | Mengatur nada dan intonasi yang digunakan ketika berkomunikasi dengan baik | | | | |
| 3. | Petugas pendaftaran tidak berbelit-belit ketika menyampaikan informasi terkait pelayanan pada pasien | | | | |
| 4. | Petugas mampu menjawab pertanyaan yang ditanyakan pasien jika ada yang kurang dipahami terkait pelayanan yang akan diberikan | | | | |
| 5. | Dalam berkomunikasi petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti | | | | |
| 6. | Petugas mau mengulangi informasi ketika informasi yang disampaikan kepada pasien kurang jelas | | | | |
| Humble (rendah hati) | | | | | |
| 1. | Petugas pendaftaran bersikap ramah kepada pasien yang hendak berobat | | | | |
| 2. | Petugas pendaftaran tidak segan mengucapkan maaf dan terimakasih kepada pasien | | | | |
| 3. | Petugas pendaftaran mau mendengarkan setiap keluhan yang dirasakan oleh pasien ketika sedang berkomunikasi | | | | |
| 4. | Petugas senantiasa mendahulukan kepentingan pasien saat berkunjung ke rumah sakit | | | | |
| 5. | Petugas menerima pertanyaan-pertanyaan yang ditanyakan oleh pasien terkait pelayanan dengan baik | | | | |
| 6. | Petugas siap sedia berada di tempat pendaftaran ketika pasien akan melakukan pelayanan | | | | |

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 Siti Miriam Lawang Kabupaten Malang

Keterangan:

- 4 = P (Puas) (76% - 100%)
- 3 = CP (Cukup Puas) (51% - 75%)
- 2 = KP (Kurang Puas) (26% - 50%)
- 1 = TP (Tidak Puas) (0% - 25%)

| NO. | PERNYATAAN | PENILAIAN | | | |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi secara jelas, rinci dan mudah dipahami saat menjelaskan alur pelayanan | | | | |
| 2. | Sikap dan bahasa tubuh petugas pendaftaran ketika berkomunikasi dengan pasien (raut wajah, sorot mata, isyarat) | | | | |
| 3. | Rasa peduli terhadap pasien ketika pasien menyampaikan keluhan atau masalah yang dialami | | | | |
| 4. | Pemahaman informasi terkait pelayanan yang disampaikan petugas pendaftaran | | | | |
| 5. | Petugas pendaftaran melayani pasien dengan cepat dalam menanggapi keluhan pasien pada saat berobat ke rumah sakit | | | | |
| 6. | Prosedur/alur pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada pasien di Rumah Sakit Siti Miriam | | | | |
| 7. | Kenyamanan yang diperoleh pasien pada saat berkomunikasi dengan petugas pendaftaran | | | | |
| 8. | Pengetahuan petugas mengenai keluhan/masalah yang dialami oleh pasien | | | | |
| 9. | Penggunaan bahasa yang mudah dipahami ketika petugas menyampaikan informasi kepada pasien | | | | |
| 10. | Kesiagaan petugas rawat jalan dalam membantu melayani pasien di rawat jalan | | | | |

Lampiran 5. Perhitungan Pada SPSS

Variable View for 'penerapan komunikasi efektif.sav' (DataSet1) - IBM SPSS Statistics Data Editor

| Name | Type | Width | Decimals | Label | Values | Missing | Columns | Align | Measure | Role |
|------------|---------|-------|----------|-------|-----------------|---------|---------|-------|---------|-------|
| 1 R1 | Numeric | 8 | 0 | | {1, TIDAK P...} | None | 8 | Right | Nominal | Input |
| 2 R2 | Numeric | 8 | 0 | | {1, TIDAK P...} | None | 8 | Right | Scale | Input |
| 3 R3 | Numeric | 8 | 0 | | {1, TIDAK P...} | None | 8 | Right | Scale | Input |
| 4 R4 | Numeric | 8 | 0 | | {1, TIDAK P...} | None | 8 | Right | Nominal | Input |
| 5 R5 | Numeric | 8 | 0 | | {1, TIDAK P...} | None | 8 | Right | Nominal | Input |
| 6 R6 | Numeric | 8 | 0 | | {1, TIDAK P...} | None | 8 | Right | Nominal | Input |
| 7 TOTAL_R | Numeric | 8 | 0 | | None | None | 8 | Right | Scale | Input |
| 8 E1 | Numeric | 8 | 0 | | {1, TIDAK P...} | None | 8 | Right | Nominal | Input |
| 9 E2 | Numeric | 8 | 0 | | {1, TIDAK P...} | None | 8 | Right | Scale | Input |
| 10 E3 | Numeric | 8 | 0 | | {1, TIDAK P...} | None | 8 | Right | Nominal | Input |
| 11 E4 | Numeric | 8 | 0 | | {1, TIDAK P...} | None | 8 | Right | Nominal | Input |
| 12 E5 | Numeric | 8 | 0 | | {1, TIDAK P...} | None | 8 | Right | Nominal | Input |
| 13 E6 | Numeric | 8 | 0 | | {1, TIDAK P...} | None | 8 | Right | Nominal | Input |
| 14 TOTAL_E | Numeric | 8 | 0 | | None | None | 8 | Right | Scale | Input |
| 15 A1 | Numeric | 8 | 0 | | {1, TIDAK P...} | None | 8 | Right | Nominal | Input |
| 16 A2 | Numeric | 8 | 0 | | {1, TIDAK P...} | None | 8 | Right | Nominal | Input |
| 17 A3 | Numeric | 8 | 0 | | {1, TIDAK P...} | None | 8 | Right | Nominal | Input |
| 18 A4 | Numeric | 8 | 0 | | {1, TIDAK P...} | None | 8 | Right | Nominal | Input |
| 19 A5 | Numeric | 8 | 0 | | {1, TIDAK P...} | None | 8 | Right | Nominal | Input |
| 20 A6 | Numeric | 8 | 0 | | {1, TIDAK P...} | None | 8 | Right | Nominal | Input |
| 21 TOTAL_A | Numeric | 8 | 0 | | None | None | 8 | Right | Scale | Input |
| 22 C1 | Numeric | 8 | 0 | | {1, TIDAK P...} | None | 8 | Right | Nominal | Input |
| 23 C2 | Numeric | 8 | 0 | | {1, TIDAK P...} | None | 8 | Right | Nominal | Input |
| 24 C3 | Numeric | 8 | 0 | | {1, TIDAK P...} | None | 8 | Right | Nominal | Input |
| 25 C4 | Numeric | 8 | 0 | | {1, TIDAK P...} | None | 8 | Right | Nominal | Input |
| 26 C5 | Numeric | 8 | 0 | | {1, TIDAK P...} | None | 8 | Right | Nominal | Input |

Data View for 'penerapan komunikasi efektif.sav' (DataSet1) - IBM SPSS Statistics Data Editor



| | R1 | R2 | R3 | R4 | R5 | R6 | TOTAL_R | E1 | E2 | E3 | E4 | E5 | E6 | TOTAL_E | A1 |
|----|----|----|----|----|----|----|---------|----|----|----|----|----|----|---------|----|
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 17 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 18 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 21 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 21 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 | 3 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 | 4 |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 | 3 |
| 7 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 21 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 | 4 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 22 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 17 | 3 |
| 9 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 23 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 | 4 |
| 10 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 |
| 11 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 21 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 17 | 3 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 |
| 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 20 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 21 | 4 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 23 | 4 |
| 15 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 |
| 16 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 22 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 17 | 3 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 20 | 3 |
| 18 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 20 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 23 | 4 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 22 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 22 | 4 |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 |
| 21 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 19 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 21 | 3 |
| 22 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 20 | 3 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 20 | 4 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 |

Data View for 'hubungan variabel.sav' (DataSet1) - IBM SPSS Statistics Data Editor

| | Respect | Empathy | Audible | Clarity | Humble | Kepuasan | var | var | var | var | var | var | var | var | var |
|----|---------|---------|---------|---------|--------|----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | | | | | | | |
| 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | | | | | | | | | | |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | | | | | | | | |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | | | | | | | | | | |
| 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | | | | | | | | | | |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | | | | | | | | |
| 7 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | | | | | | | | |
| 8 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | | | | | | | | |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | | | | | | | | |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | | | | | | | | |
| 11 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | | | | | | | | |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | | | | | | | | |
| 13 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | | | | | | | | | | |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | | | | | | | | | | |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | | | | | | | | |
| 16 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | | | | | | | | |
| 17 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | | | | | | | | | | |
| 18 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | | | | | | | | | | |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | | | | | | | | |
| 20 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | | | | | | | | |
| 21 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | | | | | | | | | | |
| 22 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | | | | | | | | | | |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | | | | | | | | |
| 24 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | | | | | | | | | | |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | | | | | | | | | | |

Crosstabs Dialog Box: Rows (Respect, Empathy, Audible), Columns (Kepuasan), Display clustered bar charts checked.

Lampiran 6. 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 Soelomo Supriadi nomor 22 Malang 65127 Telp. (0341) 351275 Fax. (0341) 351310
Website : www.ITSK-soeprasosul.sdi / Email : tmbk_soepraoen@cs.luhika.com


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

Nama : ERLINA WAHYU LESTARI
 NIM : 205091
 Dosen Pembimbing : 1. UNTUNG SLAMET S., S.Kep., Ners., M.Kes.
 2. RETNO DEWI PRISUSANTI, S.ST., MPH

Judul Karya Tulis Ilmiah :
Hubungan Komunikasi Efektif Perakam Medis terhadap
Keputusan pasien Rawat jalan Di Rumah Sakit Siti Mriom
Lowong, Kab Malang

| No | Materi Bimbingan | Tanggal | Paraf |
|-----|-----------------------------------------------------|-------------|--------------------------------|
| 1. | Konsultasi Judul (Bu Retno) | 28 Sep 2022 | |
| 2. | Konsultasi Judul (Pak Untung) | 28 Sep 2022 | |
| 3. | Konsultasi Bab 1 (Bu Retno) | 12 Okt 2022 | |
| 4. | Konsultasi Bab 1 (Pak Untung) | 12 Okt 2022 | |
| 5. | Konsultasi Bab 2 (Bu Retno) | 1 Nov 2022 | |
| 6. | Konsultasi Bab 2 (Pak Untung) | 7 Nov 2022 | |
| 7. | Konsultasi Bab 3 (Bu Retno) | 20 Nov 2022 | |
| 8. | Konsultasi Bab 3 (Pak Untung) | 25 Nov 2022 | Acc Rozany Revisi Sempro |
| 9. | Konsultasi Revisi Sempro (Bu Retno) Pembimbing | 7 Des 2022 | |
| 10. | Konsultasi Revisi Sempro Pengujl (Pak Suwito) | 8 Des 2022 | |
| 11. | Konsultasi Revisi Sempro Pembimbing (Pak Untung) | 9 Des 2022 | |

| No | Materi Bimbingan | Tanggal | Paraf |
|-----|-----------------------------------|-------------|-------|
| 12. | Konsultasi Bab 4 dan Bab 5 | 20 Mar 2023 | |
| 13. | Konsultasi Revisi Bab 4 dan Bab 5 | 26 Mar 23 | |

Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian Pembagian Kuesioner Kepada Pasien

