

## LAMPIRAN

### LAMPIRAN 1 LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PARTISIPASI

#### LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PARTISIPASI

Setelah membaca penjelasan secara rinci dan telah mengerti mengenai hal yang berkaitan, Dengan ini saya menyatakan bahwa saya **setuju / tidak setuju** untuk dapat ikut berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian ini yang berjudul **“TINJAUAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT DAHA HUSADA KEDIRI”** Saya menyatakan bahwa bersedia mengisi kuesioner dalam penelitian ini yang saya lakukan secara sukarela dan tanpa paksaan dari pihak manapun. Apabila saya ingin berhenti dalam kegiatan ini, saya dapat mengundurkan diri sewaktu-waktu tanpa sanksi apapun.

**Pilih salah satu dari jawaban berikut! (beri centang pada jawaban yang dipilih!)**

- Setuju
- Tidaksetuju

## LAMPIRAN 2 LEMBAR VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

### LEMBAR VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

Sehubungan dengan penyusunan Laporan Tugas Akhir, dibutuhkan validitas instrumen untuk mendukung hasil penelitian yang akurat. Kuesioner yang digunakan di adopsidari penelitian Elzada Sofi Ananda yang berjudul “Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Polowijen” yang diambil dari sumber :

Sofi Ananda, E. (2023). *Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Polowijen*. 2023.

untuk itu perlu bimbingan kepada Bapak / Ibu dosen membantu melakukan uji validitas bagi instrumen saya

Nama : Ilham Alfiansyah  
NIM : P17410214111  
Prodi : D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan  
Judul : Tinjauan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Daha Husada Kediri

Instrumen penelitian ini telah diperiksa dan telah diuji kelayakannya serta dapat dilanjutkan untuk proses penelitian selanjutnya

Malang, 14 Agustus2024

Pembimbing



(Dea Allan Karunia Sakti,  
S.ST., M.K.M)

NIP. 199311022023211099

### LAMPIRAN 3 KUESIONER

#### LAMPIRAN KUESIONER

##### **Kuesioner Penelitian**

##### **IDENTITAS RESPONDEN :**

1. Tanggal Pengisian :
2. Nama :
3. Umur :
4. Jenis Kelamin : L/P

**Beri tanda (√) pada semua jawaban ini dengan pernyataan pada diri Bapak/Ibu/Saudara/i.**

5. Status Responden yang Mendapatkan Pelayanan
  - ( ) Pasien
  - ( ) Keluarga Pasien
6. Status Jaminan Kesehatan Nasional :
  - ( ) Umum (Non BPJS)
  - ( ) BPJS
7. Pendidikan Terakhir :
  - ( ) Tidak Sekolah                      ( ) SD                      ( ) S1
  - ( ) SMA                                      ( ) D1 – D3 – D4
  - ( ) Lainnya.....                      ( ) SMP
8. Pekerjaan :
  - ( ) Belum Bekerja / Tidak Bekerja                      ( ) Ibu Rumah Tangga
  - ( ) Pelajar / Mahasiswa                                      ( ) Pegawai Swasta

- ( ) PNS / TNI / ( ) Pegawai Swasta  
 ( ) Petani / Buruh ( ) Wiraswasta  
 ( ) Lainnya.....

9. Agama :

- ( ) Islam ( ) Hindu ( ) Kristen  
 ( ) Budha ( ) Katolik ( ) Lainnya.....

**Petunjuk Pengisian :**

1. Pada kuesioner ini, berilah tanda (√) pada jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i dianggap paling sesuai selama pelayanan yang Bapak/Ibu/Saudara/i terima terhadap pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Dungus Madiun.
2. Setiap pernyataan dijawab dengan sejujur – jujurnya, karena penilaian Bapak/Ibu/Saudara/i dijamin kerahasiannya dan tidak akan mempengaruhi pelayanan yang Bapak/Ibu/Saudara/i terima.
3. Pilihlah :
  - a. 1 : STP (Sangat Tidak Puas)
  - b. 2 : TP (Tidak Puas)
  - c. 3 : P (Puas)
  - d. 4 : SP (Sangat Puas)

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN			
		1	2	3	4
<b><i>Tangibles (Tampilan Fisik)</i></b>					
1.	Petugas loket pendaftaran berpenampilan rapi dan bersih				
2.	Petugas loket pendaftaran memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan				
3.	Ruang tunggu pendaftaran bersih dan nyaman				

4.	Ruang tunggu pendaftaran tertata dengan rapi				
5.	Cukup tersedia tempat duduk pada ruang tunggu pendaftaran				
<b>Realibility (Kehandalan)</b>					
1.	Pelayanan dimulai tepat waktu				
2.	Administrasi pendaftaran dilakukan dengan mudah				
3.	Petugas loket pendaftaran memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien				
4.	Petugas loket pendaftaran menangani masalah pasien dengan tepat dan professional				
5.	Petugas loket pendaftaran membantu pasien jika pasien mengalami kesulitan				
<b>Responsiveness (Cepat Tanggap)</b>					
1.	Petugas loket pendaftaran memberikan pelayanan dengan cekatan				
2.	Petugas loket pendaftaran menyarankan hal-hal yang dibutuhkan pasien				
3.	Petugas loket pendaftaran cepat tanggap terhadap keluhan pasien				
4.	Petugas loket pendaftaran memberikan informasi yang lengkap dan mudah dimengerti				
5.	Petugas loket pendaftaran memberikan respon yang baik apabila mendapatkan complain dari pasien				
6.	Proses pendaftaran dilakukan dalam waktu kurang lebih 10 menit				
<b>Assurance (Jaminan)</b>					
1.	Petugas loket pendaftaran memberikan saran yang dapat dipercaya				
2.	Petugas loket pendaftaran memberikan pelayanan dengan				

	teliti				
3.	Petugas loket pendaftaran memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur				
4.	Petugas loket pendaftaran memberikan rasa aman, bebas dari risiko dan keragu-raguan selama melayani pasien (menjaga kerahasiaan identitas pasien)				
5.	Petugas loket pendaftaran memberikan dukungan dan kerjasama kepada pasien				
<b><i>Empaty (Empati)</i></b>					
1.	Keberadaan petugas loket pendaftaran membuat pasien merasa nyaman dan aman				
2.	Petugas loket pendaftaran melayani dengan penuh perhatian				
3.	Petugas loket pendaftaran yang menangani pasien melayani dengan sabar				
4.	Petugas loket pendaftaran yang menangani pasien memberi jawaban yang mudah dimengerti				
5.	Petugas loket pendaftaran memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh pasien				
6.	Petugas loket pendaftaran memberikan toleransi kepada pasien apabila terjadi kesalahan				

## LAMPIRAN 4 Surat Balasan Penelitian

	<b>PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR</b> <b>DINAS KESEHATAN</b> <b>RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DAHA HUSADA</b> JL. Veteran No. 48. Telp. (0354) 774266, 771062 Fax. (0354) 773479 Kode Pos 64112 Website <a href="http://www.rsudahusada.jatimprov.go.id">www.rsudahusada.jatimprov.go.id</a> E-mail <a href="mailto:dahahusada@jatimprov.go.id">dahahusada@jatimprov.go.id</a> <b>KEDIRI</b>
Nomor : 440/2565 /102.19/2023	Kediri, 25 Agustus 2023
Sifat : Biasa	Yth. Ketua Prodi
Lampiran : -	Rekam Medis dan Infokes
Perihal : <u>Penerimaan Ijin Studi Pendahuluan</u>	Poltekkes Kemenkes Malang di <b>MALANG</b>

Menindak lanjuti surat saudara dengan nomor : PP.08.02/F.XXI.18.1/0317/2023 tanggal 21 Agustus 2023 Perihal Surat Ijin Studi Pendahuluan, dengan ini disampaikan bahwa pada prinsipnya Rumah Sakit Umum Daerah Daha Husada tidak keberatan dan memberikan ijin untuk survei awal kepada :

Nama : Ilham Alfiansyah  
NIM : P17410214111  
Jurusan : D3 Rekam Medis  
Judul : Tinjauan tingkat kepuasan pasien terhadap system pendaftaran unit tempat pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit daha husada.

Selain itu ada hal yang perlu kami informasikan sebagai berikut:

1. Mahasiswa wajib mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di RSUD Daha Husada Kediri.
2. Menyerahkan hasil Penelitian dalam bentuk laporan kepada Bidang Diklat sejumlah 1 (satu) Eksemplar.

Demikian atas perhatian dan kerja samanya yang baik kami ucapkan terima kasih.

an. DIREKTUR RSUD Daha Husada  
Kepala Seksi UKM dan Litbang

  
**NUZUL DWI UTAMI, DCN, M.Gz, RD**  
Pembina  
NIP: 19691231 199803 2 023

## LAMPIRAN 5 Lembar Kuesioner

### LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PARTISIPASI

Setelah membaca penjelasan secara rinci dan telah mengerti mengenai hal yang berkaitan, Dengan ini saya menyatakan bahwa saya **setuju / tidak setuju** untuk dapat ikut berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian ini yang berjudul **“TINJAUAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT DAHA HUSADA KEDIRI”** Saya menyatakan bahwa bersedia mengisi kuisisioner dalam penelitian ini yang saya lakukan secara sukarela dan tanpa paksaan dari pihak manapun. Apabila saya ingin berhenti dalam kegiatan ini, saya dapat mengundurkan diri sewaktu-waktu tanpa sanksi apapun.

Pilih salah satu dari jawaban berikut! (beri centang pada jawaban yang dipilih!)

- Setuju
- Tidaksetuju



## LAMPIRAN KUISIONER

### Kuisisioner Penelitian

#### IDENTITAS RESPONDEN :

1. Tanggal Pengisian : 15 Feb 2024
2. Nama : Mr. M
3. Umur : 41
4. Jenis Kelamin :  P

Beri tanda (✓) pada semua jawaban ini dengan pernyataan pada diri Bapak/Ibu/Saudara/i.

#### 5. Status Responden yang Mendapatkan Pelayanan

- Pasien  
 Keluarga Pasien

#### 6. Status Jaminan Kesehatan Nasional :

- Umum (Non BPJS)  
 BPJS

#### 7. Pendidikan Terakhir :

- Tidak Sekolah       SD       S1  
 SMA       D1 – D3 – D4  
 Lainnya.....       SMP

#### 8. Pekerjaan :

- Belum Bekerja / Tidak Bekerja       Ibu Rumah Tangga  
 Pelajar / Mahasiswa       Pegawai Swasta  
 PNS / TNI /       Pegawai Swasta  
 Petani / Buruh       Wiraswasta  
 Lainnya.....

#### 9. Agama :

- Islam       Hindu       Kristen  
 Budha       Katolik       Lainnya.....

#### Petunjuk Pengisian :

1. Pada kuesioner ini, berilah tanda (✓) pada jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i dianggap paling sesuai selama pelayanan yang Bapak/Ibu/Saudara/i terima

terhadap pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Dungus Madiun.

2. Setiap pernyataan dijawab dengan sejujur – jujurnya, karena penilaian Bapak/Ibu/Saudara/i dijamin kerahasiannya dan tidak akan mempengaruhi pelayanan yang Bapak/Ibu/Saudara/i terima.

3. Pilihlah :

- a. 1 : STP (Sangat Tidak Puas)
- b. 2 : TP (Tidak Puas)
- c. 3 : P (Puas)
- d. 4 : SP (Sangat Puas)

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN			
		1	2	3	4
<b>Tangibles (Tampilan Fisik)</b>					
1.	Petugas loket pendaftaran berpenampilan rapi dan bersih				✓
2.	Petugas loket pendaftaran memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan				✓
3.	Ruang tunggu pendaftaran bersih dan nyaman				✓
4.	Ruang tunggu pendaftaran tertata dengan rapi			✓	
5.	Cukup tersedia tempat duduk pada ruang tunggu pendaftaran		✓		
<b>Realibility (Kehandalan)</b>					
1.	Pelayanan dimulai tepat waktu				✓
2.	Administrasi pendaftaran dilakukan dengan mudah				✓
3.	Petugas loket pendaftaran memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien				✓
4.	Petugas loket pendaftaran menangani masalah pasien dengan tepat dan professional				✓
5.	Petugas loket pendaftaran membantu pasien jika pasien mengalami kesulitan				✓
<b>Responsiveness (Cepat Tanggap)</b>					
1.	Petugas loket pendaftaran memberikan pelayanan dengan				✓

	cekatan				
2.	Petugas loket pendaftaran menyarankan hal-hal yang dibutuhkan pasien				✓
3.	Petugas loket pendaftaran cepat tanggap terhadap keluhan pasien				✓
4.	Petugas loket pendaftaran memberikan informasi yang lengkap dan mudah dimengerti				✓
5.	Petugas loket pendaftaran memberikan respon yang baik apabila mendapatkan complain dari pasien				✓
6.	Proses pendaftaran dilakukan dalam waktu kurang lebih 10 menit			✓	
<b>Assurance (Jaminan)</b>					
1.	Petugas loket pendaftaran memberikan saran yang dapat dipercaya				✓
2.	Petugas loket pendaftaran memberikan pelayanan dengan teliti				✓
3.	Petugas loket pendaftaran memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur				✓
4.	Petugas loket pendaftaran memberikan rasa aman, bebas dari risiko dan keragu-raguan selama melayani pasien (menjaga kerahasiaan identitas pasien)				✓
5.	Petugas loket pendaftaran memberikan dukungan dan kerjasama kepada pasien				✓
<b>Empaty (Empati)</b>					
1.	Keberadaan petugas loket pendaftaran membuat pasien merasa nyaman dan aman				✓
2.	Petugas loket pendaftaran melayani dengan penuh perhatian				✓
3.	Petugas loket pendaftaran yang menangani pasien melayani dengans abar				✓
4.	Petugas loket pendaftaran yang menangani pasien memberi jawaban yang mudah dimengerti				✓

5.	Petugas loket pendaftaran memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh pasien				✓
6.	Petugas loket pendaftaran memberikan toleransi kepada pasien apabila terjadi kesalahan				✓

**LAMPIRAN 6 Kegiatan Penelitian**







