

LAMPIRAN

ANGKET PENELITIAN

**TINJAUAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PETUGAS
PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT BHAKTI
KARTINI TAHUN 2021**

Kepada Yth,
Calon responden penelitian
Di Tempat

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini adalah Mahasiswa Fakultas Ilmu-
Ilmu Kesehatan Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Universitas Esa Unggul :

Nama : Anisa Dyah Irawati
NIM : 20180306055
No.Telp/HP : 087717710665
Email : anisadyah1999@gmail.com

Dalam rangka penelitian mengenai “Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap
Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini Tahun
2021” tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien
terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah
Sakit Bhakti Kartini. Penelitian ini tidak akan merugikan responden. Saya selaku
peneliti akan menjaga kerahasiaan identitas dan jawaban responden, data hanya
akan saya gunakan untuk kepentingan penelitian.

Jika ada hal-hal yang perlu ditanyakan/disampaikan, saudara dapat
menghubungi saya melalui nomor telepon atau email diatas.

Besar harapan saya agar saudara bersedia menjadi responden dalam
penelitian dan mengisi angket dengan sebenar-benarnya dan seobyektif mungkin.
Atas kesediaan dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

(Anisa Dyah Irawati)

Petunjuk Pengisian :

- 1) Isilah biodata dengan benar.
 - 2) Bacalah dengan teliti pernyataan dan pilihlah jawaban yang tersedia.
 - 3) Pilihlah jawaban yang menurut anda benar dan sesuai dengan diri anda dengan cara memberi tanda (√) pada jawaban yang tersedia.
-

IDENTITAS RESPONDEN

Jenis Kelamin :

- () 1. Laki-laki
- () 2. Perempuan

Umur :

Pekerjaan :

- () 1. PNS
- () 2. Wiraswasta
- () 3. Pegawai Swasta
- () 4. Buruh/Sopir/Petani
- () 5. Pegawai Lepas Lainnya
- () 6. Pelajar/Mahasiswa
- () 7. TNI/Polri
- () 8. IRT
- () 9. Lainnya

Pendidikan :

- () 1. Tidak Sekolah
- () 2. Tamat SD
- () 3. Tamat SMP
- () 4. Tamat SMA/SMK
- () 5. Tamat D1/D3
- () 6. Tamat S1/Profesi
- () 7. Tamat S2/S3

PETUNJUK : Pilihlah jawaban yang menurut anda benar dan sesuai dengan diri anda dengan cara memberi tanda (√) pada jawaban yang tersedia.

NO.	PERNYATAAN	PENILAIAN			
		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
KEHANDALAN (<i>Reliability</i>)					
1	Kejelasan informasi jadwal buka/tutup loket pendaftaran.				
2	Ketepatan waktu buka loket pendaftaran.				
3	Petugas loket pendaftaran mengarahkan pasien ke poliklinik.				
4	Petugas loket pendaftaran mengetahui apa yang dibutuhkan pasien.				
5	Kemudahan dalam pendaftaran/prosedur administrasi.				
6	Petugas loket pendaftaran melayani sesuai dengan urutannya, tidak ada pasien yang menyerobot antrian.				
DAYA TANGGAP (<i>Responsiveness</i>)		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
7	Petugas loket pendaftaran melakukan proses pendaftaran dengan cepat (waktu tunggu sebentar).				
8	Petugas loket pendaftaran mengarahkan segera pasien ke poliklinik.				
9	Petugas loket pendaftaran tahu apa yang dibutuhkan pasien (merespon cepat masalah pasien).				
10	Petugas loket pendaftaran cepat dalam menanggapi keluhan pasien.				
11	Petugas loket pendaftaran siap memberikan bantuan bila dibutuhkan.				
JAMINAN (<i>Assurance</i>)		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
12	Petugas loket pendaftaran terampil ketika melayani pasien.				
13	Petugas loket pendaftaran mempunyai pengetahuan baik tentang prosedur pendaftaran.				
14	Petugas loket pendaftaran melayani dengan sopan dan ramah.				
15	Dalam memberikan pelayanan,				

	petugas loket pendaftaran memberikan rasa aman pada pasien.				
16	Petugas loket pendaftaran melakukan pencatatan keterangan tentang pasien dengan baik.				
EMPATI (<i>Emphaty</i>)		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
17	Petugas loket pendaftaran melayani pasien dengan tulus.				
18	Petugas loket pendaftaran selalu menjelaskan ketika pasien bertanya.				
19	Petugas loket pendaftaran selalu ada diloket.				
20	Ketika antrian panjang, petugas mengurangi jam istirahatnya dan terus melayani pasien.				
21	Petugas loket pendaftaran selalu tersenyum kepada pasien.				
BUKTI FISIK (<i>Tangibles</i>)		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
22	Ruang tunggu loket pendaftaran Bersih dan nyaman.				
23	Selalu ada kursi kosong untuk menunggu ditempat pendaftaran.				
24	Petugas loket pendaftaran berpenampilan bersih dan rapi.				
25	Rumah sakit mempunyai papan dan informasi petunjuk pelayanan pendaftaran yang jelas.				
26	Petugas loket pendaftaran berpenampilan menarik.				

HASIL OUTPUT SPSS

1. *Output* data berdasarkan karakteristik pasien :

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	59	55,7	55,7	55,7
	Perempuan	47	44,3	44,3	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Statistics

Umur		
N	Valid	106
	Missing	0
Mean		36.25
Median		33.00
Mode		30
Std. Deviation		13.372
Variance		178.820
Range		53
Minimum		17
Maximum		70
Sum		3843

Kelompok Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 Tahun	24	22.6	22.6	22.6
	26-35 Tahun	39	36.8	36.8	59.4
	36-45 Tahun	23	21.7	21.7	81.1
	46-55 Tahun	7	6.6	6.6	87.7
	56-65 Tahun	7	6.6	6.6	94.3
	>65 Tahun	6	5.7	5.7	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	10	9,4	9,4	9,4
	Wiraswasta	7	6,6	6,6	16,0
	Pegawai Swasta	24	22,6	22,6	38,7
	Buruh/Sopir/Petani	6	5,7	5,7	44,3
	Pegawai Lepas Lainnya	8	7,5	7,5	51,9
	Pelajar/Mahasiswa	9	8,5	8,5	60,4
	TNI/Polri	3	2,8	2,8	63,2
	IRT (Ibu Rumah Tangga)	22	20,8	20,8	84,0
	Lainnya	17	16,0	16,0	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sekolah	1	0,9	0,9	0,9
	Tamat SD	3	2,8	2,8	3,8
	Tamat SMP	13	12,3	12,3	16,0
	Tamat SMA/SMK	55	51,9	51,9	67,9
	Tamat D1/D3	17	16,0	16,0	84,0
	Tamat S1/Profesi	17	16,0	16,0	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

2. *Output* kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*) :

Kejelasan informasi jadwal buka/tutup loket pendaftaran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	3	2,8	2,8	2,8
	Setuju	21	19,8	19,8	22,6
	Sangat Setuju	82	77,4	77,4	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Ketepatan waktu buka loket pendaftaran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	3	2,8	2,8	2,8
	Setuju	21	19,8	19,8	22,6
	Sangat Setuju	82	77,4	77,4	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Petugas loket pendaftaran mengarahkan pasien ke poliklinik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	2	1,9	1,9	1,9
	Setuju	7	6,6	6,6	8,5
	Sangat Setuju	97	91,5	91,5	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Petugas loket pendaftaran mengetahui apa yang dibutuhkan pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	0,9	0,9	0,9
	Kurang Setuju	1	0,9	0,9	1,9
	Setuju	7	6,6	6,6	8,5
	Sangat Setuju	97	91,5	91,5	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Kemudahan dalam pendaftaran/prosedur administrasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1,9	1,9	1,9
	Kurang Setuju	7	6,6	6,6	8,5
	Setuju	13	12,3	12,3	20,8
	Sangat Setuju	84	79,2	79,2	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Petugas loket pendaftaran melayani sesuai dengan urutannya, tidak ada pasien yang menyerobot antrian

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	1	0,9	0,9	0,9
	Setuju	25	23,6	23,6	24,5
	Sangat Setuju	80	75,5	75,5	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Kategori Kehandalan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	86	81,1	81,1	81,1
	Tidak Puas	20	18,9	18,9	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

3. *Output* kepuasan pasien berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) :

Petugas loket pendaftaran melakukan proses pendaftaran dengan cepat (waktu tunggu sebentar)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	3	2,8	2,8	2,8
	Setuju	18	17,0	17,0	19,8
	Sangat Setuju	85	80,2	80,2	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Petugas loket pendaftaran mengarahkan segera pasien ke poliklinik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	0,9	0,9	0,9
	Setuju	17	16,0	16,0	17,0
	Sangat Setuju	88	83,0	83,0	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Petugas loket pendaftaran tahu apa yang dibutuhkan pasien (merespon cepat masalah pasien)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	18	17,0	17,0	17,0
	Sangat Setuju	88	83,0	83,0	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Petugas loket pendaftaran cepat dalam menanggapi keluhan pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	1	0,9	0,9	0,9
	Setuju	24	22,6	22,6	23,6
	Sangat Setuju	81	76,4	76,4	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Petugas loket pendaftaran siap memberikan bantuan bila dibutuhkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	19	17,9	17,9	17,9
	Sangat Setuju	87	82,1	82,1	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Kategori Daya Tanggap

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	90	84,9	84,9	84,9
	Tidak Puas	16	15,1	15,1	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

4. *Output* kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) :

Petugas loket pendaftaran terampil ketika melayani pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	3	2,8	2,8	2,8
	Setuju	28	26,4	26,4	29,2
	Sangat Setuju	75	70,8	70,8	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Petugas loket pendaftaran mempunyai pengetahuan baik tentang prosedur pendaftaran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	3	2,8	2,8	2,8
	Setuju	15	14,2	14,2	17,0
	Sangat Setuju	88	83,0	83,0	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Petugas loket pendaftaran melayani dengan sopan dan ramah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	0,9	0,9	0,9
	Kurang Setuju	2	1,9	1,9	2,8
	Setuju	12	11,3	11,3	14,2
	Sangat Setuju	91	85,8	85,8	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Dalam memberikan pelayanan, petugas loket pendaftaran memberikan rasa aman pada pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	1	0,9	0,9	0,9
	Setuju	15	14,2	14,2	15,1
	Sangat Setuju	90	84,9	84,9	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Petugas loket pendaftaran melakukan pencatatan keterangan tentang pasien dengan baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	6	5,7	5,7	5,7
	Setuju	17	16,0	16,0	21,7
	Sangat Setuju	83	78,3	78,3	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Kategori Jaminan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	89	84,0	84,0	84,0
	Tidak Puas	17	16,0	16,0	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

5. *Output* kepuasan pasien berdasarkan dimensi empati (*emphaty*) :

Petugas loket pendaftaran melayani pasien dengan tulus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	0,9	0,9	0,9
	Kurang Setuju	3	2,8	2,8	3,8
	Setuju	18	17,0	17,0	20,8
	Sangat Setuju	84	79,2	79,2	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Petugas loket pendaftaran selalu menjelaskan ketika pasien bertanya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	4	3,8	3,8	3,8
	Setuju	14	13,2	13,2	17,0
	Sangat Setuju	88	83,0	83,0	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Petugas loket pendaftaran selalu ada diloket

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	0,9	0,9	0,9
	Kurang Setuju	3	2,8	2,8	3,8
	Setuju	14	13,2	13,2	17,0
	Sangat Setuju	88	83,0	83,0	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Ketika antrian panjang, petugas mengurangi jam istirahatnya dan terus melayani pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	0,9	0,9	0,9
	Kurang Setuju	3	2,8	2,8	3,8
	Setuju	17	16,0	16,0	19,8
	Sangat Setuju	85	80,2	80,2	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Petugas loket pendaftaran selalu tersenyum kepada pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	4,7	4,7	4,7
	Kurang Setuju	11	10,4	10,4	15,1
	Setuju	28	26,4	26,4	41,5
	Sangat Setuju	62	58,5	58,5	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Kategori Empati

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	84	79,2	79,2	79,2
	Tidak Puas	22	20,8	20,8	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

6. *Output* kepuasan pasien berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangibles*) :

Ruang tunggu loket pendaftaran Bersih dan nyaman

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	0,9	0,9	0,9
	Kurang Setuju	3	2,8	2,8	3,8
	Setuju	22	20,8	20,8	24,5
	Sangat Setuju	80	75,5	75,5	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Selalu ada kursi kosong untuk menunggu ditempat pendaftaran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1,9	1,9	1,9
	Kurang Setuju	5	4,7	4,7	6,6
	Setuju	11	10,4	10,4	17,0
	Sangat Setuju	88	83,0	83,0	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Petugas loket pendaftaran berpenampilan bersih dan rapi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1,9	1,9	1,9
	Kurang Setuju	5	4,7	4,7	6,6
	Setuju	15	14,2	14,2	20,8
	Sangat Setuju	84	79,2	79,2	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Rumah sakit mempunyai papan dan informasi petunjuk pelayanan pendaftaran yang jelas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	0,9	0,9	0,9
	Kurang Setuju	3	2,8	2,8	3,8
	Setuju	18	17,0	17,0	20,8
	Sangat Setuju	84	79,2	79,2	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Petugas loket pendaftaran berpenampilan menarik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	3	2,8	2,8	2,8
	Setuju	16	15,1	15,1	17,9
	Sangat Setuju	87	82,1	82,1	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Kategori Bukti Fisik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	87	82,1	82,1	82,1
	Tidak Puas	19	17,9	17,9	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

7. *Output* kepuasan pasien di Pelayanan pendaftaran rawat jalan :

Kategori Keseluruhan Kepuasan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	88	83,0	83,0	83,0
	Tidak Puas	18	17,0	17,0	100,0
	Total	106	100,0	100,0	