

LAMPIRAN – LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket Penelitian

ANGKET

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP INFORMASI DAN FASILITAS DI RUMAH SAKIT UMUM UKI JAKARTA

Kuisisioner ini adalah kuisisioner untuk penulisan Karya Tulis Ilmiah Fakultas Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Universitas Esa Unggul, oleh karena itu saya sebagai peneliti akan sangat berterima kasih apabila Bapak/Ibu/Saudara/Saudari, berkenan mengisi dan menjawab setiap pertanyaan yang ada pada angket kuisisioner ini dengan suka rela.

Beri tanda (✓) pada pilihan yang sesuai

I. Identitas Pasien

1. Nama Lengkap :
2. Usia :
3. Jenis Kelamin : Laki – laki Perempuan
4. Jaminan : Umum BPJS Asuransi Perusahaan
5. Pernah Berobat : Ya Tidak
6. Tujuan Poliklinik :

II. Persepsi Pasien

Pilih jawaban yang dirasa tepat oleh anda, dengan tanda (✓) pada kolom yang sesuai.

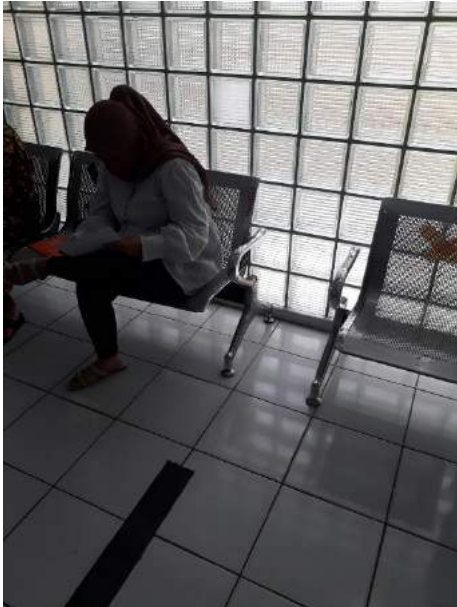
Keterangan :

- | | |
|----------------------------|--------------|
| Sangat Setuju | : SS |
| Setuju | : S |
| Cukup Setuju | : CS |
| Tidak Setuju | : TS |
| Sangat Tidak Setuju | : STS |

NO	PERTANYAAN	SS	S	CS	TS	STS
	Kehandalan (Realibility)					
1	Petugas pendaftaran RSUD UKI mampu dengan baik memberikan prosedur pelayanan					
2	Mengenai pengetahuan petugas pendaftaran RSUD UKI sudah baik					
3	Petugas pendaftaran RSUD UKI cepat dalam melayani dan mengatasi masalah pasien					
4	Petugas pendaftaran RSUD UKI mampu dalam memenuhi keinginan pasien					
	Daya Tanggap (Responsiveness)					
1	Petugas pendaftaran RSUD UKI menerima aduan yang dikeluhkan pasien					
2	Petugas pendaftaran RSUD UKI mampu memberikan solusi terhadap keluhan pasien					
3	Informasi yang diberikan petugas pendaftaran RSUD UKI mudah dimengerti					
	Empati (Empathy)					
1	Pelayanan pada petugas pendaftaran RSUD UKI ramah terhadap pasien					
2	Petugas pendaftaran RSUD UKI sopan santun dalam berkomunikasi pada pasien					
3	Petugas pendaftaran RSUD UKI focus memberikan pelayanan terhadap pasien					
	Bukti Langsung (Tangibles)					
1	Lokasi pada RSUD UKI strategis (mudah ditemukan)					
2	Suasana Gedung, Kelengkapan Fasilitas Parkir, dan gedung RSUD UKI memadai, luas, dan nyaman					
3	Keramahan, kesopanan, dan kerapuhan dokter, perawat, petugas pendaftaran RSUD UKI					
	Jaminan Pelayanan (Assurance)					
1	Kualitas yang diberikan pada petugas pendaftaran RSUD UKI sesuai dengan keinginan pasien					
2	RSUD UKI memberikan kenyamanan, tanggung jawab, dan keamanan pada pasien					
3	Petugas pendaftaran RSUD UKI mempunyai kemampuan yang baik dimata pasien					

Lampiran 2 Dokumentasi







Lampiran 3 *Output* SPSS*Output* SPSS**Jenis Kelamin pasien rawat jalan rsu uki**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perempuan	49	59.0	59.0	59.0
	Laki-laki	34	41.0	41.0	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Penggunaan jaminan pembayaran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Asuransi	2	2.4	2.4	2.4
	BPJS	67	80.7	80.7	83.1
	Umum	14	16.9	16.9	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Mengetahui pasien lama atau baru

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	83	100.0	100.0	100.0

A1_Kategorik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	11	13.3	13.3	13.3
	Setuju	72	86.7	86.7	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

A2_Kategorik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	Tidak Setuju	13	15.7	15.7	15.7
	Setuju	70	84.3	84.3	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

A3_Kategorik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	15	18.1	18.1	18.1
	Setuju	68	81.9	81.9	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

A4_Kategorik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	11	13.3	13.3	13.3
	Setuju	72	86.7	86.7	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

B1_Kategorik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	19	22.9	22.9	22.9
	Setuju	64	77.1	77.1	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

B2_Kategorik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	15	18.1	18.1	18.1
	Setuju	68	81.9	81.9	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

B3_Kategorik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	15	18.1	18.1	18.1
	Setuju	68	81.9	81.9	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

C1_Kategorik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	14	16.9	16.9	16.9
	Setuju	69	83.1	83.1	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

C2_Kategorik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	15	18.1	18.1	18.1
	Setuju	68	81.9	81.9	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

C3_Kategorik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	16	19.3	19.3	19.3
	Setuju	67	80.7	80.7	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

D1_Kategorik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	9	10.8	10.8	10.8
	Setuju	74	89.2	89.2	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

D2_Kategorik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	12	14.5	14.5	14.5
	Setuju	71	85.5	85.5	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

D3_Kategorik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	12	14.5	14.5	14.5
	Setuju	71	85.5	85.5	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

E1_Kategorik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	6.0	6.0	6.0
	Setuju	78	94.0	94.0	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

E2_Kategorik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	4.8	4.8	4.8
	Setuju	79	95.2	95.2	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

E3_Kategorik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	4.8	4.8	4.8
	Setuju	79	95.2	95.2	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Total_AKategorik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	43	51.8	51.8	51.8
	Tidak Puas	40	48.2	48.2	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Total_BKategorik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	63	75.9	75.9	75.9
	Tidak Puas	20	24.1	24.1	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Total_CKategorik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	42	50.6	50.6	50.6

	Tidak Puas	41	49.4	49.4	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Total_DKategorik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	51	61.4	61.4	61.4
	Tidak Puas	32	38.6	38.6	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Total_EKategorik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	42	50.6	50.6	50.6
	Tidak Puas	41	49.4	49.4	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Kepuasan_Kat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	45	54.2	54.2	54.2
	Tidak Puas	38	45.8	45.8	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Lampiran 4 Pendoman Wawancara

Pendoman Wawancara pada Observasi Awal

1. Apakah sebelumnya RSUD UKI Jakarta sudah pernah melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan?
2. Proses untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan RSUD UKI?
3. Jumlah pasien rawat jalan perhari?