

## LAMPIRAN

## Lampiran 1

**Kuesioner Penelitian Offline****Identitas Responden**

1. Nama :
2. Nomor Responden :
3. Jenis Kelamin : Pria/Wanita
4. Usia : Tahun

**Petunjuk Pengisian :**

Berdasarkan atas pengalaman Bapak/Ibu, berilah tanda (✓) pada setiap pernyataan ini sesuai persepsi Bapak/Ibu pada kolom :

1. Sangat tidak setuju    2. Tidak setuju    3. Ragu-ragu    4. Setuju    5. Sangat Setuju

No.	Pertanyaan	Penilaian				
		1	2	3	4	5
<b>A.</b>	<b>Kualitas Pelayanan</b>					
1	Respon yang diberikan oleh petugas pendaftaran cepat					
2	Pelayanan Pendaftaran yang diberikan tidak berbelit-belit					
3	Saya merasa petugas pendaftaran, merespon pelayanan pasien dengan sangat amat terampil dan teliti					
4	Petugas pendaftaran mampu menjawab semua pertanyaan pasien					
5	Petugas pendaftaran menguasai adanya pelayanan pendaftaran <i>offline</i>					
<b>B.</b>	<b>Pengetahuan</b>					
1	Saya yakin RSPAD Gatot Soebroto adalah rumah sakit yang baik					
2	Menurut saya RSPAD Gatot Soebroto memberikan pelayanan yang adil tanpa memandang status sosial					
3	Menurut saya memilih RSPAD adalah pilihan yang tepat					
<b>C.</b>	<b>Pengalaman</b>					
1	Saya sering menceritakan pengalaman berobat ke RSPAD kepada teman-teman					
2	Petugas pelayanan pendaftaran di RSPAD Gatot Soebroto sangat ramah					

3	Saya selalu mendapat informasi mengenai pelayanan kesehatan dengan cepat					
4	Saya merasakan adanya perubahan sejak peralihan pendaftaran di RSPAD					
<b>D</b>	<b>Kepuasan</b>					
1	Proses pendaftaran <i>offline</i> di RSPAD sangat mudah dan tidak berbelit-belit					
2	Petugas merespons pelayanan pendaftaran dengan handal dan tepat					
3	Petugas pendaftaran merespons pelayanan dengan teliti saat menanyakan persyaratan pasien					
4	Petugas mampu memberikan solusi bila ada masalah yang terjadi pada saat pendaftaran					
5	Petugas memberikan pelayanan pendaftaran dengan cepat					
6	Tidak terjadi respon yang lama pada saat menunggu pelayanan pendaftaran					
7	Petugas memberi pelayanan dengan cekatan					

Lampiran 2

Data Pasien *offline*

Tabel Frekuensi

Respon yang diberikan oleh petugas pendaftaran cepat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	2	4,4	4,4	4,4
	TIDAK SETUJU	3	6,7	6,7	11,1
	RAGU-RAGU	9	20,0	20,0	31,1
	SETUJU	29	64,4	64,4	95,6
	SANGAT SETUJU	2	4,4	4,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Pelayanan Pendaftaran yang diberikan tidak berbelit-belit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	1	2,2	2,2	2,2
	TIDAK SETUJU	3	6,7	6,7	8,9
	RAGU-RAGU	8	17,8	17,8	26,7
	SETUJU	32	71,1	71,1	97,8
	SANGAT SETUJU	1	2,2	2,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Saya merasa petugas pendaftaran, merespon pelayanan pasien dengan sangat amat terampil dan teliti

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	1	2,2	2,2	2,2
	TIDAK SETUJU	3	6,7	6,7	8,9
	RAGU-RAGU	11	24,4	24,4	33,3
	SETUJU	24	53,3	53,3	86,7
	SANGAT SETUJU	6	13,3	13,3	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Petugas pendaftaran mampu menjawab semua pertanyaan pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	3	6,7	6,7	6,7
	TIDAK SETUJU	2	4,4	4,4	11,1
	RAGU-RAGU	7	15,6	15,6	26,7
	SETUJU	27	60,0	60,0	86,7
	SANGAT SETUJU	6	13,3	13,3	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Petugas pendaftaran menguasai adanya pelayanan pendaftaran *offline*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	1	2,2	2,2	2,2
	TIDAK SETUJU	4	8,9	8,9	11,1
	RAGU-RAGU	8	17,8	17,8	28,9
	SETUJU	22	48,9	48,9	77,8
	SANGAT SETUJU	10	22,2	22,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

**Pelayanan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	1	2,2	2,2	2,2
	10	3	6,7	6,7	8,9
	11	1	2,2	2,2	11,1
	14	1	2,2	2,2	13,3
	15	1	2,2	2,2	15,6
	16	1	2,2	2,2	17,8
	17	5	11,1	11,1	28,9
	18	1	2,2	2,2	31,1
	19	6	13,3	13,3	44,4
	20	16	35,6	35,6	80,0
	21	4	8,9	8,9	88,9
	22	1	2,2	2,2	91,1
	23	3	6,7	6,7	97,8
	25	1	2,2	2,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Saya yakin RSPAD Gatot Soebroto adalah rumah sakit yang baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAGU-RAGU	7	15,6	15,6	15,6
	SETUJU	26	57,8	57,8	73,3
	SANGAT SETUJU	12	26,7	26,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Menurut saya RSPAD Gatot Soebroto memberikan pelayanan yang adil tanpa memandang status sosial

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	7	15,6	15,6	15,6
	RAGU-RAGU	6	13,3	13,3	28,9
	SETUJU	27	60,0	60,0	88,9
	SANGAT SETUJU	5	11,1	11,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Menurut saya memilih RSPAD adalah pilihan yang tepat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	1	2,2	2,2	2,2
	TIDAK SETUJU	2	4,4	4,4	6,7
	RAGU-RAGU	6	13,3	13,3	20,0
	SETUJU	29	64,4	64,4	84,4
	SANGAT SETUJU	7	15,6	15,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

**Pengetahuan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	7	3	6,7	6,7	6,7
	8	3	6,7	6,7	13,3
	9	2	4,4	4,4	17,8
	10	1	2,2	2,2	20,0
	11	3	6,7	6,7	26,7
	12	19	42,2	42,2	68,9
	13	7	15,6	15,6	84,4
	14	6	13,3	13,3	97,8
	15	1	2,2	2,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Saya sering menceritakan pengalaman berobat ke RSPAD kepada teman-teman

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	2	4,4	4,4	4,4
	TIDAK SETUJU	6	13,3	13,3	17,8
	RAGU-RAGU	14	31,1	31,1	48,9
	SETUJU	21	46,7	46,7	95,6
	SANGAT SETUJU	2	4,4	4,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Petugas pelayanan pendaftaran di RSPAD Gatot Soebroto sangat ramah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	4	8,9	8,9	8,9
	TIDAK SETUJU	1	2,2	2,2	11,1
	RAGU-RAGU	7	15,6	15,6	26,7
	SETUJU	27	60,0	60,0	86,7
	SANGAT SETUJU	6	13,3	13,3	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Saya selalu mendapat informasi mengenai pelayanan kesehatan dengan cepat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	3	6,7	6,7	6,7
	TIDAK SETUJU	3	6,7	6,7	13,3
	RAGU-RAGU	9	20,0	20,0	33,3
	SETUJU	25	55,6	55,6	88,9

SANGAT SETUJU	5	11,1	11,1	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Saya merasakan adanya perubahan sejak peralihan pendaftaran di RSPAD

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	2	4,4	4,4	4,4
	TIDAK SETUJU	3	6,7	6,7	11,1
	RAGU-RAGU	9	20,0	20,0	31,1
	SETUJU	27	60,0	60,0	91,1
	SANGAT SETUJU	4	8,9	8,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

### Pengalaman

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	1	2,2	2,2	2,2
	6	2	4,4	4,4	6,7
	9	2	4,4	4,4	11,1
	10	2	4,4	4,4	15,6
	11	1	2,2	2,2	17,8
	12	1	2,2	2,2	20,0
	13	5	11,1	11,1	31,1
	14	2	4,4	4,4	35,6
	15	9	20,0	20,0	55,6
	16	14	31,1	31,1	86,7
	17	1	2,2	2,2	88,9
	18	2	4,4	4,4	93,3
	19	3	6,7	6,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Proses pendaftaran *offline* di RSPAD sangat mudah dan tidak berbelit-belit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	1	2,2	2,2	2,2
	TIDAK SETUJU	5	11,1	11,1	13,3
	RAGU-RAGU	16	35,6	35,6	48,9
	SETUJU	22	48,9	48,9	97,8
	SANGAT SETUJU	1	2,2	2,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Petugas merespons pelayanan pendaftaran dengan handal dan tepat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	2	4,4	4,4	4,4
	TIDAK SETUJU	4	8,9	8,9	13,3
	RAGU-RAGU	9	20,0	20,0	33,3
	SETUJU	27	60,0	60,0	93,3
	SANGAT SETUJU	3	6,7	6,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Petugas pendaftaran merespons pelayanan dengan teliti saat menanyakan persyaratan pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	2	4,4	4,4	4,4
	TIDAK SETUJU	1	2,2	2,2	6,7
	RAGU-RAGU	8	17,8	17,8	24,4
	SETUJU	28	62,2	62,2	86,7
	SANGAT SETUJU	6	13,3	13,3	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Petugas mampu memberikan solusi bila ada masalah yang terjadi pada saat pendaftaran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	3	6,7	6,7	6,7
	TIDAK SETUJU	1	2,2	2,2	8,9
	RAGU-RAGU	11	24,4	24,4	33,3
	SETUJU	24	53,3	53,3	86,7
	SANGAT SETUJU	6	13,3	13,3	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Petugas memberikan pelayanan pendaftaran dengan cepat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	3	6,7	6,7	6,7
	TIDAK SETUJU	1	2,2	2,2	8,9
	RAGU-RAGU	7	15,6	15,6	24,4
	SETUJU	28	62,2	62,2	86,7
	SANGAT SETUJU	6	13,3	13,3	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Tidak terjadi respon yang lama pada saat menunggu pelayanan pendaftaran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	2	4,4	4,4	4,4
	TIDAK SETUJU	2	4,4	4,4	8,9
	RAGU-RAGU	13	28,9	28,9	37,8
	SETUJU	26	57,8	57,8	95,6
	SANGAT SETUJU	2	4,4	4,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Petugas memberi pelayanan dengan cekatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	2	4,4	4,4	4,4
	TIDAK SETUJU	2	4,4	4,4	8,9
	RAGU-RAGU	10	22,2	22,2	31,1
	SETUJU	24	53,3	53,3	84,4
	SANGAT SETUJU	7	15,6	15,6	100,0
Total		45	100,0	100,0	

Kepuasan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	7	1	2,2	2,2	2,2	
	9	1	2,2	2,2	4,4	
	13	1	2,2	2,2	6,7	
	17	2	4,4	4,4	11,1	
	19	1	2,2	2,2	13,3	
	21	2	4,4	4,4	17,8	
	24	3	6,7	6,7	24,4	
	25	4	8,9	8,9	33,3	
	26	6	13,3	13,3	46,7	
	27	8	17,8	17,8	64,4	
	28	8	17,8	17,8	82,2	
	29	1	2,2	2,2	84,4	
	30	2	4,4	4,4	88,9	
	31	1	2,2	2,2	91,1	
	32	4	8,9	8,9	100,0	
	Total		45	100,0	100,0	

Tabel Deskriptif Pendaftaran *Offline*

Descriptives

		Statistic	Std. Error	
Pelayanan	Mean	18,40	,587	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	17,22	
		Upper Bound	19,58	
	5% Trimmed Mean	18,69		
	Median	20,00		
	Variance	15,518		
	Std. Deviation	3,939		

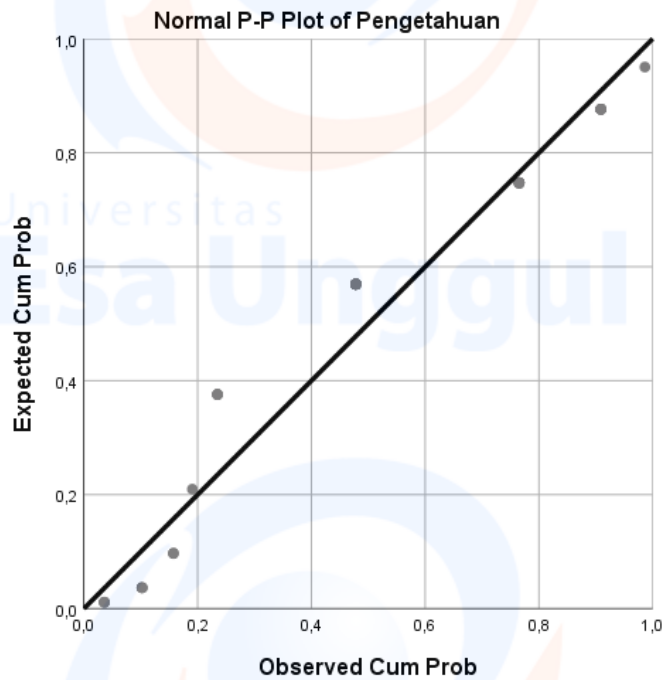
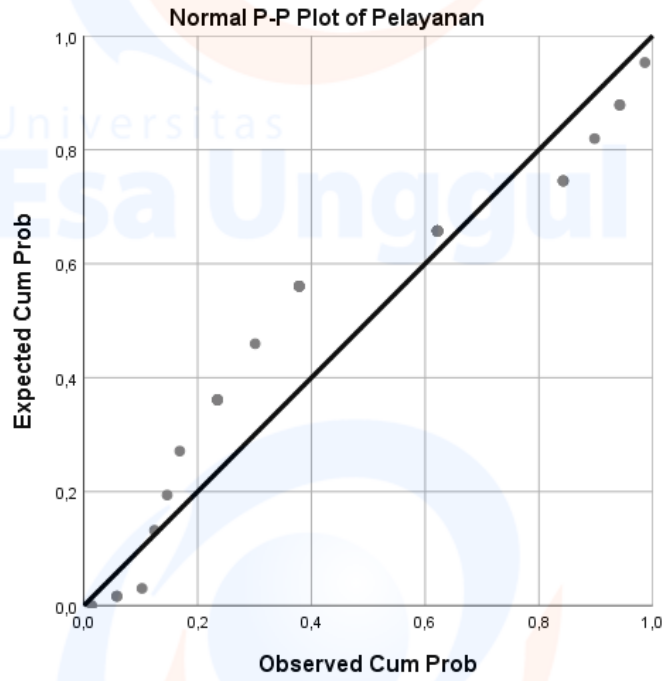


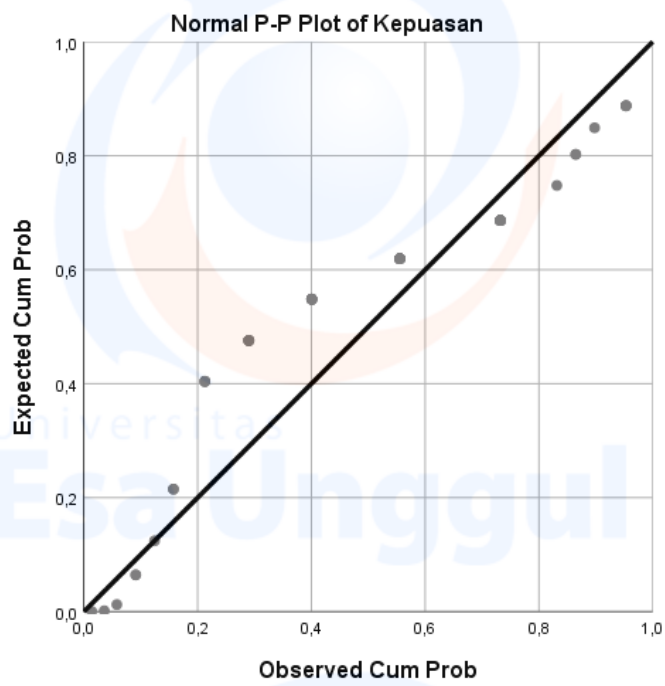
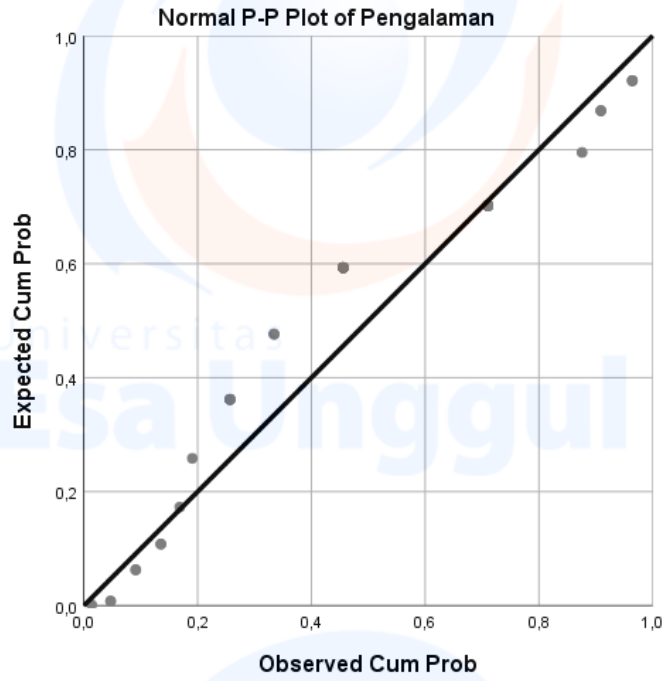
	Minimum	5	
	Maximum	25	
	Range	20	
	Interquartile Range	3	
	Skewness	-1,548	,354
	Kurtosis	2,672	,695
Pengetahuan	Mean	11,64	,303
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	11,03
		Upper Bound	12,26
	5% Trimmed Mean	11,75	
	Median	12,00	
	Variance	4,143	
	Std. Deviation	2,036	
	Minimum	7	
	Maximum	15	
	Range	8	
	Interquartile Range	2	
	Skewness	-,997	,354
	Kurtosis	,374	,695
	Pengalaman	Mean	14,20
95% Confidence Interval for Mean		Lower Bound	13,18
		Upper Bound	15,22
5% Trimmed Mean		14,44	
Median		15,00	
Variance		11,527	
Std. Deviation		3,395	
Minimum		4	
Maximum		19	
Range		15	
Interquartile Range		3	
Skewness		-1,274	,354
Kurtosis		1,550	,695
Kepuasan		Mean	25,33
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	23,68
		Upper Bound	26,98
	5% Trimmed Mean	25,90	
	Median	27,00	
	Variance	30,136	
	Std. Deviation	5,490	
	Minimum	7	

Maximum	32	
Range	25	
Interquartile Range	4	
Skewness	-1,749	,354
Kurtosis	3,375	,695

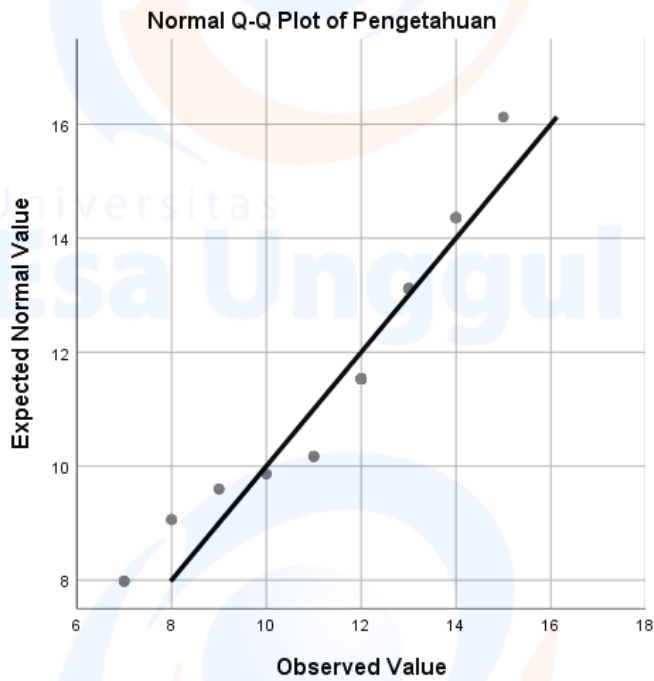
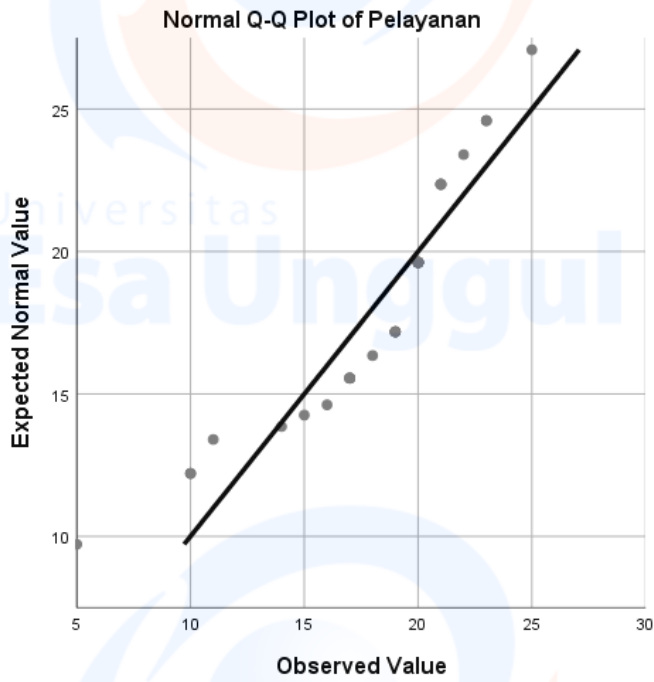
Lampiran 3  
Uji Normalitas Data Pasien *Offline*

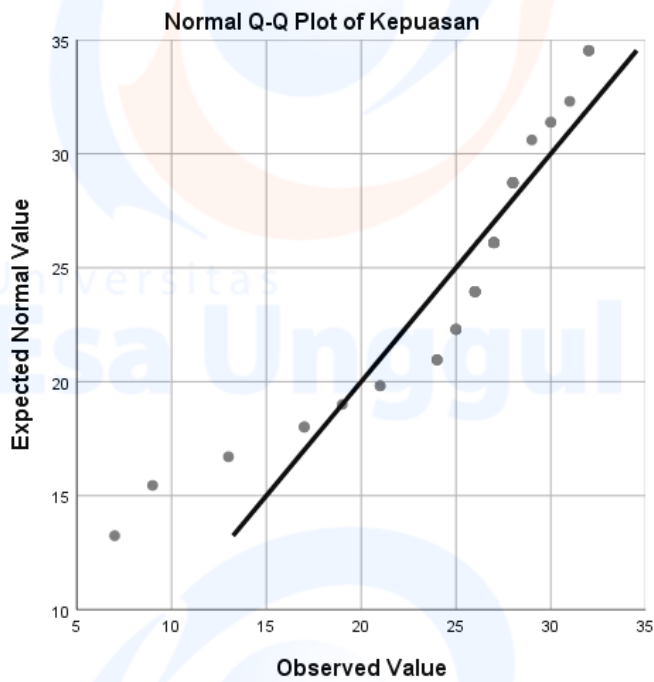
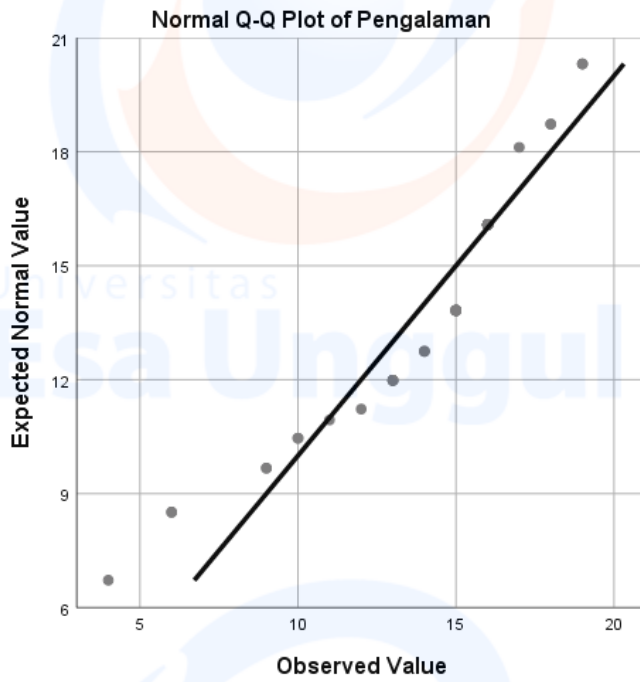
1. Uji Normalitas P-P Plot





2. Uji Normalitas Q-Q Plot





3. Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

**Tests of Normality**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Pelayanan	,249	45	,000	,830	45	,000
Pengetahuan	,303	45	,000	,856	45	,000
Pengalaman	,238	45	,000	,867	45	,000
Kepuasan	,231	45	,000	,815	45	,000

a. Lilliefors Significance Correction

Lampiran 4

**Kuesioner Penelitian Online**

**Identitas Responden**

- 1. Nama :
- 2. Nomor Responden :
- 3. Jenis Kelamin : Pria/Wanita
- 4. Usia : Tahun

**Petunjuk Pengisian :**

**Berdasarkan atas pengalaman Bapak/Ibu, berilah tanda (✓) pada setiap pernyataan ini sesuai persepsi Bapak/Ibu pada kolom :**

1. Sangat tidak setuju    2. Tidak setuju    3. Ragu-ragu    4. Setuju    5. Sangat Setuju

No.	Pertanyaan	Penilaian				
		1	2	3	4	5
<b>A.</b>	<b>Kualitas Pelayanan</b>					
1	Respon yang diberikan oleh petugas pendaftaran cepat					
2	Pelayanan Pendaftaran yang diberikan tidak berbelit-belit					
3	Saya merasa petugas pendaftaran, merespon pelayanan pasien dengan sangat amat terampil dan teliti					
4	Petugas pendaftaran mampu menjawab semua pertanyaan pasien					
5	Petugas pendaftaran menguasai adanya pelayanan pendaftaran <i>online</i>					
<b>B.</b>	<b>Pengetahuan</b>					
1	Saya yakin RSPAD Gatot Soebroto adalah rumah sakit yang baik					
2	Menurut saya RSPAD Gatot Soebroto memberikan pelayanan yang adil tanpa memandang status sosial					
3	Menurut saya memilih RSPAD adalah pilihan yang tepat					
<b>C.</b>	<b>Pengalaman</b>					
1	Saya sering menceritakan pengalaman berobat ke RSPAD kepada teman-teman					
2	Petugas pelayanan pendaftaran di RSPAD Gatot Soebroto sangat ramah					



3	Saya selalu mendapat informasi mengenai pelayanan kesehatan dengan cepat					
4	Saya merasakan adanya perubahan sejak peralihan pendaftaran di RSPAD					
<b>D</b>	<b>Kepuasan</b>					
1	Proses pendaftaran <i>online</i> di RSPAD sangat mudah dan tidak berbelit-belit					
2	Petugas merespons pelayanan pendaftaran dengan handal dan tepat					
3	Petugas pendaftaran merespons pelayanan dengan teliti saat menanyakan persyaratan pasien					
4	Petugas mampu memberikan solusi bila ada masalah yang terjadi pada saat pendaftaran					
5	Petugas memberikan pelayanan pendaftaran dengan cepat					
6	Tidak terjadi respon yang lama pada saat menunggu pelayanan pendaftaran					
7	Petugas memberi pelayanan dengan cekatan					

Lampiran 5

Data Pasien online

Tabel Frekuensi

Respon yang diberikan oleh petugas pendaftaran cepat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	7	15,6	15,6	15,6
	TIDAK SETUJU	15	33,3	33,3	48,9
	RAGU-RAGU	16	35,6	35,6	84,4
	SETUJU	7	15,6	15,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Pelayanan Pendaftaran yang diberikan tidak berbelit-belit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	5	11,1	11,1	11,1
	TIDAK SETUJU	17	37,8	37,8	48,9
	RAGU-RAGU	14	31,1	31,1	80,0
	SETUJU	7	15,6	15,6	95,6
	SANGAT SETUJU	2	4,4	4,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Saya merasa petugas pendaftaran, merespon pelayanan pasien dengan sangat amat terampil dan teliti

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	1	2,2	2,2	2,2
	TIDAK SETUJU	15	33,3	33,3	35,6
	RAGU-RAGU	20	44,4	44,4	80,0
	SETUJU	7	15,6	15,6	95,6
	SANGAT SETUJU	2	4,4	4,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Petugas pendaftaran mampu menjawab semua pertanyaan pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	4	8,9	8,9	8,9
	TIDAK SETUJU	11	24,4	24,4	33,3
	RAGU-RAGU	19	42,2	42,2	75,6
	SETUJU	9	20,0	20,0	95,6
	SANGAT SETUJU	2	4,4	4,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Petugas pendaftaran menguasai adanya pelayanan pendaftaran *online*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	4	8,9	8,9	8,9
	TIDAK SETUJU	12	26,7	26,7	35,6
	RAGU-RAGU	21	46,7	46,7	82,2
	SETUJU	8	17,8	17,8	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

**Pelayanan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	7	3	6,7	6,7	6,7
	8	1	2,2	2,2	8,9
	9	1	2,2	2,2	11,1
	10	5	11,1	11,1	22,2
	11	3	6,7	6,7	28,9
	12	6	13,3	13,3	42,2
	13	3	6,7	6,7	48,9
	14	3	6,7	6,7	55,6
	15	7	15,6	15,6	71,1
	16	3	6,7	6,7	77,8
	17	3	6,7	6,7	84,4
	18	2	4,4	4,4	88,9
	19	1	2,2	2,2	91,1
	20	4	8,9	8,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Saya yakin RSPAD Gatot Soebroto adalah rumah sakit yang baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	2	4,4	4,4	4,4
	TIDAK SETUJU	3	6,7	6,7	11,1
	RAGU-RAGU	14	31,1	31,1	42,2
	SETUJU	21	46,7	46,7	88,9
	SANGAT SETUJU	5	11,1	11,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Menurut saya RSPAD Gatot Soebroto memberikan pelayanan yang adil tanpa memandang status sosial

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	1	2,2	2,2	2,2
	TIDAK SETUJU	5	11,1	11,1	13,3
	RAGU-RAGU	17	37,8	37,8	51,1
	SETUJU	17	37,8	37,8	88,9
	SANGAT SETUJU	5	11,1	11,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Menurut saya memilih RSPAD adalah pilihan yang tepat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	2	4,4	4,4	4,4
	TIDAK SETUJU	6	13,3	13,3	17,8
	RAGU-RAGU	15	33,3	33,3	51,1
	SETUJU	19	42,2	42,2	93,3
	SANGAT SETUJU	3	6,7	6,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

**Pengetahuan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	2,2	2,2	2,2
	5	1	2,2	2,2	4,4
	6	4	8,9	8,9	13,3
	8	2	4,4	4,4	17,8
	9	6	13,3	13,3	31,1
	10	7	15,6	15,6	46,7
	11	8	17,8	17,8	64,4
	12	10	22,2	22,2	86,7
	13	3	6,7	6,7	93,3
	15	3	6,7	6,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Saya sering menceritakan pengalaman berobat ke RSPAD kepada teman-teman

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	1	2,2	2,2	2,2
	TIDAK SETUJU	17	37,8	37,8	40,0
	RAGU-RAGU	9	20,0	20,0	60,0
	SETUJU	16	35,6	35,6	95,6
	SANGAT SETUJU	2	4,4	4,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Petugas pelayanan pendaftaran di RSPAD Gatot Soebroto sangat ramah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	3	6,7	6,7	6,7
	TIDAK SETUJU	8	17,8	17,8	24,4
	RAGU-RAGU	22	48,9	48,9	73,3
	SETUJU	10	22,2	22,2	95,6
	SANGAT SETUJU	2	4,4	4,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Saya selalu mendapat informasi mengenai pelayanan kesehatan dengan cepat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	6	13,3	13,3	13,3
	TIDAK SETUJU	11	24,4	24,4	37,8
	RAGU-RAGU	16	35,6	35,6	73,3
	SETUJU	10	22,2	22,2	95,6
	SANGAT SETUJU	2	4,4	4,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Saya merasakan adanya perubahan sejak peralihan pendaftaran di RSPAD

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	1	2,2	2,2	2,2
	TIDAK SETUJU	6	13,3	13,3	15,6
	RAGU-RAGU	26	57,8	57,8	73,3
	SETUJU	10	22,2	22,2	95,6
	SANGAT SETUJU	2	4,4	4,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

### Pengalaman

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	7	1	2,2	2,2	2,2
	8	2	4,4	4,4	6,7
	9	6	13,3	13,3	20,0
	10	7	15,6	15,6	35,6
	11	4	8,9	8,9	44,4
	12	6	13,3	13,3	57,8
	13	6	13,3	13,3	71,1
	14	4	8,9	8,9	80,0
	15	5	11,1	11,1	91,1
	16	3	6,7	6,7	97,8
	18	1	2,2	2,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Proses pendaftaran *online* di RSPAD sangat mudah dan tidak berbelit-belit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	2	4,4	4,4	4,4
	TIDAK SETUJU	17	37,8	37,8	42,2
	RAGU-RAGU	20	44,4	44,4	86,7
	SETUJU	6	13,3	13,3	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Petugas merespons pelayanan pendaftaran dengan handal dan tepat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	14	31,1	31,1	31,1
	RAGU-RAGU	25	55,6	55,6	86,7
	SETUJU	6	13,3	13,3	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Petugas pendaftaran merespons pelayanan dengan teliti saat menanyakan persyaratan pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	3	6,7	6,7	6,7
	TIDAK SETUJU	4	8,9	8,9	15,6
	RAGU-RAGU	18	40,0	40,0	55,6
	SETUJU	18	40,0	40,0	95,6
	SANGAT SETUJU	2	4,4	4,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Petugas mampu memberikan solusi bila ada masalah yang terjadi pada saat pendaftaran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	3	6,7	6,7	6,7
	TIDAK SETUJU	8	17,8	17,8	24,4
	RAGU-RAGU	17	37,8	37,8	62,2
	SETUJU	16	35,6	35,6	97,8
	SANGAT SETUJU	1	2,2	2,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Petugas memberikan pelayanan pendaftaran dengan cepat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	4	8,9	8,9	8,9
	TIDAK SETUJU	13	28,9	28,9	37,8
	RAGU-RAGU	19	42,2	42,2	80,0
	SETUJU	9	20,0	20,0	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Tidak terjadi respon yang lama pada saat menunggu pelayanan pendaftaran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	4	8,9	8,9	8,9
	TIDAK SETUJU	11	24,4	24,4	33,3
	RAGU-RAGU	25	55,6	55,6	88,9
	SETUJU	4	8,9	8,9	97,8
	SANGAT SETUJU	1	2,2	2,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Petugas memberi pelayanan dengan cekatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	5	11,1	11,1	11,1
	TIDAK SETUJU	9	20,0	20,0	31,1
	RAGU-RAGU	24	53,3	53,3	84,4
	SETUJU	6	13,3	13,3	97,8
	SANGAT SETUJU	1	2,2	2,2	100,0
Total		45	100,0	100,0	

Kepuasan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10	1	2,2	2,2	2,2
	13	1	2,2	2,2	4,4
	14	4	8,9	8,9	13,3
	15	3	6,7	6,7	20,0
	17	4	8,9	8,9	28,9
	18	3	6,7	6,7	35,6
	19	3	6,7	6,7	42,2
	20	1	2,2	2,2	44,4
	21	6	13,3	13,3	57,8
	22	5	11,1	11,1	68,9
	23	5	11,1	11,1	80,0
	24	4	8,9	8,9	88,9
	25	1	2,2	2,2	91,1
	26	3	6,7	6,7	97,8
	29	1	2,2	2,2	100,0
	Total		45	100,0	100,0

Tabel Deskriptif Data Pasien *Online*

Descriptives

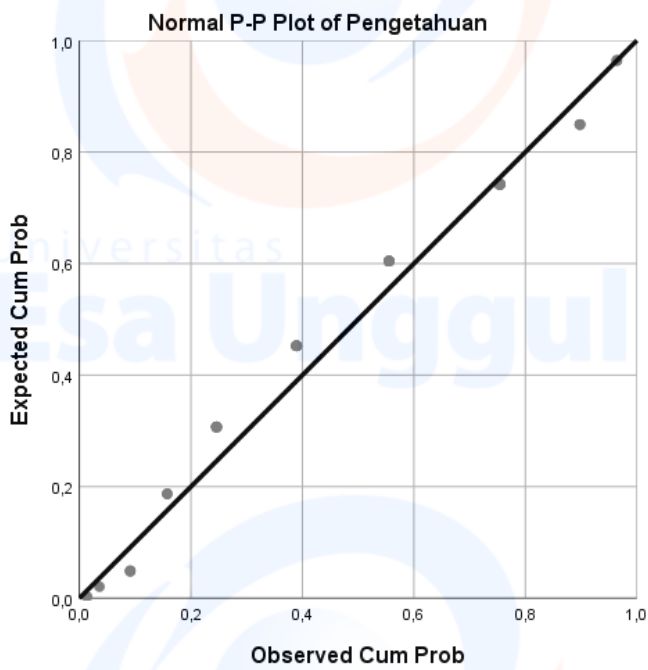
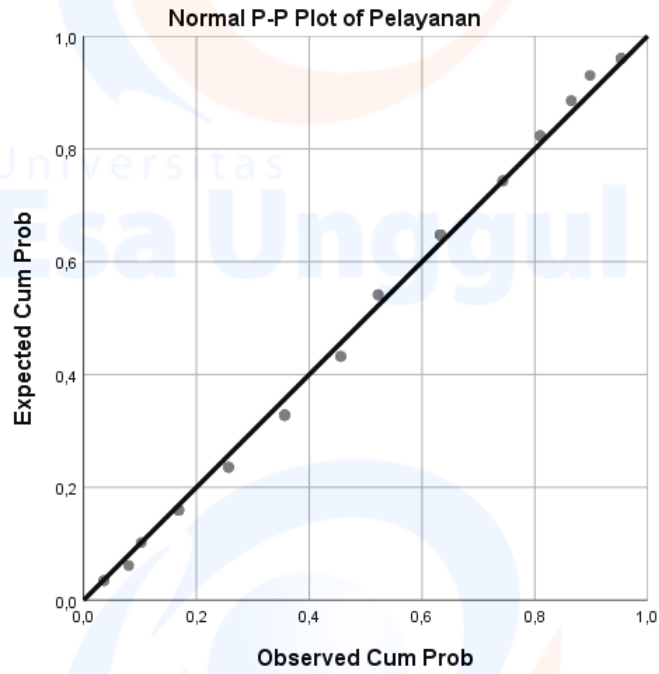
		Statistic	Std. Error	
Pelayanan	Mean	13,62	,542	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	12,53	
		Upper Bound	14,72	
	5% Trimmed Mean	13,64		
	Median	14,00		
	Variance	13,240		
	Std. Deviation	3,639		
	Minimum	7		
	Maximum	20		
	Range	13		
	Interquartile Range	5		
	Skewness	,034	,354	
	Kurtosis	-,694	,695	

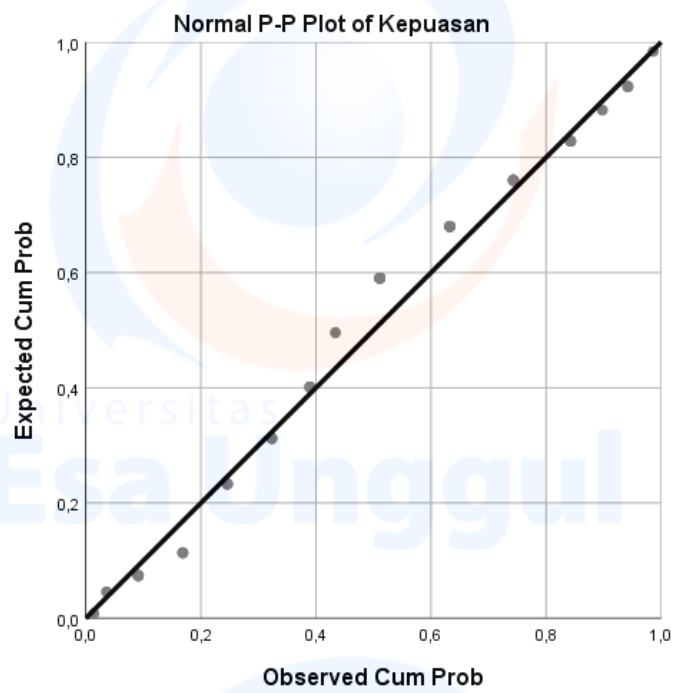
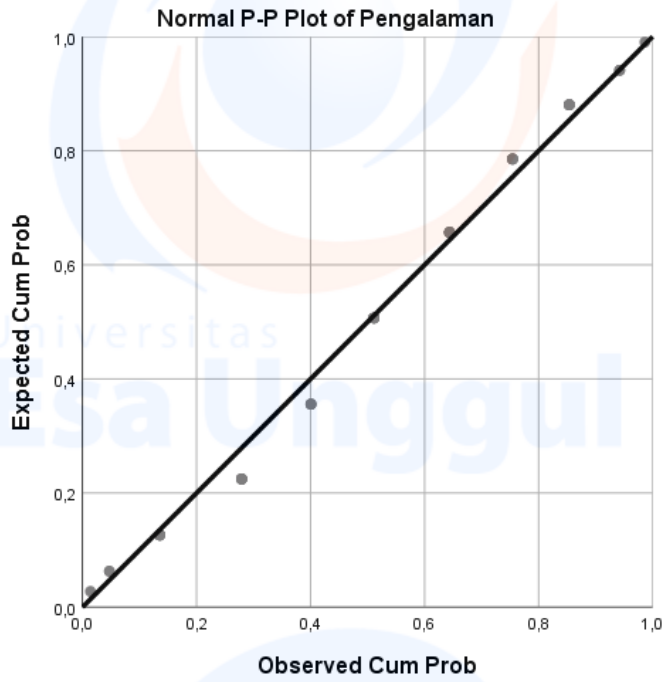
Pengetahuan	Mean		10,31	,388
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	9,53	
		Upper Bound	11,09	
	5% Trimmed Mean		10,39	
	Median		11,00	
	Variance		6,765	
	Std. Deviation		2,601	
	Minimum		3	
	Maximum		15	
	Range		12	
	Interquartile Range		3	
	Skewness		-,650	,354
	Kurtosis		,655	,695
	Pengalaman	Mean		11,96
95% Confidence Interval for Mean		Lower Bound	11,18	
		Upper Bound	12,73	
5% Trimmed Mean			11,93	
Median			12,00	
Variance			6,680	
Std. Deviation			2,585	
Minimum			7	
Maximum			18	
Range			11	
Interquartile Range			4	
Skewness			,200	,354
Kurtosis			-,705	,695
Kepuasan		Mean		20,04
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	18,79	
		Upper Bound	21,30	
	5% Trimmed Mean		20,10	
	Median		21,00	
	Variance		17,453	
	Std. Deviation		4,178	
	Minimum		10	
	Maximum		29	
	Range		19	
	Interquartile Range		6	
	Skewness		-,287	,354
	Kurtosis		-,430	,695



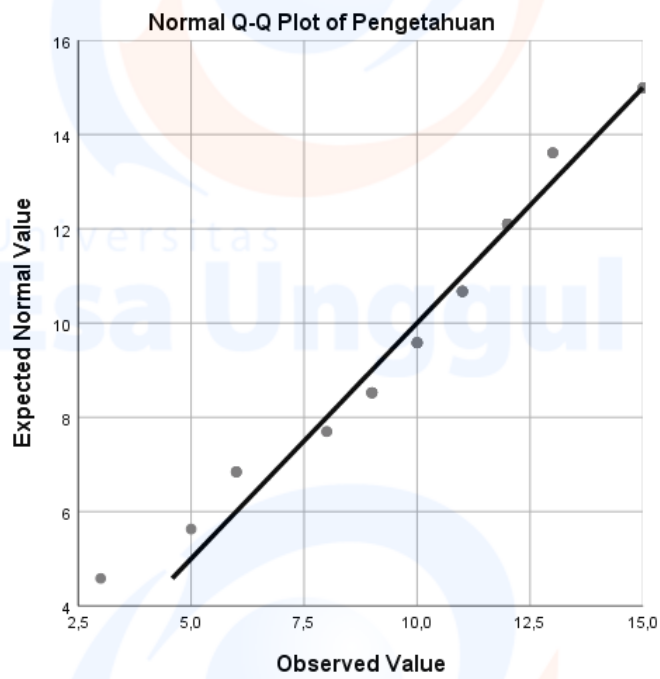
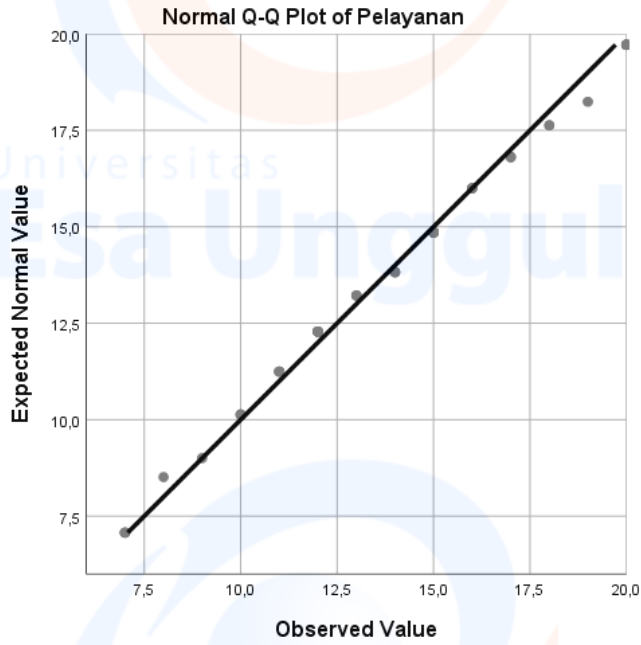
Lampiran 6  
Uji Normalitas Data Pasien *Online*

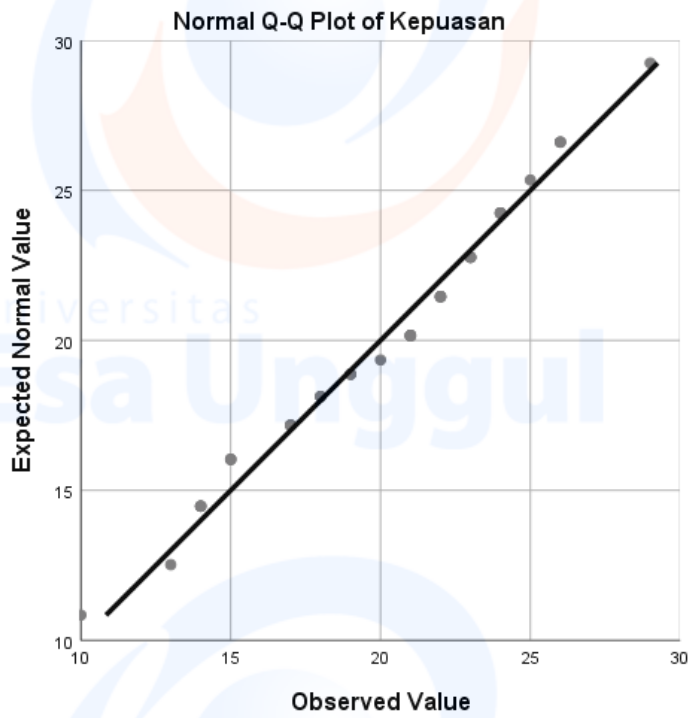
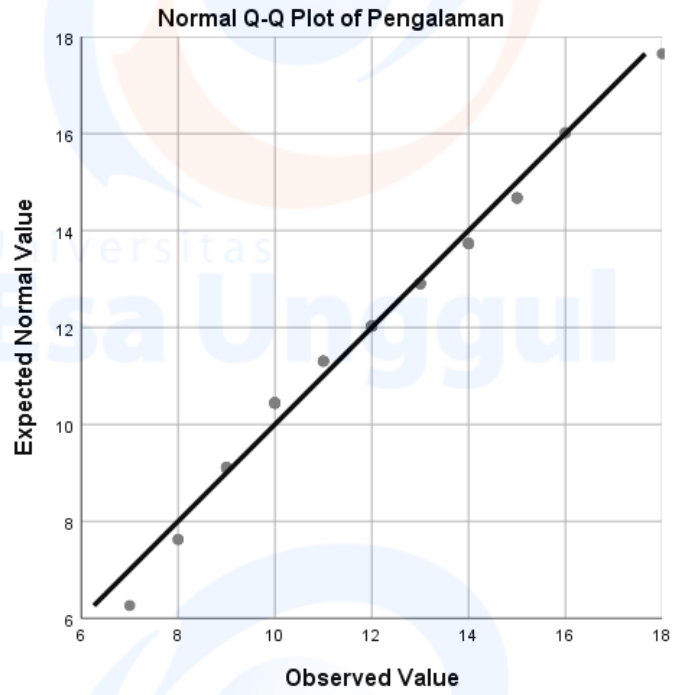
1. Uji Normalitas P-P Plot





2. Uji Normalitas Q-Q Plot





3. Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

**Tests of Normality**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Pelayanan	,094	45	,200*	,966	45	,214
Pengetahuan	,141	45	,025	,941	45	,024
Pengalaman	,131	45	,051	,969	45	,265
Kepuasan	,146	45	,017	,973	45	,356

\*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

## Lampiran 7

## Wawancara

Nama Petugas Pendaftaran :

Berilah tanda checklist (✓) pada kolom yang dianggap sesuai dengan pendapat anda, skor penilaian jawaban yang diberikan sebagai berikut :

1 = Tidak    2 = Ya

No	Pertanyaan	Ya	Tidak
1	Adakah perubahan semenjak adanya pendaftaran online pada bagian pendaftaran di poliklinik bedah ?		
2	Apakah sistem pendaftaran online berjalan dengan efektif ?		
3	Saya lebih memilih pendaftaran online karena memudahkan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien		
4	Saya lebih memilih pendaftaran offline karena saya dapat memberikan informasi tentang pelayanan pendaftaran kepada pasien		
5	Saya sering menerima keluhan dari pasien tentang pelayanan pendaftaran		
6	Apakah sumber daya manusia bagian pendaftaran di poliklinik bedah RSPAD Gatot Soebroto sudah terpenuhi ?		
7	Perlu adanya pelatihan terhadap petugas pendaftaran di RSPAD		
8	Apakah perlu melakukan sosialisasi dengan pasien terhadap penerapan pendaftaran online ?		

Lampiran 8  
Tabel Frekuensi Petugas pendaftaran

Adakah perubahan semenjak adanya pendaftaran online pada bagian pendaftaran di poliklinik bedah ?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	5	71,4	71,4	71,4
	Tidak	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Apakah sistem pendaftaran online berjalan dengan efektif ?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	7	100,0	100,0	100,0

Saya lebih memilih pendaftaran online karena memudahkan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	6	85,7	85,7	85,7
	Tidak	1	14,3	14,3	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Saya lebih memilih pendaftaran offline karena saya dapat memberikan informasi tentang pelayanan pendaftaran kepada pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	7	100,0	100,0	100,0

Saya sering menerima keluhan dari pasien tentang pelayanan pendaftaran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	5	71,4	71,4	71,4
	Tidak	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Apakah sumber daya manusia bagian pendaftaran di poliklinik bedah RSPAD Gatot Soebroto sudah terpenuhi ?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	4	57,1	57,1	57,1
	Tidak	3	42,9	42,9	100,0

Total	7	100,0	100,0
-------	---	-------	-------

Perlu adanya pelatihan terhadap petugas pendaftaran di RSPAD

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	6	85,7	85,7	85,7
	Tidak	1	14,3	14,3	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Apakah perlu melakukan sosialisasi dengan pasien terhadap penerapan pendaftaran online ?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	7	100,0	100,0	100,0