

LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket Penelitian

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL PETUGAS PENDAFTARAN
RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT DR.
ESNAWAN ANTARIKSA**

PENELITIAN: GALUH PATRICIA ARDA TAMA

Yth. Bapak/Ibu responden penelitian,

Sebelumnya saya ingin memperkenalkan diri, saya Galuh Patricia Arda Tama dari Prodi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Esa Unggul. Saat ini saya sedang melakukan penelitian sebagai tugas akhir saya yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Angkatan Udara dr. Esnawan Antariksa”.

Pada penelitian ini responden diminta mengisi angket dalam rangka mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Angkatan Udara dr. Esnawan Antariksa.

Maka dari itu, dengan segala kerendahan hati saya minta kesediaan untuk meluangkan waktu dalam mengisi angket penelitian ini dengan sejujurnya, kesediaan dan partisipasi anda dalam pengisian angket penelitian ini saya ucapkan terimakasih.

INFORMED CONSENT

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :

Alamat :

Dengan sesungguhnya menyatakan bahwa:

Setelah mendapatkan keterangan tentang tujuan dan manfaat dilakukan penelitian tersebut, maka saya setuju ikut berpartisipasi dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Angkatan Udara dr. Esnawan Antariksa”.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa tekanan dari pihak manapun.

Jakarta,.....2023

Peneliti

Responden

(Galuh Patricia Arda Tama)

(.....)

Petunjuk Umum Pengisian

1. Bacalah pernyataan dengan teliti sehingga dapat dimengerti.
2. Lembar angket terdiri pernyataan terkait komunikasi interpersonal dan kepuasan pasien
3. Harap memberikan jawaban pada seluruh pernyataan yang ada dalam angket ini.
4. Berikan jawaban dengan menggunakan tanda checklist (√) di kolom yang tersedia pada pilihan jawaban yang dianggap paling sesuai dengan kondisi sebenarnya.
5. Pilihan jawaban untuk tiap pernyataan dalam bentuk pilihan dengan pilihan jawaban:

Komunikasi Interpersonal

1. (STS) : Bapak/ Ibu Sangat Tidak Setuju dengan pernyataan tersebut
2. (TS) : Bapak/ Ibu Tidak Setuju dengan pernyataan tersebut
3. (S) : Bapak/ Ibu Setuju dengan pernyataan tersebut
4. (SS) : Bapak/ Ibu Sangat Setuju dengan pernyataan tersebut

Kepuasan Pasien

1. (STP) : Bapak/ Ibu Sangat Tidak Puas dengan pernyataan tersebut
 2. (TP) : Bapak/ Ibu Tidak Puas dengan pernyataan tersebut
 3. (P) : Bapak/ Ibu Puas dengan pernyataan tersebut
 4. (SP) : Bapak/ Ibu Sangat Puas dengan pernyataan tersebut
6. Apabila ingin menggantikan jawaban, silakan mencoret jawaban sebelumnya kemudian tuliskan kembali tanda checklist (√) pada jawaban baru dengan pernyataan yang sama.

KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. **Usia** :

2. **Jenis Kelamin** : 1. Laki – Laki

2. Perempuan

3. **Pendidikan Terakhir** : 1. SD

2. SMP

3. SMA

4. Diploma/D3

5. Sarjana/D4/S1

6. S2/S3

4. **Pekerjaan** : 1. PNS/TNI/POLRI

2. Pegawai Swasta

3. Wiraswasta

4. Ibu Rumah Tangga

5. Pelajar/Mahasiswa

Komunikasi Interpersonal

No	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS
A	Keterbukaan				
1.	Petugas pendaftaran mampu menerima kritik dan masukan dari pasien.				
2.	Petugas pendaftaran menyampaikan informasi penting kepada pasien.				
3.	Petugas pendaftaran memiliki sikap terbuka kepada pasien.				
4.	Petugas pendaftaran siap membantu pasien yang kebingungan saat mencari poliklinik.				
5.	Petugas pendaftaran bertanggung jawab terhadap ucapan dan pesan yang diberikan oleh pasien.				
B	Empati				
1.	Petugas pendaftaran dapat memahami kesulitan yang dirasakan oleh pasien ketika mencari informasi yang dibutuhkan di pendaftaran.				
2.	Kata-kata yang disampaikan oleh petugas mudah dimengerti oleh pasien.				
3.	Petugas pendaftaran mampu berkomunikasi secara singkat dan jelas.				
4.	Petugas pendaftaran memiliki perhatian terhadap pasien.				
C	Dukungan				
1.	Petugas pendaftaran memberi respon terhadap pertanyaan pasien.				
2.	Petugas pendaftaran memberikan jawaban kepada pasien dengan lugas (mengenai yang perlu saja).				
D	Sikap Positif				
1.	Petugas menghargai pasien yang datang ke rumah sakit.				
2.	Petugas berfikir positif terhadap pasien yang berkunjung ke rumah sakit.				
3.	Petugas memberikan pujian kepada pasien yang berkunjung ke rumah sakit.				
4.	Petugas memberikan penghargaan kepada pasien.				

No	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS
E	Kesetaraan				
1.	Petugas pendaftaran mampu berkomunikasi dua arah dengan pasien.				
2.	Petugas dan pasien mempunyai hubungan yang saling memerlukan satu sama lain.				
3.	Pasien merasa nyaman saat berada di tempat pendaftaran.				
4.	Petugas dan pasien memiliki hubungan sangat akrab.				

Kepuasan Pasien

No	PERNYATAAN	STP	TP	P	SP
A	<i>Tangible</i> (Bukti fisik)				
1.	Fasilitas sarana serta perlengkapan yang dimiliki pelayanan administrasi rawat jalan di RSAU dr. Esnawan Antariksa berfungsi dengan baik.				
2.	Kebersihan di lingkungan pelayanan administrasi rawat jalan di RSAU dr. Esnawan Antariksa dipelihara dengan baik.				
3.	Suasana ketika berada didalam lingkungan pelayanan administrasi rawat jalan di RSAU dr. Esnawan Antariksa menyenangkan.				
B	<i>Reliability</i> (Kehandalan)				
1.	Pelayanan administrasi rawat jalan memberikan pelayanan sesuai dengan visi RSAU dr. Esnawan Antariksa yang berwawasan ilmu pengetahuan, berteknologi modern, berkarakter professional dalam melaksanakan dukungan dan pelayanan kesehatan.				
2.	Pegawai administrasi rawat jalan di RSAU dr. Esnawan Antariksa melayani dengan cepat, tepat dan tanggap.				
3.	Keterampilan pegawai administrasi rawat jalan di RSAU dr. Esnawan Antariksa sangat baik dalam memberikan layanan.				
4.	Prosedur pendaftaran yang mudah dan tidak berbelit-belit.				

No	PERNYATAAN	STP	TP	P	SP
C	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)				
1.	Pegawai administrasi rawat jalan di RSAU dr. Esnawan Antariksa mampu menangani keluhan para pasien secara baik dan tepat.				
2.	Pegawai administrasi rawat jalan di RSAU dr. Esnawan Antariksa ramah dalam melayani para pasien.				
3.	Pegawai administrasi rawat jalan di RSAU dr. Esnawan Antariksa tidak buru-buru dalam melayani pasien.				
D	<i>Assurance</i> (Jaminan)				
1.	Pegawai pelayanan administrasi rawat jalan di RSAU dr. Esnawan Antariksa secara konsisten bersikap sopan.				
2.	Pegawai pelayanan administrasi rawat jalan di RSAU dr. Esnawan Antariksa dapat menumbuhkan rasa percaya para pasien.				
3.	Tersedianya formulir pendaftaran pasien baru				
E	<i>Empathy</i> (Empati)				
1.	Pelayanan administrasi rawat jalan di RSAU dr. Esnawan Antariksa memberikan pelayanan sesuai waktu operasional buka maupun tutup secara tepat waktu.				
2.	Pegawai pelayanan administrasi rawat jalan di di RSAU dr. Esnawan Antariksa penuh perhatian dan sabar dalam memahami keinginan dan kebutuhan para pasien.				

Lampiran 3 Hasil Pengolahan Data SPSS

Descriptives

		Statistic	Std. Error	
Usia	Mean	37.49	1.803	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	33.89	
		Upper Bound	41.08	
	5% Trimmed Mean	36.55		
	Median	35.00		
	Variance	227.645		
	Std. Deviation	15.088		
	Minimum	18		
	Maximum	80		
	Range	62		
	Interquartile Range	23		
	Skewness	.800	.287	
	Kurtosis	-.108	.566	

Jenis_Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	16	22.9	22.9	22.9
	Perempuan	54	77.1	77.1	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Pendidikan_Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	2	2.9	2.9	2.9
	SMP	4	5.7	5.7	8.6
	SMA	32	45.7	45.7	54.3
	Diploma/D3	9	12.9	12.9	67.1
	Sarjana/D4/S1	18	25.7	25.7	92.9
	S2/S3	5	7.1	7.1	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS/TNI/POLRI	10	14.3	14.3	14.3
	Pegawai Swasta	17	24.3	24.3	38.6
	Wiraswasta	10	14.3	14.3	52.9
	Ibu Rumah Tangga	23	32.9	32.9	85.7
	Pelajar/Mahasiswa	10	14.3	14.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Descriptives

		Statistic	Std. Error	
kominter_num	Mean	54.63	.836	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	52.96	
		Upper Bound	56.30	
	5% Trimmed Mean	54.22		
	Median	53.00		
	Variance	48.875		
	Std. Deviation	6.991		
	Minimum	40		
	Maximum	75		
	Range	35		
	Interquartile Range	8		
	Skewness	.917	.287	
	Kurtosis	.918	.566	

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
kominter_num	.122	70	.011	.940	70	.002

a. Lilliefors Significance Correction

kominter_kat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	36	51.4	51.4	51.4
	Baik	34	48.6	48.6	100.0
Total		70	100.0	100.0	

Descriptives

		Statistic	Std. Error	
kepuasan_num	Mean	45.00	.557	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	43.89	
		Upper Bound	46.11	
	5% Trimmed Mean	44.63		
	Median	44.00		
	Variance	21.710		
	Std. Deviation	4.659		
	Minimum	37		
	Maximum	60		
	Range	23		
	Interquartile Range	5		
	Skewness	1.351	.287	
	Kurtosis	2.508	.566	

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
kepuasan_num	.171	70	.000	.893	70	.000

a. Lilliefors Significance Correction

kepuasan_kat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	36	51.4	51.4	51.4
	Puas	34	48.6	48.6	100.0
Total		70	100.0	100.0	

kominter_kat * kepuasan_kat Crosstabulation

		kepuasan_kat		Total	
		Tidak Puas	Puas		
kominter_kat	Kurang Baik	Count	29	7	36
		% within kominter_kat	80.6%	19.4%	100.0%
	Baik	Count	7	27	34
		% within kominter_kat	20.6%	79.4%	100.0%
Total		Count	36	34	70
		% within kominter_kat	51.4%	48.6%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	25.173 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	22.829	1	.000		
Likelihood Ratio	26.941	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	24.813	1	.000		
N of Valid Cases	70				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 16,51.

b. Computed only for a 2x2 table

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for kominter_kat (Kurang Baik / Baik)	15.980	4.952	51.561
For cohort kepuasan_kat = Tidak Puas	3.913	1.983	7.718
For cohort kepuasan_kat = Puas	.245	.123	.486
N of Valid Cases	70		