



## LAMPIRAN 2

## B. Kepuasan Pelayanan di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan

## PETUNJUK PENGISIAN

Mohon diisi oleh pasien dengan memberikan tanda checklist (√) pada kolom jawaban yang dianggap sesuai.

## Keterangan:

- |  |                       |
|--|-----------------------|
| 1. STS = Sangat Tidak Setuju               | 4. S = Setuju         |
| 2. TS = Tidak Setuju                       | 5. SS = Sangat Setuju |
| 3. Netral (antara setuju dan tidak setuju) |                       |

## KUESIONER (KEPUASAN PASIEN)

No	Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
	<b>Bukti Nyata (<i>Tangible</i>)</b>					
1.	Ruang tunggu Rumah Sakit bersih dan nyaman.					
2.	Suasana ketika berada di dalam lingkungan pelayanan pendaftaran Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta menyenangkan.					
3.	Petugas pendaftaran Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta selalu berpenampilan rapih.					
4.	Fasilitas, sarana serta perlengkapan yang tersedia berfungsi dengan baik.					
5.	Toilet yang tersedia di ruang tunggu bersih dan nyaman.					
	<b>Kehandalan (<i>Reability</i>)</b>					
6.	Petugas pendaftaran Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta menyampaikan informasi dengan tepat dan jelas.					
7.	Petugas pendaftaran Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta melayani dengan baik dan tepat.					
8.	Petugas pendaftaran Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta mampu secara tepat					

	jenis pelayanan yang diharapkan pasien.					
9.	Pelayanan yang diberikan petugas pendaftaran dicatat dan dilakukan tanpa ada kesalahan.					
10.	Petugas pendaftaran Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta dapat memenuhi janjinya kepada pasien.					
	<b>Perhatian (<i>Empathy</i>)</b>					
11.	Petugas pendaftaran Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta tidak memberikan perhatian dalam melayani pasien.					
12.	Petugas pendaftaran Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta sabar dalam memahami keinginan dan kebutuhan para pasien.					
13.	Petugas pendaftaran Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta selalu menawarkan bantuan ketika pasien sedang bingung.					
14.	Petugas pendaftaran Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta memberikan pelayanan tanpa membedakan status sosial pasien.					
15.	Petugas pendaftaran Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta mampu berkomunikasi dengan baik.					
	<b>Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>					
16.	Petugas pendaftaran Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta tanggap terhadap keluhan pasien.					
17.	Petugas pendaftaran Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta mampu menangani keluhan pasien secara baik dan tepat.					
18.	Petugas pendaftaran Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta terlalu sibuk menanggapi permintaan secara segera.					
19.	Petugas pendaftaran Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta tidak berkeinginan membantu keluhan pasien.					
20.	Petugas pendaftaran Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta memberikan pelayanan sesuai aturan yang ada.					

	<b>Jaminan (Assurance)</b>					
21.	Petugas pendaftaran Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta secara konsisten bersikap sopan dan santun.					
22.	Petugas pendaftaran Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta selalu menyapa dengan senyuman.					
23.	Petugas pendaftaran Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta memberikan pelayanan dengan terampil.					
24.	Pengetahuan petugas pendaftaran Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta kurang dalam memberikan pelayanan.					
25.	Petugas pendaftaran Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta mampu memberikan jawaban atas keraguan pasien.					

Sumber: (Ina Nurhidayah, 2016)

Saran dan kritik

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**LAMPIRAN 3  
DOKUMENTASI**



**Responden mengisi kuesioner**



**Loket Pendaftaran**



LAMPIRAN 4

Frequencies

Statistics

		Jenis Kelamin Responden	Usia Responden	Pendidikan Terakhir Responden	Pekerjaan Responden
N	Valid	85	85	85	85
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

Jenis Kelamin Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	30	35.3	35.3	35.3
	Perempuan	55	64.7	64.7	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

Usia Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 Tahun	7	8.2	8.2	8.2
	26-35 Tahun	14	16.5	16.5	24.7
	36-45 Tahun	17	20.0	20.0	44.7
	46-55 Tahun	16	18.8	18.8	63.5
	56-65 Tahun	13	15.3	15.3	78.8
	≥66 Tahun	18	21.2	21.2	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	9	10.6	10.6	10.6
	SMP	10	11.8	11.8	22.4
	SMA	42	49.4	49.4	71.8
	Perguruan Tinggi	22	25.9	25.9	97.6
	Lain-lain	2	2.4	2.4	100.0

Total	85	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

### Pekerjaan Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Wirausaha	21	24.7	24.7	24.7
Pegawai Swasta	7	8.2	8.2	32.9
PNS	5	5.9	5.9	38.8
Buruh	12	14.1	14.1	52.9
Pensiunan	13	15.3	15.3	68.2
Lain-lain	27	31.8	31.8	100.0
Total	85	100.0	100.0	

### Explore

#### Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Tangible	85	100.0%	0	0.0%	85	100.0%
Reability	85	100.0%	0	0.0%	85	100.0%
Empathy	85	100.0%	0	0.0%	85	100.0%
Responsiveness	85	100.0%	0	0.0%	85	100.0%
Assurance	85	100.0%	0	0.0%	85	100.0%
Kepuasan_Kualitas_Pelayanan	85	100.0%	0	0.0%	85	100.0%

#### Descriptives

	Statistic	Std. Error
Tangible Mean	17.4824	.36500
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	16.7565
	Upper Bound	18.2082
5% Trimmed Mean	17.5621	
Median	18.0000	
Variance	11.324	
Std. Deviation	3.36513	
Minimum	8.00	



	Maximum	24.00	
	Range	16.00	
	Interquartile Range	4.00	
	Skewness	-.712	.261
	Kurtosis	.050	.517
Reability	Mean	18.6588	.32735
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	18.0079
		Upper Bound	19.3098
	5% Trimmed Mean	18.7386	
	Median	19.0000	
	Variance	9.108	
	Std. Deviation	3.01801	
	Minimum	5.00	
	Maximum	25.00	
	Range	20.00	
	Interquartile Range	3.00	
	Skewness	-1.088	.261
	Kurtosis	4.132	.517
Empathy	Mean	18.0353	.23755
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	17.5629
		Upper Bound	18.5077
	5% Trimmed Mean	18.1928	
	Median	18.0000	
	Variance	4.796	
	Std. Deviation	2.19006	
	Minimum	5.00	
	Maximum	22.00	
	Range	17.00	
	Interquartile Range	2.50	
	Skewness	-2.588	.261
	Kurtosis	14.088	.517
Responsiveness	Mean	16.5647	.25736
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	16.0529
		Upper Bound	17.0765
	5% Trimmed Mean	16.6732	
	Median	16.0000	
	Variance	5.630	
	Std. Deviation	2.37270	
	Minimum	5.00	

	Maximum		21.00	
	Range		16.00	
	Interquartile Range		2.00	
	Skewness		-1.172	.261
	Kurtosis		5.475	.517
Assurance	Mean		17.4235	.31948
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	16.7882	
		Upper Bound	18.0588	
	5% Trimmed Mean		17.6176	
	Median		18.0000	
	Variance		8.676	
	Std. Deviation		2.94544	
	Minimum		5.00	
	Maximum		22.00	
	Range		17.00	
	Interquartile Range		3.00	
	Skewness		-1.464	.261
	Kurtosis		3.290	.517
Kepuasan_Kualitas_Pelayanan	Mean		88.1647	1.27526
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	85.6287	
		Upper Bound	90.7007	
	5% Trimmed Mean		88.9902	
	Median		91.0000	
	Variance		138.234	
	Std. Deviation		11.75731	
	Minimum		28.00	
	Maximum		108.00	
	Range		80.00	
	Interquartile Range		11.00	
	Skewness		-1.915	.261
	Kurtosis		7.099	.517

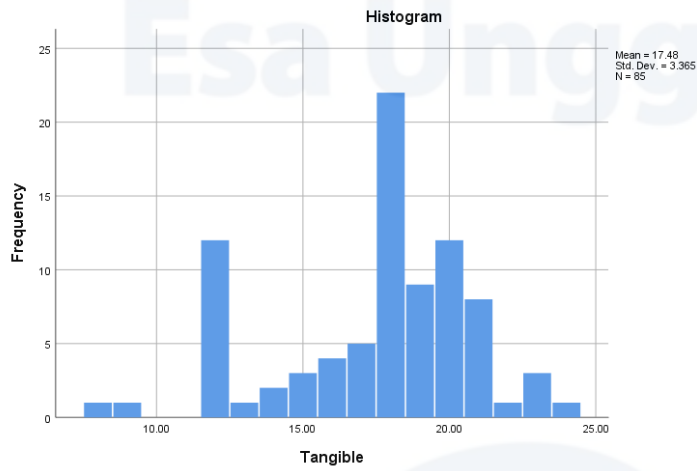
### Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Tangible	.220	85	.000	.923	85	.000
Reability	.166	85	.000	.907	85	.000
Empathy	.235	85	.000	.787	85	.000

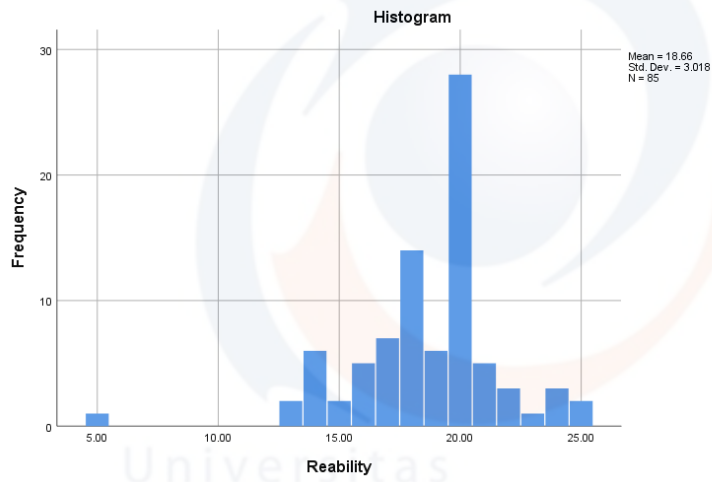
Responsiveness	.171	85	.000	.887	85	.000
Assurance	.225	85	.000	.878	85	.000
Kepuasan_Kualitas_Pelayanan	.178	85	.000	.863	85	.000

a. Lilliefors Significance Correction

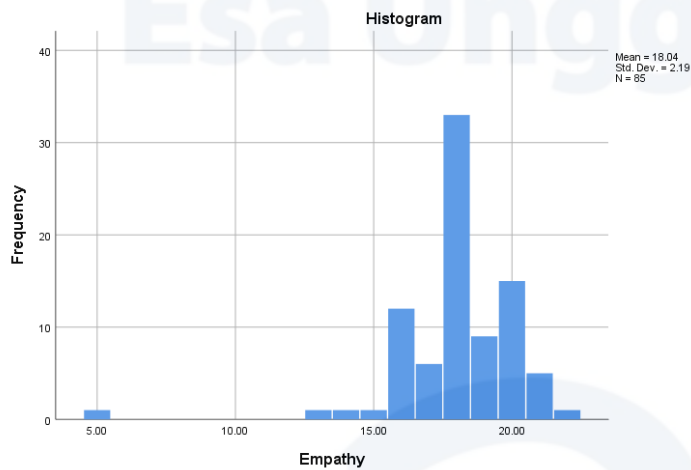
**TANGIBLE**



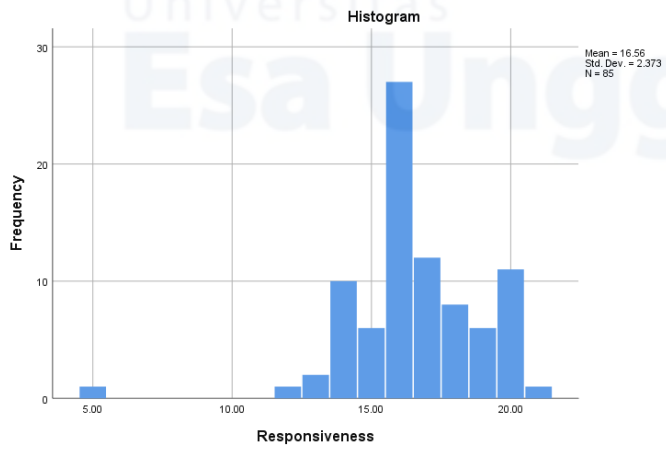
**REALIBILITY**



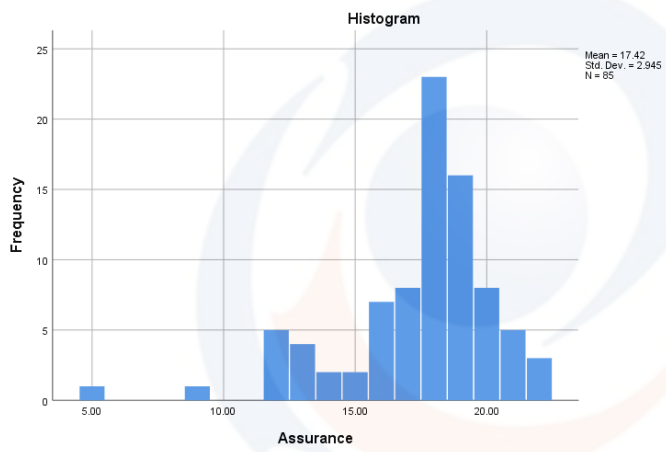
**EMPATHY**



**RESPONSIVENESS**



**ASSURANCE**





Nomor : 100/FIKES/RMIK/UEU/II /2023  
Perihal : Permohonan Penelitian

Jakarta, 23 Februari 2023

Kepada Yth,  
Direktur Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta  
Jl. Kramat Jaya Raya No. 1, RW. 14, Tugu Utara, Kec. Koja, Jakarta Utara

Dengan Hormat,


Sehubungan dengan pelaksanaan Penelitian Karya Tulis Ilmiah (KTI) mahasiswa Program Studi Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Universitas Esa Unggul maka bersama ini kami mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami di instansi bapak/Ibu pimpin,

Adapun nama mahasiswa dan judul penelitian adalah sebagai berikut:

No	NAMA	NIM	NO. TELEPON	Judul
1.	Rizkia Amanda	20200306070	082360152759	Hubungan Ketepatan Kode Diagnosis Terhadap Pengembalian Klaim JKN Rawat Inap di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta
2.	Siti Rahmawati Handayani	20200306062		Tinjauan Pengembalian Berkas Klaim Biaya Pelayanan Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta Tahun 2022
3.	Putri Nurindahsari	20200306028		Analisis Konsistensi Pencatatan pada Rekam Medis Rawat Inap Kasus Penyakit Dalam di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta
4.	Salsa Bila Putri Cahyani	20200306049		Tinjauan kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pada loket pendaftaran rawat jalan di pensiunan pelindo Indonesia II di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta.
5.	Forentina Asia Putri	20200306060		Analisis Kinerja Petugas di unit Rekam Medis dalam Menerapkan Rekam Medis Elektronik dan Konvensional di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

FAKULTAS ILMU – ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS ESA UNGGUL

  
**Prof. Dr. apt. Aprilia Rina Yanti Eff., M.Biomed.**  
DEKAN





Lampiran : Surat Direktur RS Pelabuhan Jakarta  
Nomor : DL.57/ 1/14/RSP.Jkt-2023  
Tanggal : 13 Januari 2023

**Daftar Nama Mahasiswa Praktik Kerja Lapangan  
Program Studi D3 Rekam Medis Universitas Esa Unggul  
Tanggal 13 Maret 2023 s.d 07 April 2023**

NO	NAMA	NIM
1.	Rizkia Amanda	20200306070
2.	Siti Rahmawati	20200306062
3.	Putri Nurindahsari	20200306028
4.	Salsa Bila Putri C	20200306049
5.	Forentina Asia Putri	20200306060

RUMAH SAKIT PELABUHAN JAKARTA  
DIREKTUR,

DR. drg. DWI ARYANI, MARS