

Universitas **LAMPIRAN 1**

LEMBAR PENJELASAN SEBELUM PERSETUJUAN

Dengan hormat saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tazkia Ghalliya Salsabilla
NIM : 20200306096
Institusi : Universitas Esa Unggul

Dengan ini mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat berpartisipasi dalam penelitian saya dengan judul **“Perbedaan Kepuasan Pasien Berdasarkan Sistem Pendaftaran *Online* dan Langsung di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat”** sebagai responden penilaian terhadap kepuasan di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat. Penelitian ini tidak akan menimbulkan kerugian terhadap Bapak/Ibu sebagai responden. Kerahasiaan dan semua informasi yang diberikan akan dijaga dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Dan diharapkan informasi yang diberikan adalah informasi yang jujur dan apa adanya.

Demikian permohonan ini saya sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya Bapak/Ibu dalam membantu kelancaran penelitian ini, saya ucapkan terima kasih.

Jakarta, 2023

Peneliti

Tazkia Ghalliya S



Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa

LAMPIRAN 2

INFORMED CONSENT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Inisial Nama :

Umur :

Jenis Kelamin : 1. Laki – laki 2. Perempuan

Setelah saya membaca atau mendapat penjelasan, dan saya memahami sepenuhnya tentang penelitian, dengan judul “Perbedaan Kepuasan Pasien berdasarkan Sistem Pendaftaran *Online* dan Langsung di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat”

Nama Peneliti : Tazkia Ghalliya Salsabilla

Status : Mahasiswi Universitas Esa Unggul

Dengan ini saya menyatakan bersedia mengikuti penelitian tersebut secara sukarela sebagai responden penelitian, dan saya juga berhak untuk mengundurkan diri kapan saja tanpa ada sanksi.

Jakarta, 2023

Responden

()

No	Pernyataan	Jawaban			
		1	2	3	4
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat puas
Fisik/tangible					
1	Tempat pendaftaran di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat bersih				
2	Ruang tunggu pendaftaran di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat nyaman				
3	Jaringan untuk verifikasi di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat lancar				
4	Jumlah loket pendaftaran di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat memadai				
5	Petugas di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat selalu menjaga kerapian penampilan				
Kehandalan/reliability					
6	Petugas di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat mampu menangani masalah pendaftaran anda dengan profesional				
7	Petugas di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat memberikan informasi tentang prosedur/tata cara mendaftar				
8	Proses pendaftaran di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat mudah dilakukan				
9	Petugas loket di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat memberitahu dengan jelas tentang syarat syarat pendaftaran				
10	Proses pendaftaran di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat cepat dan efisien				
Daya tanggap/responsiveness					
11	Petugas loket di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat menawarkan bantuan kepada anda ketika mengalami kesulitan tanpa diminta				
12	Petugas di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat segera menangani proses pendaftaran anda ketika sampai di loket pendaftaran				
13	Petugas loket di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat menyediakan waktu khusus untuk menangani keluhan pasien				

14	Petugas loket di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat memberikan layanan dengan cepat				
No.	Pernyataan	Jawaban			
		Sangat tidak puas	Tidak puas	Puas	Sangat puas
15	Petugas loket di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat membantu anda untuk melakukan proses pendaftaran				
Jaminan/assurance					
16	Petugas loket di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat memberi perhatian terhadap keluhan yang anda rasakan				
17	Petugas loket di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat dapat menjawab pertanyaan tentang prosedur pendaftaran				
18	Petugas loket di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat dapat memberikan informasi tentang syarat-syarat pendaftaran				
19	di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat anda mendapatkan dokter sesuai dengan yang diharapkan				
20	Petugas loket di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat teliti dalam memproses pendaftaran anda				
Empati/empathy					
21	Petugas loket di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat memberikan layanan dengan ramah				
22	Petugas loket di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat mudah ditemui dan dihubungi				
23	Petugas loket di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat bersikap proaktif membantu kesulitan anda				
24	Petugas loket di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat memberikan pelayanan kepada pasien tanpa membeda bedakan				
25	Petugas loket di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat memberikan perhatian terhadap keluhan anda				

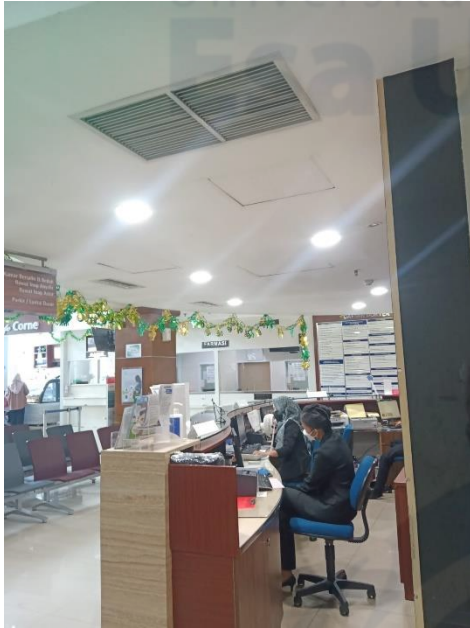
No	Pernyataan	Jawaban			
		1	2	3	4
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat puas
Fisik/Tangible					
1	Tempat pendaftaran di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat bersih				
2	Ruang tunggu pendaftaran di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat nyaman				
3	Verifikasi pendaftaran <i>online</i> di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat lancar				
4	Jumlah loket pendaftaran <i>online</i> di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat memadai				
5	Petugas loket pendaftaran <i>online</i> di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat selalu menjaga penampilan				
Kehandalan/reliability					
6	Petugas pendaftaran <i>online</i> di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat merespon profesional apabila pendaftaran bermasalah				
7	Pada pendaftaran <i>online</i> di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat ada panduan yang jelas tentang tata cara mendaftar				
8	Proses pendaftaran <i>online</i> di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat mudah dilakukan				
9	Petugas pendaftaran <i>online</i> di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat memberitahu dengan jelas tentang syarat syarat pendaftaran				
10	Proses pendaftaran <i>online</i> di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat cepat dan efisien				
Daya tanggap/responsiveness					
11	Petugas loket pendaftaran <i>online</i> di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat menawarkan bantuan kepada anda ketika mengalami kesulitan tanpa diminta				
12	Petugas loket pendaftaran <i>online</i> di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat mendampingi saat melakukan pendaftaran				

13	Petugas loket pendaftaran <i>online</i> di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat menyediakan waktu khusus untuk menangani keluhan				
No.	Pernyataan	Jawaban			
		Sangat tidak puas	Tidak puas	Puas	Sangat puas
14	Petugas loket <i>online</i> di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat memberikan layanan dengan cepat				
15	Petugas loket <i>online</i> di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat membantu anda untuk melakukan proses pendaftaran				
Jaminan/assurance					
16	Petugas loket <i>online</i> di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat memberi perhatian terhadap keluhan yang anda rasakan				
17	Petugas loket <i>online</i> di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat dapat menjawab pertanyaan tentang prosedur pendaftaran				
18	Petugas loket <i>online</i> di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat memberikan informasi tentang syarat syarat pendaftaran				
19	di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat anda mendapatkan dokter sesuai dengan yang diharapkan				
20	Petugas loket <i>online</i> di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat teliti dalam memproses pendaftaran anda				
Empati/empathy					
21	Petugas loket <i>online</i> di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat memberikan layanan dengan ramah				
22	Petugas loket <i>online</i> di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat mudah ditemui dan dihubungi				
23	Petugas loket <i>online</i> di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat bersikap proaktif membantu kesulitan anda				
24	Petugas loket <i>online</i> di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat memberikan pelayanan kepada pasien tanpa membeda bedakan				
25	Petugas loket <i>online</i> di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat memberikan perhatian terhadap keluhan anda				

LAMPIRAN 4
DOKUMENTASI



Responden mengisi angket



Ruang tunggu pasien

LAMPIRAN 5
UJI STATISTIK SPSS

Explore
Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
	umur	192	100.0%	0	0.0%	192

Descriptives

		Statistic	Std. Error
umur	Mean	27.93	.318
	95% Confidence Interval for Lower Bound	27.30	
	Mean Upper Bound	28.56	
	5% Trimmed Mean	27.87	
	Median	28.00	
	Variance	19.456	
	Std. Deviation	4.411	
	Minimum	19	
	Maximum	40	
	Range	21	
	Interquartile Range	7	
	Skewness	.223	.175
	Kurtosis	-.673	.349

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Significance	Statistic	df	Significance
umur	.091	192	.001	.980	192	.007

a. Lilliefors Significance Correction

umur

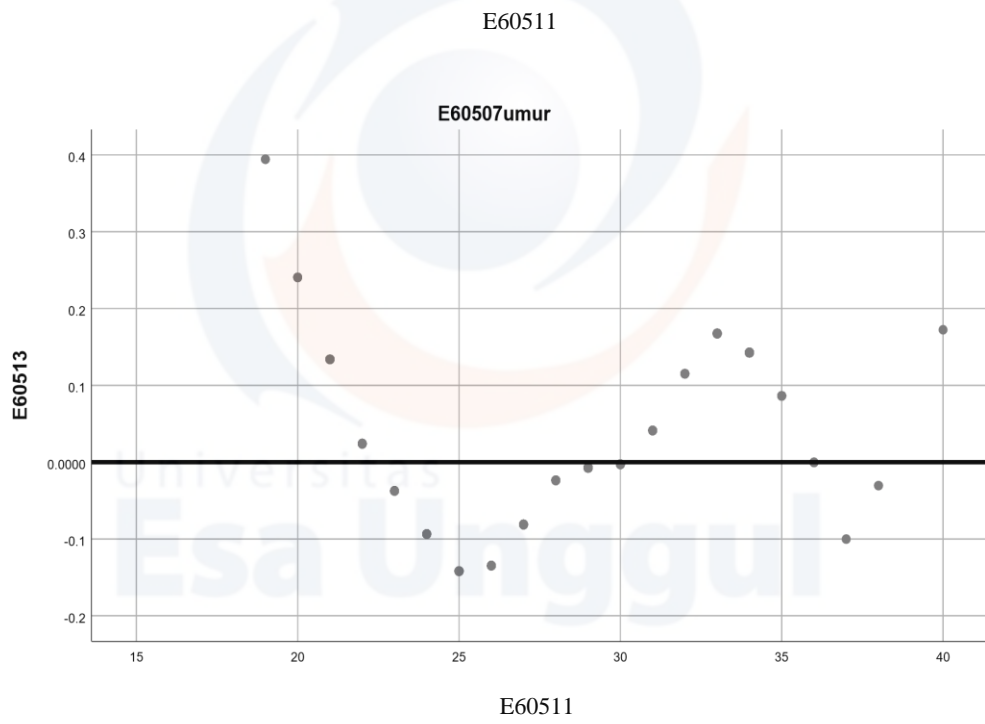
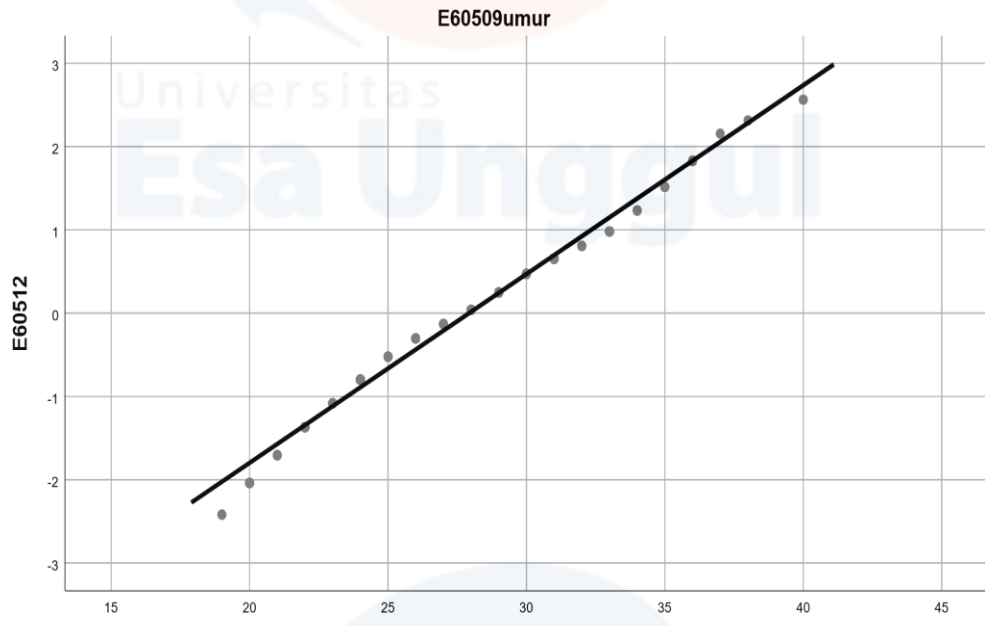
umur Stem-and-Leaf Plot

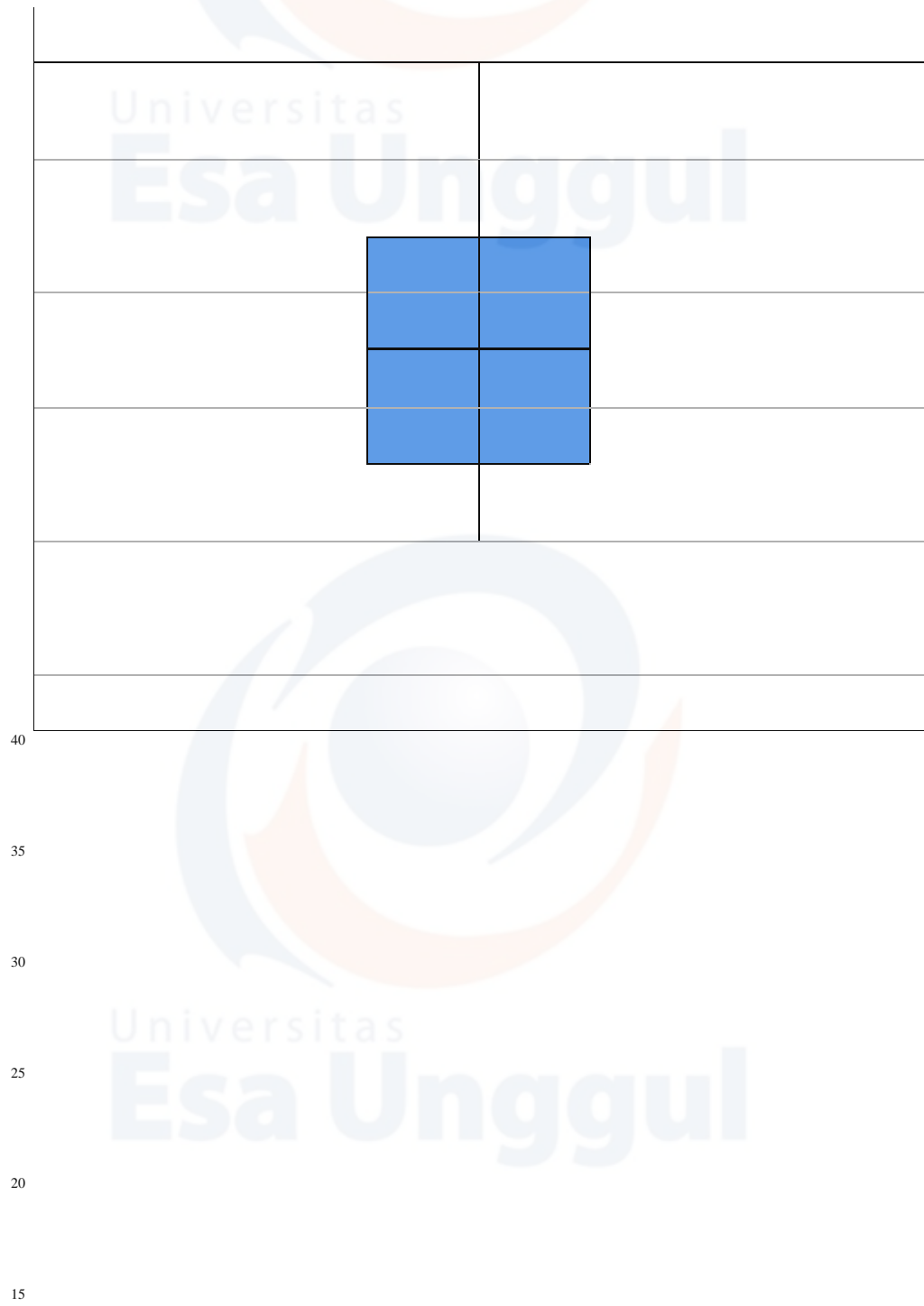
Frequency Stem & Leaf

2,00	1 . 99
9,00	2 . 000111111
21,00	2 . 2222222223333333333
34,00	2 . 444444444444444444455555555555555
26,00	2 . 666666666666666777777777777
32,00	2 . 8888888888888889999999999999999
24,00	3 . 0000000000000011111111111
18,00	3 . 22222223333333333
17,00	3 . 444444444444455555
7,00	3 . 6666667
1,00	3 . 8
1,00	4 . 0

Stem width: 10

Each leaf: 1 case(s)





UMUR

Frequencies

		Statistics				
		umur dikategorikan	jenis kelamin	pendidikan	pekerjaan	penghasilan
N	Valid	192	192	192	192	192
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

Umur diKategorikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	muda	106	55.2	55.2	55.2
	tua	86	44.8	44.8	100.0
Total		192	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	82	42.7	42.7	42.7
	perempuan	110	57.3	57.3	100.0
Total		192	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	1	.5	.5	.5
	SMA/SMK	44	22.9	22.9	23.4
	D3	62	32.3	32.3	55.7
	S1/D4	72	37.5	37.5	93.2
	S2	13	6.8	6.8	100.0
	Total		192	100.0	100.0

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Bekerja	34	17.7	17.7	17.7
	Buruh	8	4.2	4.2	21.9
	Wiraswasta	40	20.8	20.8	42.7
	Pegawai Swasta	67	34.9	34.9	77.6
	PNS	29	15.1	15.1	92.7
	Lain-lain	14	7.3	7.3	100.0
	Total	192	100.0	100.0	

Penghasilan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	≤4.901.798	78	40.6	40.6	40.6
	>4.901.798	114	59.4	59.4	100.0
Total		192	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

Kepuasan dikategorikan

N		
Valid	192	
Missing	0	

Kepuasan dikategorikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	153	79.7	79.7	79.7
	Tidak Puas	39	20.3	20.3	100.0
Total		192	100.0	100.0	

Crosstabs

Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
pendaftaran * Kepuasan dikategorikan	192	100.0%	0	0.0%	192	100.0%

Pendaftaran

* Kepuasan dikategorikan Crosstabulation

			Kepuasan dikategorikan		Total
			Puas	Tidak Puas	
pendaftaran	online	Count	80	11	91
		row % of pendaftaran	87.9%	12.1%	100.0%
	langsung	Count	73	28	101
		row % of pendaftaran	72.3%	27.7%	100.0%
Total		Count	153	39	192
		row % of pendaftaran	79.7%	20.3%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance	Exact Significance (2sided)	Exact Significance (1sided)
Pearson Chi-Square	7.229 ^a	1	.007		
Continuity Correction ^b	6.296	1	.012		
Likelihood Ratio	7.464	1	.006		
Fisher's Exact Test				.007	.006
Linear-by-Linear Association	7.192	1	.007		
N of Valid Cases	192				

a. 0 cells (.0%) expf < 5. Min exp = 18,48...

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for pendaftaran (online / langsung)	2.790	1.297	6.002
For cohort Kepuasan dikategorikan = Puas	1.216	1.054	1.403
For cohort Kepuasan dikategorikan = Tidak Puas	.436	.231	.825
N of Valid Cases	192		

Frequencies

Statistics
Pendaftaran

N	Valid	192
	Missing	0

Pendaftaran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	online	91	47.4	47.4	47.4
	langsung	101	52.6	52.6	100.0
	Total	192	100.0	100.0	

JURNAL

Universitas
Esa Unggul

Univers
Esa

Universitas
Esa Unggul

Univers
Esa

Nomor : 16/FIKES/RMIK/UEU/I/2023
Perihal : Permohonan Izin Observasi

Jakarta, 2 Januari 2023

Kepada Yth.
Direktur Utama Rumah Sakit YPK Mandiri
Jl. Gereja Theresia No.22, RT.7/RW.4, Gondangdia, Kec. Menteng,
Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10350

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) atau tugas akhir yang diwajibkan kepada mahasiswa Program D-III Rekam Medis & Informasi Kesehatan Universitas Esa Unggul, maka dengan ini kami mohon bantuan Bapak/Ibu Pimpinan kiranya berkenan mengizinkan mahasiswa kami untuk melakukan pengambilan data Observasi awal KTI .

Adapun nama mahasiswa yang akan melakukan pengambilan data awal KTI adalah :

NIM	NAMA	TELP	JUDUL KTI
20200306096	Tazkia Ghalliya Salsabilla	00895331372857	Perbedaan Kepuasan Pasien berdasarkan Sistem Pendaftaran

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

FAKULTAS ILMU – ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS ESA UNGGUL



Prof. Dr. apt. Aprilita Rina Yanti Eff., M.Biomed.
DEKAN

Nomor : 194/SKL//RS YPK/IV/2023
Perihal : Peretujuan Penelitian/Pengumpulan Data

Jakarta, 17 April 2023

Kepada Yth.

Prof. Dr. apt. Aprilita Rina Yanti Eff., M.Biomed.
Universitas Esa Unggul
Jl. Arjuna Utara No.9, Kel. Duri Kapa, Kec. Kb. Jeruk,
Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11510

Dengan hormat,

Merujuk pada surat No. 16/FIKES/RMIK/UEU//2023 tanggal 02 Januari 2023 perihal Permohonan Penggunaan Lahan Untuk Pengambilan Data Tugas Akhir Program Studi Diploma III Rekam Medis & Informasi Kesehatan atas nama :

Nama : Tazkia Ghaliya Salsabilla
NIM : 20200306096
Judul Penelitian : Perbedaan Kepuasan Pasien berdasarkan Sistem Pendaftaran

Dengan ini kami sampaikan bahwa RS YPK Mandiri memberikan izin kepada mahasiswa tersebut diatas untuk dapat melakukan Penelitian/Pengumpulan Data dalam rangka penyelesaian Skripsi untuk mendapatkan gelar. Terkait dengan kegiatan penelitian mahasiswa tersebut diatas, berikut disampaikan Pedoman Pelaksanaan Penelitian Bagi Mahasiswa di RS YPK Mandiri.