

LAMPIRAN

Lampiran I

No Responden :



**KUESIONER HUBUNGAN WAKTU TUNGGU TERHADAP PERSEPSI
KEPUASAN PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN TERATAI RS GADING
PLUIT TAHUN 2023**

Identitas Peneliti :
Nama : Rina Agustina Wati
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Fakultas : Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul

Sehubungan dengan penelitian skripsi yang akan saya laksanakan dengan judul diatas maka dengan ini saya mohon bantuan anda untuk dapat mengisi angket ini. angket ini tidak dapat mempengaruhi reputasi anda, tetapi hanya untuk memberi sumbangan terhadap penelitian ini. Atas waktu, tenaga dan pikirannya saya ucapkan terimakasih.

A. Data Responden

Umur :

Pendidikan :

Pekerjaan :

B. Petunjuk Cara Pengisian:

Berilah tanda \surd untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan kenyataan diterima dalam pelayanan pada kolom di bawah ini:

1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Puas 4. Sangat Puas

NO.	Pernyataan	Penilaian			
		1	2	3	4
A. Reliability/Kehandalan					
1.	Prosedur pendaftaran rawat jalan di Unit Teratai Rumah Sakit Gading Pluit sangat mudah dan tidak berbelit-belit				
2.	Petugas pendaftaran selalu memberikan pelayanan pendaftaran dengan handal dan tepat				
3.	Petugas pendaftaran terampil dalam memberikan pelayanan				
4.	Perawat memberikan informasi sebelum pelayanan diberikan				
5.	Dokter sudah handal dalam melakukan pemeriksaan, dan memberikan penjelasan				
B. Responsiveness/Daya Tanggap yang mengacu pada kecepatan prosedur pelayanan pasien					
6.	Petugas pendaftaran mendengarkan keluhan pasien dengan seksama				
7.	Bagian pendaftaran melayani dengan cepat				
8.	Bagian perawat poliklinik melayani dengan cepat				
9.	Perawat poliklinik tanggap dalam membantu pasien yang datang				
10.	Dokter merespon dengan baik setiap keluhan pasien				

C. Assurance/Jaminan					
11.	Petugas pendaftaran memberikan kesempatan kepada pasien dan keluarga untuk bertanya				
12.	Terciptanya suasana aman dan di lingkungan rumah sakit				
13.	Terciptanya suasana kekeluargaan antara perawat dengan Pasien				
14.	Perawat mampu menyelesaikan keluhan pasien				
15.	Dokter menjelaskan hasil pemeriksaan dengan jelas, dan mempunyai kemampuan serta pengetahuan dalam mendiagnosa pasien.				
D. Empati/Perhatian mencakup hubungan komunikasi yang baik, perhatian dan pemahaman kebutuhan pasien					
16..	Petugas pendaftaran selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien				
17.	Petugas pendaftaran mengucapkan terima kasih pada akhir pelayanan				
18.	Perawat memberi pelayanan terhadap pasien tanpa pilih – pilih				
19.	Perawat selalu memberikan salam kepada pasien yang datang				
20.	Perawat menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien pada saat berkomunikasi				
21.	Perawat selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien				
22.	Dokter memberikan pelayanan secara maksimal, tidak terburu – buru, dan tidak membeda – bedakan pasien.				
E. Tangible/Faktor Fisik					
23.	Ruang tunggu pendaftaran dalam keadaan bersih				
24.	Ruang tunggu poliklinik dalam keadaan bersih				

25.	Jumlah tempat duduk di ruang tunggu poliklinik mencukupi				
26.	Petugas pendaftaran berpenampilan bersih dan rapi				
27.	Perawat berpenampilan bersih dan rapih, dan menggunakan tanda pengenal				
28.	Dokter berpenampilan bersih dan rapih				

Lampiran II

Laporan Observasi Waktu Tunggu Di Unit Rawat Jalan Teratai Rumah Sakit Gading Pluit 2023

NO.	Nama Pasien	Poliklinik Tujuan	Waktu Tunggu (dalam Menit)				Total Waktu
			Pendaftaran Pasien	Selesai Registrasi	Pasien Datang di Poliklinik	Pasien Dipanggil (Sesuai Nomor Urut)	
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							
9.							
10.							
11.							
12.							
13.							
14.							
15.							
16.							
17.							
18.							
19.							
20.							
21.							
22.							
23.							

24.							
25.							
26.							
27.							
28.							
29.							
30.							
31.							
32.							
33.							
34.							
35.							
36.							
37.							
38.							
39.							
40.							
41.							
42.							
43.							
44.							
45.							
46.							
47.							
48.							
49.							
50.							
51.							
52.							
53.							
54.							
55.							

56.							
57.							
58.							
59.							
60.							
61.							
62.							
63.							
64.							
65.							
66.							
67.							
68.							
69.							
70.							
71.							
72.							
73.							
74.							
75.							
76.							
77.							
78.							
79.							
80.							
81.							
82.							
83.							
84.							
85.							
86.							
87.							

Lampiran III Output Pengolahan Data

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

1. Persepsi Kepuasan Pasien

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	37	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	37	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.973	28

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Prosedur pendaftaran rawat jalan di Unit Teratai Rumah Sakit Gading Pluit sangat mudah dan tidak berbelit-belit	3.35	.588	37
Petugas pendaftaran selalu memberikan pelayanan pendaftaran dengan handal dan tepat	3.30	.661	37
Petugas pendaftaran terampil dalam memberikan pelayanan	3.30	.661	37
Perawat memberikan informasi sebelum pelayanan diberikan	3.43	.555	37
Dokter sudah handal dalam melakukan pemeriksaan, dan memberikan penjelasan	3.68	.475	37
Petugas pendaftaran mendengarkan keluhan pasien dengan seksama	3.22	.712	37
Bagian pendaftaran melayani dengan cepat	3.19	.701	37
Bagian perawat poliklinik melayani dengan cepat	3.35	.538	37
Perawat poliklinik tanggap dalam membantu pasien yang datang	3.41	.551	37
Dokter merespon dengan baik setiap keluhan pasien	3.68	.475	37
Petugas pendaftaran memberikan kesempatan kepada pasien dan keluarga untuk bertanya	3.35	.484	37
Terciptanya suasana aman dan di lingkungan rumah sakit	3.41	.551	37
Terciptanya suasana kekeluargaan antara perawat dengan Pasien	3.46	.558	37
Perawat mampu menyelesaikan keluhan pasien	3.41	.599	37
Dokter menjelaskan hasil pemeriksaan dengan jelas, dan mempunyai kemampuan serta pengetahuan dalam mendiagnosa pasien	3.68	.475	37
Petugas pendaftaran selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien	3.27	.560	37
Petugas pendaftaran mengucapkan terima kasih pada akhir pelayanan	3.30	.618	37
Perawat memberi pelayanan terhadap pasien tanpa pilih - pilih	3.43	.502	37
Perawat selalu memberikan salam kepada pasien yang datang	3.24	.597	37
Perawat menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien pada saat berkomunikasi	3.38	.492	37
Perawat selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien	3.49	.507	37
Dokter memberikan pelayanan secara maksimal, tidak terburu - buru, dan tidak membedakan - bedakan pasien	3.57	.647	37
Ruang tunggu pendaftaran dalam keadaan bersih	3.46	.505	37
Ruang tunggu poliklinik dalam keadaan bersih	3.43	.502	37
Jumlah tempat duduk di ruang tunggu poliklinik mencukupi	3.14	.713	37
Petugas pendaftaran berpenampilan bersih dan rapi	3.43	.502	37
Perawat berpenampilan bersih dan rapih, dan menggunakan tanda pengenal	3.46	.505	37
Dokter berpenampilan bersih dan rapih	3.68	.475	37

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Prosedur pendaftaran rawat jalan di Unit Teratai Rumah Sakit Gading Pluit sangat mudah dan tidak berbelit-belit	92.11	134.377	.838	.972
Petugas pendaftaran selalu memberikan pelayanan pendaftaran dengan handal dan tepat	92.16	132.917	.839	.972
Petugas pendaftaran terampil dalam memberikan pelayanan	92.16	133.695	.786	.972
Perawat memberikan informasi sebelum pelayanan diberikan	92.03	135.360	.811	.972
Dokter sudah handal dalam melakukan pemeriksaan, dan memberikan penjelasan	91.78	139.619	.562	.973
Petugas pendaftaran mendengarkan keluhan pasien dengan seksama	92.24	132.189	.821	.972
Bagian pendaftaran melayani dengan cepat	92.27	133.147	.773	.972
Bagian perawat poliklinik melayani dengan cepat	92.11	135.599	.818	.972
Perawat poliklinik tanggap dalam membantu pasien yang datang	92.05	134.830	.861	.972
Dokter merespon dengan baik setiap keluhan pasien	91.78	138.674	.648	.973
Petugas pendaftaran memberikan kesempatan kepada pasien dan keluarga untuk bertanya	92.11	136.932	.793	.972
Terciptanya suasana aman dan di lingkungan rumah sakit	92.05	136.441	.731	.972
Terciptanya suasana kekeluargaan antara perawat dengan Pasien	92.00	135.833	.770	.972
Perawat mampu menyelesaikan keluhan pasien	92.05	135.830	.713	.973
Dokter menjelaskan hasil pemeriksaan dengan jelas, dan mempunyai kemampuan serta pengetahuan dalam mendiagnosa pasien	91.78	139.341	.587	.973
Petugas pendaftaran selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien	92.19	134.824	.846	.972
Petugas pendaftaran mengucapkan terima kasih pada akhir pelayanan	92.16	133.751	.841	.972
Perawat memberi pelayanan terhadap pasien tanpa pilih - pilih	92.03	136.583	.793	.972
Perawat selalu memberikan salam kepada pasien yang datang	92.22	137.341	.604	.973
Perawat menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien pada saat berkomunikasi	92.08	135.410	.917	.972
Perawat selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien	91.97	136.027	.834	.972
Dokter memberikan pelayanan secara maksimal, tidak terburu - buru, dan tidak membedakan - bedakan pasien	91.89	141.155	.297	.976
Ruang tunggu pendaftaran dalam keadaan bersih	92.00	136.722	.776	.972
Ruang tunggu poliklinik dalam keadaan bersih	92.03	135.694	.872	.972
Jumlah tempat duduk di ruang tunggu poliklinik mencukupi	92.32	135.336	.620	.974
Petugas pendaftaran berpenampilan bersih dan rapi	92.03	135.805	.862	.972
Perawat berpenampilan bersih dan rapih, dan menggunakan tanda pengenal	92.00	135.889	.849	.972
Dokter berpenampilan bersih dan rapih	91.78	139.396	.582	.973

UJI NORMALITAS

1. Persepsi Kepuasan Pasien

Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Total Persepsi Kepuasan Pasien	37	100.0%	0	0.0%	37	100.0%

Descriptives

		Statistic	Std. Error	
Total Persepsi Kepuasan Pasien	Mean	95.46	1.987	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	91.43	
		Upper Bound	99.49	
	5% Trimmed Mean	95.40		
	Median	91.00		
	Variance	146.144		
	Std. Deviation	12.089		
	Minimum	79		
	Maximum	112		
	Range	33		
	Interquartile Range	27		
	Skewness	.308	.388	
	Kurtosis	-1.608	.759	

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Total Persepsi Kepuasan Pasien	.166	37	.012	.848	37	.000

a. Lilliefors Significance Correction

ANALISIS UNIVARIAT

1. Usia

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Beresiko Usia $\leq 25 \geq 35$ Tahun	13	35.1	35.1	35.1
	Tidak beresiko Usia 25 - 35 Tahun	24	64.9	64.9	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

2. Pendidikan

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pendidikan tinggi (Pendidikan \geq SMA)	37	100.0	100.0	100.0

3. Pekerjaan

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Bekerja	10	27.0	27.0	27.0
	Bekerja	27	73.0	73.0	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

4. Waktu Tunggu

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Bekerja	10	27.0	27.0	27.0
	Bekerja	27	73.0	73.0	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

5. Persepsi Kepuasan Pasien

Statistics

Total Persepsi Kepuasan Pasien

N	Valid	37
	Missing	0
Mean		95.46
Std. Error of Mean		1.987
Median		91.00
Mode		112
Std. Deviation		12.089
Minimum		79
Maximum		112

Total Persepsi Kepuasan Pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	79	1	2.7	2.7	2.7
	81	1	2.7	2.7	5.4
	82	1	2.7	2.7	8.1
	83	6	16.2	16.2	24.3
	84	1	2.7	2.7	27.0
	85	2	5.4	5.4	32.4
	87	2	5.4	5.4	37.8
	88	2	5.4	5.4	43.2
	91	3	8.1	8.1	51.4
	92	1	2.7	2.7	54.1
	94	1	2.7	2.7	56.8
	96	1	2.7	2.7	59.5
	99	2	5.4	5.4	64.9
	105	1	2.7	2.7	67.6
	106	1	2.7	2.7	70.3
	109	1	2.7	2.7	73.0
	110	2	5.4	5.4	78.4
	111	1	2.7	2.7	81.1
	112	7	18.9	18.9	100.0
	Total		37	100.0	100.0

ANALISIS BIVARIAT

1. Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Persepsi Kepuasan Pasien

Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Waktu Tunggu * Persepsi Kepuasan Pasien	37	100.0%	0	0.0%	37	100.0%

Waktu Tunggu * Persepsi Kepuasan Pasien Crosstabulation

			Persepsi Kepuasan Pasien		Total
			Tidak Puas	Puas	
Waktu Tunggu	Tidak Sesuai SPM	Count	13	7	20
		Expected Count	11.4	8.6	20.0
		% within Waktu Tunggu	65.0%	35.0%	100.0%
	Sesuai SPM	Count	8	9	17
		Expected Count	9.6	7.4	17.0
		% within Waktu Tunggu	47.1%	52.9%	100.0%
Total		Count	21	16	37
		Expected Count	21.0	16.0	37.0
		% within Waktu Tunggu	56.8%	43.2%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	1.205 ^a	1	.272		
Continuity Correction ^b	.585	1	.444		
Likelihood Ratio	1.209	1	.272		
Fisher's Exact Test				.331	.222
Linear-by-Linear Association	1.173	1	.279		
N of Valid Cases	37				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.35.

b. Computed only for a 2x2 table

Lampiran IV



**DEWAN PENEGAKAN KODE ETIK UNIVERSITAS ESA
UNGGUL KOMISI ETIK PENELITIAN**
Jl. Arjuna Utara No.9 Kebon Jeruk Jakarta Barat 11510
Telp. 021-5674223 email: dpke@esaunggul.ac.id

Nomor : 0923-08.119 /DPKE-KEP/FINAL-EA/UEU/VIII/2023

KETERANGAN LOLOS KAJI ETIK **ETHICAL APPROVAL**

Komisi Etik Penelitian Universitas Esa Unggul dalam upaya melindungi hak asasi dan kesejahteraan subyek penelitian kesehatan, telah mengkaji dengan teliti protokol berjudul:

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN TERHADAP PERSEPSI KEPUASAN PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN TERATAI RS GADING PLUIT TAHUN 2023

Peneliti Utama : Rina Agustina Wati Amd.Keb
Pembimbing : Susi Shorayasari, SKM, M.Kes
Nama Institusi : Universitas Esa Unggul

dan telah menyetujui protokol tersebut di atas.

Jakarta, 11 Agustus 2023

Plt. Ketua

Dr. CSP Wekadigunawan, DVM, MPH, PhD

- * *Ethical approval* berlaku satu tahun dari tanggal persetujuan.
- ** Peneliti berkewajiban
 1. Menjaga kerahasiaan identitas subyek penelitian
 2. Memberitahukan status penelitian apabila:
 - a. Setelah masa berlakunya keterangan lolos kaji etik, penelitian masih belum selesai, dalam hal ini *ethical approval* harus diperpanjang
 - b. Penelitian berhenti di tengah jalan
 3. Melaporkan kejadian serius yang tidak diinginkan (*serious adverse events*).
 4. Peneliti tidak boleh melakukan tindakan apapun pada subyek sebelum penelitian lolos kaji etik dan *informed consent*.

Nomor : 58/FIKES/KESMAS/UEU/VIII/2023
Perihal : Permohonan Penelitian

Jakarta, 9 Agustus 2023

Kepada Yth,
Manajer Teratai Rumah Sakit Gading Pluit
Jl. Boulevard Timur, RT.5/RW.2, Pegangsaan Dua,
Kec. Klp. Gading, Jkt Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14250

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan pelaksanaan Penelitian Skripsi/Tugas Akhir mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat 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.	Rina Agustina Wati	20190301277	087727304075	Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Persepsi Kepuasan Pasien di Unit Teratai Rs Gading Pluit Tahun 2023

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



Jakarta, 11 Agustus 2023

Nomor : -
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Permohonan Penelitian

Menindaklanjuti surat Universitas Esa Unggul Nomor: 58/FIKES/KESMAS/UEU/VIII/2023 tanggal 09 Agustus 2023, perihal permohonan izin penelitian. Dengan ini disampaikan bahwa kami memberikan izin kepada:

Nama : Rina Agustina Wati
Nim : 20190301277

Untuk melaksanakan penelitian yang akan dilaksanakan pada bulan Agustus s.d Oktober tahun 2023 di Unit Teratai Rumah Sakit Gading Pluit Kota Jakarta Utara. Berkenaan dengan pemberian izin diatas, maka mahasiswa/i yang bersangkutan diwajibkan menyampaikan hasil kegiatan tersebut berupa laporan tertulis ke unit Teratai.

Demikian kami sampaikan surat ini untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, dan kami ucapkan terimakasih.

KOORDINATOR BISNIS DAN ADMINISTRASI

IBU PURNASAYENTI