

Daftar Lampiran

1. Lembar Persetujuan Informed Consent

LEMBAR PERSETUJUAN

(*INFORMED CONSENT*)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah memahami penjelasan segala sesuatu

Mengenai penelitian yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam Pada RSUP Dr. SITANALA Tangerang”** dan saya bersedia untuk berpartisipasi dalam penelitian ini dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari siapapun dengan kondisi:

- a) Data yang diperoleh dari penelitian ini akan dijaga kerahasiaannya dan hanya dipergunakan untuk kepentingan ilmiah.
- b) Apabila saya menginginkan, saya dapat memutuskan untuk tidak berpartisipasi lagi dalam penelitian ini tanpa harus menyampaikan alasan apapun.

Tanggal : _____

Peneliti

Yang Menyetujui

Florianus Reu

Saya yang bernama **Florianus Reu**, mahasiswa Rekam Medis Universitas Esa Unggul akan melakukan penelitian dengan judul **“Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam Pada RSUP Dr. Sitanala Tangerang”**.

Saya memohon kesediaan Bapak/ibu untuk dapat berpartisipasi dalam penelitian ini.

A. Kesukarelaan berpartisipasi dalam penelitian

Bapak/Ibu bebas memilih keikutsertaan dalam penelitian ini tanpa ada paksaan, anda juga bebas berubah pikiran/mengundurkan diri setiap saat tanpa dikenai sanksi apapun. Bila tidak bersedia berpartisipasi maka hal tersebut tidak akan mempengaruhi hubungan dengan peneliti.

B. Prosedur Penelitian

Apabila Anda bersedia berpartisipasi, maka Anda diminta untuk menandatangani lembar persetujuan. Prosedur selanjutnya adalah:

1. Saya akan menjelaskan kepada responden tentang bagaimana prosedur penelitian yang akan dilakukan.
2. Responden mengisi jawaban pertanyaan dengan tanda centang yang tersedia di kolom Kuesioner penelitian.

C. Kewajiban Responden Penelitian

Responden penelitian berkewajiban mengikuti petunjuk dan prosedur penelitian seperti yang tertulis diatas. Bila ada hal yang belum jelas, anda dapat menanyakan lebih lanjut kepada peneliti.

D. Manfaat

Manfaat yang dapat diberikan dari penelitian ini terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan poli penyakit dalam di rumah sakit meningkat dan penelitian ini dapat menjadi saran atau implikasi manajerial bagi rumah sakit umum pemerintah

Sitanala Tangerang dalam melakukan evaluasi pelayanan dan meningkatkan kemawasan diri mengenai peningkatan kepuasan pasien pada poli rawat jalannya.

E. Kerahasiaan

Semua informasi yang berkaitan dengan identitas responden akan dirahasiakan dan hanya akan diketahui oleh peneliti. Hasil penelitian akan dipublikasikan tanpa melibatkan identitas responden tersebut.

2. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Informasi dan Pelayanan Rawat Jalan Pada
RSUP DR. SITANALA Tangerang

A. Identitas Responden

1. Nama Responden :
2. Jenis Kelamin :
3. Usia :
4. Pendidikan Terakhir :
5. Pekerjaan :

B. Butir Pertanyaan

Petunjuk tanda silang (X) pada kotak jawaban di bawah ini yang sesuai pendapat anda

SS : Sangat Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

STS: Sangat Tidak Setuju

KS : Kurang Setuju

Bukti Fisik (*Tangibles*)

No	Bagaimana pendapat anda mengenai	SS	S	KS	TS	STS
1	Ruang tunggu pasien bersih&nyaman					
2	Ruang pelayanan informasi dan pendaftaran rawat jalan bersih & nyaman					
3	Papan petunjuk ruangan jelas					
4	Petugas Kesehatan berpenampilan rapih & bersih					
5	Tersedianya brosur – brosur sebagai salah satu sarana penunjang pemberian informasi					
6	Ruang pemeriksaan dokter lengkap dan dalam keadaan bersih dan rapih					

Daya Tanggap (Responsivness)

No	Bagaimana pendapat anda mengenai	SS	S	KS	TS	STS
1	Penyampaian informasi dari petugas rumah sakit tentang informasi SOP pelayanan rawat jalan jelas dan mudah dipahami					
2	Proses pendaftaran cepat					
3	Waktu tunggu untuk dilakukan pemeriksaan setelah mendaftarkan diri cepat					
4	Petugas administrasi cepat tanggap dalam merespon pertanyaan yang di ajukan pasien seputar informasi rawat jalan					
5	Tenaga medis cepat tanggap dalam melakukan tindakan					
6	Pasien dapat mendaftar secara online dan pemberian informasi seputar pendaftaran dan pelayanan (via Whatsapp/ website/link google)					

Kehandalan (Reliability)

No	Bagaimana pendapat anda mengenai	SS	S	KS	TS	STS
1	Tersedianya informasi alur pelayanan rawat jalan diruang pendaftaran					
2	Informasi dan persyaratan administrasi pendaftaran mudah dan jelas					
3	Jadwal pelayanan poliklinik rawat jalan dijalankan tepat waktu					
4	Dokter menjelaskan penyakit yang diderita dengan baik dan jelas					
5	Petugas kesehatan terampil dan paham dalam memberikan pelayanan					

Jaminan (Assurance)

No	Bagaimana pendapat anda mengenai	SS	S	KS	TS	STS
1	Petugas melaksanakan tugas sesuai dengan informasi alur pelayanan					
2	Tersedianya nomor antrian untuk pasien					
3	Petugas melakukan pelayanan sesuai nomor antrian					
4	Dokter Memberi dukungan dan pemahaman mengenai keluhan pasien dan meyakinkan pasien untuk sembuh					
5	Petugas Kesehatan menyediakan obat – obat dan alat – alat medis yang lengkap					

Penuh Perhatian (Emphaty)

No	Bagaimana pendapat anda mengenai	SS	S	KS	TS	STS
1	Petugas menggunakan kata – kata yang sopan dan mudah dimengerti dalam berkomunikasi					
2	Petugas memberikan perhatian terhadap setiap keluhan dan mendengarkan dengan penuh perhatian					
3	Pelayanan dilakukan dengan ramah dan sepenuh hati oleh petugas					
4	Petugas memberikan pelayanan sesuai kebutuhan dan keinginan pasien					

3. SPSS

a. Bukti Fisik

Case Processing Summary

	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
BF01	54	100.0%	0	0.0%	54	100.0%
BF02	54	100.0%	0	0.0%	54	100.0%
BF03	54	100.0%	0	0.0%	54	100.0%
BF04	54	100.0%	0	0.0%	54	100.0%
BF05	54	100.0%	0	0.0%	54	100.0%
BF06	54	100.0%	0	0.0%	54	100.0%

Descriptives

		Statistic	Std. Error
BF01	Mean	4.4074	.08573
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.2354
		Upper Bound	4.5794
	5% Trimmed Mean	4.4588	
	Median	4.0000	
	Variance	.397	
	Std. Deviation	.63002	
	Minimum	2.00	
	Maximum	5.00	
	Range	3.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-1.047	.325
	Kurtosis	2.367	.639
BF02	Mean	4.3519	.10950
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.1322
		Upper Bound	4.5715
	5% Trimmed Mean	4.4527	
	Median	4.0000	
	Variance	.647	
	Std. Deviation	.80464	

	Minimum	1.00	
	Maximum	5.00	
	Range	4.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-1.864	.325
	Kurtosis	5.314	.639
BF03	Mean	4.2222	.11723
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	3.9871
	Mean	Upper Bound	4.4574
	5% Trimmed Mean	4.3230	
	Median	4.0000	
	Variance	.742	
	Std. Deviation	.86147	
	Minimum	1.00	
	Maximum	5.00	
	Range	4.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-1.557	.325
	Kurtosis	3.398	.639
BF04	Mean	4.1296	.12127
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	3.8864
	Mean	Upper Bound	4.3729
	5% Trimmed Mean	4.2202	
	Median	4.0000	
	Variance	.794	
	Std. Deviation	.89118	
	Minimum	1.00	
	Maximum	5.00	
	Range	4.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-1.425	.325
	Kurtosis	2.633	.639
BF05	Mean	4.0741	.14683
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	3.7796
	Mean	Upper Bound	4.3686
	5% Trimmed Mean	4.1790	
	Median	4.0000	
	Variance	1.164	
	Std. Deviation	1.07899	

	Minimum	1.00	
	Maximum	5.00	
	Range	4.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-1.275	.325
	Kurtosis	1.128	.639
BF06	Mean	4.3889	.08532
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	4.2178
	Mean	Upper Bound	4.5600
	5% Trimmed Mean	4.4383	
	Median	4.0000	
	Variance	.393	
	Std. Deviation	.62696	
	Minimum	2.00	
	Maximum	5.00	
	Range	3.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-.992	.325
	Kurtosis	2.330	.639

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
BF01	.290	54	.000	.709	54	.000
BF02	.271	54	.000	.701	54	.000
BF03	.287	54	.000	.746	54	.000
BF04	.313	54	.000	.760	54	.000
BF05	.269	54	.000	.785	54	.000
BF06	.288	54	.000	.710	54	.000

a. Lilliefors Significance Correction

b. Daya Tanggap

Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
DT01	54	100.0%	0	0.0%	54	100.0%
DT02	54	100.0%	0	0.0%	54	100.0%
DT03	54	100.0%	0	0.0%	54	100.0%
DT04	54	100.0%	0	0.0%	54	100.0%
DT05	54	100.0%	0	0.0%	54	100.0%
DT06	54	100.0%	0	0.0%	54	100.0%

Descriptives

		Statistic	Std. Error
DT01	Mean	4.3889	.11345
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.1613
		Upper Bound	4.6164
	5% Trimmed Mean	4.4938	
	Median	5.0000	
	Variance	.695	
	Std. Deviation	.83365	
	Minimum	1.00	
	Maximum	5.00	
	Range	4.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-1.865	.325
	Kurtosis	4.703	.639
DT02	Mean	4.3333	.10899
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.1147
		Upper Bound	4.5519
	5% Trimmed Mean	4.4321	
	Median	4.0000	
	Variance	.642	
	Std. Deviation	.80094	
	Minimum	1.00	
	Maximum	5.00	

DT03	Range		4.00	
	Interquartile Range		1.00	
	Skewness		-1.830	.325
	Kurtosis		5.277	.639
	Mean		4.0556	.13842
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	3.7779	
		Upper Bound	4.3332	
	5% Trimmed Mean		4.1584	
	Median		4.0000	
	Variance		1.035	
	Std. Deviation		1.01715	
	Minimum		1.00	
	Maximum		5.00	
	Range		4.00	
	Interquartile Range		1.00	
	Skewness		-1.343	.325
	Kurtosis		1.758	.639
DT04	Mean		4.2037	.13053
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	3.9419	
		Upper Bound	4.4655	
	5% Trimmed Mean		4.3230	
	Median		4.0000	
	Variance		.920	
	Std. Deviation		.95916	
	Minimum		1.00	
	Maximum		5.00	
	Range		4.00	
	Interquartile Range		1.00	
	Skewness		-1.760	.325
	Kurtosis		3.597	.639
DT05	Mean		4.3519	.09947
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	4.1523	
		Upper Bound	4.5514	
	5% Trimmed Mean		4.4321	
	Median		4.0000	
	Variance		.534	
	Std. Deviation		.73092	
	Minimum		2.00	
	Maximum		5.00	

DT06	Range	3.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-1.266	.325
	Kurtosis	2.202	.639
	Mean	4.0556	.13842
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.7779
		Upper Bound	4.3332
	5% Trimmed Mean	4.1584	
	Median	4.0000	
	Variance	1.035	
	Std. Deviation	1.01715	
	Minimum	1.00	
	Maximum	5.00	
	Range	4.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-1.343	.325
	Kurtosis	1.758	.639

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
DT01	.305	54	.000	.702	54	.000
DT02	.265	54	.000	.705	54	.000
DT03	.293	54	.000	.786	54	.000
DT04	.305	54	.000	.717	54	.000
DT05	.275	54	.000	.733	54	.000
DT06	.293	54	.000	.786	54	.000

a. Lilliefors Significance Correction

c. Keandalan

Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
KH01	54	100.0%	0	0.0%	54	100.0%
KH02	54	100.0%	0	0.0%	54	100.0%
KH03	54	100.0%	0	0.0%	54	100.0%
KH04	54	100.0%	0	0.0%	54	100.0%
KH05	54	100.0%	0	0.0%	54	100.0%

Descriptives

		Statistic	Std. Error
KH01	Mean	4.1667	.13926
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.8874
		Upper Bound	4.4460
	5% Trimmed Mean	4.2819	
	Median	4.0000	
	Variance	1.047	
	Std. Deviation	1.02331	
	Minimum	1.00	
	Maximum	5.00	
	Range	4.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-1.444	.325
	Kurtosis	1.994	.639
KH02	Mean	4.2037	.10367
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.9958
		Upper Bound	4.4116
	5% Trimmed Mean	4.2881	
	Median	4.0000	
	Variance	.580	
	Std. Deviation	.76182	
	Minimum	1.00	
	Maximum	5.00	
	Range	4.00	

KH03	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-1.695	.325
	Kurtosis	5.632	.639
	Mean	4.2222	.10792
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	4.0058
	Mean	Upper Bound	4.4387
	5% Trimmed Mean	4.3086	
	Median	4.0000	
	Variance	.629	
	Std. Deviation	.79305	
	Minimum	1.00	
	Maximum	5.00	
	Range	4.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-1.603	.325
	Kurtosis	4.636	.639
KH04	Mean	4.3333	.11822
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	4.0962
	Mean	Upper Bound	4.5705
	5% Trimmed Mean	4.4465	
	Median	4.5000	
	Variance	.755	
	Std. Deviation	.86874	
	Minimum	1.00	
	Maximum	5.00	
	Range	4.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-1.793	.325
	Kurtosis	4.044	.639
KH05	Mean	4.2037	.09301
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	4.0171
	Mean	Upper Bound	4.3903
	5% Trimmed Mean	4.2675	
	Median	4.0000	
	Variance	.467	
	Std. Deviation	.68349	
	Minimum	2.00	
	Maximum	5.00	
	Range	3.00	

Interquartile Range	1.00	
Skewness	-1.018	.325
Kurtosis	2.463	.639

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
KH01	.255	54	.000	.766	54	.000
KH02	.321	54	.000	.703	54	.000
KH03	.297	54	.000	.732	54	.000
KH04	.279	54	.000	.709	54	.000
KH05	.309	54	.000	.728	54	.000

a. Lilliefors Significance Correction

d. Jaminan

Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
J01	54	100.0%	0	0.0%	54	100.0%
J02	54	100.0%	0	0.0%	54	100.0%
J03	54	100.0%	0	0.0%	54	100.0%
J04	54	100.0%	0	0.0%	54	100.0%
J05	54	100.0%	0	0.0%	54	100.0%

Descriptives

		Statistic	Std. Error
J01	Mean	4.4259	.11091
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.2035
		Upper Bound	4.6484
	5% Trimmed Mean	4.5350	
	Median	5.0000	
	Variance	.664	
	Std. Deviation	.81500	

	Minimum	1.00	
	Maximum	5.00	
	Range	4.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-2.033	.325
	Kurtosis	5.662	.639
J02	Mean	4.5370	.08652
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	4.3635
	Mean	Upper Bound	4.7106
	5% Trimmed Mean	4.6029	
	Median	5.0000	
	Variance	.404	
	Std. Deviation	.63582	
	Minimum	2.00	
	Maximum	5.00	
	Range	3.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-1.516	.325
	Kurtosis	3.306	.639
J03	Mean	4.2222	.10463
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	4.0124
	Mean	Upper Bound	4.4321
	5% Trimmed Mean	4.3025	
	Median	4.0000	
	Variance	.591	
	Std. Deviation	.76889	
	Minimum	2.00	
	Maximum	5.00	
	Range	3.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-1.185	.325
	Kurtosis	1.962	.639
J04	Mean	4.3889	.08932
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	4.2097
	Mean	Upper Bound	4.5680
	5% Trimmed Mean	4.4527	
	Median	4.0000	
	Variance	.431	
	Std. Deviation	.65637	

	Minimum	2.00	
	Maximum	5.00	
	Range	3.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-1.027	.325
	Kurtosis	1.842	.639
J05	Mean	4.2407	.09508
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.0500
		Upper Bound	4.4314
	5% Trimmed Mean	4.3086	
	Median	4.0000	
	Variance	.488	
	Std. Deviation	.69866	
	Minimum	2.00	
	Maximum	5.00	
	Range	3.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-1.059	.325
	Kurtosis	2.283	.639

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
J01	.315	54	.000	.677	54	.000
J02	.359	54	.000	.672	54	.000
J03	.294	54	.000	.743	54	.000
J04	.287	54	.000	.732	54	.000
J05	.291	54	.000	.736	54	.000

a. Lilliefors Significance Correction

e. Penuh Perhatian

Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
PH01	54	100.0%	0	0.0%	54	100.0%
PH02	54	100.0%	0	0.0%	54	100.0%
PH03	54	100.0%	0	0.0%	54	100.0%
PH04	54	100.0%	0	0.0%	54	100.0%

Descriptives

		Statistic	Std. Error
PH01	Mean	4.2407	.13200
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound 3.9760	
		Upper Bound 4.5055	
	5% Trimmed Mean	4.3642	
	Median	4.0000	
	Variance	.941	
	Std. Deviation	.97003	
	Minimum	1.00	
	Maximum	5.00	
	Range	4.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-1.798	.325
	Kurtosis	3.604	.639
PH02	Mean	4.2037	.12782
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound 3.9473	
		Upper Bound 4.4601	
	5% Trimmed Mean	4.3025	
	Median	4.0000	
	Variance	.882	
	Std. Deviation	.93928	
	Minimum	1.00	
	Maximum	5.00	
	Range	4.00	
	Interquartile Range	1.00	

PH03	Skewness	-1.419	.325
	Kurtosis	2.094	.639
	Mean	4.3889	.08932
	95% Confidence Interval for Lower Bound	4.2097	
	Mean Upper Bound	4.5680	
	5% Trimmed Mean	4.4527	
	Median	4.0000	
	Variance	.431	
	Std. Deviation	.65637	
	Minimum	2.00	
	Maximum	5.00	
	Range	3.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-1.027	.325
	Kurtosis	1.842	.639
PH04	Mean	4.4074	.08972
	95% Confidence Interval for Lower Bound	4.2275	
	Mean Upper Bound	4.5874	
	5% Trimmed Mean	4.4733	
	Median	4.0000	
	Variance	.435	
	Std. Deviation	.65929	
	Minimum	2.00	
	Maximum	5.00	
	Range	3.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-1.081	.325
	Kurtosis	1.892	.639

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
PH01	.291	54	.000	.710	54	.000
PH02	.266	54	.000	.765	54	.000
PH03	.287	54	.000	.732	54	.000
PH04	.297	54	.000	.729	54	.000

a. Lilliefors Significance Correction