


# **LAMPIRAN**

## Lampiran 1 Surat Izin Study Pendahuluan dari Dinkes Kota Malang

**PEMERINTAH KOTA MALANG**  
**DINAS KESEHATAN**  
Jl. Simpang LA. Sucipto No.45 Telp. (0341) 406878, Fax (0341) 406879  
Website:www.dinkes.malangkota.go.id / e-mail:dinkes@malangkota.go.id  
MALANG Kode Pos: 65124

Malang, 7 September 2018

Nomor : 072/ 713 /35.73.302/2018  
Sifat : Biasa  
Lampiran :  
Hal : Survey Pendahuluan

Kepada  
Yth. Sdr.Kepala Puskesmas Mojolangu  
di  
Malang

Dengan ini diberitahukan bahwa Mahasiswa Poltekkes Kemenkes Malang tersebut di bawah ini :


Nama : Nova Kurnianingtyas Prahesti  
N I M : 160400039

akan melaksanakan Survey Pendahuluan di Wilayah Kerja Puskesmas yang saudara pimpin s/d 30 September 2018 , dengan judul : Implementasi Poster Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan dalam Peningkatan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mojolangu Malang.

Sehubungan dengan hal tersebut, dimohon Saudara untuk membantu memberikan data atau informasi yang diperlukan, Mahasiswa yang telah selesai melaksanakan Survey Pendahuluan wajib melaporkan hasilnya kepada Kepala Dinas Kesehatan Kota Malang

Demikian untuk mendapatkan perhatian.

a.n.KEPALA DINAS KESEHATAN  
KOTA MALANG  
SEKRETARIS DINAS.

  
*dheluwmd*  
**EKO DYAH FILLYANTARIE, SH. MM**  
Pembina Tk I  
NIP. 19630714 198803 2 011

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian dari Dinas Kesehatan Kota Malang



PEMERINTAH KOTA MALANG

**DINAS KESEHATAN**

Jl. Simpang LA. Sucipto No.45 Telp. (0341) 406878, Fax (0341) 406879

Website: www.dinkes.malangkota.go.id / e-mail: dinkes@malangkota.go.id

MALANG

Kode Pos: 65124

Malang, 13 November 2018

Nomor : 072/888/35.73.302/2018  
Sifat : Biasa  
Lampiran :  
Hal : Penelitian

Kepada  
Yth. Kepala Puskesmas Mojolangu  
di  
Malang

Dengan ini diberitahukan bahwa Mahasiswa Poltekkes Kemenkes Malang tersebut di bawah ini :

Nama : Nova Kurnianingtyas Pramesti  
NIM : 1604000039

akan melaksanakan Penelitian s/d 28 Februari 2019, dengan judul : Implementasi Poster Alur Pelayanan Rawat Jalan terhadap Pemahaman Pasien Puskesmas Mojoangu .

Sehubungan dengan hal tersebut, dimohon Saudara untuk membantu memberikan data atau informasi yang diperlukan. Mahasiswa yang telah selesai melaksanakan Penelitian wajib melaporkan hasilnya kepada Kepala Dinas Kesehatan Kota Malang.

Demikian untuk mendapatkan perhatian.

a.n. KEPALA DINAS KESEHATAN  
KOTA MALANG  
SEKRETARIS DINAS,



EKO DYAH FILLYANTARIE, SH. MM

Pembina TI/IA N  
NIP. 19630714 198803 2 011

**Lampiran 3** Dokumentasi Wawancara Kuesioner *Study* Pendahuluan



**Lampiran 4** Dokumentasi Pengisian Kuesioner Tingkat Pemahaman Pasien Terhadap Alur Pelayanan Rawat Jalan

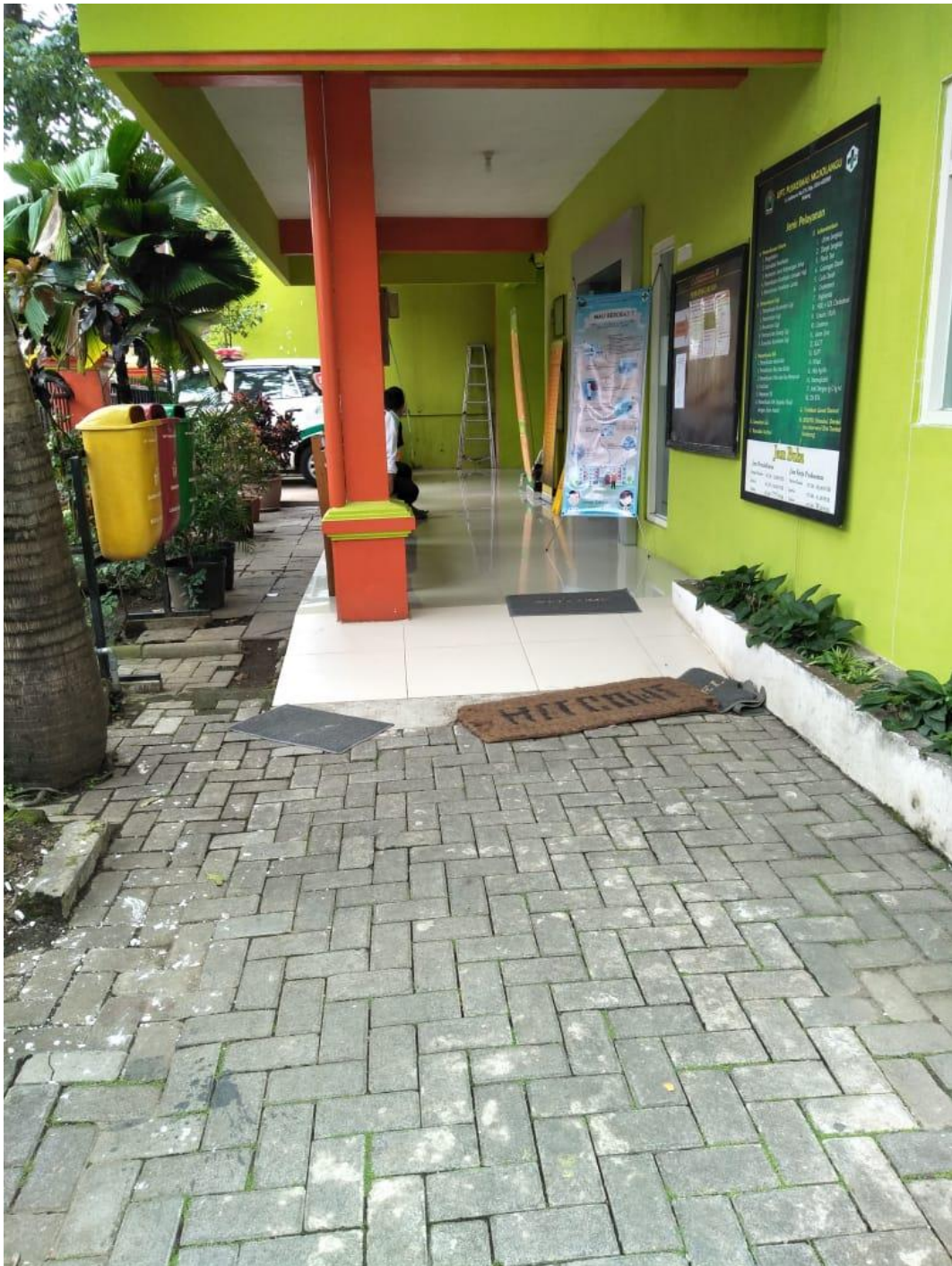


**Lampiran 5** Dokumentasi Penyerahan Poster Bergambar Alur Pelayanan Rawat Jalan  
Kepada Bagian Rekam Medis





**Lampiran 6** Letak Poster Bergambar Alur Pelayanan Rawat Jalan dari Jauh

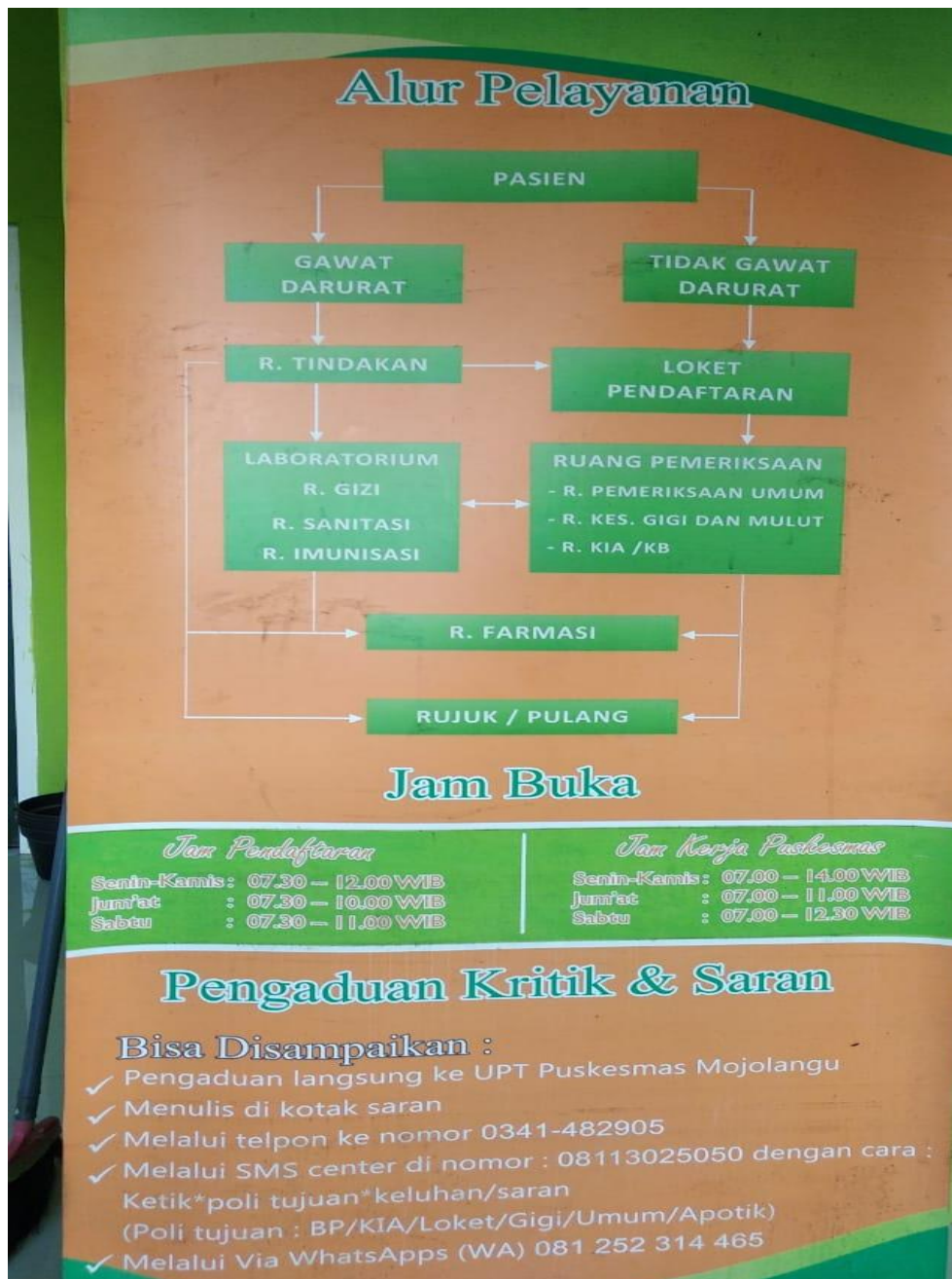


**Lampiran 7 Dokumentasi Pasien Membaca Alur Pelayanan Rawat Jalan**

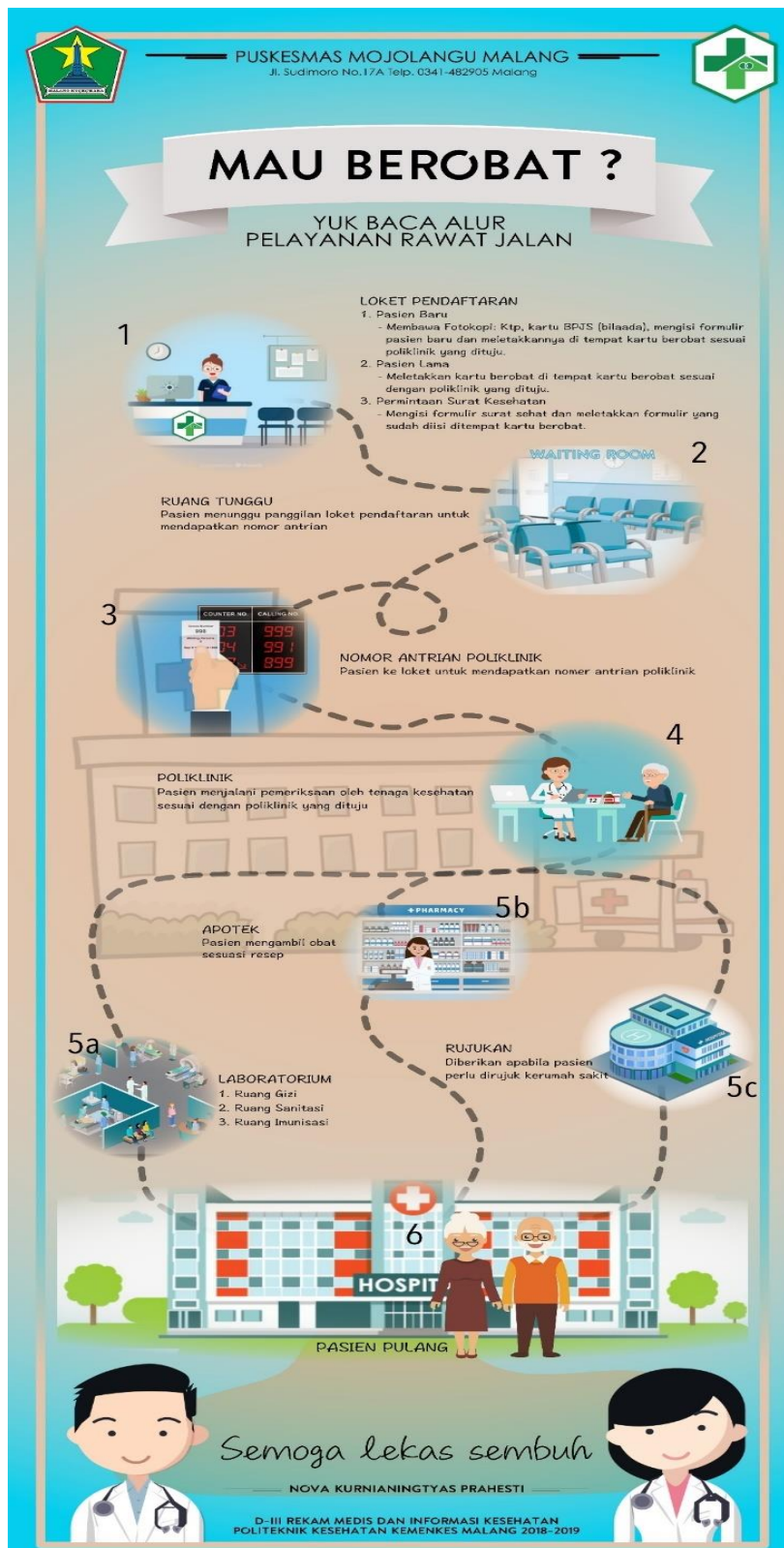




Lampiran 8 Gambar Alur Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Mojolangu Malang



## Lampiran 9 Desain Poster Bergambar Alur Pelayanan Rawat Jalan



**Lampiran 10** Tabel Bantu Analisa Data

Penilaian terhadap tanggapan responden

Jawaban	Nilai
Ya	1
Tidak	0

Pengkategorian Skor Jawaban Responden

Interval Tingkat Intensitas	Kriteria
<56%	Kurang
56% - 75%	Cukup
76% - 100%	Baik



**Lampiran 11** Kisi-kisi Jawaban Soal Kuesioner Pemahaman Pasien Terhadap Alur Pelayanan Rawat Jalan

NO	PERTANYAAN	JAWABAN	
		YA	TIDAK
1	Perlunya petunjuk mengenai alur pelayanan rawat jalan di Puskesmas Mojolangu Malang	✓	
2	Petunjuk alur pelayanan rawat jalan saat ini diletakkan di dalam puskesmas dekat dengan tempat pendaftaran pasien		✓
3	Alur pelayanan rawat jalan memiliki desain yang menarik dengan kombinasi warna dan gambar	✓	
4	Alur pelayanan rawat jalan mudah untuk di pahami	✓	
5	Saya mendapatkan informasi alur pelayanan rawat jalan dari membaca alur yang teredia	✓	
6	Saya mendapatkan informasi alur pelayanan rawat jalan dengan bertanya kepada petugas pendaftaran		✓
7	Saya telah tertarik membaca alur pelayanan rawat jalan di Puskesmas Mojolangu Malang	✓	
8	Pasien baru meletakkan kartu berobat (kartu berwarna hijau) di loket pendaftaran		✓
9	Pasien lama mengisi formulir pendaftaran dan menyerahkannya ke petugas pendaftaran		✓
10	Setelah mendaftar di loket pendaftaran pasien langsung ke poliklinik yang dituju		✓



11	Setelah mengisi formulir/meletakkan kartu berobat pasien baru/pasien lama menunggu panggilan loket untuk mendapatkan nomor antrian poliklinik	✓	
12	Setelah mendapatkan layanan poliklinik pasien akan ke loket pendaftaran untuk mendapatkan obat		✓
13	Saya setuju bila alur pelayanan rawat tidak harus mudah dipahami karena bisa bertanya ke petugas pendaftaran		✓
14	Pasien mendapatkan layanan poliklinik sesuai dengan kebutuhan	✓	
15	Setelah pelayanan selesai semua pasien akan mendapatkan surat rujukan		✓

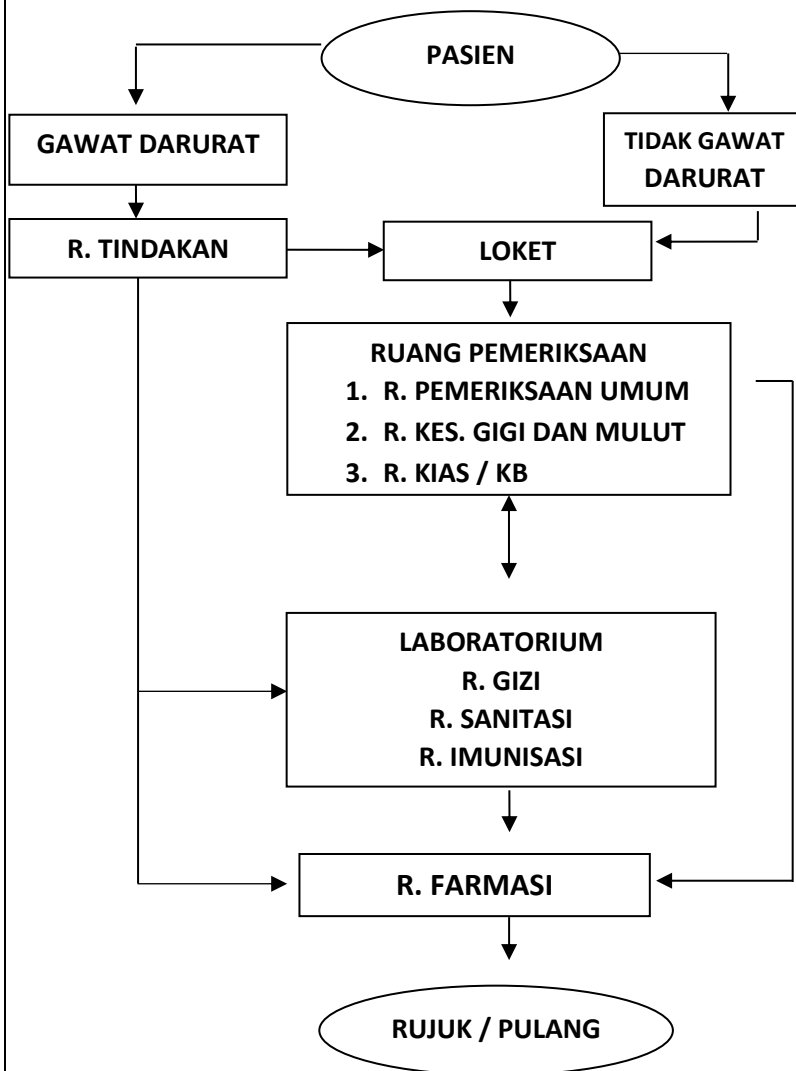
**Lampiran 12 SPO Alur Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Mojolangu Malang**

	<b>ALUR PELAYANAN PASIEN</b>			
	<b>SPO</b>	No. Dokumen :		SPO/007/BAB-VII/2016
		No. Revisi :		00
		Tanggal Terbit :		22 Desember 2016
Halaman :		1/2		
<b>UPT Puskesmas Mojolangu</b>			<b><u>drg Ina Krisnawati</u> H. NIP.19680425 199312 2 001</b>	

1. Pengertian	Alur pelayanan pasien adalah proses urutan pelayanan pasien di Puskesmas Mojolangu sesuai kebutuhan pasien berdasarkan ketentuan yang berlaku.
2. Tujuan	Sebagai acuan penerapan langkah-langkah untuk melaksanakan alur pelayanan pasien.
3. Kebijakan	Surat Keputusan Kepala UPT Puskesmas Mojolangu Nomor: 440/034/35.73.306.01.15/2016 tentang Kebijakan Pelayanan Klinis.
4. Referensi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buku standart Puskesmas Bidang Bina Pelayanan Kesehatan Dinas Kesehatan Provinsi JawaTimur 2013.</li> <li>2. .permenpan nomor 16 tahun 2014</li> </ol>
5. Langkah-langkah	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang mendaftar ke loket pendaftaran.</li> <li>2. Setelah melakukan pendaftaran, petugas membawa status rekam medis ke ruang pelayanan yang dituju.</li> <li>3. Petugas ruang pelayanan memanggil pasien sesuai dengan urutan</li> <li>4. Petugas mencocokkan identitas pasien dengan status rekam medis pasien</li> <li>5. Petugas mengembalikan kartu rekam medis ke loket pendaftaran untuk dicari ulang apabila tidak cocok dengan identitas pasien</li> <li>6. Petugas mencatat keluhan pasien pada status rekam medis pasien</li> <li>7. Petugas melakukan pengukuran tekanan darah, nadi dan suhu bila diperlukan</li> <li>8. Petugas melakukan pemeriksaan sesuai keluhan pasien</li> </ol>

9. Petugas membuat klasifikasi diagnosa dan tindakan yang diperlukan
  - a. Merujuk pasien ke Rumah Sakit
  - b. Merujuk pasien ke laboratorium
  - c. Merujuk pasien ke konseling gizi atau pelayanan lain
  - d. Membuat surat keterangan sehat
10. Petugas memberikan resep kepada pasien
11. Petugas memberikan konseling kepada pasien
12. Petugas mencatat semua yang telah dilakukan dalam status rekam medis pasien

6. Bagan Alur



7. Unit terkait	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ruang Pemeriksaan Umum</li><li>2. Ruang Pemeriksaan Gigi dan Mulut</li><li>3. Ruang gizi</li><li>4. Ruang KIA</li><li>5. Ruang KB</li><li>6. Ruang Tindakan</li><li>7. Laboratorium</li></ol>
-----------------	--



**Lampiran 13** Rekapitulasi Hasil *Pre-test* Jawaban Kuesioner Pemahaman Pasien Terhadap Alur Pelayanan Rawat Jalan

NO RESPONDEN	PERTANYAAN KE -															JAWABAN		NILAI (%)	KATEGORI
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	BENAR	SALAH		
1	Y	Y	T	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	T	Y	5	10	33,33%	Kurang
2	Y	T	Y	Y	Y	Y	Y	Y	T	T	Y	T	Y	Y	T	12	3	80,00%	Baik
3	Y	Y	T	Y	T	Y	T	Y	Y	T	Y	Y	T	Y	T	7	8	46,67%	Kurang
4	Y	Y	T	Y	T	Y	Y	Y	T	T	Y	T	Y	Y	T	9	6	60,00%	Cukup
5	Y	Y	T	T	T	Y	T	Y	T	T	Y	Y	T	Y	T	7	8	46,67%	Kurang
6	Y	Y	Y	Y	Y	Y	T	Y	Y	Y	Y	Y	T	Y	T	8	7	53,33%	Kurang
7	Y	Y	T	Y	Y	Y	T	Y	T	T	Y	T	T	Y	T	10	5	66,67%	Cukup
8	Y	T	T	T	T	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	T	6	9	40,00%	Kurang
9	Y	Y	Y	Y	T	Y	Y	Y	Y	T	Y	Y	T	Y	Y	8	7	53,33%	Kurang
10	Y	Y	Y	Y	Y	T	Y	Y	T	T	Y	Y	Y	Y	Y	10	5	66,67%	Cukup
11	Y	Y	T	Y	Y	T	Y	Y	T	T	Y	Y	T	Y	T	11	4	73,33%	Cukup
12	Y	Y	T	T	T	T	T	Y	T	T	Y	Y	T	Y	T	8	7	53,33%	Kurang
13	Y	Y	T	Y	Y	Y	T	Y	Y	T	Y	Y	Y	Y	T	7	8	46,67%	Kurang
14	Y	Y	Y	T	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	6	9	40,00%	Kurang
15	Y	Y	T	T	T	T	T	T	T	T	Y	T	Y	Y	T	9	6	60,00%	Cukup
16	Y	Y	T	T	T	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	4	11	26,67%	Kurang
17	Y	Y	T	T	Y	Y	T	Y	Y	Y	Y	T	T	Y	T	7	8	46,67%	Kurang
18	Y	Y	T	Y	T	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	5	10	33,33%	Kurang
19	Y	Y	T	Y	Y	T	T	Y	Y	T	Y	Y	T	Y	T	9	6	60,00%	Cukup
20	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	T	T	Y	T	Y	Y	Y	10	5	66,67%	Cukup
21	Y	Y	Y	Y	Y	T	Y	Y	Y	Y	Y	Y	T	Y	Y	9	6	60,00%	Cukup
22	Y	Y	Y	Y	Y	T	Y	Y	T	Y	Y	Y	T	Y	Y	10	5	66,67%	Cukup
23	Y	Y	Y	Y	Y	Y	T	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	6	9	40,00%	Kurang
24	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	T	Y	Y	8	7	53,33%	Kurang
25	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	T	Y	Y	8	7	53,33%	Kurang
26	Y	Y	T	T	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	T	Y	T	7	8	46,67%	Kurang
27	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	T	8	7	53,33%	Kurang
28	Y	T	Y	T	T	T	Y	Y	Y	Y	Y	Y	T	Y	T	9	6	60,00%	Cukup
29	Y	Y	Y	Y	T	T	T	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	6	9	40,00%	Kurang

**Lampiran 14** Rekapitulasi Hasil Post-test Jawaban Kuesioner Pemahaman Pasien Terhadap Alur Pelayanan Rawat Jalan

NO RESPONDEN	PERTANYAAN KE -															JAWABAN		NILAI (%)	KATEGORI
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	BENAR	SALAH		
1	Y	T	Y	Y	Y	T	Y	T	T	T	Y	T	T	Y	T	15	0	100,00%	Baik
2	Y	Y	Y	Y	T	Y	T	T	T	Y	Y	T	T	Y	T	10	5	66,67%	Cukup
3	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	T	T	T	Y	Y	Y	Y	T	11	4	73,33%	Cukup
4	Y	T	Y	T	Y	Y	Y	Y	Y	T	Y	T	Y	Y	T	10	5	66,67%	Cukup
5	Y	T	Y	Y	Y	T	Y	T	T	T	Y	T	T	Y	T	15	0	100,00%	Baik
6	Y	T	Y	Y	Y	T	Y	Y	T	T	Y	T	T	Y	T	14	1	93,33%	Baik
7	Y	T	T	Y	Y	T	Y	Y	T	T	Y	T	T	Y	Y	12	3	80,00%	Baik
8	Y	Y	Y	Y	Y	T	Y	T	T	T	Y	T	T	Y	T	14	1	93,33%	Baik
9	Y	Y	Y	Y	T	Y	Y	T	T	T	Y	T	T	Y	T	12	3	80,00%	Baik
10	Y	Y	Y	Y	T	Y	T	T	T	Y	Y	T	T	Y	T	10	5	66,67%	Cukup
11	Y	T	Y	Y	Y	T	Y	T	T	T	Y	T	Y	Y	Y	13	2	86,67%	Baik
12	Y	T	Y	Y	Y	T	Y	Y	T	T	Y	Y	Y	Y	Y	11	4	73,33%	Cukup
13	Y	T	Y	Y	Y	T	Y	Y	Y	T	Y	Y	T	Y	T	12	3	80,00%	Baik
14	Y	T	Y	Y	Y	T	Y	Y	T	T	Y	T	T	Y	T	14	1	93,33%	Baik
15	Y	T	Y	Y	Y	T	Y	T	T	T	Y	T	T	Y	Y	13	2	86,67%	Baik
16	Y	Y	Y	Y	Y	T	Y	T	T	T	Y	T	T	Y	T	14	1	93,33%	Baik
17	Y	Y	Y	Y	T	Y	Y	T	T	T	Y	T	T	Y	T	12	3	80,00%	Baik
18	Y	T	Y	Y	Y	T	Y	T	T	T	Y	T	T	Y	T	15	0	100,00%	Baik
19	Y	Y	T	Y	Y	T	T	T	Y	T	Y	Y	T	Y	T	10	5	66,67%	Cukup
20	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	T	T	Y	T	Y	Y	T	11	4	73,33%	Cukup
21	Y	T	T	Y	Y	T	Y	Y	T	T	Y	T	T	Y	Y	12	3	80,00%	Baik
22	Y	Y	Y	Y	Y	T	Y	T	T	T	Y	T	T	Y	T	14	1	93,33%	Baik
23	Y	T	Y	Y	Y	T	Y	T	T	T	Y	T	T	Y	T	15	0	100,00%	Baik
24	Y	T	Y	Y	Y	Y	T	T	Y	T	Y	T	T	Y	Y	11	4	73,33%	Cukup
25	Y	Y	Y	T	Y	T	Y	T	T	T	Y	T	Y	Y	T	12	3	80,00%	Baik
26	Y	Y	Y	Y	T	Y	Y	T	T	T	Y	T	Y	Y	T	11	4	73,33%	Cukup
27	Y	T	Y	Y	Y	T	Y	T	T	T	Y	T	T	Y	T	15	0	100,00%	Baik
28	Y	Y	Y	Y	Y	T	Y	Y	Y	Y	Y	Y	T	Y	Y	10	5	66,67%	Cukup
29	Y	T	Y	Y	Y	T	Y	Y	T	Y	Y	Y	T	Y	Y	11	4	73,33%	Cukup

**Lampiran 15** Rekapitulasi *Pre-test* Analisa Butir Soal Jawaban Kuesioner Pemahaman Pasien Terhadap Alur Pelayanan Rawat Jalan

NO SOAL KUESIONER														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
JAWABAN BENAR														
29	3	15	20	18	9	18	1	10	13	29	6	15	28	16
NILAI														
100,00%	10,34%	51,72%	68,97%	62,07%	31,03%	62,07%	3,45%	34,48%	44,83%	100,00%	20,69%	51,72%	96,55%	55,17%
KATEGORI														
Baik	Kurang	Kurang	Cukup	Cukup	Kurang	Cukup	Kurang	Kurang	Kurang	Baik	Kurang	Kurang	Baik	Cukup





**Lampiran 17** Hasil *Uji Paired Sample T-Test* dari hasil jawaban *pre-test* dan *post-test* kuesioner Pemahaman Pasien Terhadap Alur Pelayanan Rawat Jalan

**Paired Samples Statistics**

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	PRETEST	52,6438	29	12,64232	2,34762
	POSTTEST	82,5283	29	11,87348	2,20485

**Paired Samples Correlations**

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	PRETEST & POSTTEST	29	-,527	,003

**Paired Samples Test**

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	PRETEST - POSTTEST	-29,88448	21,42617	3,97874	-38,03456	-21,73440	-7,511	28	,000