

LAMPIRAN

Lampiran 1. Informed Consent

Lembar Persetujuan untuk Ikut Serta Dalam Penelitian (Informed Consent)

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama :

Tanggal Lahir :

Alamat :

Menyatakan bersedia untuk menjadi respondent dalam penelitian yang dilakukan oleh Shafira Mutiara Widhiani P17410201009 yang bertempat di Puskesmas Gribig.

Surat pernyataan ini saya buat dengan kesadaran diri sendiri tanpa paksaan dan tekanan dari siapapun.

Malang,

.....

Lampiran 2. Kuesioner

Kode ()

KUISIONER PENELITIAN

ANALISIS HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PENDAFTARAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS GRIBIG TAHUN 2022

Petunjuk Pengisian Kuisisioner

1. Bacalah instruksi umum yang diberikan diawal pertanyaan.
2. Jawablah seluruh pertanyaan, tanpa ada yang terlewat.

A. Identitas Responden

Berikan tanda centang (√) untuk jawaban yang anda pilih

1. Umur

18 – 25

26 – 30

31 – 35

36 – 40

41 – 45

2. Pendidikan Terakhir

SD

SMP

—

SMA

Akademi/Diploma

Sarjana

3. Pekerjaan saat ini:

Pelajar/Mahasiswa

Karyawan Swasta

Wiraswasta

PNS

TNI/POLRI

Dll :.....

4. Kunjungan anda ke Puskesmas Gribig saat ini merupakan kunjungan

ke :

Kunjungan pertama

Kunjungan berulang

5. Cara bayar :

Umum

BPJS

Lainnya :

B. *Waiting times*/waktu tunggu

Waktu pendaftaran :(diisi oleh peneliti
berdasarkan data Rekam Medis)

Selesai dilayani dari poli :(diisi oleh peneliti
berdasarkan observasi)

Waiting times/waktu tunggu : ≤10 menit (di isi oleh
peneliti)

>10 menit (di isi oleh
peneliti)

C. Kepuasan pasien

Berilah penilaian anda pada pernyataan di bawah ini dengan memberi
tanda centang (√) sesuai dengan napa yang anda rasakan

14-42 Kurang puas

56-70 Puas

No	Pernyataan	Skala				
		1	2	3	4	5
Tangible (Bukti Fisik)		1	2	3	4	5
1.	Fasilitas ruang tunggu (kursi, tempat sampah) yang terdapat di Puskesmas Gribig memadai.					
2.	Kondisi ruang tunggu di Puskesmas Gribig bersih					
Realibility (Kehandalan)		1	2	3	4	5
1.	Prosedur penerimaan pasien mudah.					
2.	Informasi yang diberikan kepada pasien mudah dipahami.					
3.	Jadwal pemeriksaan tepat waktu.					
4.	Penangan urusan administrasi sesuai dengan prosedur.					
Responsiveness (Daya tanggap)		1	2	3	4	5
1.	Petugas layanan pendaftaran memberi pelayanan dengan cepat.					

2.	Petugas Kesehatan di Puskesmas Gribig cepat tanggap terhadap keluhan pasien.					
Assurance (Jaminan)		1	2	3	4	5
1.	Petugas pendaftaran trampil dalam melakukan pelayanan.					
2.	Petugas pendaftaran melayani sesuai prosedur.					
Empathy (Empati)		1	2	3	4	5
1.	Sikap petugas pelayanan loket ramah					
2.	Sikap pelayanan loket dilakukan secara adil.					
3.	Pelayanan yang diberikan di Puskesmas Gribig sudah sesuai harapan.					

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

1 *Tangible* (Bukti Fisik)

GET

CORRELATIONS

/VARIABLES=F1.1 F1.2 F1.3 TOTAL_F1

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

		F1.1	F1.2	F1.3	TOTAL_F1
F1.1	Pearson Correlation	1	.453*	.892**	.783**
	Sig. (2-tailed)		.045	.000	.000
	N	20	20	20	20
F1.2	Pearson Correlation	.453*	1	.807**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.045		.000	.000
	N	20	20	20	20
F1.3	Pearson Correlation	.892**	.807**	1	.929**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	20	20	20	20
TOTAL_F1	Pearson Correlation	.783**	.810**	.929**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	20	20	20	20

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.879	4

2. Reliability (Kehandalan)

```
GET
CORRELATIONS
/VARIABLES=F2.1 F2.2 F2.3 F2.4 TOTAL_F2
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

		Correlations				
		F2.1	F2.2	F2.3	F2.4	TOTAL_F2
F2.1	Pearson Correlation	1	.519*	.733**	.530*	.852**
	Sig. (2-tailed)		.019	.000	.016	.000
	N	20	20	20	20	20
F2.2	Pearson Correlation	.519*	1	.696**	.363	.814**
	Sig. (2-tailed)	.019		.001	.115	.000
	N	20	20	20	20	20
F2.3	Pearson Correlation	.733**	.696**	1	.597**	.916**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.005	.000
	N	20	20	20	20	20
F2.4	Pearson Correlation	.530*	.363	.597**	1	.576**
	Sig. (2-tailed)	.016	.115	.005		.008
	N	20	20	20	20	20
TOTAL_F2	Pearson Correlation	.852**	.814**	.916**	.576**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.008	
	N	20	20	20	20	20

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.802	5

3. Responsiveness (Daya tanggap)

GET

CORRELATIONS

```
/VARIABLES=F3.1 F3.2 TOTAL_F3
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

		F3.1	F3.2	TOTAL_F3
F3.1	Pearson Correlation	1	.619**	.902**
	Sig. (2-tailed)		.004	.000
	N	20	20	20
F3.2	Pearson Correlation	.619**	1	.898**
	Sig. (2-tailed)	.004		.000
	N	20	20	20
TOTAL_F3	Pearson Correlation	.902**	.898**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	20	20	20

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.802	5

4. Assurance (Jaminan)

CORRELATIONS

```
/VARIABLES=F4.1 F4.2 TOTAL_F4
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```


Correlations

		F4.1	F4.2	TOTAL_F4
F4.1	Pearson Correlation	1	.601**	.921**
	Sig. (2-tailed)		.005	.000
	N	20	20	20
F4.2	Pearson Correlation	.601**	1	.864**
	Sig. (2-tailed)	.005		.000
	N	20	20	20
TOTAL_F4	Pearson Correlation	.921**	.864**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	20	20	20

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's		
Alpha		N of Items
.888		3

5. Empathy (Empati)

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=F5.1 F5.2 F5.3 TOTAL_F5
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
  
```

Correlations

		F5.1	F5.2	F5.3	TOTAL_F5
F5.1	Pearson Correlation	1	.291	.708**	.779**
	Sig. (2-tailed)		.212	.000	.000
	N	20	20	20	20
F5.2	Pearson Correlation	.291	1	.553*	.772**
	Sig. (2-tailed)	.212		.011	.000
	N	20	20	20	20
F5.3	Pearson Correlation	.708**	.553*	1	.917**
	Sig. (2-tailed)	.000	.011		.000
	N	20	20	20	20
TOTAL_F5	Pearson Correlation	.779**	.772**	.917**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	20	20	20	20

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.835	4

Lampiran 5 Penguji Bivariat

CROSSTABS

```

/TABLES=wt BY kp
/FORMAT=AVALUE TABLES
/STATISTICS=CHISQ
/CELLS=COUNT
/COUNT ROUND CELL.

```

Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
waktu tunggu * kepuasan pasien	100	100.0%	0	0.0%	100	100.0%

waktu tunggu * kepuasan pasien Crosstabulation

Count

		kepuasan pasien		Total
		puas	tidak puas	
waktu tunggu	ideal	38	10	48
	tidak ideal	30	22	52
Total		68	32	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	5.290 ^a	1	.021		
Continuity Correction ^b	4.349	1	.037		
Likelihood Ratio	5.395	1	.020		
Fisher's Exact Test				.031	.018
Linear-by-Linear Association	5.237	1	.022		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 15.36.

b. Computed only for a 2x2 table

Lampiran 6 Foto Kegiatan



Lampiran 7 Surat Ijin Penelitian



Nomor : PP.08.02/6.1/2346/2022 09 November 2022
Lampiran : -
Hal : Surat Ijin Penelitian

Kepada Yth.
Kepala Dinas Kesehatan Kota Malang

di

Tempat

Sehubungan dengan penyusunan Laporan Tugas Akhir Mahasiswa Semester V Prodi D3 Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Malang TA. 2022/2023, maka bersama ini kami harapkan Bapak/Ibu berkenan untuk memberikan ijin kepada mahasiswa atas nama

Nama : Shafira Mutiara Widhiyani
NIM : P17410201009
Judul Penelitian : Analisis Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien
Periode Penelitian : November 2022 - Februari 2023
Metode Penelitian : Observasi dan Kuisioner

Untuk melakukan survey pendahuluan dan penelitian di instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian surat ini kami buat. Atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Ketua Program Studi
D3 Rekam Media Dan Informasi Kesehatan

Achmad Zani Pitoyo, S.Si.T, MMR.S.
NIP. 197302232002121002

- Kampus Utama : Jl. Besar Jem No. 77 C Malang, Telp. (0341) 566075, 571388
- Kampus I : Jl. Sekeloa No. 195 Jember, Telp. (0331) 406615
- Kampus II : Jl. A. Yani Sempingarang Lawang, Telp. (0341) 427647
- Kampus III : Jl. Dr. Soetomo No. 46 Blitar, Telp. (0342) 801643
- Kampus IV : Jl. KH. Wahid Hasyim No. 648 Kediri, Telp. (0354) 773055
- Kampus V : Jl. Dr. Soetomo No. 5 Trenggales, Telp. (0355) 791293
- Kampus VI : Jl. Dr. Cipto Mangunkusumo No. 82 A Ponorogo, Telp. (0352) 491792





PEMERINTAH KOTA MALANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS GRIBIG

Jalan Ki Ageng Gribig No.97 Telp. 0341-718165

e-mail: puskesmasgribig@malang.go.id

MALANG

Kode Pos: 65138

Nomor : 070/807/35.73.402.002/2022
Sifat : Biasa
Perihal : **IJIN PENELITIAN**

Malang, 23 November 2022

Kepada
Yth. Kepala Dinas Kesehatan
Kota Malang
di
MALANG

Dengan Hormat,

Dengan ini diberitahukan bahwa mahasiswa D III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Malang TA. 2022/2023, yang tersebut di bawah ini:

Nama : Shafira Mutiara Widhiani
NIM : P17410201009
Judul Penelitian : Analisis Hubungan Waktu Tunggu
Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien

Telah kami setuju dan diberikan izin untuk melakukan Penelitian di Puskesmas Gribig pada 12 – 17 Desember 2022 & 2 – 7 Januari 2023, dengan metoda Observasi dan Kuisioner.

Demikian atas perhatian dan perkenannya kami sampaikan terima kasih.



Kepala Puskesmas Gribig

Dr. WIDA SEKARANI PARAMITA

Penata Tk. I

NIP. 19880405 201503 2 001

Tembusan :

1. KaProdi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Malang



**PEMERINTAH KOTA MALANG
DINAS KESEHATAN**

Jl. Simpang LA. Sucipto No. 45 ☎ (0341) 406878 Fax. (0341) 406879
www.dinkes.malangkota.go.id e-mail : dinkes@malangkota.go.id

MALANG

Kode Pos : 65124

Malang, 13 DEC 2022

Nomor : 072/ 596 /35.73.402/2022
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Ijin Penelitian

Kepada
Yth. Kepala Puskesmas Gribig
di
M A L A N G

Dengan ini diberitahukan bahwa Mahasiswa Politeknk Kesehatan
Kemenkes Malang tersebut di bawah ini :

NO	NAMA	NIM
1.	SHAFIRA MUTIARA WIDHIANI	P17410201009

Akan melaksanakan Penelitian mulai bulan Desember 2022 s/d
Februari 2023, dengan judul : Analisis hubungan waktu tunggu pendaftaran
dengan kepuasan pasien di Puskesmas Gribig Kota Malang.

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,

UMAR USMAN
Pembina
NIP. 19691111 199903 1 007