

LAMPIRAN

Lampiran 1. *Informed Consent*

INFORMED CONSENT

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Setelah mendapat penjelasan serta mengetahui manfaat penelitian, maka saya menyatakan bersedia untuk berpartisipasi sebagai responden sehubungan dengan penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang yaitu :

Nama : Elzada Sofi Ananda

NIM : P17410203079

Dengan judul penelitian adalah Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Polowijen. Saya percaya apa yang saya buat dijamin kerahasiaannya. Demikian surat pernyataan ini saya buat, untuk dapat dipergunakan dengan semestinya.

Malang, 2022

Responden

(.....)

Ra5	Pearson Correlation	-.103	.160	-.082	.172	1	.114	-.087	.374
	Sig. (2-tailed)	.666	.502	.730	.469		.632	.714	.105
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
Ra6	Pearson Correlation	.237	.183	.137	.373	.114	1	.201	.537*
	Sig. (2-tailed)	.315	.439	.565	.105	.632		.395	.015
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
Ra7	Pearson Correlation	-.049	.000	.157	-.055	-.087	.201	1	.267
	Sig. (2-tailed)	.837	1.000	.508	.819	.714	.395		.255
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
Total	Pearson Correlation	.524*	.781**	.616**	.700**	.374	.537*	.267	1
	Sig. (2-tailed)	.018	.000	.004	.001	.105	.015	.255	
	N	20	20	20	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).

RELIABILITY

```

/VARIABLES=Ra1 Ra2 Ra3 Ra4 Ra6
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability

Re3	Pearson Correlation	-.245	.560*	1	.524*	.313	.348	.313	.712**
	Sig. (2-tailed)	.299	.010		.018	.180	.133	.180	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
Re4	Pearson Correlation	.000	.524*	.524*	1	.459*	.302	.229	.749**
	Sig. (2-tailed)	1.000	.018	.018		.042	.196	.331	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
Re5	Pearson Correlation	-.076	.072	.313	.459*	1	.669**	.737**	.764**
	Sig. (2-tailed)	.749	.762	.180	.042		.001	.000	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
Re6	Pearson Correlation	-.034	-.074	.348	.302	.669**	1	.669**	.698**
	Sig. (2-tailed)	.888	.757	.133	.196	.001		.001	.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
Re7	Pearson Correlation	-.076	-.168	.313	.229	.737**	.669**	1	.646**
	Sig. (2-tailed)	.749	.478	.180	.331	.000	.001		.002
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
Total	Pearson Correlation	.077	.495*	.712**	.749**	.764**	.698**	.646**	1
	Sig. (2-tailed)	.745	.026	.000	.000	.000	.001	.002	
	N	20	20	20	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).

RELIABILITY

/VARIABLES=Re2 Re3 Re4 Re5 Re6 Re7

```
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability
Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

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

Reliability Statistics

Cronbach's	N of Items
Alpha	
.773	6

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

3. Variabel Jaminan (*Assurance*)

```
CORRELATIONS
/VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7 Total
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

Correlations

		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	Total
A1	Pearson Correlation	1	.366	.288	.257	-.123	.439	-.049	.554*

- *. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
- ** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

```
RELIABILITY
/VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A6
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability
Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

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

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.749	5

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

4. Variabel Perhatian (*Empathy*)

```
CORRELATIONS
/VARIABLES=E1 E2 E3 E4 E5 E6 E7 Total
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

Correlations

	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	Total
--	----	----	----	----	----	----	----	-------

E1	Pearson Correlation	1	.105	-.245	.000	-.076	-.034	-.131	.060
	Sig. (2-tailed)		.660	.299	1.000	.749	.888	.583	.800
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
E2	Pearson Correlation	.105	1	.560*	.524*	.072	-.074	-.288	.459*
	Sig. (2-tailed)	.660		.010	.018	.762	.757	.218	.042
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
E3	Pearson Correlation	-.245	.560*	1	.524*	.313	.348	.123	.676**
	Sig. (2-tailed)	.299	.010		.018	.180	.133	.604	.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
E4	Pearson Correlation	.000	.524*	.524*	1	.459*	.302	.392	.803**
	Sig. (2-tailed)	1.000	.018	.018		.042	.196	.087	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
E5	Pearson Correlation	-.076	.072	.313	.459*	1	.669**	.585**	.755**
	Sig. (2-tailed)	.749	.762	.180	.042		.001	.007	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
E6	Pearson Correlation	-.034	-.074	.348	.302	.669**	1	.552*	.695**
	Sig. (2-tailed)	.888	.757	.133	.196	.001		.012	.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
E7	Pearson Correlation	-.131	-.288	.123	.392	.585**	.552*	1	.579**
	Sig. (2-tailed)	.583	.218	.604	.087	.007	.012		.007
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
Total	Pearson Correlation	.060	.469*	.676**	.803**	.755**	.695**	.579**	1
	Sig. (2-tailed)	.800	.042	.001	.000	.000	.001	.007	

N	20	20	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).

RELIABILITY

```

/VARIABLES=E2 E3 E4 E5 E6 E7
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.751	6

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

5. Variabel Bukti Langsung (*Tangible*)

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=T1 T2 T3 T4 T5 T6 T7 Total
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
    
```

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

		Correlations							
		T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	Total
T1	Pearson Correlation	1	.664**	.451*	.435	-.016	.242	-.105	.681**
	Sig. (2-tailed)		.001	.046	.055	.945	.303	.660	.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
T2	Pearson Correlation	.664**	1	.558*	.592**	.110	.192	-.050	.790**
	Sig. (2-tailed)	.001		.011	.006	.645	.418	.833	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
T3	Pearson Correlation	.451*	.558*	1	.435	-.180	.137	.157	.625**
	Sig. (2-tailed)	.046	.011		.055	.447	.565	.508	.003
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
T4	Pearson Correlation	.435	.592**	.435	1	.034	.373	-.055	.714**
	Sig. (2-tailed)	.055	.006	.055		.887	.105	.819	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
T5	Pearson Correlation	-.016	.110	-.180	.034	1	-.047	-.039	.305
	Sig. (2-tailed)	.945	.645	.447	.887		.844	.870	.191
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
T6	Pearson Correlation	.242	.192	.137	.373	-.047	1	.201	.525*
	Sig. (2-tailed)	.303	.418	.565	.105	.844		.395	.017

	N	20	20	20	20	20	20	20	20
T7	Pearson Correlation	-.105	-.050	.157	-.055	-.039	.201	1	.238
	Sig. (2-tailed)	.660	.833	.508	.819	.870	.395		.313
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
Total	Pearson Correlation	.681**	.790**	.625**	.714**	.305	.525*	.238	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.003	.000	.191	.017	.313	
	N	20	20	20	20	20	20	20	20

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

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

RELIABILITY

```

/VARIABLES=T1 T2 T3 T4 T6
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

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

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.773	5

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

Lampiran 3. Lembar Kuesioner Sesudah dilakukan Uji Validitas dan Reliabilitas

DAFTAR PERTANYAAN / KUESIONER PENELITIAN

**Hubungan Dimensi Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di
Puskesmas Polowijen**

PETUNJUK

**MOHON BERIKAN TANDA *CEKHLISH* (✓) PADA JAWABAN YANG
ANDA PILIH**

IDENTITAS RESPONDEN

- | | |
|----------------------|---------------------------|
| Nama Inisial : | Pekerjaan Anda saat ini : |
| Jenis Kelamin | () Pelajar / Mahasiswa |
| () Pria | () Pegawai Negeri Sipil |
| () Wanita | () Pegawai Swasta |
| | () Buruh |
| Umur Anda saat ini : | () Pedagang |
| () 17-25 tahun | () Tidak Bekerja |
| () 26-35 tahun | () Lain-lain |
| () 36-45 tahun | |
| () 46-55 tahun | |
| () 56-65 tahun | |

Pendidikan akhir yang anda miliki :

- () SD
- () SLTP
- () SLTA
- () Perguruan Tinggi (D3, S1, S2, S3)

PETUNJUK

A. MUTU PELAYANAN

Mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjawab seluruh pernyataan yang ada. Semua keterangan dan jawaban yang diperoleh semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dan dijamin kerahasiaannya. Oleh sebab itu jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i berikan besar artinya bagi kelancaran penelitian ini. Pilihlah satu alternatif tanggapan yang disediakan untuk tiap pernyataan dengan menuliskan tanda *checklist* (✓).

Alternatif tanggapan yang disediakan terdiri atas :

1. **TS** (Tidak Setuju)
2. **KS** (Kurang Setuju)
3. **S** (Setuju)
4. **SS** (Sangat Setuju)

Tidak ada tanggapan yang benar atau salah. Tanggapan yang diharapkan adalah yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN			
		TS	KS	S	SS
Reliabilitas (<i>Reliability</i>)					
1.	Pelayanan dimulai tepat waktu				
2.	Administrasi pendaftaran dilakukan dengan mudah.				
3.	Petugas loket pendaftaran memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien				
4.	Petugas loket pendaftaran menangani masalah pasien dengan tepat dan profesional				
5.	Petugas loket pendaftaran membantu pasien jika pasien mengalami kesulitan				
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)					

1.	Petugas loket pendaftaran memberikan pelayanan dengan cekatan				
2.	Petugas loket pendaftaran menyarankan hal-hal yang dibutuhkan pasien				
3.	Petugas loket pendaftaran cepat tanggap terhadap keluhan pasien				
4.	Petugas loket pendaftaran memberikan informasi yang lengkap dan mudah dimengerti				
5.	Petugas loket pendaftaran memberikan respon yang baik apabila mendapatkan komplain dari pasien				
6.	Proses pendaftaran dilakukan dalam waktu kurang lebih 10 menit				
Jaminan (<i>Assurance</i>)					
1.	Petugas loket pendaftaran memberikan saran yang dapat dipercaya				
2.	Petugas loket pendaftaran memberikan pelayanan dengan teliti				
3.	Petugas loket pendaftaran memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur				
4.	Petugas loket pendaftaran memberikan rasa aman, bebas dari resiko dan keragu-raguan selama melayani pasien (menjaga kerahasiaan identitas pasien)				
5.	Petugas loket pendaftaran memberikan dukungan dan kerjasama kepada pasien				
Perhatian (<i>Empathy</i>)					
1.	Keberadaan petugas loket pendaftaran membuat pasien merasa nyaman dan aman				

2.	Petugas loket pendaftaran melayani dengan penuh perhatian				
3.	Petugas loket pendaftaran yang menangani pasien melayani dengan sabar				
4.	Petugas loket pendaftaran yang menangani pasien memberi jawaban yang mudah dimengerti				
5.	Petugas loket pendaftaran memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh pasien				
6.	Petugas loket pendaftaran memberikan toleransi kepada pasien apabila terjadi permasalahan				
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)					
1.	Petugas loket pendaftaran berpenampilan rapi dan bersih				
2.	Petugas loket pendaftaran memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan				
3.	Ruang tunggu pendaftaran bersih dan nyaman				
4.	Ruang tunggu pendaftaran tertata dengan rapi				
5.	Cukup tersedia tempat duduk pada ruang tunggu pendaftaran				

B. KEPUASAN PASIEN

Bagaimana tingkat kepuasan Saudara terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan di bagian pendaftaran Puskesmas Polowijen?

TP (Tidak Puas)

KP (Kurang Puas)

P (Puas)

SP (Sangat Puas)

Terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i dalam penelitian ini menjadi salah satu responden yang secara sukarela meluangkan waktu untuk membaca dan mengisi kuesioner ini.

No.	Identitas Pasien				Mutu Pelayanan																				Kepuasan Pasien											
	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan terakhir	Pekerjaan	Keandalan (Reliability)					Daya Tanggap (Responsiveness)					Jaminan (Assurance)					Empati (Empathy)						Bukti Fisik (Tangible)										
					Ra	Ra	Ra	Ra	Ra	Total	Re	Re	Re	Re	Re	Re	Total	A1	A2	A3	A4	A5	Total	E1		E2	E3	E4	E5	E6	T1	T2	T3	T4	T5	
29	Wanita	17-25	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	
30	Pria	26-35	SLTA	Pegawai Swasta	1	1	2	2	1	7	1	2	2	1	2	1	9	1	2	2	1	1	7	2	2	1	1	2	2	3	2	1	1	1	1	
31	Pria	26-35	SLTA	Buruh	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
32	Wanita	36-45	SLTA	Lain-lain	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
33	Pria	26-35	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	4	24	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	Wanita	56-65	SD	Tidak Bekerja	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	Wanita	46-55	SLTA	Lain-lain	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
36	Wanita	26-35	SLTA	Lain-lain	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	3	18	3	4	3	3	3	16	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	Pria	17-25	SLTA	Pegawai Swasta	2	3	3	2	2	12	2	3	2	3	2	2	14	3	2	3	2	2	12	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	
38	Pria	46-55	SLTP	Pedagang	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
39	Wanita	17-25	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	Wanita	26-35	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	3	4	3	4	4	18	3	4	3	3	4	3	20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
41	Wanita	36-45	SLTA	Lain-lain	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	Pria	26-35	SLTA	Pegawai Swasta	2	3	3	2	2	12	2	3	2	3	2	2	14	3	2	2	3	2	12	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2
43	Wanita	36-45	SLTA	Pegawai Swasta	3	4	3	4	3	17	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	Wanita	17-25	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	Wanita	36-45	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	Wanita	36-45	SLTA	Lain-lain	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	Wanita	17-25	SD	Lain-lain	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	Pria	56-65	SLTP	Buruh	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	Pria	46-55	SLTA	Pegawai Swasta	2	3	2	2	2	11	2	3	2	3	2	2	14	2	2	2	2	3	11	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
50	Wanita	17-25	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	2	2	3	3	2	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
51	Wanita	26-35	SLTA	Lain-lain	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	Pria	17-25	SLTA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	Pria	56-65	SLTP	Pedagang	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	Pria	56-65	SD	Buruh	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	3	19	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
55	Wanita	46-55	SLTP	Lain-lain	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	4	3	4	3	17	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	Pria	46-55	SLTA	Pegawai Swasta	3	4	3	3	3	16	4	3	3	3	4	3	20	3	4	3	3	4	17	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3

Lampiran 5. Pengujian Bivariat

```

CROSSTABS
  /TABLES=Reliability Responsiveness Assurance Empathy Tangible BY
Kepuasan
  /FORMAT=AVALUE TABLES
  /STATISTICS=CHISQ
  /CELLS=COUNT
  /COUNT ROUND CELL.

```

Crosstabs

Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Dimensi Reliabilitas (Reliability) * Kepuasan Pasien	100	100.0%	0	0.0%	100	100.0%
Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) * Kepuasan Pasien	100	100.0%	0	0.0%	100	100.0%
Dimensi Jaminan (Assurance) * Kepuasan Pasien	100	100.0%	0	0.0%	100	100.0%
Dimensi Perhatian (Empathy) * Kepuasan Pasien	100	100.0%	0	0.0%	100	100.0%
Dimensi Bukti Fisik (Tangible) * Kepuasan Pasien	100	100.0%	0	0.0%	100	100.0%

Dimensi Reliabilitas (Reliability) * Kepuasan Pasien

Crosstab

Count

		Kepuasan Pasien		Total
		Tidak Puas	Puas	
Dimensi Reliabilitas (Reliability)	Tidak Setuju	17	3	20
	Setuju	9	71	80
Total		26	74	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	45.231 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	41.479	1	.000		
Likelihood Ratio	41.429	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	44.779	1	.000		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5.20.

b. Computed only for a 2x2 table

Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) * Kepuasan Pasien

Crosstab

Count

		Kepuasan Pasien		Total
		Tidak Puas	Puas	
Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)	Tidak Setuju	21	1	22
	Setuju	5	73	78
Total		26	74	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	70.717 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	66.165	1	.000		
Likelihood Ratio	69.330	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	70.010	1	.000		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5.72.

b. Computed only for a 2x2 table

Dimensi Jaminan (Assurance) * Kepuasan Pasien

Crosstab

Count

		Kepuasan Pasien		Total
		Tidak Puas	Puas	
Dimensi Jaminan (Assurance)	Tidak Setuju	17	3	20
	Setuju	9	71	80
Total		26	74	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	45.231 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	41.479	1	.000		
Likelihood Ratio	41.429	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	44.779	1	.000		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5.20.

b. Computed only for a 2x2 table

Dimensi Perhatian (Empathy) * Kepuasan Pasien

Crosstab

Count

		Kepuasan Pasien		Total
		Tidak Puas	Puas	
Dimensi Perhatian (Empathy)	Tidak Setuju	18	2	20
	Setuju	8	72	80
Total		26	74	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	53.222 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	49.146	1	.000		

Likelihood Ratio	49.595	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	52.690	1	.000		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5.20.

b. Computed only for a 2x2 table

Dimensi Bukti Fisik (Tangible) * Kepuasan Pasien

Crosstab

Count

		Kepuasan Pasien		Total
		Tidak Puas	Puas	
Dimensi Bukti Fisik (Tangible)	Tidak Setuju	20	4	24
	Setuju	6	70	76
Total		26	74	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	53.952 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	50.102	1	.000		
Likelihood Ratio	51.003	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	53.412	1	.000		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6.24.

b. Computed only for a 2x2 table

Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian



Lampiran 7. Surat Izin Penelitian



Nomor : PP.08.02/6.1/2453/2022 28 Oktober 2022
 Lampiran : -
 Hal : Surat Ijin Penelitian

Kepada Yth.
Kepala Puskesmas Polowijen

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 : Elzada Sofi Ananda
 NIM : P17410203079
 Judul Penelitian : Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Polowijen
 Periode Penelitian : November 2022-Februari 2023
 Metode Penelitian : Kuesioner

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, MMRS.
 NIP. 197302232002121002

- Kampus Utama : Jl. Besar Ijen No. 77 C Malang, Telp (0341) 566075, 571388
 - Kampus I : Jl. Srikoyo No. 106 Jember, Telp (0331) 486613
 - Kampus II : Jl. A. Yani Sumberporong Lawang Telp. (0341) 427847
 - Kampus III : Jl. Dr. Soetomo No. 46 Bitar Telp. (0342) 801043
 - Kampus IV : Jl. KH Wakhid Hasyim No. 64B Kediri Telp. (0354) 773095
 - Kampus V : Jl. Dr. Soetomo No. 5 Trenggalek, Telp. (0355) 791293
 - Kampus VI : Jl Dr. Cipto Mangunkusumo No. 82 A Ponorogo, Telp. (0352) 461792





KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL TENAGA KESEHATAN

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALANG
 Jl. Besar Ijen No. 77 C Malang, 65112 Telp. (0341) 566075, 571388 Fax. (0341) 556746
 Website : <http://www.poltekkes-malang.ac.id> E-mail : direktorat@poltekkes-malang.ac.id



Nomor : PP.08.02/6.1/2472/2022 31 Oktober 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 : Elzada Sofi Ananda
 NIM : P17410203079
 Judul Penelitian : Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Polowijen
 Periode Penelitian : November 2022 - Februari 2023
 Metode Penelitian : Kuesioner

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



(Handwritten signature)
Achmad Zani Pitoyo, S.Si.T, MMRS.
 NIP. 197302232002121002

- Kampus Utama : Jl. Besar Ijen No. 77 C Malang, Telp. (0341) 566075, 571388
 - Kampus I : Jl. Srikojo No. 106 Jember, Telp. (0331) 486613
 - Kampus II : Jl. A. Yani Sumberporong Lawang Telp. (0341) 427847
 - Kampus III : Jl. Dr. Soetomo No. 46 Blitar Telp. (0342) 801043
 - Kampus IV : Jl. KH Wakhid Hasyim No. 64B Kediri Telp. (0354) 773095
 - Kampus V : Jl. Dr. Soetomo No. 5 Trenggalek, Telp. (0355) 791293
 - Kampus VI : Jl Dr. Cipto Mangunkusumo No. 82 A Ponorogo, Telp. (0352) 461792





PEMERINTAH KOTA MALANG
DINAS KESEHATAN KOTA MALANG
PUSKESMAS POLOWIJEN
Jl. Panji Suroso 9 Malang, Telp. (0341) 491320
Email : puskesmaspolowijen@gmail.com
MALANG



Kode Pos 65125

Malang, 31 Oktober 2022

Nomor : 072/35.73.402.016/2022
Sifat : -
Lampiran : -
Perihal : Surat Balasan Ijin Penelitian

Kepada
Yth. Ketua Program Studi D3 Rekam
Medis Dan Informasi Kesehatan
Di Malang

Menindaklanjuti surat Ketua Program Studi Media Dan Informasi kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang, nomor : PP.08.02/6.1/2453/2022 tanggal 28 Oktober 2022 perihal : Surat Ijin Penelitian

Nama : **ELZADA SOFI ANANDA**
NIM : P17410203079
Program Studi : D3 Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Poltekkes
Judul : Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Polowijen

Pada prinsipnya kami tidak keberatan kegiatan dimaksud dilaksanakan di Puskesmas Polowijen. Adapun biaya yang timbul dari kegiatan tersebut sebagai berikut :

No	Uraian	Biaya	Keterangan
1	Penelitian	150.000,-	Per Judul

Sebagai bentuk upaya pencegahan penularan Covid-19 di Puskesmas Polowijen, dengan ini kami sampaikan ketentuan-ketentuan yang berlaku di puskesmas :

1. Peneliti diwajibkan mentaati peraturan yang berlaku di Puskesmas Polowijen;
2. Peneliti mengenakan masker minimal KN 95;
3. Tidak menuntut apapun apabila selama Penelitian, peneliti tersebut tertular Covid-19.

Demikian surat ini dibuat atas kerjasamanya diucapkan terima kasih

Kepala Puskesmas Polowijen
Kota Malang


drg. Ratna Yulia Widyastuti
Penata Tingkat I
NIP. 198005081991012003