

LAMPIRAN 1
SURAT PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth:
Bapak/Ibu/Sdr/i Calon

Responden Di

Tempat

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, mahasiswa Poltekkes
Kemenkes Malang.

Nama : RINDA ARTIKA PUTRI

NIM : P 17410173045

Jurusan / Prodi : Rekam Medis dan Infokes / D-III Perkam Medis dan
Infokes

Akan mengadakan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Pendaftaran Di Puskesmas Ciptomulyo Kota Malang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan tidak akan menimbulkan akibat buruk bagi Bapak/Ibu/Sdr/i sebagai responden. Kerahasiaan informasi yang diberikan akan dijaga dan hanya digunakan untuk tujuan penelitian.

Apabila Bapak/Ibu/Sdr/i menyetujui maka dengan ini saya mohon kesediaan responden untuk menandatangani lembaran persetujuan dan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang saya ajukan dalam lembaran kuesioner.

Atas perhatian Bapak/Ibu/Sdr/i sebagai responden, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya

Peneliti

RINDA ARTIKA PUTRI

LAMPIRAN 2
PERNYATAAN BERSEDIA MENJADI RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :

Alamat :

Dengan ini menyatakan bersedia menjadi responden dalam penelitian Saudari Rinda Artika Putri yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Pendaftaran Di Puskesmas Ciptomulyo Kota Malang”.

Saya menyadari bahwa penelitian ini tidak akan berakibat negatif terhadap saya, sehingga jawaban yang saya berikan adalah yang sebenarnya dan akan dirahasiakan.

Responden,

LAMPIRAN 3
KUESIONER PENELITIAN

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN PENDAFTARAN
DI PUSKESMAS CIPTOMULYO KOTA MALANG

No. Responden

Tanggal Wawancara :

A. Karakteristik Responden

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin* : 1. Laki-laki
2. Perempuan
5. Tingkat Pendidikan* : 1. Tidak Sekolah
2. SD
3. SLTP
4. SLTA
5. D3/Sarjana.

* Beri tanda checklist (√)

Sikap Pasien terhadap Kualitas Pendaftaran

Beri tanda checklist (√) pada keterangan: SP = Sangat Puas, P = Puas, TP = Tidak Puas, STP = Sangat Tidak Puas, menurut pendapat Bapak/Ibu mengenai pernyataan di bawah ini!

| No | Pernyataan | SP 4 | P 3 | TP 2 | STP 1 |
|----|---|---------|--------|---------|----------|
| 1 | Apakah ruang pendaftaran terlihat bersih | | | | |
| 2 | Apakah petugas pendaftaran terlihat ramah saat melayani anda | | | | |
| 3 | Apakah petugas pendaftaran memberikan pelayanan dengan baik saat melayani anda | | | | |
| 4 | Apakah petugas pendaftaran tepat waktu dalam memberikan pelayanan | | | | |
| 5 | Apakah petugas pendaftaran tanggap dalam menangani masalah registrasi | | | | |
| 6 | Apakah petugas pendaftaran cepat dalam memberikan respon terhadap permintaan pasien | | | | |
| 7 | Apakah informasi yang diberikan oleh petugas pendaftaran pasien sangat jelas | | | | |
| 8 | Apakah petugas pasien terampil saat melakukan pelayanan registrasi | | | | |
| 9 | Apakah petugas pendaftaran sopan saat melayani anda | | | | |
| 10 | Apakah petugas pendaftaran perhatian kepada anda selama menunggu antrian | | | | |

Sikap Pasien terhadap Kepuasan Pendaftaran

Beri tanda checklist (√) pada keterangan: SP = Sangat Puas, P = Puas, TP = Tidak Puas, STP = Sangat Tidak Puas, menurut pendapat Bapak/Ibu mengenai pernyataan di bawah ini!

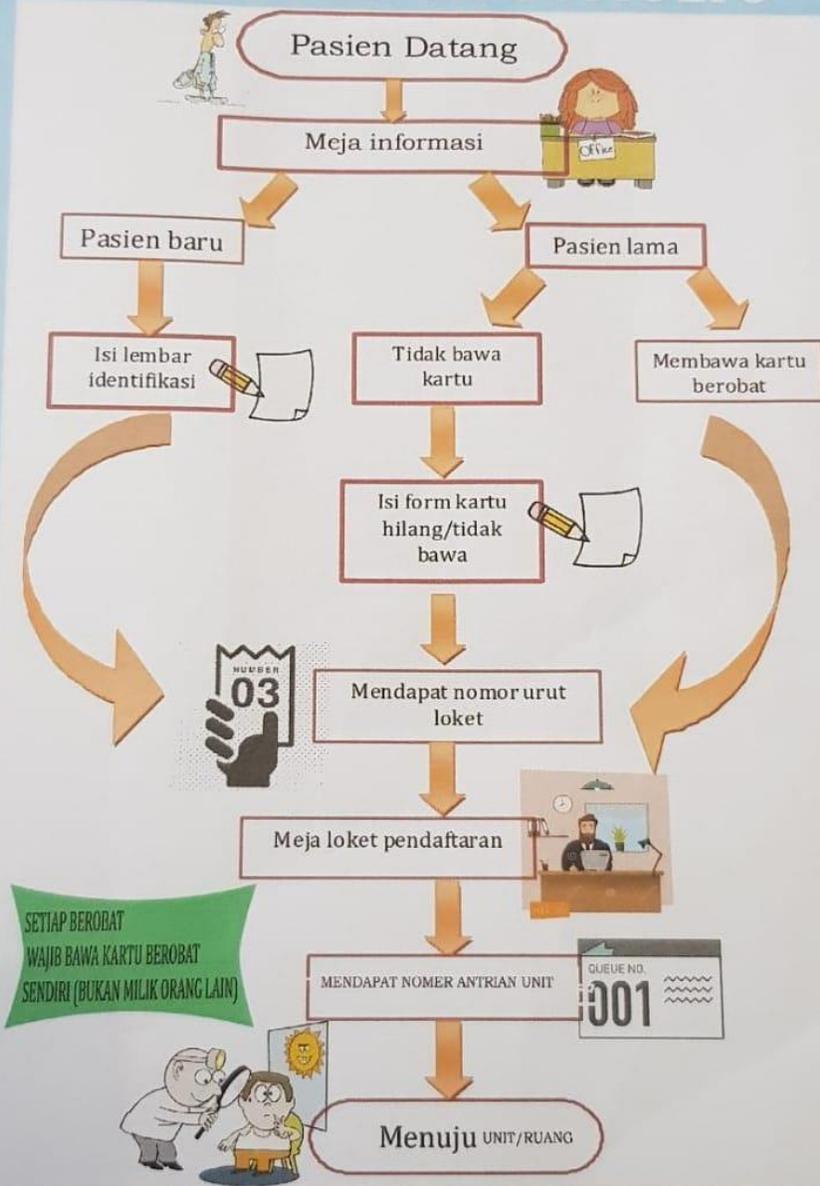
| No | Pernyataan | SP 4 | P 3 | TP 2 | STP 1 |
|----|---|---------|--------|---------|----------|
| 1 | Ruang pendaftaran terlihat bersih | | | | |
| 2 | Petugas pendaftaran terlihat ramah saat melayani | | | | |
| 3 | Petugas pendaftaran memberikan pelayanan dengan baik | | | | |
| 4 | Ketepatan waktu petugas pendaftaran dalam memberikan pelayanan | | | | |
| 5 | Petugas pendaftaran tanggap dalam menangani masalah registrasi | | | | |
| 6 | Petugas pendaftaran cepat dalam memberi respon terhadap permintaan pasien | | | | |
| 7 | Informasi yang diberikan oleh petugas pendaftaran pasien sangat jelas | | | | |
| 8 | Petugas pasien terampil saat melakukan pelayanan registrasi | | | | |
| 9 | Petugas pendaftaran sopan saat melayani anda | | | | |
| 10 | Petugas pendaftaran perhatian kepada anda selama menunggu antrian | | | | |

LAMPIRAN 4
DOKUMENTASI



LAMPIRAN 5
ALUR PENDAFTARAN DI PUSKESMAS CIPTOMULYO KOTA MALANG

ALUR PENDAFTARAN PASIEN PUSKESMAS CIPTOMULYO



LAMPIRAN 6
SURAT PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

SURAT PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth:
Bapak/Ibu/Sdr/i Calon Responden

Di

Tempat

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, mahasiswa Poltekkes Kemenkes Malang.

Nama : RINDA ARTIKA PUTRI

NIM : P 17410173045

Jurusan / Prodi : Rekam Medis dan Infokes / D-III Perkam Medis dan Infokes

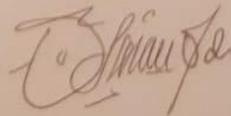
Akan mengadakan penelitian dengan judul "Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Pendaftaran Di Puskesmas Ciptomulyo Kota Malang". Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan tidak akan menimbulkan akibat buruk bagi Bapak/Ibu/Sdr/i sebagai responden. Kerahasiaan informasi yang diberikan akan dijaga dan hanya digunakan untuk tujuan penelitian.

Apabila Bapak/Ibu/Sdr/i menyetujui maka dengan ini saya mohon kesediaan responden untuk menandatangani lembaran persetujuan dan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang saya ajukan dalam lembaran kuesioner.

Atas perhatian Bapak/Ibu/Sdr/i sebagai responden, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya

Peneliti,



RINDA ARTIKA PUTRI

LAMPIRAN 7
PERNYATAAN MENJADI RESPONDEN

PERNYATAAN BERSEDIA MENJADI RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

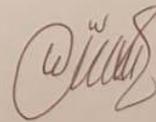
Nama : Endang Wahyuni

Alamat : Mergosono

Dengan ini menyatakan bersedia menjadi responden dalam penelitian Saudari Rinda Artika Putri yang berjudul "Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Pendaftaran Di Puskesmas Ciptomulyo Kota Malang".

Saya menyadari bahwa penelitian ini tidak akan berakibat negatif terhadap saya, sehingga jawaban yang saya berikan adalah yang sebenarnya dan akan dirahasiakan.

Responden,



Endang Wahyuni

Sikap Pasien terhadap Kepuasan Pendaftaran

Beri tanda checklist (✓) pada keterangan: SP = Sangat Puas, P = Puas, TP = Tidak Puas, STP = Sangat Tidak Puas, menurut pendapat Bapak/Ibu mengenai pernyataan di bawah ini!

| No | Pernyataan | SP 4 | P 3 | TP 2 | STP 1 |
|----|---|---------|--------|---------|----------|
| 1 | Ruang pendaftaran terlihat bersih | | | | |
| 2 | Petugas pendaftaran terlihat ramah saat melayani | | ✓ | | |
| 3 | Petugas pendaftaran memberikan pelayanan dengan baik | | ✓ | | |
| 4 | Ketepatan waktu petugas pendaftaran dalam memberikan pelayanan | | ✓ | | |
| 5 | Petugas pendaftaran tanggap dalam menangani masalah registrasi | | ✓ | | |
| 6 | Petugas pendaftaran cepat dalam memberi respon terhadap permintaan pasien | | ✓ | | |
| 7 | Informasi yang diberikan oleh petugas pendaftaran pasien sangat jelas | | ✓ | | |
| 8 | Petugas pasien terampil saat melakukan pelayanan registrasi | | ✓ | | |
| 9 | Petugas pendaftaran sopan saat melayani anda | | ✓ | | |
| 10 | Petugas pendaftaran perhatian kepada anda selama menunggu antrian | | ✓ | | |

