

# LAMPIRAN

## Lampiran 1

### a. Surat Izin Penelitian Lahan



**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](mailto:direktorat@poltekkes-malang.ac.id)



Nomor : PP.08.02/F.XXI.18.1/0061/2024  
Lampiran : -  
Hal : Surat Ijin Penelitian

09 Januari 2024

Yth.  
**Direktur RSUD KOTA MALANG**  
di

Tempat

Sehubungan dengan kegiatan penelitian dan penyusunan Laporan Tugas Akhir Mahasiswa Semester V Prodi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Malang TA. 2023/2024, dengan ini kami mohon dengan hormat agar kiranya Bapak/Ibu pimpinan berkenan memberikan ijin penelitian kepada:

Nama : ZULFA ANNADIDA  
NIM : P17410211045  
Alamat : Ds. Rejeni Rt 11 Rw 06 Kec. Krembung Kab. Sidoarjo Jatim

Untuk melaksanakan penelitian dengan kegiatan sebagai berikut :

Waktu Pelaksanaan : 24 Januari 2024  
Tempat Penelitian : RSUD KOTA MALANG  
Jenis Data : Kuesioner  
Judul Tugas Akhir : HUBUNGAN KOMUNIKASI DENGAN KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RSUD KOTA MALANG

Selanjutnya, untuk konfirmasi dapat melalui kontak A/N: ZULFA ANNADIDA No. Hp 082141043304.

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

Ketua Prodi  
Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

  
Hartaty Sarma Sangkot, SKM, MARS

- 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 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



b. Surat Layak Etik Penelitian



**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 : [direktoral@poltekkes-malang.ac.id](mailto:direktoral@poltekkes-malang.ac.id)



No : PP.08.02/F.XXI.18.1 / 0077 / 2024 12 Januari 2024  
Lamp : 1 berkas  
Hal : Permohonan Surat Keterangan Kelayakan Etik (Ethical Clearance)

Yth :

**Ketua Komisi Etik Penelitian Kesehatan Poltekkes Kemenkes Malang**

di-

Tempat

Sehubungan dengan kegiatan penyusunan Laporan Tugas Akhir (LTA) bagi mahasiswa Program Studi Diploma 3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Malang TA. 2023/2024. Maka dengan ini kami mohon bantuan untuk diterbitkan Surat Keterangan Kelayakan Etik (*Ethical Clearance*) sepanjang mahasiswa tersebut memenuhi ketentuan yang berlaku.

Adapun nama mahasiswa adalah sebagai berikut :

Nama : Zulfa Annadida  
NIM/Semester : P17410211045 / 6  
Judul LTA : HUBUNGAN KOMUNIKASI DENGAN KEPUASAN PASIEN  
PADA PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI  
RSUD KOTA MALANG  
Telp./Hp : 082141043304

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya, disampaikan terimakasih.

Ketua Program Studi  
D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan,

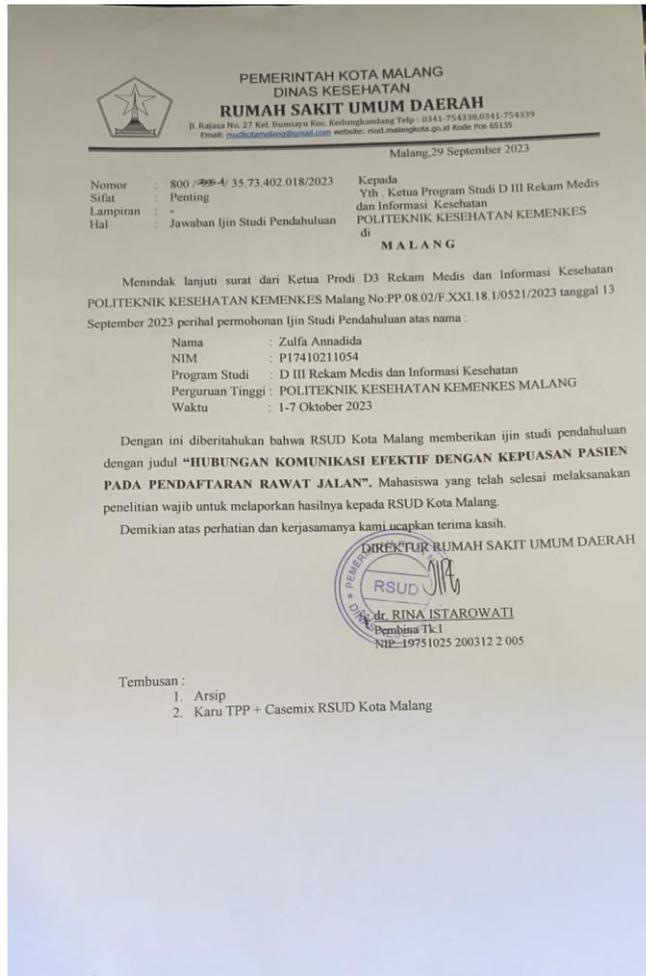


Hartati Sarma Sangkot, SKM., MARS

- 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 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



c. Balasan Dari Lahan



Lampiran 2

**KUESIONER PENELITIAN**

**HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF DENGAN KEPUASAN PASIEN  
PADA PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI KLINIK  
KENDEDES MALANG**

Petunjuk Pengisian :

1. Bacalah dengan cermat dan teliti semua pertanyaan yang ada dalam kuesioner ini.
2. Berikan tanda centang (✓) pada jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat dan keadaan yang sebenarnya
3. Mohon untuk menjawab seluruh pertanyaan yang tersedia

### DATA DEMOGRAFI

No.	Pertanyaan	Ya	Tidak
<b>Jenis Kelamin</b>			
1.	Laki – Laki		
2.	Perempuan		
<b>Usia</b>			
1.	Remaja (17-25 Tahun)		
2.	Dewasa (26-45 Tahun)		
3.	Lansia (46-65 Tahun)		
<b>Pekerjaan</b>			
1.	Pelajar/Mahasiswa		
2.	Wiraswasta		
3.	Pegawai Negri Sipil		
4.	TNI/POLRI		
5.	Pegawai Swasta		
6.	Ibu Rumah Tangga		
7.	Lain-Lain		
<b>Pendidikan Terakhir</b>			
1.	SMP		
2.	SMA/SMK		
3.	D1-D4		
4.	S1-Keatas		

### PERTANYAAN KOMUNIKASI EFEKTIF

No	Pertanyaan	Sangat Baik (SB)	Baik (B)	Tidak Baik (TB)	Sangat Tidak Baik (STB)
<b>Respect (Menghormati)</b>					
1.	Petugas pendaftaran mengucapkan salam setiap berinteraksi				
<b>Emphaty (Empati)</b>					
2.	Petugas pendaftaran mendengarkan keluhan tentang penyakit yang diderita pasien.				
<b>Audible (Dapat Didengar)</b>					

3.	Petugas pada saat berkomunikasi dengan anda mendengarkan dan memberikan perhatian.				
<b>Clarity (Jelas)</b>					
4.	Petugas pendaftaran menggunakan Bahasa yang mudah dimengerti.				
<b>Humble (Rendah Hati)</b>					
5.	Petugas berkomunikasi dengan senyum, salam, sopan, santun, sapa				

### PERTANYAAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN

No.	Pertanyaan	Sangat Puas (SP)	Puas (P)	Tidak Puas (TP)	Sangat Tidak Puas (STP)
<b>Tangible (Bukti Fisik)</b>					
1.	Ruang tunggu di tempat pendaftaran pasien rawat jalan terasa nyaman dan tenang untuk komunikasi				
2.	Kursi pada bagian pendaftaran pasien sejajar dengan kursi petugas				
<b>Reliability (Kehandalan)</b>					
1.	Petugas menjawab pertanyaan pasien menyakinkan				
2.	Petugas menguasai bagian pendaftaran rawat jalan.				
<b>Responsiveness (Ketanggapan)</b>					
1.	Petugas tanggap terhadap setiap pertanyaan dan jawaban pasien				
2.	Petugas cepat dalam memberikan keterangan kepada pasien.				
<b>Assurance (Jaminan)</b>					
1.	Petugas memberikan keterangan jelas dapat dipercaya.				
2.	Petugas menjamin kerahasiaan informasi pasien				
<b>Emphaty (Empati)</b>					
1.	Petugas memberikan perhatian sesuai informasi dari pasien				

2.	Petugas memberikan respon positif pada pernyataan dan pertanyaan pasien				
----	---	--	--	--	--

Lampiran 3

- a. Screenshot SPSS Data Mentah Penilaian Responden Mengenai Komunikasi Petugas dengan Kepuasan Pasien

Visible: 23 of 23 Variables

	JK	US	PK	PT	X1	X2	X3	X4	X5	Total_x	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
1	2	2	5	2	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	4
2	2	1	1	2	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4
3	1	1	1	2	3	4	2	4	2	15	3	3	3	3	4
4	2	1	1	2	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3
5	2	1	1	2	3	3	3	3	3	15	3	2	2	2	2
6	2	2	2	2	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	3
7	2	2	2	2	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	3
8	1	1	1	2	2	2	2	3	2	11	4	4	4	4	3
9	2	1	1	2	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4
10	1	3	3	2	4	2	3	3	3	15	3	4	4	4	3
11	1	1	1	2	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	3
12	1	1	1	2	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	3
13	1	1	6	2	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4
14	1	2	6	2	4	2	2	4	2	14	4	4	4	4	3
15	1	3	6	2	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3
16	1	1	1	2	4	2	4	2	4	16	3	3	3	3	3
17	1	1	6	2	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4
18	2	1	1	2	2	2	3	2	3	12	3	4	4	4	4
19	1	1	1	2	4	2	4	4	4	18	3	4	4	4	3
20	2	1	1	2	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	4
24	1	1	1	2	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	4

Lampiran 4

- a. Desain Barcode Kuisisioner



**Case Processing Summary**

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Komunikasi * Kepuasan Pasien	100	100.0 %	0	0.0 %	100	100.0 %

**Komunikasi \* Kepuasan Pasien Crosstabulation**

			Kepuasan Pasien		total
			Tidak Puas	Puas	
Komunikasi Tidak Baik	Count	0	3	3	
	% within Komunikasi	0.0%	100.0%	100.0%	
	Count	4	93	97	
	% within Komunikasi	4.1%	95.9%	100.0%	
Total	Count	4	96	100	
	% within Komunikasi	4.0%	96.0%	100.0%	