LAMPIRAN

Lampiran 1 Informed Consent

Persetujuan Menjadi Responden

Saya telah diberi penjelasan tentang tujuan dan manfaat penelitian serta hak perlindungan bagi responden, maka saya memahami bahwa penelitian ini berguna untuk menambah pengetahuan bagi mahasiswa dan memberikan masukan bagi ilmu rekam medis.

Keikutsertaan saya dalam penelitian ini sangat besar manfaatnya bagi pencapaian tujuan penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang yaitu :

Nama : Widya Maulidina M. U

NIM : P17410211027

No. HP : 081389700896

Judul : Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti”

Sehubungan dengan hal diatas maka dengan ini saya menyatakan bersedia menjadi responden.

Malang, 2023

Responden

(.....)

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

Tgl. Pengisian :

KUESIONER PENELITIAN

HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF PETUGAS PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT BHIRAWA BHAKTI

1. **Data Responden**

Mohon dijawab sesuai dengan pertanyaan yang ada dengan memberi tanda berikut ini pada kotak ✓ jawaban yang anda pilih.

No Responden :

Pendidikan Terakhir :

☐ SD SMP ☐ SMA ☐

☐ SMA D3 ☐ S1 ☐

☐ S2 S3 ☐

Umur Responden

☐ 15-25 tahun

☐ 26-35 tahun

☐ 36-45 tahun

☐ >45 tahun

Jenis kelamin

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

2. Kuesioner Komunikasi Efektif

Petunjuk pengisian : Berilah tanda checklist ✓ pada alternatif jawaban yang sesuai menurut anda

No.	Pernyataan	Ya	Tidak
Respect			
1.	Petugas pendaftaran mendengarkan dengan baik ketika pasien mengeluh dan bertanya		
2.	Petugas pendaftaran selalu menawarkan terhadap pasien yang terlihat kebingungan		
3.	Petugas pendaftaran memberikan informasi dengan baik ketika pasien mengeluh dan bertanya		
4.	Petugas pendaftaran selalu bersikap sopan kepada pasien		
Empathy			
5.	Petugas pendaftaran selalu mendengarkan keluhan pasien dengan penuh perhatian		
6.	Petugas pendaftaran selalu menjaga kenyamanan pasien		
7.	Petugas pendaftaran berusaha memahami keadaan yang dihadapi pasien		
8.	Petugas pendaftaran selalu bersikap sabar dalam memberikan penjelasan atau keterangan pada pasien		
Audible			
9.	Petugas pendaftaran menggunakan artikulasi yang jelas saat berkomunikasi dengan pasien		
10.	Petugas pendaftaran berusaha menyamakan bahasa dan informasi dengan pasien		
11.	Pasien pendaftaran menyampaikan informasi dengan jelas dan tidak berbelit-belit		
12.	Petugas pendaftaran menggunakan bahasa yang dimengerti oleh pasien saat berkomunikasi		
Clarity			

13.	Petugas pendaftaran memberikan informasi dengan jelas dan lengkap		
14.	Petugas pendaftaran mengungkapkan informasi dengan jujur		
15.	Petugas pendaftaran membantu memperjelas pembicaraan apabila diminta oleh pasien		
16.	Petugas pendaftaran menjawab pertanyaan pasien dengan baik		
Humble			
15	Petugas pendaftaran berusaha mendengarkan dan menerima masukan dari pasien		
16.	Petugas pendaftaran selalu memberikan salam kepada pasien yang datang		
17	Petugas pendaftaran tetap ramah ketika menghadapi pasien yang mengeluh ketika mendaftar		
20.	Petugas pendaftaran mengucapkan terimakasih pada akhir pelayanan		

3. Kuesioner Kepuasan Pasien di Bagian Pendaftaran

Petunjuk pengisian : Berilah tanda checklist ✓ pada alternatif jawaban yang sesuai menurut anda

Keterangan :

Sangat Puas : 4

Puas : 3

Kurang Puas : 2

Tidak Puas : 1

No	**Pernyataan**	**Sangat Puas**	**Puas**	**Kurang Puas**	**Tidak Puas**
***Tangibles* (bukti fisik)**					

No	Pernyataan	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1.	Jumlah tempat duduk di ruang tunggu mencukupi				
2.	Ruang tunggu selalu dalam keadaan bersih				
3.	Penampilan petugas pendaftaran selalu rapi				
4.	Tersedia nomor antrian				
5.	Tersedia fasilitas lain di ruang tunggu (Televisi / kipas)				
***Reliability* (kehandalan)**					
6.	Petugas pendaftaran terampil dalam memberikan pelayanan				
7.	Petugas pendaftaran memberikan pelayanan dengan cepat				
8.	Petugas pendaftaran memiliki pengetahuan yang baik tentang Rumah Sakit				
9.	Petugas pendaftaran bersedia mengulang pemberian informasi sampai pasien merasa jelas				
10	Petugas pendaftaran memberikan pelayanan yang teliti dan tepat waktu				
***Responsiveness* (ketanggapan)**					
11.	Petugas pendaftaran tanggap dalam membantu pasien yang datang				
12.	Petugas pendaftaran selalu mendengarkan keluhan pasien dengan baik				

No	Pernyataan	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
13.	Petugas pendaftaran memberikan informasi dengan jelas dan lengkap pada pasien				
14.	Petugas pendaftaran melayani dengan cepat dan tepat				
15.	Petugas pendaftaran melayani pasien sesuai prosedur				
***Assurance* (jaminan)**					
16.	Petugas pendaftaran memiliki kemampuan yang baik dalam bidangnya				
17.	Petugas pendaftaran selalu bersikap ramah dan pandai menyesuaikan diri kepada pasien				
18.	Terciptanya suasana aman dan tentram dilingkungan Rumah Sakit				
19.	Terciptanya suasana kekeluargaan antara petugas pendaftaran dengan pasien				
20.	Pelayanan pendaftaran buka tepat pada waktunya				
***Empathy* (empati)**					
21.	Petugas pendaftaran selalu mendengarkan keluhan pasien dengan penuh perhatian				
22.	Petugas pendaftaran selalu menawarkan terhadap pasien yang terlihat kebingungan				
23.	Petugas pendaftaran berusaha memahami keadaan yang dihadapi pasien				

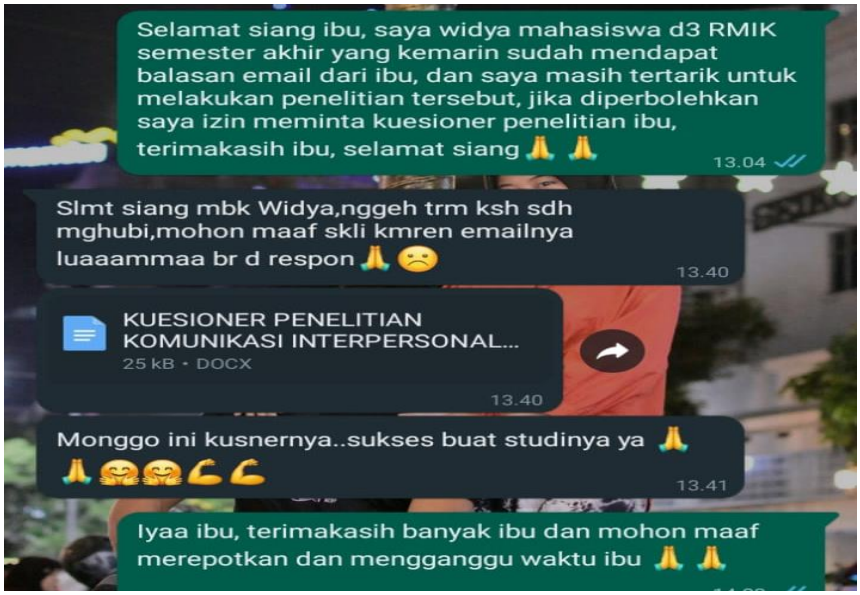
No	Pernyataan	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
24.	Petugas pendaftaran membantu memperjelas pembicaraan apabila diminta oleh pasien				
25.	Petugas pendaftaran mendengarkan dengan baik ketika pasien mengeluh dan bertanya				

Lampiran 3 Izin Penggunaan Kuesioner

Izin Penggunaan Kuesioner Penelitian

Peneliti meminta izin kepada peneliti sebelumnya untuk menggunakan kuesioner melalui pesan email dan whatsapp. Email peneliti sebelumnya didapatkan dari jurnal, sedangkan nomor whatsapp diberikan oleh peneliti sebelumnya melalui pesan email. Berikut gambar tekait izin penggunaan kuesioner penelitian :





Lampiran 4 Hasil Kuesioner

Komunikasi Efektif Petugas TPP Rawat Jalan																				Total	Kategori Jawaban
Respect				Empathy				Audible				Clarity				Humble					
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	14	Efektif
1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	16	Efektif
1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	14	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	13	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif

1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	13	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	0	11	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	Efektif
1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	Efektif
1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	14	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	18	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	19	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	15	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	19	Efektif
1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	17	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	19	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	19	Efektif

1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	19	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	19	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	17	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	18	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	18	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	19	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	19	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	19	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	14	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	18	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	19	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	18	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	19	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	19	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	19	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	19	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif

1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	19	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	18	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	19	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	18	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	19	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	18	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	19	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	18	Efektif
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	19	Efektif

Kepuasan Pasien																										Total	Kategori Jawaban
Tangible (bukti fisik)					Reliability (kehandalan)					Responsiveness (ketanggapan)					Assurance (jaminan)					Empathy (empati)						
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25		
4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93	Puas
3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	95	Puas
4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	85	Puas
4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	93	Puas
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	92	Puas
3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	87	Puas
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99	Puas
4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	91	Puas
1	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	Puas
3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	85	Puas
3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	90	Puas
1	3	3	2	1	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	4	4	3	4	75	Puas
4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	3	4	2	4	90	Puas
1	2	3	2	1	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3	2	3	74	Puas
4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	90	Puas
4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	89	Puas
3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	88	Puas
4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	85	Puas
3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	86	Puas
3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	93	Puas
4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	90	Puas
3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	85	Puas
2	2	3	2	1	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	74	Puas
4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	87	Puas
3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	91	Puas
1	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	74	Puas
4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	82	Puas

2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	Puas
3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	90	Puas
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	75	Puas
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98	Puas
3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	92	Puas
4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	87	Puas
3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	89	Puas
3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89	Puas
3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	88	Puas
2	2	2	2	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	74	Puas
3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	87	Puas
3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	94	Puas
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	Puas
3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97	Puas
4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	89	Puas
3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	95	Puas
3	3	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	87	Puas
3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	90	Puas
3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	89	Puas
3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	93	Puas
4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98	Puas
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	99	Puas
4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	91	Puas
3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	93	Puas
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99	Puas
4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	Puas
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	97	Puas
3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	84	Puas
3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	86	Puas
3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	90	Puas

4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	90	Puas
4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	81	Puas
4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	84	Puas
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	87	Puas
4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	85	Puas
4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	80	Puas
3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	85	Puas
3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	83	Puas
3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	87	Puas
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98	Puas
1	2	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71	Puas
4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	87	Puas
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	81	Puas
4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	90	Puas
4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	81	Puas
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	84	Puas
4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	86	Puas
3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	85	Puas
4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	86	Puas
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	82	Puas
3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	92	Puas
3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78	Puas
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	Puas
4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	85	Puas
4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	88	Puas
3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	84	Puas
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	84	Puas
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	83	Puas

3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	92	Puas
3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78	Puas
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	Puas
4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	85	Puas
4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	88	Puas
3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	84	Puas
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	84	Puas
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	83	Puas
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	77	Puas
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	Puas
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76	Puas
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	Puas
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77	Puas
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	Puas
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	80	Puas
3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	84	Puas
3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	79	Puas
2	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	74	Puas
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	77	Puas
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	Puas
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	77	Puas
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	83	Puas
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	76	Puas
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	80	Puas

Lampiran 5 Hasil Uji *Chi-Square*

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
KomunikasiEfektif * KepuasanPasien	101	100.0%	0	0.0%	101	100.0%

KomunikasiEfektif * KepuasanPasien Crosstabulation

			KepuasanPasien		
			Puas	Kepuasan Pasien	Total
KomunikasiEfektif	Efektif	Count	100	0	100
		% within KomunikasiEfektif	100.0%	0.0%	100.0%
	Komunikasi Efektif	Count	0	1	1
		% within KomunikasiEfektif	0.0%	100.0%	100.0%
Total		Count	100	1	101
		% within KomunikasiEfektif	99.0%	1.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	101.000[a]	1	.000		
Continuity Correction[b]	24.748	1	.000		
Likelihood Ratio	11.220	1	.001		
Fisher's Exact Test				.010	.010
N of Valid Cases	101				

a. 3 cells (75.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .01.

b. Computed only for a 2x2 table

Lampiran 6 Surat Ijin 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 : direktorat@poltekkes-malang.ac.id

Nomor : PP.08.02/F.XXI.18.1/ 0027 /2024 04 Januari 2024
Lampiran : -
Hal : **Surat Ijin Penelitian**

Yth.
Direktur Rumah Sakit Bhirawa Bhakti
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	:	WIDYA MAULIDINA MAYSHA UMAYA
NIM	:	P17410211027
Alamat	:	Dusun Krajan II, Condong-Gading-Probolinggo

Untuk melaksanakan penelitian dengan kegiatan sebagai berikut :

Waktu Pelaksanaan	:	9 Januari - 9 Februari 2024
Tempat Penelitian	:	Rumah Sakit Bhirawa Bhakti
Jenis Data	:	Hasil kuesioner terkait hubungan komunikasi efektif petugas TPPRJ dengan kepuasan pasien
Judul Tugas Akhir	:	Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti

Selanjutnya, untuk konfirmasi dapat melalui kontak A/N: WIDYA MAULIDINA MAYSHA UMAYA No. Hp 081389700896.

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

DETASEMEN KESEHATAN WILAYAH MALANG
RUMAH SAKIT BHIRAWA BHAKTI

Malang, 22 Januari 2024

Nomor : B/ 17/I/2024
Klasifikasi : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Pemberian ijin untuk Penelitian

Kepada

Yth. Ketua Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Polkesma

di

Malang

1. Dasar:

   a. Surat Ketua Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Malang Nomor: PP.08.02/F.XXI.18.1/0027/2024 tanggal 4 Januari 2024 tentang permohonan ijin untuk Penelitian untuk Mahasiswa Prodi Rekam Medis & Informasi Kesehatan a.n. Widya Maulinadina Umaya NIM P17410211027 dengan Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti; dan

   b. Pertimbangan Kepala dan Staf Rumkit Bhirawa Bhakti.

2. Sehubungan tersebut diatas, kami sampaikan pemberian ijin untuk melaksanakan Penelitian di RS Bhirawa Bhakti a.n. Widya Maulinadina Umaya NIM P17410211027 dengan Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti.

3. Demikian untuk dimaklumi.

Karumkit Bhirawa Bhakti,

Dr. Hrg. Nugroho Saiyawan, Sp.BM,.C.Med,.FICS
Mayor Ckm NRP 11080092991082

Tembusan :

1. Bamintuud Rumkit Bhirawa Bhakti.
2. Bendahara Rumkit Bhirawa Bhakti
3. Unit Pendidikan Rumkit Bhirawa Bhakti