

Lampiran 1

PENJELASAN SEBELUM PERSETUJUAN PENELITIAN (PSP)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Imelda Aqhna Ariyani

Nim : P1211204141

Pekerjaan : Mahasiswa

Instansi : Poltekkes Kemenkes Malang

Sehubung dengan surat ini. Saya ingin meminta partisipasi anda dengan sukarela dalam penelitian yang berjudul “Hubungan respon time dan kemampuan komunikasi perawat terhadap kepuasan pasien”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan respon time dan kemampuan komunikasi perawat terhadap kepuasan pasien. Sampel yang terlibat pada penelitian ini yaitu pasien yang sedang berobat di IGD RS Lavalette yang diambil dengan mengumpulkan data sesuai dengan jumlah yang sudah ditentukan.

Surat ini mungkin akan menimbulkan ketidaknyamanan, tetapi anda akan memperoleh keuntungan dalam keikutsertaan penelitian ini yaitu anda dapat menyampaikan seberapa puas anda dalam menjalani pelayanan di Rumah Sakit ini. Jika anda tidak menyetujui, maka anda boleh tidak mengikuti penelitian ini dan tidak ada paksaan apapun. Nama dan jati diri anda akan tetap dirahasiakan.

LEMBAR PERSETUJUAN RESPONDEN
(INFORMED CONSENT)

Yang bertanda tangan dibawah ini saya

Nama :

Usia :

Menyatakan bahwa telah mendapatkan penjelasan secara rinci dan telah mengerti mengenai penelitian yang akan dilakukan dengan judul “ Hubungan respon time dan kemampuan komunikasi perawat dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Lavalette Malang”.

Dengan pertimbangan tersebut, saya memutuskan bahwa saya **bersedia / tidak bersedia** berpartisipasi menjadi responden dalam penelitian ini secara sukarela dan tanpa ada paksaan. Apabila selama penelitian ini saya menginginkan pengunduran diri, maka saya dapat mengundurkan diri sewaktu – waktu. Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat digunakan dengan semestinya.

Malang,.....2024

Peneliti

Yang membuat pernyataan

(Imelda Aqhna Ariyani)

(.....)

Lampiran 3

LEMBAR OBSERVASI *RESPONE TIME*

A. Lembar Observasi *Respon Time* IGD

No	Nama	Triage	<i>Response Time</i>		Selisih waktu	Kategori
			Waktu pasien masuk ke pintu Instalasi Gawat Darurat (IGD)	Waktu respon dari petugas instalasi gawat darurat		
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						

10.						
11.						
12.						
13.						
14.						
15.						
16.						
17.						
18.						
19.						
20.						

KUESIONER

HUBUNGAN *RESPON TIME* PELAYANAN IGD DAN KEMAMPUAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN KEPUASAN

Petunjuk Pengisian

1. Bacalah dengan cermat dan teliti setiap bagian pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner ini.
2. Isilah titik-titik yang tersedia dengan jawaban yang benar.
3. Pilihlah salah satu jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara/i paling sesuai dengan kondisi yang dialami oleh Bapak/Ibu/Saudara/i dengan cara memberikan tanda *Check List* (✓) pada pilihan jawaban yang tepat.

A. Karakteristik Responden

1. Nama (Inisial) :
2. Usia :
3. Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan
4. Pendidikan : SD SMP
 SMA D3/ S1

Lampiran 5

B. Kuesioner Komunikasi Terapeutik

Petunjuk pengisian :

Berilah tanda *Check List* (√) pada kolom pernyataan dibawah ini :

Selalu (SL) = 3 Kadang-kadang (KK) = 2 Tidak pernah (TP) = 1

No	Pertanyaan	SL	KK	TP
Tahap Pra Interaksi				
1.	Perawat sudah menggali semua informasi tentang penyakit atau keadaan pasien sebelum berinteraksi dengan pasien.			
2.	Perawat sudah merencanakan tindakan perawatan yang akan dilakukan kepada saya.			
3.	Perawat bersikap tenang dan dapat mengontrol perasaannya saat bertemu dengan pasien			
4.	Perawat tidak melengkapai alat yang akan digunakan untuk melakukan tindakan.			
Tahap Orientasi				
1.	Perawat memberi salam dan memperkenalkan diri ketika pertama kali berinteraksi dengan pasien/keluarga.			
2.	Perawat menayakan nama atau nama panggilan kesukaan			
3.	Perawat tidak menayakan keluhan-keluhan yang dialami			

4.	Perawat membuat janji/kontrak terlebih dahulu sebelum melanjutkan komunikasi dengan pasien.			
5.	Perawat tidak menjaga privasi pasien dan menutupi tirai saat melakukan tindakan.			
Tahap Kerja				
1.	Perawat menjelaskan setiap tindakan yang akan dilakukan kepada pasien.			
2.	Perawat menawarkan bantuan kepada pasien saat mengalami kesulitan.			
3.	Perawat mendiskusikan terapi yang diberikan			
4.	Perawat selalu menatap mata pasien saat berdiskusi			
5.	Perawat cemberut saat melakukan terapi			
6.	Perawat menjelaskan dan mengajarkan pendidikan kesehatan kepada pasien dan keluarga.			
Tahap Terminasi				
1.	Perawat menayakan keadaan/perasaan pasien setelah dilakukan tindakan keperawatan.			
2.	Perawat membuat kesepakatan untuk pertemuan lanjutan dengan pasien (tempat, waktu, dan tujuan).			
3.	Perawat mengingatkan dan memberitahukan kepada saya jika ada pemeriksaan/ tindakan lanjutan.			
4.	Perawat selalu mengucapkan salam kepada pasien dan keluarga ketika meninggalkan ruangan pasien.			

Sumber : Khairul Anwar (2017)

Lampiran 6

C. Kuesioner Kepuasan Pasien IGD

Berilah tanda *Cheklis* (√) pada kolom sesuai tanggapan anda.

1. Pentunjuk Pengisian

SP : Sangat Puas

P : Puas

TP : Tidak Puas

STP : Sangat Tidak Puas

2. Karna jawaban diharapkan sesuai dengan pendapat anda sendiri maka tidak ada jawaban yang dianggap salah.

3. Mohon agar diteliti ulang agar tidak ada kesalahan dalam memilih soal

4. Jangan memilih jawaban ganda pada satu pertanyaan

5. Apabila ada pertanyaan yang tidak dipahami, harap ditanyakan pada peneliti.

No	Pernyataan	SP	P	TP	STP
<i>Responsivness (Daya Tangap)</i>					
1.	Apakah anda puas dengan sikap petugas penerimaan pasien (pendaftaran)				
2.	Apakah anda puas dengan penjelasan yang diberikan oleh petugas penerimaan tentang lokasi di ruang pemriksaan				
3.	Apakah anda puas dengan waktu tunggu dibagian penerimaan				

4.	Apakah anda puas terhadap kenyamanan di ruang tunggu				
5.	Apakah anda puas dengan kecepatan pelayanan yang diberikan dibagian penerimaan				
6.	Apakah anda puas dengan cara penerimaan petugas pada anda tiba di rumah sakit				
Assurance (Jaminan)					
7.	Sikap petugas (misalnya ramah, sopan dapat menimbulkan kepercayaan, mengerti akan perasaan, menaruh perhatian sepenuhnya				
8.	Anamnese (tanya jawab) petugas yang melayani anda (misalnya ditanyakan istirahat, makan, keluhan yang dirasakan)				
9.	Pertolongan yang diberikan pada saat pemeriksaan berlangsung (misalnya dimarah-marahi, mengeluarkan kata-kata yang menyinggung perasaan)				
10.	Petugas dalam memberikan informasi (tentang pemberian obat-obatan yang diperlukan)				
11.	Apakah anda puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas (misalnya dari segi				

	berbicara)				
<i>Tangible (Bukti Fisik)</i>					
12.	Apakah anda puas dengan sarana dan fasilitas fisik yang ada di rumah sakit				
13.	Kebersihan dan kerapian dalam ruangan keperawatan				
14.	Ketenangan ruangan keperawatan (misalnya\ ventilasi, penerangan dan suhu ruangan)				
15.	Ketenangan di ruangan keperawatan (misalnya tidak ada bising)				
<i>Emphaty (empati)</i>					
16.	Apakah petugas selalu membina hubungan, perhatian dan memahami kebutuhan anda selama dirawat?				
17.	Apakah petugas ramah dalam menyampaikan informasi kepada anda				
18.	Apakah petugas selalu bertanya dahulu kepada anda dalam mengambil suatu tindakan (obat yang diberikan)				
19.	Apakah petugas memperbolehkan				

	keluarga atau teman anda untuk berkunjung				
20.	Apakah petugas selalu memberikan tanggapan mengenai keluhan anda				
Reliability (Keandalan)					
21.	Kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada pasien dengan tepat				
22.	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan keluhan yang disampaikan petugas				
23.	Kemampuan petugas dalam mengambil suatu tindakan yang dibutuhkan pasien				
24.	Apakah anda puas terhadap kemampuan petugas dalam menyelesaikan suatu masalah pasien				

Sumber : Darmawansyah (2019)



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.15/2295/2023 16 November 2023
Perihal : Permohonan Ijin Studi Pendahuluan untuk Penyusunan Proposal Skripsi Mahasiswa
Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Malang

Kepada Yth:
Direktur RS IHC Lavalette
Jl. W.R. Supratman No. 10, Rampal Celaket, Kec. Klojen
di –
Malang.

Bersama ini kami mohon bantuan demi terlaksananya kegiatan Studi Pendahuluan untuk bahan penyusunan Proposal Skripsi bagi Mahasiswa Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Malang di wilayah kerja RS IHC Lavalette.

Adapun mahasiswa yang akan melaksanakan Studi Pendahuluan adalah:

Nama : Imelda Aqhna Ariyani
NIM/Semester : P17211204141 / VII
Asal Program Studi : Sarjana Terapan Keperawatan Malang
Judul Skripsi : Hubungan Respon Time dan kemampuan komunikasi perawat
terhadap kepuasan pasien di IGD RS IHC Lavalette
No. HP : 085869362650

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Ketua Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes
malang,



Dr. ERLINA SUCI ASTUTI, S.Kep, Ns, M.Kep

- 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 Bktar Telp. (0342) 801043
- Kampus IV : Jl. KH Wahid 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



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN






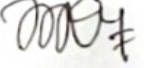

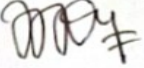


Lampiran 8



LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI
PRODI SARJANA TERAPAN KEPERAWATAN MALANG
JURUSAN KEPERAWATAN POLTEKKES KEMENKES MALANG

Nama Mahasiswa : Imelda Aqhna Ariyani
 NIM : P17211204141
 Nama Pembimbing : Imam Subekti., S.Kp., M.Kep., Sp.Kom
 Judul Skripsi : Hubungan Respon time dan Kemampuan Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Di IGD RS Lavalette Malang

No	Tanggal	Rekomendasi Pembimbing	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
1.	02-01-2024	1. Konsul Judul 2. ACC judul		
2.	06-01-2024	1. Konsul bab 1 2. Perbaiki Latar Belakang 3. Perbaiki Tujuan dan Manfaat		
3.	12-01-2024	1. Konsul bab 1 2. Perjelas Latar Belakang 3. Perbaiki penulisan paragraf		
4.	15-01-2024	1. ACC bab 1 2. Konsul bab 2 3. Perbaiki konsep dan tambahan beberapa sumber		
5.	16-01-2024	1. Konsul bab 2 2. Tambahkan konsep respon time		
6.	20-01-2024	1. ACC bab 2 2. Konsul bab 3 3. Perbaiki kriteria inklusi dan ekslusi 4. Perbaiki definisi operasional 5. Perbaiki analisis univariat, dan bivariat 6. Perbaiki etika penelitian		
7.	23-01-2024	1. Konsul bab 3 2. Tambahkan sampel penelitian 3. Perbaiki daftar pustaka		

		4. Tambahkan lampiran penjelasan sebelum persetujuan (PSP)		
8.	02-01-2024	1. Konsul bab 3 2. ACC bab 3 3. ACC lanjut ujian proposal		
9.	30-05-2024	1. Konsul bab 4 2. Tambahkan uraian dari bab 4 3. Judul tabel, diperlengkap. 4. Perbaiki cara menginterpretasikan data, urut sesuai tabel. 5. Perbaiki judul tabel 6. Kaidah dalam interpretasi data, jumlah banyak dahulu, baru yang lebih kecil		
10.	03-06-2024	1. Konsul bab 4 2. Perbaiki kalimat pada bab 4 3. Perbaiki kategori usia 4. Perbaiki pembahasan 5. Perbaiki keterbatasan penelitian		
11.	08-06-2024	1. Konsul bab 4 dan bab 5 beserta abstrak 2. Oponi peneliti ditaruh di terakhir setelah membandingkan dengan peneliti lain, hubungkan dengan teori teori		
12.	14-06-2024	1. ACC bab 4 dan 5 2. ACC Seminar Hasil		

Mengetahui,

Ketua

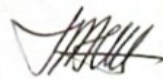
Prodi Sarjana Terapan Keperawatan Malang



(Dr. Arief Bachtiar, S.Kep., Ns, M. Kep)
NIP.197407281998031002

Malang, 3 Juni 2024

Pembimbing 1






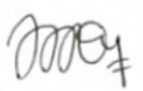



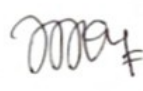

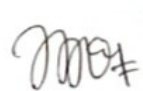

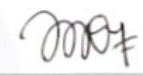
(Imam Subekti, S.Kp., M.Kep., Sp.Kom)
NIP. 97609282001121002



LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI
PRODI SARJANA TERAPAN KEPERAWATAN MALANG
JURUSAN KEPERAWATAN POLTEKKES KEMENKES MALANG

Nama Mahasiswa : Imelda Aqhna Ariyani
NIM : P17211204141
Nama Pembimbing : Sulastyawati., S.Kep., Ns., M.Kep
Judul Skripsi : Hubungan Respon time dan Kemampuan Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Di IGD RS Lavalette Malang


No	Tanggal	Rekomendasi Pembimbing	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
1.	05-01-2024	<ul style="list-style-type: none">- Konsultasi dan pengarahannya judul- Mencari fenomena masalah		
2.	15-01-2024	<ul style="list-style-type: none">- Konsultasi judul dan Bab 1- Revisi bab 1- Menambahkan data pada latar belakang, data mengerucut- Penulisan latar belakang sesuai panduan, Masalah, Skala, Kronologi, Solusi (MSKS)		
3.	18-01-2024	<ul style="list-style-type: none">- ACC bab 1- Lanjut bab 2 dan bab 3- Konsultasi bab 2		
4.	23-01-2024	<ul style="list-style-type: none">- Revisi bab 2- Letak konsep diperbaiki- Lanjut bab 3		
5.	25-01-2024	<ul style="list-style-type: none">- ACC bab 2- Konsultasi bab 3- Kriteria eksklusi diperbaiki- Data sekunder diperbaiki- Definisi operasional diperbaiki		
6.	05-02-2024	<ul style="list-style-type: none">- ACC Sempro		

No	Tanggal	Rekomendasi Pembimbing	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
7.	10-05-2024	<ul style="list-style-type: none"> - Konsul bab 4 - Perbaiki gambaran umum - Perbaiki spasi judul tabel - Tambahkan sumber karakteristik usia 		
8.	15-05-2024	<ul style="list-style-type: none"> - Jumlah orang tidak perlu ditulis karena ada data % - Jumlah pada tabel ganti f(n=92) - Hilangkan kata analisis 		
9.	21-05-2024	<ul style="list-style-type: none"> - Tambahkan Hubungan respon time dan kemampuan komunikasi perawat terhadap kepuasan pasien 		
10.	26-05-2024	<ul style="list-style-type: none"> - Konsul Bab 4 dan bab 5 - Perbaiki pembahasan respon time - Perbaiki Keterbatasan penelitian 		
11.	31-05-2024	<ul style="list-style-type: none"> - Tambahkan Data Pada Pembahasan Komunikasi Terapeutik Perawat. - Perbaiki Abstrak 		
12.	03-06-2024	<ul style="list-style-type: none"> - ACC Seminar Hasil 		

Mengetahui,

Ketua

Prodi Sarjana Terapan Keperawatan Malang



(Dr. Arief Bachtiar, S.Kep., Ns, M. Kep.)

NIP.197407281998031002

Malang, 4 Juni 2024

Pembimbing 2



(Sulastyawati, S.Kep., Ns., M.Kep)

NIP. 197811302005012002

Lampiran 9

Hubungan Respon Time dan Kemampuan Komunikasi

9	Internet Source	1 %
10	repository.stikeswirahusada.ac.id Internet Source	1 %
11	journal.unipdu.ac.id Internet Source	<1 %
12	stikespanakkukang.ac.id Internet Source	<1 %
13	journal.formosapublisher.org Internet Source	<1 %
14	eprints.universitaspurabaya.ac.id Internet Source	<1 %
15	repository.stikeselisabethmedan.ac.id Internet Source	<1 %
16	repository.upbatam.ac.id Internet Source	<1 %
17	Submitted to Universitas Respati Indonesia Student Paper	<1 %
18	ejournal.annurpurwodadi.ac.id Internet Source	<1 %
19	jurnal.untan.ac.id Internet Source	<1 %
20	journal.universitaspahlawan.ac.id Internet Source	<1 %

21	journals.umkt.ac.id Internet Source	<1 %
22	ojs.udb.ac.id Internet Source	<1 %
23	Submitted to Universitas Sam Ratulangi Student Paper	<1 %
24	repository.usahidsolo.ac.id Internet Source	<1 %
25	jurnal.stik-sitikhadijah.ac.id Internet Source	<1 %
26	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	<1 %
27	journal.poltekkes-mks.ac.id Internet Source	<1 %
28	ojs.uph.edu Internet Source	<1 %
29	media.neliti.com Internet Source	<1 %
30	ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id Internet Source	<1 %
31	repository.unej.ac.id Internet Source	<1 %
32	ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id Internet Source	<1 %

33	repository.stikeshb.ac.id Internet Source	<1 %
34	www.jurnal.usahidsolo.ac.id Internet Source	<1 %
35	adibusada.ac.id Internet Source	<1 %
36	repository.poltekkes-denpasar.ac.id Internet Source	<1 %
37	Submitted to Universitas Sumatera Utara Student Paper	<1 %
38	download.garuda.ristekdikti.go.id Internet Source	<1 %
39	es.scribd.com Internet Source	<1 %
40	repository.phb.ac.id Internet Source	<1 %
41	garuda.kemdikbud.go.id Internet Source	<1 %
42	journal.ikopin.ac.id Internet Source	<1 %
43	jurnal.peneliti.net Internet Source	<1 %
44	repo.unand.ac.id Internet Source	<1 %

45	Submitted to Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Student Paper	<1 %
46	Ema Yurnalis, Hendry Kiswanto Mendrofa. "Pengaruh Respon Time Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang", MAHESA : Malahayati Health Student Journal, 2021 Publication	<1 %
47	Submitted to fpptijateng Student Paper	<1 %
48	repo.stikesicme-jbg.ac.id Internet Source	<1 %
49	Submitted to Krida Wacana Christian University Student Paper	<1 %
50	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	<1 %
51	Submitted to University of California, Los Angeles Student Paper	<1 %
52	ejurnal.latansamashiro.ac.id Internet Source	<1 %
53	repositori.unsil.ac.id	

Internet Source

<1 %

<1 %

65 perpustakaan.poltekkes-malang.ac.id
Internet Source <1 %

66 repository.stikesbcm.ac.id
Internet Source <1 %

67 repository.umsu.ac.id
Internet Source <1 %

68 bircu-journal.com
Internet Source <1 %

69 docplayer.info
Internet Source <1 %

70 ejurnal.darmaagung.ac.id
Internet Source <1 %

71 eprints.unipdu.ac.id
Internet Source <1 %

72 id.wikipedia.org
Internet Source <1 %

73 pdfcoffee.com
Internet Source <1 %

74 repository.unjaya.ac.id
Internet Source <1 %

75 Gugum Pamungkas, Ranti Resmi Rosalina.
"Tingkat Kualitas Pelayanan Dengan <1 %

Kepuasan Pasien Kepesertaan JKN/KIS
ditempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan UPT
Puskesmas Ibrahim Adjie Kota Bandung
Tahun 2018", Jurnal Ilmu Kesehatan
Immanuel, 2019

Publication

-
- | | | |
|-----------------|---|------|
| 76 | Ipah Sri Astuti, Ahmad Yani, Naintina Lisnawati. "FAKTOR – FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PELAKSANAAN KONSELING GIZI DI RUMAH SAKIT HOLISTIC PURWAKARTA", Journal of Holistic and Health Sciences, 2017 | <1 % |
| Publication | | |
| 77 | cyber-chmk.net | <1 % |
| Internet Source | | |
| 78 | devioktavianisupendi14.blogspot.com | <1 % |
| Internet Source | | |
| 79 | idr.uin-antasari.ac.id | <1 % |
| Internet Source | | |
| 80 | repository.uin-suska.ac.id | <1 % |
| Internet Source | | |
| 81 | repository.upi.edu | <1 % |
| Internet Source | | |
| 82 | Asrie, Nina. "Tingkat Kepuasan Orang Tua Terhadap Implementasi Program Wajib | <1 % |

Model Dan Teknik Analisis Data Kualitatif

97 Nining Rusmianingsih. "Korelasi komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Kuningan Medical Center", *Journal of Nursing Practice and Education*, 2023

Publication

<1%

98 Rifka E. Rama, Mona Wowor, Lenny Gannika. "HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RSU GMIM PANCARAN KASIH MANADO", *JURNAL KEPERAWATAN*, 2019

Publication

<1%

Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off

Exclude matches Off

Lampiran 10

keterangan layak etik



Kementerian Kesehatan
Poltekkes Malang
KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN
Jalan Besar Ijen Nomor 77 C Malang
(0341) 566075
komisietik@poltekkes-malang.ac.id

KETERANGAN LAYAK ETIK
DESCRIPTION OF ETHICAL APPROVAL
"ETHICAL APPROVAL"

No.DP.04.03/F.XXI.31/0328/2024

Protokol penelitian versi 4 yang diusulkan oleh :
The research protocol proposed by

Peneliti utama : Imelda Aqhna Ariyani
Principal In Investigator

Nama Institusi : Poltekkes Kemenkes Malang
Name of the Institution

Dengan judul:
Title

"Hubungan Respon Time Dan Kemampuan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di IGD RS Lavalette"

"The relationship between response time and nurses' therapeutic communication skills on patient satisfaction in the Lavalette Hospital emergency room"

Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan Beban dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bujukan/Eksploitasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator setiap standar.

Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards, 1) Social Values, 2) Scientific Values, 3) Equitable Assessment and Benefits, 4) Risks, 5) Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7) Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standard.

Pernyataan Laik Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 26 April 2024 sampai dengan tanggal 26 April 2025.

This declaration of ethics applies during the period April 26, 2024 until April 26, 2025.



April 26, 2024
Professor and Chairperson,



Dr. Susi Milwati, S.Kp., M.Pd.

Lampiran 11

Surat izin penelitian yang diterbitkan oleh instansi/ Rumah sakit



Malang, 26 Maret 2024

Nomor Surat : DA01-INSIP-BB/P-B/24-03-26/045
Perihal : Persetujuan Penelitian
Lampiran : -

Kepada Yth,
Ketua
Prodi Sarjana Terapan Keperawatan
Jurusan Keperawatan
Poltekkes Kemenkes Malang
Jl. Besar Ijen No. 77 C Malang

Menindaklanjuti Surat dari Ketua Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Malang nomor PP.08.02/F.XXI.15/0308/2024 tentang Surat Ijin Penelitian tanggal 13 Februari 2024. Bersama ini kami sampaikan bahwa pada dasarnya kami menyetujui permohonan tersebut yang dilakukan oleh Mahasiswa Poltekkes Kemenkes Malang, sebagai berikut :

Nama : Imelda Aghna Ariyani
NIM/Semester: P17211204141/VIII
Asal Prodi : Sarjana Terapan Keperawatan Malang
Judul : Hubungan Respon Time dan Kemampuan Komunikasi Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Lavalette Malang.

Adapun pengambilan data dapat dilaksanakan dengan ketentuan, sebagai berikut :

1. Tidak diperkenankan mengambil data keuangan / kinerja Rumah Sakit Lavalette;
2. Setelah selesai pengambilan data, diwajibkan menyerahkan laporan hasil penelitian kepada Rumah Sakit Lavalette, paling lambat 1 (satu) bulan setelah selesai;
3. Membayar biaya administrasi untuk Penelitian sebesar Rp. 250.000,- (dua ratus lima puluh ribu rupiah);
4. Sanggup mematuhi tata tertib yang berlaku di Rumah Sakit Lavalette, apabila terjadi indisipliner maka mahasiswa dapat dikembalikan ke Kampus dan tidak diperkenankan melanjutkan pengambilan data penelitian;
5. Wajib menerapkan protokol kesehatan.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

PT Nusantara Sebelas Medika



drg. INDRA GUNAWAN, M.Kes., QHIA
Direktur Rumah Sakit Lavalette

Jl. WR. Supratman No. 10 Kota Malang
Jawa Timur Indonesia 65111
E : rlavalette.nsm@gmail.com
T : +62341-482612
F : +62341-470804
www.nusamed.co.id



Lampiran 12

Surat pernyataan telah melakukan pengambilan data penelitian yang diterbitkan oleh instansi/ Rumah sakit



Malang, 30 Mei 2024

Nomor Surat : DA01-INSIP-BB/P-B/24-05-30/093
Perihal : Selesai Pengambilan Data Penelitian
Lampiran :-

Kepada Yth,
Ketua
Prodi Sarjana Terapan Keperawatan
Jurusan Keperawatan
Poltekkes Kemenkes Malang
Jl. Besar Ijen No. 77 C Malang

Menindaklanjuti Surat dari Ketua Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Malang nomor PP.08.02/F.XXI.15/0308/2024 tentang Surat Ijin Penelitian tanggal 13 Februari 2024 dan meneruskan surat kami nomor DA01-INSIP-BB/P-B/24-03-26/045 tanggal 26 Maret 2024 tentang Persetujuan Penelitian. Bersama ini kami sampaikan bahwa Mahasiswi Poltekkes Kemenkes Malang berikut telah melaksanakan pengambilan data pada 5 April - 5 Mei 2024 di Rumah Sakit Lavalette Malang, dengan data sebagai berikut :

Nama : Imelda Aghna Ariyani
NIM/Semester: P17211204141/VIII
Asal Prodi : Sarjana Terapan Keperawatan Malang
Judul : Hubungan Respon Time dan Kemampuan Komunikasi Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Lavalette Malang.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

PT Nusantara Sebelas Medika



drg. INDRA GUNAWAN, M.Kes., QHIA
Direktur Rumah Sakit Lavalette

Jl. WR. Supratman No. 10 Kota Malang
Jawa Timur Indonesia 65111
E : rslavalette.nsm@gmail.com
T : +62341-482612
F : +62341-470804
www.nusamed.co.id



Lampiran 13

Data Karakteristik Responden

No	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan
1	46	Perempuan	S1
2	18	Perempuan	SMA
3	29	Perempuan	SMA
4	69	Perempuan	SMA
5	34	Laki-laki	SMA
6	30	Laki-laki	S1
7	39	Perempuan	SMA
8	54	Perempuan	SMP
9	30	Laki-laki	S1
10	57	Laki-laki	SMP
11	20	Laki-laki	SMA
12	65	Perempuan	SD
13	28	Perempuan	SMA
14	39	Perempuan	S1
15	40	Perempuan	S1
16	28	Laki-laki	S1
17	61	Perempuan	SD
18	43	Perempuan	S1
19	57	Laki-laki	S1
20	48	Perempuan	S1
21	53	Perempuan	S1
22	50	Laki-laki	S1
23	23	Laki-laki	SMA
24	55	Laki-laki	SMA
25	42	Laki-laki	SMA
26	31	Laki-laki	SMA
27	24	Laki-laki	SMA
28	25	Laki-laki	SMA
29	33	Laki-laki	SMA
30	22	Perempuan	SMA
31	18	Laki-laki	SMA
32	20	Perempuan	SMA
33	18	Laki-laki	SMA
34	21	Laki-laki	SMA
35	33	Laki-laki	SMA
36	41	Laki-laki	SMA
37	27	Perempuan	S1

38	23	Perempuan	S1
39	21	Perempuan	SMA
40	17	Perempuan	SMP
41	35	Perempuan	SMA
42	37	Perempuan	S1
43	42	Laki-laki	S1
44	27	Perempuan	S1
45	42	Laki-laki	SMP
46	20	Perempuan	SMA
47	34	Perempuan	S1
48	50	Perempuan	SMP
49	30	Perempuan	SMA
50	21	Laki-laki	SMA
51	15	Perempuan	SMP
52	39	Perempuan	SMP
53	19	Perempuan	SMA
54	24	Perempuan	SMA
55	32	Perempuan	SMA
56	39	Laki-laki	SMA
57	40	Laki-laki	SMA
58	47	Perempuan	SMA
59	37	Perempuan	SMA
60	19	Laki-laki	SD
61	34	Laki-laki	SMA
62	30	Laki-laki	SMA
63	39	Perempuan	SD
64	54	Perempuan	SMA
65	30	Perempuan	SMA
66	57	Perempuan	SMA
67	20	Laki-laki	SMA
68	65	Perempuan	SD
69	28	Perempuan	SMA
70	39	Laki-laki	SMA
71	40	Laki-laki	S1
72	28	Laki-laki	S1
73	61	Laki-laki	SD
74	43	Laki-laki	S1
75	57	Perempuan	SD
76	48	Laki-laki	SMP
77	53	Perempuan	SD
78	50	Laki-laki	SMP
79	23	Laki-laki	SMA

80	55	Laki-laki	SMA
81	42	Laki-laki	SMA
82	31	Perempuan	SMA
83	24	Perempuan	SMA
84	25	Perempuan	SMA
85	33	Laki-laki	SMA
86	22	Laki-laki	SMA
87	18	Laki-laki	SMA
88	20	Laki-laki	SMA
89	18	Perempuan	SMA
90	21	Laki-laki	SMA
91	33	Perempuan	SMA
92	41	Laki-laki	SMA

Data Respon Time

Pasien	Waktu Pasien masuk pintu IGD	Waktu Respon dari petugas	Selisih	Keterangan	Triase
1	08.40	08.42	2 menit	Cepat	P1
2	09.15	09.18	3 menit	Cepat	P1
3	10.00	10.04	4 menit	Cepat	P1
4	10.07	10.10	3 menit	Cepat	P1
5	12.05	12.09	4 menit	Cepat	P1
6	13.00	13.07	7 menit	Cepat	P2
7	09.00	09.06	6 menit	Lambat	P1
8	09.30	09.37	7 menit	Lambat	P1
9	10.00	10.04	4 menit	Cepat	P1
10	10.50	10.53	3 menit	Cepat	P1
11	12.23	12.27	4 menit	Cepat	P1
12	13.00	13.17	17 menit	Lambat	P3
13	08.46	09.01	16 menit	Lambat	P3
14	09.06	09.08	2 menit	Cepat	P1
15	09.15	09.22	7 menit	Cepat	P2
16	10.05	10.12	7 menit	Cepat	P2
17	10.23	10.25	2 menit	Cepat	P1
18	10.05	10.07	2 menit	Cepat	P1
19	11.00	11.03	3 menit	Cepat	P1
20	12.13	12.20	7 menit	Cepat	P2
21	08.45	08.51	6 menit	Lambat	P1
22	09.23	09.29	3 menit	Cepat	P2
23	10.15	10.22	7 menit	Lambat	P1
24	10.37	10.43	6 menit	Lambat	P1
25	12.00	12.04	4 menit	Cepat	P1
26	13.20	13.33	13 menit	Lambat	P2
27	10.05	10.22	17 menit	Lambat	P3
28	11.23	11.29	6 menit	Lambat	P1
29	10.25	10.29	4 menit	Cepat	P1
30	11.23	11.40	17 menit	Lambat	P3
31	13.00	13.04	4 menit	Cepat	P1
32	08.43	08.47	4 menit	Cepat	P1
33	09.05	09.07	2 menit	Cepat	P1
34	10.04	10.07	3 menit	Cepat	P1
35	10.10	10.12	2 menit	Cepat	P1

36	12.00	12.08	8 menit	Cepat	P2
37	13.03	13.16	13 menit	Lambat	P2
38	09.03	09.05	2 menit	Cepat	P1
39	09.26	09.31	6 menit	Lambat	P1
40	10.05	10.11	6 menit	Lambat	P1
41	10.43	10.46	3 menit	Cepat	P1
42	12.26	12.29	3 menit	Cepat	P1
43	13.03	13.15	12 menit	Lambat	P2
44	08.20	08.27	7 menit	Lambat	P1
45	09.10	09.16	6 menit	Lambat	P1
46	09.19	09.23	4 menit	Cepat	P1
47	10.08	10.14	6 menit	Lambat	P1
48	10.00	10.03	3 menit	Cepat	P1
49	10.41	10.45	4 menit	Cepat	P1
50	11.12	11.20	8 menit	Cepat	P2
51	12.45	12.51	6 menit	Cepat	P2
52	08.18	08.22	4 menit	Cepat	P1
53	09.27	09.30	3 menit	Cepat	P1
54	10.05	10.08	3 menit	Cepat	P1
55	10.50	10.54	4 menit	Cepat	P1
56	12.03	12.15	12 menit	Cepat	P3
57	13.25	13.37	12 menit	Cepat	P3
58	10.00	10.11	11 menit	Cepat	P3
59	11.26	11.38	12 menit	Cepat	P3
60	10.48	10.51	3 menit	Cepat	P1
61	11.56	11.59	3 menit	Cepat	P1
62	13.05	13.08	3 menit	Cepat	P1
63	10.47	11.50	3 menit	Cepat	P1
64	10.25	10.37	12 menit	Cepat	P3
65	09.23	09.36	13 menit	Cepat	P3
66	09.00	09.13	13 menit	Cepat	P3
67	13.20	13.32	12 menit	Cepat	P3
68	08.20	08.23	3 menit	Cepat	P1
69	10.08	10.11	3 menit	Cepat	P1
70	13.09	13.11	2 menit	Cepat	P1
71	12.00	12.04	4 menit	Cepat	P1
72	09.06	09.10	4 menit	Cepat	P1
73	10.00	10.03	3 menit	Cepat	P1
74	10.25	10.29	4 menit	Cepat	P1
75	08.45	08.48	3 menit	Cepat	P1
76	12.14	12.17	3 menit	Cepat	P1
77	08.46	08.58	12 menit	Cepat	P3

78	11.03	11.16	13 menit	Cepat	P3
79	10.05	10.17	12 menit	Cepat	P3
80	12.05	12.17	12 menit	Cepat	P3
81	13.00	13.13	13 menit	Cepat	P3
82	09.40	09.52	12 menit	Cepat	P3
83	10.23	10.35	12 menit	Cepat	P3
84	10.05	10.09	4 menit	Cepat	P1
85	11.00	11.04	4 menit	Cepat	P1
86	11.23	11.27	4 menit	Cepat	P1
87	09.45	09.47	2 menit	Cepat	P1
88	10.09	10.21	12 menit	Cepat	P3
89	09.15	09.27	12 menit	Cepat	P3
90	10.08	10.12	4 menit	Cepat	P1
91	12.25	12.29	4 menit	Cepat	P1
92	10.42	10.44	2 menit	Cepat	P1

Lampiran 15

Data Komunikasi Terapeutik Perawat

Responden	Pernyataan																			Jumlah	Keterangan	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19			
1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56	Baik
2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	30	Kurang
3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	29	Kurang
4	3	2	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	49	Baik
5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	55	Baik
6	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	51	Baik
7	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	55	Baik
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	1	27	Kurang
9	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	52	Baik

10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57	Baik
11	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	53	Baik
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57	Baik
13	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	55	Baik
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57	Baik
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57	Baik
16	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	50	Baik
17	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	2	3	31	Kurang
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57	Baik
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57	Baik
20	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	54	Baik
21	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	53	Baik
22	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	51	Baik

62	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	53	Baik
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57	Baik
64	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	55	Baik
65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	28	Kurang
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57	Baik
67	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	50	Baik
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57	Baik
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57	Baik
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57	Baik
71	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	54	Baik
72	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	53	Baik
73	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	51	Baik	
74	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	31	Kurang

88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	56	Baik	
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57	Baik	
90	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	30	Kurang
91	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	29	Kurang
92	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	51	Baik

Lampiran 16

Data Kepuasan

No	Pernyataan																									
R	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	Jumlah	Keterangan
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	94	Sangat Puas
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	66	Tidak Puas
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71	Tidak Puas
4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	88	Sangat Puas
5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93	Sangat Puas
6	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72	Puas
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	72	Puas
8	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	63	Tidak Puas
9	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	89	Sangat Puas

10	3	3	2	4	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87	Sangat Puas
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	Sangat Puas
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	Sangat Puas
13	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	91	Sangat Puas	
14	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	91	Sangat Pua	
15	4	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	83	Puas	
16	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	80	Puas	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	71	Tidak Puas	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	Sangat Puas	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	Sangat Puas	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	73	Puas	
21	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	79	Puas	
22	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	87	Sangat Puas	

23	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	76	Puas	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72	Puas	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72	Puas	
26	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	Tidak Puas	
27	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72	Puas	
28	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	77	Puas	
29	3	4	3	4	3	4	3	1	4	1	4	4	1	1	1	4	3	3	4	4	4	4	4	75	Puas	
30	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74	Puas	
31	2	3	2	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	77	Puas
32	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	74	Puas
33	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71	Tidak Puas	
34	4	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	67	Tidak Puas	
35	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	87	Sangat Puas

36	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	72	Puas
37	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74	Puas
38	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	81	Puas
39	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71	Tidak Puas
40	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70	Tidak Puas
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	77	Puas
42	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74	Puas
43	4	4	3	3	3	4	4	3	1	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	80	Puas
44	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	Tidak Puas
45	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71	Tidak Puas
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72	Puas
47	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	Tidak Puas
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3	3	3	87	Sangat Puas

49	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	Puas
50	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	80	Puas
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	Sangat Puas
52	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	83	Puas	
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72	Puas	
54	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71	Tidak Puas	
55	3	3	3	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	83	Puas	
56	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	78	Puas	
57	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	73	Puas	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	94	Sangat Puas	
59	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	66	Tidak Pu	
60	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71	Tidak Puas	
61	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	88	Sangat Puas	

62	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93	Sangat Puas	
63	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72	Puas	
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	72	Puas	
65	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	63	Tidak Puas	
66	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	89	Sangat Puas
67	3	3	2	4	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87	Sangat Puas
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	Sangat Puas
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	Sangat Puas
70	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	91	Sangat Puas
71	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	91	Sangat Puas
72	4	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	83	Puas
73	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	80	Puas
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	71	Tidak Puas

75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	Sangat Puas	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	Sangat Puas	
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	73	Puas	
78	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	79	Puas
79	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	87	Sangat Puas
80	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	76	Puas
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72	Puas
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72	Puas
83	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	Tidak Puas
84	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72	Puas
85	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	77	Puas
86	3	4	3	4	3	4	3	1	4	1	4	4	1	1	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	75	Puas
87	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74	Puas

Lampiran 17

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perempuan	47	51.1	51.1	51.1
	Laki-laki	45	48.9	48.9	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	16-20 tahun	13	14.1	14.1	14.1
	21-30 tahun	26	28.3	28.3	42.4
	31-40 tahun	22	23.9	23.9	66.3
	41-50 tahun	15	16.3	16.3	82.6
	> 51 tahun	16	17.4	17.4	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S1	20	21.7	21.7	21.7
	SMA	55	59.8	59.8	81.5
	SMP	9	9.8	9.8	91.3
	SD	8	8.7	8.7	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Lampiran 18

Respon Time

		Frequency	Percent	Percent	Cumulative Percent
Valid	P1	59	63.1	63.1	63.1
	P2	12	14.1	14.1	10.2
	P3	21	22.8	22.8	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Komunikasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	14	15.2	15.2	15.2
	Cukup	2	2.2	2.2	17.4
	Baik	76	82.6	82.6	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Kepuasan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	28	30.4	30.4	100.0
	Puas	44	47.8	47.8	69.6
	Tidak Puas	20	21.7	21.7	21.7
	Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
	Total	92	100.0	100.0	

Lampiran 19
Respon Time * Kepuasan

Crosstab

Count

		Kepuasan			Total
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	
Respon Time	Cepat	22	32	20	74
	Lambat	6	12	0	18
Total		28	44	20	92

Komunikasi * Kepuasan

Crosstab

Count

		Kepuasan			Total
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	
Komunikasi	Baik	28	43	5	76
	Cukup	0	1	1	2
	Kurang	0	0	14	14
Total		28	44	20	92

Correlations

		Respon Time	Komunikasi	Kepuasan	
Spearman's rho	Respon Time	Correlation Coefficient	1.000	.721**	.788**
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000
		N	92	92	92
	Komunikasi	Correlation Coefficient	.721**	1.000	.662**
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000
		N	92	92	92
	Kepuasan	Correlation Coefficient	.788**	.662**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.
		N	92	92	92

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

Lampiran 20
Hasil Uji Regresi Logistik Berganda

Model Fitting Information

Model	Model Fitting Criteria	Likelihood Ratio Tests		
	-2 Log Likelihood	Chi-Square	df	Sig.
Intercept Only	106.187			
Final	8.768	97.419	8	.000

Pseudo R-Square

Cox and Snell	.653
Nagelkerke	.745
McFadden	.506

Goodness-of-Fit

	Chi-Square	Df	Sig.
Pearson	.000	2	1.000
Deviance	.000	2	1.000