

**Lampiran 1 Informed Consent**

**KUESIONER PENELITIAN**

**Hubungan Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Minat Kunjungan Ulang di Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso**

Berikut ini adalah kuesioner yang berkaitan dengan penelitian tentang Hubungan Kepuasan Pasien di Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Minat Kunjungan Ulang di Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso. Dengan adanya ini saya Seila Frisa Manda Sari Mahasiswa Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang Prodi D-3 Rekam medis dan Informasi Kesehatan sebagai peneliti, memohon dengan hormat atas kesediaan Anda untuk dapat mengisi kuesioner berikut ini.

**Identifikasi Responden dan Informed Consent**

Dengan ini saya:

Nama :  
 Tempat/Tanggal Lahir :  
 Umur :  
 Jenis Kelamin : L / P  
 Pendidikan Terakhir :  
 Pekerjaan :  
 Alamat :  
 Asuransi : Ya/Tdk

Menyatakan **bersedia/tidak bersedia\*** (lingkari yang tidak perlu) untuk mengisi kuesioner ini untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



	<p>a. Petugas Pendaftaran mampu menangani keluhan pasien dengan tepat dan professional</p> <p>b. Petugas pendaftaran memberikan informasi mengenai fasilitas yang tersedia</p> <p>c. Petugas pendaftaran memberitahukan alur pelayanan pasien serta memberitahukan tata tertib yang ada di Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso</p>										
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

2	<p><b><i>Assurance (Jaminan)</i></b></p> <p>a. Petugas pendaftaran memberikan informasi pelayanan dengan jelas dan akurat.</p> <p>b. Petugas pendaftaran cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan</p>										
3	<p><b><i>Tangible (Bukti Fisik)</i></b></p> <p>a. Petugas pendaftaran menjaga kerapian diri</p> <p>b. Petugas pendaftaran ramah dan sopan</p>										
4	<p><b><i>Emphaty (Empati)</i></b></p>										

	a. petugas pendaftaran memberikan pelayanan tanpa memandang status /pangkat pasien										
5	<b>Responsiveness (Tanggung Jawab)</b>  a. Petugas pendaftaran memberikan arahan kepada pasien membutuhkan b. Petugas pendaftaran menawarkan bantuan jika pasien terlihat kesulitan										

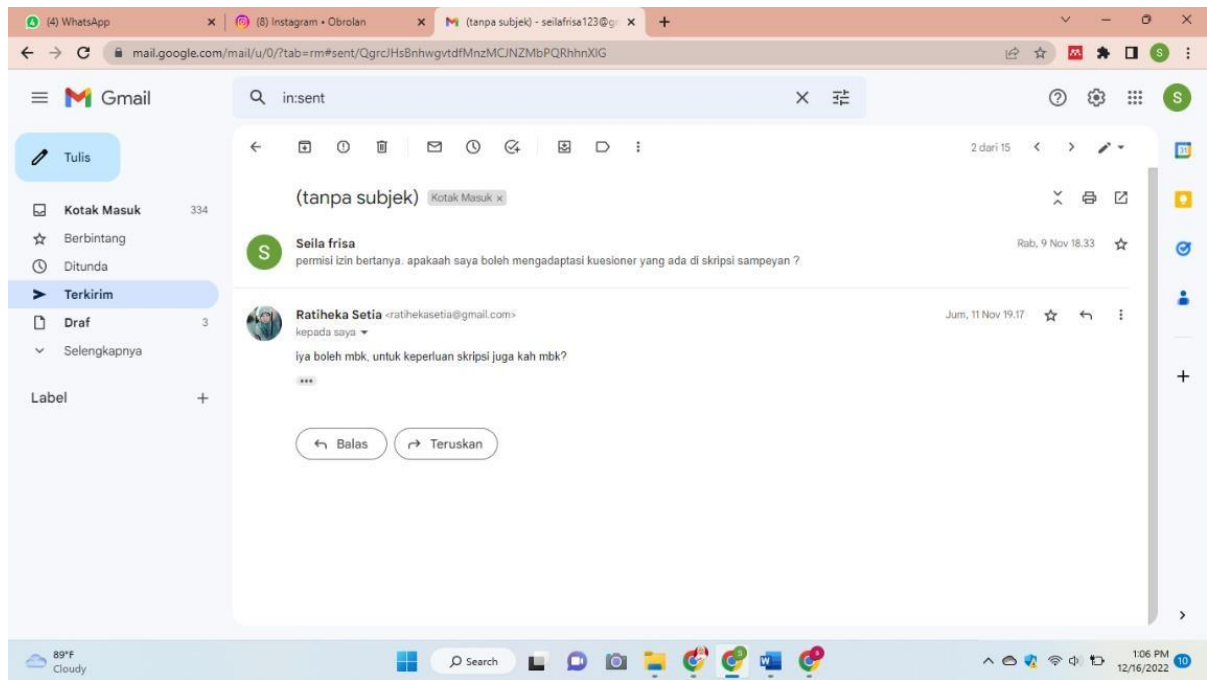
**Instruksi Pengisian:** Berilah tanda centang (✓) pada sesuai dengan pilihan jawaban anda

Saya berminat melakukan kunjungan ulang rawat jalan ke Rumah Sakit Bhayangkara kota Bondowoso apabila membutuhkan pelayanan kesehatan lagi

Iya       Tidak



## Lampiran 4 Perizinan pengadaptasian kuesioner



## Lampiran 5 SPSS

Output2 [Document3] - IBM SPSS Statistics Viewer

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Graphs Utilities Extensions Window Help

Output  
Log  
Frequencies  
Title  
Notes  
Active Dataset  
Statistics  
Frequency Table  
Title  
Reliability  
Assurance  
Tangible  
Empathy  
Responsiveness

5.00	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Tangible**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	1	1.0	1.0	1.0
2.00	7	7.0	7.0	8.0
3.00	32	32.0	32.0	40.0
4.00	51	51.0	51.0	91.0
5.00	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Empathy**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	8	8.0	8.0	8.0
3.00	32	32.0	32.0	40.0
4.00	47	47.0	47.0	87.0
5.00	13	13.0	13.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Output2 [Document3] - IBM SPSS Statistics Viewer

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Graphs Utilities Extensions Window Help

Output  
Log  
Frequencies  
Title  
Notes  
Active Dataset  
Statistics  
Frequency Table  
Title  
Reliability  
Assurance  
Tangible  
Empathy  
Responsiveness

**Frequency Table**

**Reliability**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	4	4.0	4.0	4.0
2.00	4	4.0	4.0	8.0
3.00	20	20.0	20.0	28.0
4.00	67	67.0	67.0	95.0
5.00	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Assurance**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	4	4.0	4.0	4.0
2.00	4	4.0	4.0	8.0
3.00	27	27.0	27.0	35.0
3.50	3	3.0	3.0	38.0
4.00	56	56.0	56.0	94.0
5.00	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	4	4.0	4.0	4.0
2.00	4	4.0	4.0	8.0
3.00	29	29.0	29.0	37.0
4.00	35	35.0	35.0	72.0
5.00	28	28.0	28.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

\*Output2 [Document3] - IBM SPSS Statistics Viewer

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Graphs Utilities Extensions Window Help

Output

- Log
- Frekuensi
  - Title
  - Notes
  - Active Dataset
  - Statistics
  - Frequency Table
    - Title
    - Reliability
    - Assurance
    - Tangible
    - Emphaty
    - Responsiven
- Log
- Frekuensi
  - Title
  - Notes
  - Statistics
  - Total\_Kategori
- Log
- Frekuensi
  - Title
  - Notes
  - Statistics
  - dua\_kategori

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Puas	31	31.0	31.0	31.0
Puas	61	61.0	61.0	92.0
Tidak Puas	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

```

FREQUENCIES VARIABLES=dua_kategori
/ORDER=ANALYSIS.

```

→ **Frekuensi**

**Statistics**

dua_kategori	N	Valid	Missing
	100		0

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Puas	92	92.0	92.0	92.0
Tidak Puas	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

IBM SPSS Statistics Processor is ready | Unicode:ON

79°F Rain to stop | Search | 9:57 PM 2/6/2023

Tree view of statistical tests in SPSS:

- Frequencies
  - Title
  - Notes
  - Statistics
  - Total\_Kategori
- Log
- Frequencies
  - Title
  - Notes
  - Statistics
  - dua\_kategori
- Log
- Crosstabs
  - Title
  - Notes
  - Case Processing
  - dua\_kategori \* Mir
  - Chi-Square Tests

Chi-Square Tests					
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	100.000 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	86.875	1	.000		
Likelihood Ratio	55.754	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	99.000	1	.000		
N of Valid Cases	100				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .64.  
b. Computed only for a 2x2 table

**Lampiran 6**

No	Karakteristik	Sangat Tidak puas		Tidak Puas		Cukup		Puas		Sangat Puas	
		$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%
1	<b>Reliability (Keandalan)</b>										
	d. Petugas Pendaftaran mampu menangani keluhan pasien dengan tepat dan professional	4	4	4	4	21	21	59	59	12	12
	e. Petugas pendaftaran memberikan informasi mengenai fasilitas yang tersedia	4	4	4	4	24	24	60	60	8	8
	f. Petugas pendaftaran memberitahukan alur pelayanan pasien serta memberitahukan tata tertib yang ada di Rumah Sakit	4	4	4	4	32	32	49	49	11	11



4	<b><i>Emphaty (Empati)</i></b>  b. petugas pendaftaran memberikan pelayanan tanpa memandang status /pangkat pasien	0	0	8	8	32	32	47	47	13	13
5	<b><i>Responsiveness (Tanggung Jawab)</i></b>  c. Petugas pendaftaran memberikan arahan kepada pasien membutuhkan  d. Petugas pendaftaran menawarkan bantuan jika pasien terlihat kesulitan	4	4	4	4	29	29	35	35	28	28
		4	4	4	4	29	29	35	35	28	28



**Lampiran 7 Foto kegiatan**

