

# LAMPIRAN

## Lampiran 1. Kuesioner

### LEMBAR PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth. Bpk/Ibu Sdr/i

Pasien Rawat Jalan

Puskesmas Sayung I Demak

Kami Mahasiswa dari Program Studi S1 Kedokteran mengajukan dengan hormat kepada saudara/i untuk bersedia menjadi responden penelitian kami yang berjudul “Pengaruh Mutu Pelayanan Registrasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Unit Pendaftaran Puskesmas Sayung I Kabupaten Demak Tahun 2020”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan registrasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di unit pendaftaran Puskesmas Sayung I Kabupaten Demak. Penelitian ini kami harapkan dapat bermanfaat dalam upaya peningkatan kualitas, kepuasan dan loyalitas pasien Puskesmas Sayung I Kabupaten Demak.

Demikian dengan maksud tersebut kami memerlukan data/informasi yang nyata dan akurat dari saudara/i melalui pengisian kuesioner yang akan kami lampirkan pada surat ini. Kuesioner berisi 17 pertanyaan berupa *checklist*, dan saudara/i cukup menjawabnya dengan mencentang jawaban yang saudara/i anggap benar. Kami akan menjamin kerahasiaan jawaban dan identitas saudara/i. Jawaban yang saudara/i berikan hanya dipergunakan untuk pengembangan Ilmu Kedokteran.

Semua pasien rawat jalan khususnya pasien baru dapat berpartisipasi dalam penelitian ini, dimana penelitian ini tidak akan memberikan dampak yang membahayakan. Penelitian ini dapat dijadikan pembelajaran bagi pasien dalam upaya pencarian layanan kesehatan yang bermutu.

Penelitian ini bersifat tidak memaksa. Apabila selama penelitian saudara/i mengalami ketidaknyamanan maka saudara/i dapat mengundurkan diri tanpa konsekuensi apapun.

Demikian surat permohonan ini peneliti sampaikan. Atas perhatian dan kerjasama saudara/I peneliti ucapkan terimakasih.

Demak, .....

Hormat Kami,

Peneliti

**LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama :

Umur :

Alamat :

Setelah membaca surat permohonan menjadi responden dan mendapat penjelasan tentang penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa S1 Kedokteran. Saya dapat memahami dan mengerti tujuan dan manfaat penelitian yang akan dilakukan. Saya mengerti dan yakin peneliti akan menghormati hak-hak saya dan kerahasiaan identitas saya sebagai responden.

Dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan, saya bersedia menandatangani lembar persetujuan untuk menjadi responden pada penelitian ini.

Demak, .....

(.....)

**KUESIONER PENELITIAN**  
**PENGARUH MUTU PELAYANAN REGISTRASI**  
**TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN**  
**DI UNIT PENDAFTARAN**  
**PUSKESMAS SAYUNG I KABUPATEN DEMAK**

Petunjuk :

1. Isilah biodata dengan benar.
2. Bacalah dengan teliti pernyataan dan pilihlah jawaban yang tersedia.
3. Pilihlah jawaban yang menurut anda benar dan sesuai dengan cara memberi tanda centang (√) pada jawaban yang tersedia.

**IDENTITAS RESPONDEN**

Nama :

Umur :

Alamat :

Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan

Pendidikan Terakhir :  Tidak Sekolah  SD  
 SLTP (SMP)  SLTA (SMA)

**KUESIONER TENTANG MUTU PELAYANAN REGISTRASI  
DI BAGIAN PENDAFTARAN**

Petunjuk : Berilah tanda centang (√) pada kolom di bawah ini.

Keterangan : Sangat Setuju (SS) : 4

Setuju (S) : 3

Kurang Setuju (KS) : 2

Tidak Setuju (TS) : 1

NO.	PERNYATAAN	PENILAIAN			
		SS (4)	S (3)	KS (2)	TS (1)
<b>KEHANDALAN</b> ( <i>Reliability</i> )					
1.	Petugas di loket pendaftaran melakukan pencatatan identitas pasien				
2.	Petugas di loket pendaftaran tampak terampil, cermat, dan teliti dalam memberikan pelayanan				
<b>DAYA TANGGAP</b> ( <i>Responsiveness</i> )					
3.	Petugas di loket pendaftaran memiliki sikap simpatik dan memahami keinginan pasien				
4.	Petugas di loket melayani pasien secara cepat dan tidak berbelit-belit				
<b>JAMINAN</b> ( <i>Assurance</i> )					
5.	Petugas di loket pendaftaran memberikan kemudahan dalam pelayanan pendaftaran				
6.	Antrian/waktu tunggu di loket pendaftaran terlalu lama				
<b>EMPATI</b> ( <i>Empathy</i> )					
7.	Petugas di loket pendaftaran sopan dalam memberikan pelayanan				
8.	Petugas di loket pendaftaran memberikan perhatian yang khusus kepada pasien				
<b>BUKTI FISIK</b> ( <i>Tangible</i> )					
9.	Petugas di loket pendaftaran selalu ada di tempat / waktu pelayanan tersebut				
10.	Ruang tunggu di loket pendaftaran bersih dan nyaman				
11.	Petugas di loket pendaftaran berpenampilan rapi				

## KUESIONER TENTANG KEPUASAN PASIEN

Petunjuk : Berilah tanda centang (√) pada kolom di bawah ini.

Keterangan : Sangat Setuju (SS) : 4

Setuju (S) : 3

Kurang Setuju (KS) : 2

Tidak Setuju (TS) : 1

NO.	PERNYATAAN	PENILAIAN			
<b>KEPUASAN KESELURUHAN</b> <i>(Overall Satisfaction)</i>		<b>SS</b> <b>(4)</b>	<b>S</b> <b>(3)</b>	<b>KS</b> <b>(2)</b>	<b>TS</b> <b>(1)</b>
1.	Fasilitas fisik loket pendaftaran (gedung, ruang tunggu, suhu ruangan, dll) yang saya terima di puskesmas ini memuaskan				
2.	Saya puas atas kinerja petugas registrasi di loket pendaftaran puskesmas ini				
<b>HARAPAN</b> <i>(Expectation)</i>					
3.	Pelayanan petugas pendaftaran sudah sesuai dengan harapan saya				
4.	Saya berfikir saya nyaman saat melakukan proses registrasi di loket pendaftaran puskesmas ini				
<b>PENGALAMAN</b> <i>(Experience)</i>					
5.	Selama saya menjalani proses registrasi di puskesmas ini, pelayanan di unit pendaftaran selalu puas dan mendapatkan kesan yang baik dan jika saya sakit saya akan kembali berobat ke puskesmas ini karena pelayanan registrasi yang memuaskan, baik dari kinerja maupun prosedurnya				
6.	Alur/proses pelayanan sangat jelas (tidak membingungkan)				

**Lampiran 2.** Rekapitulasi Data Kuesioner

**REKAPITULASI DATA KUESIONER MUTU PELAYANAN REGISTRASI DAN TINGKAT KEPUASAN  
PASIEN RAWAT JALAN PUSKESMAS SAYUNG I KABUPATEN DEMAK**

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	ΣM	Mean Based Criteria	P1	P2	P3	P4	P5	P6	ΣP	Mean Based Criteria
3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	31	2	2	2	3	3	3	2	15	2
3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	29	2	2	2	3	3	3	3	16	2
3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	30	2	2	2	3	3	3	2	15	2
3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	30	2	2	3	3	3	2	3	16	2
3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	30	2	3	3	3	3	3	3	18	1
3	2	3	3	3	2	3	2	4	4	3	32	2	2	3	3	3	2	3	16	2
3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	32	2	3	2	3	3	2	3	16	2
3	3	3	3	2	2	4	4	3	2	3	32	2	3	2	3	4	2	2	16	2
3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	31	2	2	2	3	3	2	3	15	2
3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	36	1	2	2	3	3	2	3	15	2
3	2	4	3	3	3	3	1	3	3	3	31	2	2	1	3	3	2	3	14	2
3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	35	1	3	2	3	3	3	4	18	1
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	38	1	4	2	2	3	2	3	16	2
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	33	2	3	1	2	3	3	3	15	2
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	34	1	3	2	3	3	2	2	15	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	2	3	3	3	3	3	3	18	1
3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	37	1	3	1	2	2	2	3	13	2



4	4	3	2	3	4	4	1	3	3	3	34	1	3	1	4	4	2	3	17	1
3	4	4	2	4	3	4	2	4	4	4	38	1	3	1	2	4	3	3	16	2
4	4	4	2	3	4	4	1	4	4	4	38	1	3	2	3	4	2	4	18	1
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	32	2	3	1	3	3	2	3	15	2
3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	33	2	3	2	2	3	2	3	15	2
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	2	3	3	3	3	2	3	17	1
3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	31	2	3	3	2	3	2	3	16	2
4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	37	1	4	1	4	4	4	2	19	1
3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	30	2	3	2	3	3	3	3	17	1
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	32	2	3	1	3	3	3	3	16	2
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	32	2	3	3	3	3	2	3	17	1
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	34	1	3	2	3	3	2	3	16	2
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	34	1	3	2	3	3	2	3	16	2
3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	32	2	3	2	3	3	2	2	15	2
3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	33	2	3	2	2	2	3	3	15	2
4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	35	1	3	3	3	3	2	2	16	2
3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	35	1	3	3	3	3	2	3	17	1
3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	30	2	3	1	3	3	3	2	15	2
3	3	3	3	2	4	3	1	3	3	3	31	2	3	2	3	3	2	2	15	2
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	34	1	3	3	3	2	2	2	15	2
3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	32	2	3	1	3	2	3	3	15	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	2	3	3	3	3	3	3	18	1
3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	34	1	3	2	2	2	2	3	14	2
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	32	2	3	3	2	2	2	3	15	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	2	3	3	3	3	2	3	17	1
3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	31	2	3	3	3	2	2	2	15	2

4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	36	1	3	1	2	3	2	3	14	2
3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	30	2	4	3	3	3	3	3	19	1
3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	31	2	3	1	3	3	2	3	15	2
3	3	2	3	2	3	3	1	3	3	3	29	2	3	1	3	3	3	3	16	2
3	2	2	2	3	2	3	1	3	3	3	27	2	3	1	3	3	3	3	16	2
3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	31	2	3	1	3	3	3	3	16	2
3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	33	2	3	3	3	3	3	3	18	1
3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	30	2	3	2	3	3	3	3	17	1
3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	32	2	3	1	3	3	3	3	16	2
3	3	4	4	4	2	4	4	3	3	3	37	1	3	1	3	3	3	3	16	2
3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	37	1	3	1	3	3	4	4	18	1
3	4	4	4	4	3	4	1	4	4	4	39	1	3	1	3	3	3	4	17	1
3	3	3	3	3	4	3	1	3	3	3	32	2	3	1	3	2	3	3	15	2
3	3	3	3	4	2	3	1	3	3	3	31	2	3	1	3	3	3	3	16	2
4	4	4	4	4	2	4	1	4	4	4	39	1	3	1	3	3	3	3	16	2
4	4	3	3	3	3	4	1	4	4	4	37	1	4	2	4	4	4	4	22	1
3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	31	2	3	1	3	3	3	3	16	2
4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	37	1	3	1	3	3	3	3	16	2
4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	36	1	3	1	3	4	3	3	17	1
4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	40	1	3	1	3	4	3	3	17	1
3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	40	1	3	1	4	3	4	4	19	1
3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	38	1	3	1	3	3	4	3	17	1
3	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	38	1	3	2	4	4	2	1	16	2
3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	4	37	1	4	2	4	3	4	4	21	1
4	4	3	3	3	1	3	3	3	4	4	35	1	3	3	4	4	3	1	18	1
4	4	3	3	4	1	4	4	4	3	4	38	1	4	3	3	4	3	4	21	1

4	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	40	1	4	3	4	4	4	4	23	1
4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	40	1	4	3	3	4	3	4	21	1
3	3	3	3	3	4	3	1	3	3	3	32	2	3	1	4	4	4	4	20	1
3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	30	2	3	1	3	3	3	3	16	2
3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	31	2	3	1	3	3	3	3	16	2
3	3	3	3	3	4	4	1	4	4	4	36	1	3	1	3	4	4	4	19	1
3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	41	1	4	1	4	4	4	4	21	1
3	3	3	4	4	3	4	1	4	4	4	37	1	3	2	3	4	4	3	19	1
3	3	2	2	3	2	3	1	3	3	3	28	2	3	1	3	3	3	3	16	2
3	3	3	3	3	3	4	1	4	4	4	35	1	3	1	3	3	4	4	18	1
3	3	3	3	3	3	4	1	4	4	4	35	1	3	1	3	3	3	3	16	2
3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	34	1	3	1	3	3	3	3	16	2
3	3	3	3	3	4	4	1	3	3	3	33	2	3	1	3	3	3	3	16	2
3	3	3	4	4	3	4	1	4	4	4	37	1	3	1	3	3	3	3	16	2
3	3	3	3	3	1	4	1	4	4	4	33	2	3	1	3	3	3	3	16	2
3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	29	2	3	1	3	3	3	3	16	2
3	3	3	3	3	3	4	1	4	4	4	35	1	3	1	3	3	3	3	16	2
4	4	3	3	3	3	4	1	4	4	4	37	1	3	1	3	3	3	3	16	2
3	4	4	4	4	3	4	1	3	3	3	36	1	3	1	3	3	3	3	16	2
4	4	4	4	4	3	4	1	4	4	4	40	1	3	2	3	4	4	4	20	1
4	4	4	4	4	3	4	1	4	4	4	40	1	3	1	3	4	4	3	18	1
4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	41	1	3	1	3	3	4	4	18	1
3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	41	1	3	1	3	3	4	4	18	1
3	3	3	4	4	3	4	1	4	4	4	37	1	4	3	3	3	3	3	19	1
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	32	2	3	1	3	3	2	3	15	2
3	3	3	3	3	3	4	1	4	4	4	35	1	3	1	3	3	3	3	16	2

3	3	3	3	3	3	4	1	4	4	4	35	1	3	1	3	3	3	3	16	2
3	2	2	2	3	3	3	1	4	4	4	31	2	3	1	3	3	3	3	16	2
3	3	3	3	3	4	4	1	3	3	3	33	2	3	3	3	3	3	3	18	1
3	3	3	4	4	3	4	1	4	4	4	37	1	3	2	3	3	3	3	17	1
3	3	3	3	3	1	4	1	4	4	4	33	2	3	1	3	3	3	3	16	2
3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	31	2	3	1	3	3	3	3	16	2
3	3	3	3	3	3	4	1	4	4	4	35	1	3	1	3	3	4	4	18	1
3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	32	2	3	1	3	3	3	4	17	1
3	3	4	4	4	2	4	4	3	3	3	37	1	2	2	3	3	3	2	15	2
3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	37	1	2	2	3	3	3	3	16	2
3	4	4	4	4	3	4	1	4	4	4	39	1	2	2	3	3	3	2	15	2
3	3	3	3	3	4	3	1	3	3	3	32	2	2	3	3	3	2	3	16	2
3	3	3	3	4	2	3	1	3	3	3	31	2	3	3	3	3	3	3	18	1
4	4	4	4	4	2	4	1	4	4	4	39	1	2	3	3	3	2	3	16	2
4	4	3	3	3	3	4	1	4	4	4	37	1	3	2	3	3	2	3	16	2
3	3	2	2	3	2	3	1	3	3	3	28	2	3	2	3	4	2	2	16	2
4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	37	1	3	1	3	3	2	3	15	2
4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	36	1	3	1	3	3	2	3	15	2
3	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	28	2	3	2	3	3	3	3	17	1
3	2	3	2	3	4	3	1	3	3	3	30	2	3	3	3	3	3	3	18	1
3	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	28	2	3	2	3	3	3	3	17	1
3	2	2	2	3	3	3	1	3	2	3	27	2	3	1	3	3	3	3	16	2
3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	30	2	3	1	3	3	3	3	16	2
4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	35	1	3	1	3	3	4	4	18	1
3	2	3	1	2	2	3	1	2	3	3	25	2	3	1	3	3	3	4	17	1
3	3	3	1	2	2	3	1	2	3	3	26	2	3	1	3	2	3	3	15	2

<b>3</b>	2	3	3	3	2	3	2	2	4	3	30	2	3	1	3	3	3	3	16	2				
<b>3</b>	3	3	2	3	2	4	2	3	3	3	31	2	3	1	3	3	3	3	16	2				
<b>3</b>	3	3	3	2	2	4	4	3	2	3	32	2	4	2	4	4	4	4	22	1				
<b>3</b>	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	31	2	3	1	3	3	3	3	16	2				
<b>3</b>	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	36	1	3	2	3	3	2	3	16	2				
<b>3</b>	2	4	3	3	3	3	1	3	3	3	31	2	3	2	3	4	2	2	16	2				
<b>3</b>	3	3	1	3	3	3	2	2	2	3	28	2	3	1	3	3	2	3	15	2				
<b>3</b>	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	38	1	3	1	3	3	2	3	15	2				
<b>3</b>	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	33	2	3	2	3	3	3	3	17	1				
											33.7												16.6	
											3.58	61												49
											69													81

### Lampiran 3. Analisa Data Karakteristik Responden

Distribusi frekuensi karakteristik responden

#### Frequency Table

##### Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	61	46.9	46.9	46.9
Perempuan	69	53.1	53.1	100.0
Total	130	100.0	100.0	

##### Kelompok Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 16-30 thn	33	25.4	25.4	25.4
31-45 thn	40	30.8	30.8	56.2
46-60 thn	57	43.8	43.8	100.0
Total	130	100.0	100.0	

##### Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid mahasiswa	12	9.2	9.2	9.2
IRT	22	16.9	16.9	26.2
buruh	2	1.5	1.5	27.7
swasta	94	72.3	72.3	100.0
Total	130	100.0	100.0	

##### Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak sekolah	12	9.2	9.2	9.2
SD	48	36.9	36.9	46.2
SMP	48	36.9	36.9	83.1
SMA	22	16.9	16.9	100.0
Total	130	100.0	100.0	

#### Lampiran 4. Analisa Data Variabel Penelitian

Distribusi frekuensi jawaban per item pertanyaan variabel penelitian

##### 1) Variabel Mutu Pelayanan Unit Pendaftaran

###### Frequency Table

**Pencatatan Identitas**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S	107	82.3	82.3	82.3
SS	23	17.7	17.7	100.0
Total	130	100.0	100.0	

**Petugas Terampil, Cermat Dan Teliti**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	15	11.5	11.5	11.5
S	90	69.2	69.2	80.8
SS	25	19.2	19.2	100.0
Total	130	100.0	100.0	

**Petugas Simpatik**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ks	14	10.8	10.8	10.8
S	92	70.8	70.8	81.5
Ss	24	18.5	18.5	100.0
Total	130	100.0	100.0	

**Pelayanan Cepat Tdk Berbelit**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ts	3	2.3	2.3	2.3
Ks	31	23.8	23.8	26.2
S	68	52.3	52.3	78.5
Ss	28	21.5	21.5	100.0
Total	130	100.0	100.0	

**Kemudahan Pendaftaran**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ks	16	12.3	12.3	12.3
S	86	66.2	66.2	78.5
Ss	28	21.5	21.5	100.0
Total	130	100.0	100.0	

**Antrian Daftar Lama**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ss	28	21.5	21.5	21.5
S	58	44.6	44.6	66.2
Ks	39	30.0	30.0	96.2
Ts	5	3.8	3.8	100.0
Total	130	100.0	100.0	

**Petugas Sopan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S	72	55.4	55.4	55.4
Ss	58	44.6	44.6	100.0
Total	130	100.0	100.0	

**Petugas Memberikan Perhatian Khusus**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ts	54	41.5	41.5	41.5
Ks	19	14.6	14.6	56.2
S	37	28.5	28.5	84.6
Ss	20	15.4	15.4	100.0
Total	130	100.0	100.0	

**Petugas Selalu Ada Di Loker**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	5	3.8	3.8	3.8
S	83	63.8	63.8	67.7
SS	42	32.3	32.3	100.0
Total	130	100.0	100.0	

**Loker Daftar Bersih**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ks	6	4.6	4.6	4.6
S	80	61.5	61.5	66.2
Ss	44	33.8	33.8	100.0
Total	130	100.0	100.0	



**Penampilan Rapi**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ks	2	1.5	1.5	1.5
S	86	66.2	66.2	67.7
Ss	42	32.3	32.3	100.0
Total	130	100.0	100.0	

## 2) Variabel Kepuasan Pasien

### Frequency Table

**Fasilitas Fisik Memuaskan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ks	13	10.0	10.0	10.0
S	106	81.5	81.5	91.5
Ss	11	8.5	8.5	100.0
Total	130	100.0	100.0	

**Puas Kinerja Petugas Registrasi**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ts	67	51.5	51.5	51.5
Ks	37	28.5	28.5	80.0
S	26	20.0	20.0	100.0
Total	130	100.0	100.0	

**Layanan Pendaftaran Sesuai Harapan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ks	10	7.7	7.7	7.7
S	109	83.8	83.8	91.5
Ss	11	8.5	8.5	100.0
Total	130	100.0	100.0	

**Nyaman Saat Mendaftar**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ks	9	6.9	6.9	6.9
S	99	76.2	76.2	83.1
Ss	22	16.9	16.9	100.0
Total	130	100.0	100.0	

**Puas Dan Mengesankan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ks	42	32.3	32.3	32.3
	S	69	53.1	53.1	85.4
	Ss	19	14.6	14.6	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

**Alur/Proses Layanan Sangat Jelas**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	1.5	1.5	1.5
	KS	15	11.5	11.5	13.1
	S	91	70.0	70.0	83.1
	SS	22	16.9	16.9	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

## Lampiran 5. Analisa Data Dimensi Variabel Penelitian

Distribusi tiap dimensi variabel penelitian

### 1) Dimensi Variabel Mutu Pelayanan Unit Pendaftaran

#### Frequency Table

Reliability					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	30	23.1	23.1	23.1
	Kurang Baik	100	76.9	76.9	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Responsiveness					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	32	24.6	24.6	24.6
	Kurang Baik	98	75.4	75.4	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Assurance					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	13	10.0	10.0	10.0
	Kurang Baik	117	90.0	90.0	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Empathy					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	27	20.8	20.8	20.8
	Kurang Baik	103	79.2	79.2	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Tangible					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	47	36.2	36.2	36.2
	Kurang Baik	83	63.8	63.8	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

## 1) Dimensi Variabel Kepuasan Pasien

### Frequency Table

#### Overall

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Puas	5	3.8	3.8	3.8
Kurang Puas	125	96.2	96.2	100.0
Total	130	100.0	100.0	

#### Expectation

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Puas	23	17.7	17.7	17.7
Kurang Puas	107	82.3	82.3	100.0
Total	130	100.0	100.0	

#### Experience

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Puas	24	18.5	18.5	18.5
Kurang Puas	106	81.5	81.5	100.0
Total	130	100.0	100.0	

**Lampiran 6.** Analisa Data Distribusi frekuensi variabel penelitian

**Frequency Table**

<b>Mutu Pelayanan Unit Pendaftaran</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	35	26.9	26.9	26.9
	Kurang Baik	95	73.1	73.1	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

<b>Kepuasan Pasien</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	9	6.9	6.9	6.9
	Kurang Puas	121	93.1	93.1	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

**Lampiran 7.** Analisis pengaruh mutu pelayanan unit pendaftaran terhadap kepuasan pasien

**Crosstabs**

**Case Processing Summary**

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Mutu Pelayanan Unit Pendaftaran * Kepuasan Pasien	130	100.0%	0	0.0%	130	100.0%

**Mutu pelayanan unit pendaftaran \* Kepuasan pasien**

**Mutu Pelayanan Unit Pendaftaran \* Kepuasan Pasien Crosstabulation**

			Kepuasan Pasien		Total
			Puas	Kurang Puas	
Mutu Pelayanan Unit Pendaftaran	Baik	Count	7	28	35
		Expected Count	2.4	32.6	35.0
		% Of Total	5.4%	21.5%	26.9%
	Kurang Baik	Count	2	93	95
		Expected Count	6.6	88.4	95.0
		% Of Total	1.5%	71.5%	73.1%
Total	Count	9	121	130	
	Expected Count	9.0	121.0	130.0	
	% Of Total	6.9%	93.1%	100.0%	

**Chi-Square Tests**

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-Sided)	Exact Sig. (2-Sided)	Exact Sig. (1-Sided)
Pearson Chi-Square	12.710 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	10.085	1	.001		
Likelihood Ratio	10.999	1	.001		
Fisher's Exact Test				.001	.001
Linear-By-Linear Association	12.613	1	.000		
N Of Valid Cases	130				

A. 1 Cells (25.0%) Have Expected Count Less Than 5. The Minimum Expected Count Is 2.42.

B. Computed Only For A 2x2 Table

**Lampiran 8.** Foto Keadaan Loker Pendaftaran Puskesmas Sayung I Kabupaten Demak



## Lampiran 9. Ethical Clearance

**KOMISI BIOETIKA PENELITIAN KEDOKTERAN/KESEHATAN  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG**

Sekretariat : Gedung C Lantai I Fakultas Kedokteran Unissula  
Jl. Raya Kaligawe Km 4 Semarang, Telp. 024-6583584, Fax 024-6594366

# Ethical Clearance

**No. 125/IV/2020/Komisi Bioetik**

Komisi Bioetika Penelitian Kedokteran/Kesehatan Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung Semarang, setelah melakukan pengkajian atas usulan penelitian yang berjudul :

**PENGARUH MUTU PELAYANAN REGISTRASI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN  
PASIEEN DI UNIT PENDAFTARAN  
(Studi Observasi Pasien Rawat Jalan di Unit Pendaftaran Puskesmas Sayung 1 Kabupaten Demak)**

Peneliti Utama : Mega Ayu Nailly Rahmatika  
Pembimbing : Drs. Purwito Soengeng Prasetyono, M.Kes  
Dr. Rita Kartikasari, SKM., M.Kes  
Tempat Penelitian : Unit Pendaftaran Puskesmas Sayung 1 Kabupaten Demak

dengan ini menyatakan bahwa usulan penelitian diatas telah memenuhi prasyarat etik penelitian. Oleh karena itu Komisi Bioetika merekomendasikan agar penelitian ini dapat dilaksanakan dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip yang dinyatakan dalam Deklarasi Helsinki dan panduan yang tertuang dalam Pedoman Nasional Etik Penelitian Kesehatan (PNEPK) Departemen Kesehatan RI tahun 2004.

Semarang, 29 April 2020

Komisi Bioetika Penelitian Kedokteran/Kesehatan  
Fakultas Kedokteran Unissula

Ketua,



(dr. Sofwan Dahlan, Sp.F(K))



**Lampiran 10. Surat Pernyataan Selesai Penelitian**

PEMERINTAH KABUPATEN DEMAK  
DINAS KESEHATAN  
**PUSKESMAS SAYUNG I**

Jl. Raya Sayung, Semarang – Demak, Kabupaten Demak 59563  
Telp. (024) 76452970 email : [puskesmas.sayung1@yahoo.com](mailto:puskesmas.sayung1@yahoo.com)

**SURAT KETERANGAN**

Nomor: 780 / 025.1 /2020

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : dr. Sri Joko Nugroho  
NIP : 19620602 200801 1 003  
Pangkat / Gol : Penata Tk.I/IIId  
Jabatan : Plt. Kepala Puskesmas Sayung I

Menerangkan bahwa :

Nama : Mega Ayu Nailly Rahmatika  
NIM : 30101407239  
Jurusan : S1 Kedokteran

Telah melaksanakan Penelitian/ Pengambilan Data di Bagian Loker Pendaftaran Puskesmas Sayung I untuk Skripsi dengan judul “Pengaruh Mutu Pelayanan Registrasi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Unit Pendaftaran”

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan seperlunya.

Demak, 24 Februari 2020

Mengetahui

Plt. Kepala Puskesmas Sayung I



### Lampiran 11. Surat Pengantar Ujian Hasil Penelitian

	<b>FAKULTAS KEDOKTERAN</b> <b>UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG</b> Jl. Raya Kaligawe Km. 4, Semarang 50112, Jawa Tengah	No. Dokumen	FORM-SA-K-PPSK-018
		Tgl Berlaku	01 Oktober 2013
	<b>Form Pengantar Ujian Hasil</b> <b>Penelitian Skripsi</b>	No. Revisi	01
		Halaman	1 dari 1

No : 162/Skripsi-UH/FK/III/2020  
 Hal : Pengantar Ujian Hasil Penelitian Skripsi  
 Lamp : 1 lembar

Kepada Yth. 1. DR.dr. Chodidjah M.Kes. (Ketua)  
 2. dr. Rino Arianto Marswita Sp.PD. (Anggota)  
 3. Drs. Purwito Soegeng Prasetyono M.Kes. (Anggota)  
 4. Dr. Rita Kartikasari SKMM.Kes. (Anggota)

Penguji Skripsi FK UNISSULA  
 di  
 Semarang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dengan hormat,


Bersama ini kami hadapkan mahasiswa sesuai yang tercantum di bawah ini :

Nama : MEGA AYU NAILY RAHMATIKA  
 NIM : 30101407239  
 Judul Skripsi : Pengaruh Mutu Pelayanan Registrasi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Unit Pendaftaran

Untuk dapat diuji pada waktu yang telah disepakati oleh mahasiswa ybs dengan ketiga/keempat Penguji. Adapun untuk mempertancar pelaksanaan ujian, para penguji dimohon untuk dapat hadir tepat waktu.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Semarang, 03 Maret 2020  
 Ka. Unit Skripsi,  
  
 dr. Mohamad Riza, M.Si

	<b>FAKULTAS KEDOKTERAN</b> <b>UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG</b> Jl. Raya Kaligawe Km. 4, Semarang 50112, Jawa Tengah	No. Dokumen	FORM-SA-K-PPSK-019
		Tgl Berlaku	01 Oktober 2013
	<b>Surat Keterangan Pelaksanaan Ujian Hasil</b> <b>Penelitian Skripsi</b>	No. Revisi	01
		Halaman	1 dari 1

No. HP Mahasiswa : 081226218255


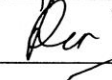

Yang bertanda tangan di bawah ini, adalah Tim Penguji Skripsi untuk mahasiswa :

Nama	: MEGA AYU NAILY RAHMATIKA
NIM	: 30101407239
Judul Skripsi	: Pengaruh Mutu Pelayanan Registrasi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Unit Pendaftaran

Menyatakan persetujuan untuk menguji mahasiswa tersebut, pada :

Hari / Tgl	: Jum'at / 6 Maret 2020
Pukul	: 08.30 - selesai dan 13.00 - selesai
	Shift I (06.30 - 08.10) Shift II (08.10 - 09.50) Shift III (09.50 - 11.30) Shift IV (13.00 - 14.40) Shift V (14.40 - 16.40)
Tempat	: Gedung C Lantai 2

**TIM PENGUJI**

1	DR.dr. Chodidjah M.Kes.	ttd :	
2	dr. Rino Arianto Marswita Sp.PD.	ttd :	
3	Drs. Purwito Soegeng Prasetyono M.Kes.	ttd :	
4	Dr. Rita Kartikasari SKMM.Kes.	ttd :	

**Catatan :**

1 lembar surat keterangan ini (yang sudah ditandatangani seluruh penguji) diserahkan ke sekretariat pada saat melaporkan waktu ujian yang sudah disepakati (paling lambat 2 hari sebelum ujian). Tanpa itu, ujian bagi mahasiswa ybs tidak akan dipersiapkan.