

LAMPIRAN 1**LEMBAR PENJELASAN SEBELUM PENELITIAN**

Judul penelitian : Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Klinik Hemodialisa Muslimat NU Cipta Husada

Peneliti :Febriani Kezia Haryanto

NIM : 201505004

Kegiatan ini merupakan suatu penelitian yang dilakukan untuk menganalisa pengaruh antara kompetensi SDM (Sumber Daya Manusia) terhadap kualitas pelayanan unit hemodialisa klinik HD (Hemodialisa) Muslimat NU Cipta Husada, menganalisa pengaruh antara kualitas pelayanan HD Muslimat NU Cipta Husada terhadap kepuasan pasien hemodialisa klinik HD Muslimat NU Cipta Husada dan menganalisa pengaruh antara kompetensi SDM terhadap kepuasan pasien hemodialisa klinik HD Muslimat NU Cipta Husada. Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka persyaratan tugas akhir program pasca sarjana Magister Administrasi Rumah Sakit (MARS).

Alasan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana cara klinik dalam mengembangkan model kompetensi untuk pengembangan SDM.
2. Ingin mengetahui pengaruh kepuasan pasien dengan kompetensi SDM di klinik.

3. Belum ada data yang mengaitkan kompetensi SDM hemodialisa dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di klinik HD Muslimat NU Cipta Husada.
4. Untuk mengetahui faktor yang menyebabkan tetap bertahannya pasien-pasien dari klinik ini dengan banyaknya fasilitas klinik cuci darah di Jakarta.
5. Kedepannya juga dapat dijadikan acuan oleh perusahaan untuk pengembangan kompetensi SDM.
6. Untuk mengetahui apakah kompetensi SDM salah satu alasannya pasien menjadi loyal di klinik.
7. Ingin mengetahui keluhan apa yang masih dirasakan oleh pasien dan apa harapan pasien-pasien di klinik HD Muslimat NU Cipta Husada. Sehingga dapat dijadikan masukan untuk klinik agar dapat lebih baik lagi.

Saudara diminta untuk ikut berpartisipasi menjadi subjek dalam penelitian ini, dikarenakan saudara merupakan pasien hemodialisa yang telah melakukan kunjungan rutin ke Klinik Hemodialisa Muslimat NU Cipta Husada. Hal tersebut dapat menunjukkan bahwa saudara merupakan pasien rutin hemodialisa di Klinik HD Muslimat NU Cipta Husada dan secara rutin melakukan terapi di klinik tersebut dan mendapatkan pelayanannya.

Prosedur dalam penelitian ini , yaitu saudara diminta untuk mengisi kuisisioner yang diberikan oleh peneliti, dan mengisi kuisisioner tersebut dengan jujur sesuai pilihan pribadi tanpa tekanan darimanapun. Adapun kuisisioner tersebut terdiri atas 27

pernyataan. 5 pernyataan tentang kepuasan pasien, 5 pernyataan tentang kualitas pelayanan dan 17 pernyataan tentang kompetensi SDM. Saudara diminta untuk menceklis pilihan yang menurut saudara paling sesuai dengan pilihan saudara, yaitu:

1. Nilai 1 jika anda sangat tidak setuju terhadap pernyataan yang ada.
2. Nilai 2 jika anda tidak setuju terhadap pernyataan yang ada.
3. Nilai 3 jika anda merasa netral terhadap pernyataan yang ada.
4. Nilai 4 jika anda merasa setuju terhadap pernyataan yang ada.
5. Nilai 5 jika anda merasa sangat setuju terhadap pernyataan yang ada.

Penelitian ini tidak memiliki resiko dan efek samping yang dapat mengakibatkan kecelakaan baik pada saat dilaksanakannya prosedur maupun di waktu yang akan datang, penelitian ini hanya mengambil jawaban dari kuisisioner yang dibagikan. Penelitian ini juga memperhatikan kondisi saudara saat mengisi kuisisioner. Jika saudara merasa tidak berkenan mengisi kuisisioner, maka tidak akan dipaksakan dan saudara tidak perlu mengisi kuisisioner.

Manfaat penelitian ini adalah secara teoritis dapat mengetahui pengaruh antara kompetensi SDM dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Sedangkan manfaat praktisnya adalah dapat memberikan masukan kepada klinik HD Muslimat NU Cipta Husada tentang keadaan SDMnya dan masukan untuk pengembangan SDMnya, yang mana nantinya juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang akan diberikan, serta memberikan gambaran kepuasan pasien yang terdapat di klinik HD Muslimat NU Cipta Husada terhadap kompetensi SDM klinik dan kualitas pelayanan.

Keikutsertaan saudara sangat bermanfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan dan peningkatan kompetensi SDM di klinik HD Muslimat NU Cipta Husada.

Saya (peneliti) menjamin kerahasiaan catatan atau data yang saudara tulis dalam penelitian ini, semua berkas yang mencantumkan identitas bapak/ibu hanya digunakan untuk keperluan pengolahan data dan bila sudah tidak digunakan akan dimusnahkan serta hanya saya (peneliti) yang tahu kerahasiaan data tersebut.

Berdasarkan penjelasan yang sudah disampaikan, Saya sebagai peneliti meminta bapak/ibu agar bersedia berpartisipasi secara sukarela dalam penelitian ini. Ada hal yang ingin ditanyakan, saudara dapat mengingat nama saya yaitu Febriani Kezia Haryanto dan dapat menghubungi saya dengan nomor *handphone* : 087822359292, yang merupakan mahasiswa dari program pasca sarjana Magister Administrasi Rumah Sakit (MARS), Universitas Esa Unggul