

**LAMPIRAN**

**SURAT PERMOHONAN CALON RESPONDEN**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit, Ketersediaan BPJS Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di RSIA Puri Garcia Kota Serang**

Kepada Yth.

Pelanggan RSIA Puri Garcia

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Dedi Tri Oktiyadi**

Pekerjaan : Dokter Umum

Saya adalah mahasiswa Pasca Sarjana Universitas Esa Unggul Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit (MARS) yang bermaksud akan mengadakan penelitian Tesis di RS Budiasih dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit, Ketersediaan BPJS Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di RSIA Puri Garcia Kota Serang**”. Untuk keperluan tersebut, saya mohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i dengan hormat untuk memberikan penilaian melalui kuesioner ini dengan sebenar-benarnya berdasarkan atas apa yang Bapak/ Ibu/Saudara/i rasakan diRSIA Puri Garcia. Atas kerjasama dan partisipasi yang diberikan, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

**Dedi Tri Oktiyadi**

**Surat Persetujuan untuk Berpartisipasi dalam Penelitian**  
**(INFORMED CONSENT)**

---

JUDUL PENELITIAN : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CITRA  
RUMAH SAKIT KETERSEDIAAN BPJS TERHADAP  
MINAT KUNJUNGAN ULANG DI RSIA PURI GARCIA  
KOTA SERANG

PELAKSANA : Pelanggan RSIA Puri Garcia  
PENELITI : dr. Dedi Tri Oktiyadi (08226888863)

Bersama ini, kami yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Subjek : .....  
Alamat : .....  
.....  
.....  
.....  
Telpon/HP : .....

Telah mendapat penjelasan dari peneliti tentang penelitian: ” **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit, Ketersediaan BPJS Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di RSIA Puri Garcia Kota Serang**” dan setuju/tidak setuju\* untuk ikut serta dalam kegiatan ini, dengan catatan bahwa bila suatu waktu merasa dirugikan dalam bentuk apapun kami berhak untuk membatalkan persetujuan ini.

Menyaksikan, Serang, ..... 2019  
Yang menyetujui:

(.....) (.....)  
Subjek

\*coret salah satu

## **BIODATA PENELITI**

Nama Peneliti : dr. Dedi Tri Oktiyadi  
NIM : 20170309026  
Tempat/Tanggal Lahir : Serang, 31 Oktober 1986  
Asal Institusi : Dinas Kesehatan Kabupaten Serang Puskesmas Anyar  
Jurusan : Magister Administrasi Rumah Sakit

### **Pendidikan**

- SDN 1 Tegal Wangi Tahun 1992 s.d 1998
- SLTPN 3 Cilegon Tahun 1998 s.d 2001
- SMU 79 Mandiri Balaraja Tahun 2001 s.d 2004
- Universitas Malahayati, Fakultas Kedokteran Tahun 2004 s.d 2013
- Universitas Esa Unggul Jakarta, Magister Administrasi Rumah Sakit, Tahun 2021

### **Riwayat Pekerjaan**

- Dokter PTT waykanan lampung utara Tahun 2013 s.d 2014
- Klinik Bona Medika 2014 s.d 2015
- RSIA Kurnia Cilegon Tahun 2015 s.d 2016
- PT.Siemens Indonesia Tahun 2015 s.d 2016
- RSUD Kota Cilegon Tahun 2016 s.d 2017
- Klini Kimia Farma Cilegon 2017 s.d 2019
- Dinas Kesehatan Kabupaten Serang Puskesmas Anyar Tahun 2017 s.d Sekarang

## Lampiran 1

### KUESIONER PENELITIAN PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA RUMAH SAKIT DAN KETERSEDIAAN BPJS TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG DI RSIA PURI GARCIA

**Bapak/Ibu yang terhormat,**

Demi peningkatan kualitas pelayanan RS Puri Garcia, kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi dibawah ini. Berilah tanda cek list pada kolom yang tersedia sesuai tanggapan Bapak/Ibu, dengan alternative jawaban.

**A. Jenis Kelamin :**

- Pria
- Wanita

**B. Umur anda saat ini :**

- 17-24 tahun
- 25-34 tahun
- 35-49 tahun

**C. Pekerjaan anda saat ini :**

- Pelajar/ Mahasiswa
- PNS
- Pegawai Swasta
- Buruh
- Pedagang
- Tidak bekerja

➤ **Petunjuk Pengisian**

**A. CITRA RUMAH SAKIT**

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda (√) pada pilihan jawaban tersedia. Keterangan:

SS = Sangat setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak setuju

STS= Sangat tidak setuju.

No	Pernyataan	Kode Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
	<b><i>Performance (prestasi)</i></b>					
1	RSIA Puri Garcia merupakan rumah sakit dengan banyak memiliki penghargaan					
2	RSIA Puri Gracia sudah memiliki akreditasi yang baik					
3	RSIA Puri Gracia merupakan rumah sakit terbaik di daerahnya					
	<b><i>Features (fitur)</i></b>					
1	RSIA Puri Gracia memiliki fasilitas yang baik					
2	Banyak fitur yang disediakan RS untuk pasien dan memudahkan pasien					
3	Fitur yang ditawarkan mengikuti perkembangan jaman					
	<b><i>Asthetics (estetika)</i></b>					
1	Memiliki nilai untuk mengutamakan pasien					
2	Mengutamakan SOP					
	<b><i>Perceived quality (persepsi kualitas)</i></b>					
1	Lokasi RS					
2	Pelayanan yang diberikan membuat pasien aman dan nyaman					
	<b><i>Reliability (keandalan)</i></b>					
1	Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status social					
2	Tanggap dalam menjawab keinginan pasien					
3	Melakukan pelayanan sesuai dengan SOP					
	<b><i>Conformance (kesesuaian)</i></b>					
1	RSIA Puri Gracia merupakan rumah sakit yang sesuai menjawab kebutuhan pasien					
2	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pasien					
	<b><i>Durability (daya tahan)</i></b>					

1	Mampu bersaing dengan RS lain di sekitarnya					
2	Mampu bersaing dengan rumah sakit yang menyediakan pelayanan BPJS walaupun belum menyediakan BPJS					
	<b>Serviceability,</b>					
1	Metode yang di gunakan di RS menggunakan system informasi kesehatan sehingga memudahkan pasien dalam bertransaksi					

**B. KUALITAS PELAYANAN**

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda (√) pada pilihan jawaban tersedia. Keterangan:

SS = Sangat setuju

S = Setuju

N =Netral

TS = Tidak setuju

STS = Sangat tidak setuju.

No	Pernyataan <i>Tangibles/Nyata</i>	Kode Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Bangunan RS terlihat indah dan bersih.					
2	Ruangan di RS memiliki peralatan yang lengkap.					
3	RS memiliki ruang tunggu yang cukup.					
4	Tenaga Medis dan karyawan berpenampilan rapi dan bersih.					
	<b>Reliability/Keandalan</b>					
1	Tenaga Medis menerangkan tindakan yang akan dilakukan.					
2	Perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, memberitahu cara perawatan dan cara minum obat.					
3	Tenaga Medis dan petugas lainnya, membantu jika ada permasalahan pasien.					
	<b>Responsiveness/Ketanggapan</b>					
1	Tenaga Medis bersedia menanggapi keluhan pasien.					
2	Perawat tanggap melayani pasien.					

3	Tenaga Medis menerima dan melayani dengan baik					
	<b>Assurance/Kepastian</b>					
1	Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnose penyakit anda cukup baik, sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan pasien serta meyakinkan.					
2	Tenaga Medis menyediakan obat-obatan / alat-alat medis yang lengkap.					
3	Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman.					
4	Tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien.					
	<b>Emphati/Empati</b>					
1	Perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien.					
2	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien.					
3	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien.					
4	Perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah.					

**C. KETERSEDIAAN B PJS**

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda (√) pada pilihan jawaban tersedia. Keterangan:

SS = Sangat setuju

S = Setuju

N =Netral

TS = Tidak setuju

STS = Sangat tidak setuju.

No	Pernyataan	Kode Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya akan ke RS jika RS Menyediakan BPJS.					
2	Saya rasa BPJS membantu dalam melakukan pengobatan di RS					
3	Saya setuju dengan Metode pembayaran BPJS sangat mudah.					

4	BPJS menjamin kesejahteraan masyarakat					
5	Sistem administrasi BPJS memudahkan pasien dalam melakukan pengobatan di RS					

**D. MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN**

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda (√) pada pilihan jawaban tersedia. Keterangan:

SS = Sangat setuju

S = Setuju

N =Netral

TS = Tidak setuju

STS = Sangat tidak setuju.

No	Pernyataan	Kode Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
	<b>Minat <i>explorative</i></b>					
1	Saya mencari tahu apa keunggulan yang saya temui di RSIA Puri Gracia					
2	Saya berminat kembali dikarenakan pertama kali saya berobat saya menemukan apa yang menjadi jawaban dalam masalah kesehatan saya					
3.	Saya berminat kembali dikarenakan saya mencari informasi tentang keunggulan RS di internet					
	<b>Minat <i>preferensial</i></b>					
1	Saya berminat kembali karena RS merupakan RS yang selalu saya datangi ketika saat membutuhkan pelayanan kesehatan					
2	Saya berminat kembali karena RS merupakan pilihan utama di daerah tempat saya tinggal					
	<b>Minat <i>referensial</i></b>					
1	Saya ke RS di karenakan saya mendapatkan referensi dari keluarga, dan orang terdekat saya					
2	Saya ke RS dikarenakan saya mendapatkan referensi dari asuransi yang mengcover saya					
3	Saya ke RS dikarenakan saya mendapatkan referensi dari media social					
	<b>Minat <i>transaksional</i></b>					



1	Saya berminat kembali karena saya nyaman dengan petugas kesehatan di RSIA Puri Gracia					
2	Saya berminat kembali di karenakan petugas kesehatan sangat sopan dan mampu menjawab kebutuhan saya					
3	Saya berminat kembali kalau RSIA sudah memiliki kerja sama dengan BPJS					



**DEWAN PENEGAKAN KODE ETIK UNIVERSITAS ESA UNGGUL  
KOMISI ETIK PENELITIAN**

**Jl. Arjuna Utara No.9 Kebon Jeruk Jakarta Barat 11510  
Telp. 021-5674223 email: dpke@esaunggul.ac.id**

Nomor : 0031-21.031/DPKE-KEP/FINAL-EA/UEU/III/2021

**KETERANGAN LOLOS KAJI ETIK  
ETHICAL APPROVAL**

Komisi Etik Penelitian Universitas Esa Unggul dalam upaya melindungi hak asasi dan kesejahteraan subyek penelitian kesehatan, telah mengkaji dengan teliti protokol berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA RUMAH SAKIT, KETERSEDIAAN  
BPJS TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG DI RSIA PURI GRACIA  
(STUDI KASUS DI KOTA SERANG)**

Peneliti Utama : dr. Dedi Tri Oktiyadi  
Pembimbing : Dr. Dra. Agusdini Banun Saptaningsih, Apt., MARS  
Nama Institusi : Universitas Esa Unggul

dan telah menyetujui protokol tersebut di atas.

Jakarta, 13 Maret 2021

Pt. Ketua

Dr. Aprilita Rina Yanti Eff, M.Biomed., Apt

- \* *Ethical approval* berlaku satu tahun dari tanggal persetujuan.
- \*\* Peneliti berkewajiban
  1. Menjaga kerahasiaan identitas subyek penelitian
  2. Memberitahukan status penelitian apabila:
    - a. Setelah masa berlakunya keterangan lolos kaji etik, penelitian masih belum selesai, dalam hal ini *ethical approval* harus diperpanjang
    - b. Penelitian berhenti di tengah jalan
  3. Melaporkan kejadian serius yang tidak diinginkan (*serious adverse events*).
  4. Peneliti tidak boleh melakukan tindakan apapun pada subyek sebelum penelitian lolos kaji etik dan *informed consent*.