

LAMPIRAN 1

PENJELASAN SEBELUM PENELITIAN (PSP)

Kepada Yth,
Responden Penelitian
Di Tempat
Selamat Pagi/Siang,

Perkenalkan, nama saya Chintia Oktavianti mahasiswa S1 Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan, Jurusan Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu-ilmu kesehatan Universitas Esa Unggul. Saya bermaksud melakukan penelitian mengenai “Gambaran Kualitas Pelayanan Rawat Jalan pada Pasien Asuransi Mandiri Inhealth di Rumah Sakit Dr. Abdul Radjak Tahun 2023”. Penelitian ini dilakukan sebagai tahapan akhir untuk penyelesaian perkuliahan di Universitas Esa Unggul.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran dari kualitas pelayanan rawat jalan yang ada di Rumah Sakit Dr. Abdul Radjak yang disesuaikan dengan kepuasan pasien asuransi mandiri inhealth dengan menggunakan *kuesioner*. Penelitian ini dapat bermanfaat secara langsung kepada rumah sakit agar mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Jawaban dari pasien asuransi mandiri inhealth selaku responden juga sangat bermanfaat bagi perkembangan untuk evaluasi rumah sakit Dr.Abdul Radjak untuk meningkatkan kualitas pelayana

Penelitian ini tidak memberikan perlakuan khusus kepada pasien asuransi mandiri inhealth. Penelitian ini bersifat sukarela dan tidak ada paksaan dan jika responden tidak bersedia maka responden berhak untuk mengundurkan diri. Penelitian ini tidak memiliki bahaya potensial yang dapat merugikan responden. Lamanya pengisian kuesioner memakan waktu kurang lebih 10 menit.

Jika Ibu/Bapak memiliki pertanyaan yang ingin diajukan berkaitan dengan penelitian ini, maka dapat menghubungi peneliti Chintia Oktavianti dengan alamat Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul Jakarta, Jln.Arjuna Utara-Jakarta Barat atau dapat menghubungi melalui nomor *Handphone* 081285418941.

LAMPIRAN 2
INFORMED CONSENT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :

Umur:

Alamat :

Menyatakan bersedia menjadi responden penelitian dari:

Nama : Chintia Oktavianti

NIM : 20200301207

Prodi/Fakultas: Kesehatan Masyarakat/ Ilmu-Ilmu Kesehatan

Instansi : Universitas Esa Unggul

Judul : Gambaran Kualitas Pelayanan Rawat Jalan pada
Pasien Asuransi Mandiri Inhealth di Rumah Sakit Dr.
Abdul Radjak Tahun 2023

Saya bersedia menjadi responden dengan mengisi kuesioner yang diberikan oleh peneliti dan mengisi kuesioner dengan jujur dan apa adanya sesuai apa yang saya alami dan rasakan setelah diberikan penjelasan, setelah mendapat penjelasan dari peneliti dimana kuesioner yang diberikan diisi langsung oleh responden sebelum diberikan intervensi berupa pengetahuan kualitas pelayanan dan setelah diberikan intervensi berupa pengetahuan kualitas pelayanan. Penelitian ini tidak memberikan perlakuan khusus kepada pasien asuransi mandiri inhealth. Penelitian ini bersifat sukarela dan tidak ada paksaan dan jika saya keberatan untuk melakukan pengisian kuesioner maka saya berhak untuk undur diri, pada penelitian ini tidak terdapat adanya konflik kepentingan dan tidak ada bahaya potensial yang dapat merugikan saya. Pengisian kuesioner penelitian ini memakan waktu kurang lebih 10 menit.

Saya sudah dijelaskan bahwa partisipasi saya pada penelitian ini tidak ada risiko apapun dan identitas serta jawaban saya tidak akan disebarluaskan dan hanya menjadi bahan penelitian.

Jakarta, 12 Juni 2023

Peneliti

Responden

(Chintia Oktavianti)

(.....)

Universitas
Esa Unggul

Univers
Esa

Universitas
Esa Unggul

Univers
Esa

LAMPIRAN 3

KUESIONER PENELITIAN

KUESIONER PENELITIAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT Dr.ABDUL RADJAK

Judul Penelitian

Gambaran Kualitas Pelayanan Rawat Jalan dalam mengukur Kepuasan Pelanggan pada Pasien Asuransi Mandiri Inhealth di Rumah Sakit Dr.Abdul Radjak Tahun 2023

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan
4. Jumlah Kunjungan : a. >1 (Lebih dari satu kali) b. 1 (Pertama Kali)
5. Berkunjung ke Poli :

II. PETUNJUK PENGISIAN

Pernyataan berikut ini adalah tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan yang dilakukan hari ini pada pengguna asuransi Mandiri Inhealth di Rumah Sakit Dr.Abdul Radjak.

Bacalah dengan teliti dan seksama pada setiap pertanyaan dan seluruh pilihan jawabannya. Kemudian berilah tanda silang (X) dengan pilihan jawaban sebagai berikut :

- STS : Sangat Tidak Setuju, jika pernyataan sangat tidak sesuai dengan harapan yang ingin dirasakan/dialami
- TS : Tidak Setuju, jika pernyataan tidak sesuai dengan harapan yang ingin dirasakan/dialami
- S : Setuju, jika pernyataan sesuai dengan harapan yang ingin dirasakan/dialami
- SS : Sangat Setuju, jika pernyataan sangat sesuai dengan harapan yang ingin dirasakan/dialami

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju
	<i>Tangible (bukti langsung)</i>	1	2	3	4
1	Saya berpendapat bahwa alat yang di gunakan Rumah Sakit Dr.Abdul Radjak menggunakan alat-alat yang modern				
2	Saya berpendapat bahwa bangunan Rumah Sakit terlihat bersih dan rapih				
3	Saya berpendapat bahwa perawat , dokter dan petugas kasir RS berpenampilan rapih dan memakai tanda pengenal agar mudah dikenali				
4	Saya berpendapat bahwa petugas counter mandiri inhealth berpenampilan rapih dan menggunakan tanda pengenal agar mudah dikenali				
5	Saya berpendapat bahwa ruang tunggu di RS nyaman dan bersih				
6	Saya berpendapat bahwa counter mandiri inhealth nyaman dan bersih				
	<i>Reliability (kehandalan)</i>	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju
7	Saya berpendapat bahwa petugas counter mandiri inhealth sudah cepat dalam mendaftarkan pasien				
8	Saya berpendapat bahwa dokter dan perawat mendengar keluhan pasien dengan baik				
9	Saya berpendapat bahwa dokter memberikan diagnosa secara tepat dan cepat				
10	Saya berpendapat bahwa saat petugas apotik menyiapkan obat sudah tidak menunggu lama				
11	Saya berpendapat bahwa jadwal dokter yang sudah ada sesuai dengan waktu kunjungan dokter				

12	Saya berpendapat bahwa petugas counter mandiri inhealth menanyakan data-data pasien dengan baik untuk menghindari kesalahan pada pencatatan				
13	Saya berpendapat bahwa petugas kasir RS melakukan pencatatan tagihan Rawat Jalan dengan baik dan jelas				
Responsiveness (ketanggapan)		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju
14	Saya berpendapat bahwa Petugas apotik menjelaskan informasi tentang pengkonsumsian obat-obatan dengan jelas				
15	Saya berpendapat bahwa petugas kasir RS sudah melakukan pelayanan secara tanggap dan cepat dalam proses pembayaran				
16	Saya berpendapat bahwa petugas counter mandiri inhealth mampu menanggapi kebutuhan pasien dalam proses adminstrasi				
17	Saya berpendapat bahwa perawat sudah tanggap dalam membantu melayani kebutuhan pasien pada saat rawat jalan				
Empathy (empati)		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju
18	Saya berpendapat bahwa petugas counter mandiri inhealth sudah bersikap ramah kepada pasien				
19	Saya berpendapat bahwa dokter sudah memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada pasien				
20	Saya berpendapat bahwa perawat memberikan pelayanan sungguh-sungguh dari tahap pemeriksaan awal				
21	Saya berpendapat bahwa petugas kasir RS melakukan proses pembayaran secara cepat dan mudah				
22	Saya berpendapat bahwa perawat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan pasien				

	Assurance (jaminan)	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Sangat Setuju
23	Saya berpendapat bahwa ruang tunggu counter mandiri inhealth tidak licin sehingga tidak mudah untuk terjatuh				
24	Saya berpendapat bahwa perawat sudah menjelaskan prosedur pemeriksaan sebelum melakukan tahap awal pemeriksaan				
25	Saya berpendapat bahwa perawat menjelaskan hasil pemeriksaan setelah melakukan pemeriksaan sesuai prosedur				
26	Saya berpendapat bahwa perawat menginformasikan jika terdapat perubahan jadwal kunjungan dokter secara jelas				
27	Saya berpendapat bahwa dokter mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan berkaitan dengan keluhan pasien				

LAMPIRAN 4
HASIL OUTPUT SPSS

1. Hasil Univariat
Hasil Univariat Dimensi

Descriptives

		Statistic	Std. Error	
Tangibel	Mean	21.11	.550	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	19.99	
		Upper Bound	22.22	
	5% Trimmed Mean	21.37		
	Median	22.50		
	Variance	11.502		
	Std. Deviation	3.391		
	Minimum	12		
	Maximum	24		
	Range	12		
	Interquartile Range	6		
	Skewness	-.846	.383	
	Kurtosis	-.305	.750	
Reliability	Mean	21.66	.539	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	20.57	
		Upper Bound	22.75	
	5% Trimmed Mean	21.73		
	Median	21.50		
	Variance	11.042		
	Std. Deviation	3.323		
	Minimum	14		
	Maximum	27		
	Range	13		
	Interquartile Range	5		
	Skewness	-.271	.383	
	Kurtosis	-.491	.750	
Responsiveness	Mean	13.05	.403	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	12.24	
		Upper Bound	13.87	
	5% Trimmed Mean	13.17		
	Median	13.50		
	Variance	6.159		
	Std. Deviation	2.482		

	Minimum		8	
	Maximum		16	
	Range		8	
	Interquartile Range		4	
	Skewness		-.467	.383
	Kurtosis		-.916	.750
Empathy	Mean		16.84	.511
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	15.81	
	Mean	Upper Bound	17.88	
	5% Trimmed Mean		17.02	
	Median		17.50	
	Variance		9.920	
	Std. Deviation		3.150	
	Minimum		10	
	Maximum		20	
	Range		10	
	Interquartile Range		6	
	Skewness		-.482	.383
	Kurtosis		-1.041	.750
	Assurance	Mean		16.39
95% Confidence Interval for		Lower Bound	15.40	
Mean		Upper Bound	17.39	
5% Trimmed Mean			16.52	
Median			16.00	
Variance			9.164	
Std. Deviation			3.027	
Minimum			10	
Maximum			20	
Range			10	
Interquartile Range			6	
Skewness			-.227	.383
Kurtosis			-.964	.750

1. kategori record tangible

record dimensi tangible

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Mendukung	17	44.7	44.7	44.7
	Mendukung	21	55.3	55.3	100.0

Total	38	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

Tangibel

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 12	1	2.6	2.6	2.6
15	1	2.6	2.6	5.3
16	3	7.9	7.9	13.2
17	1	2.6	2.6	15.8
18	4	10.5	10.5	26.3
19	3	7.9	7.9	34.2
20	2	5.3	5.3	39.5
21	2	5.3	5.3	44.7
22	2	5.3	5.3	50.0
23	1	2.6	2.6	52.6
24	18	47.4	47.4	100.0
Total	38	100.0	100.0	

2. Kategori record reliability

record dimensi reliability

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Handal	12	31.6	31.6	31.6
Handal	26	68.4	68.4	100.0
Total	38	100.0	100.0	

Reliability

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 14	1	2.6	2.6	2.6
16	2	5.3	5.3	7.9
17	2	5.3	5.3	13.2
18	2	5.3	5.3	18.4
19	2	5.3	5.3	23.7
20	3	7.9	7.9	31.6
21	7	18.4	18.4	50.0

22	3	7.9	7.9	57.9
23	6	15.8	15.8	73.7
24	1	2.6	2.6	76.3
25	2	5.3	5.3	81.6
26	5	13.2	13.2	94.7
27	2	5.3	5.3	100.0
Total	38	100.0	100.0	

3. kategori record responsiveness

record dimensi responsiveness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Per- cent
Valid	Tidak Tanggap	16	42.1	42.1	42.1
	Tanggap	22	57.9	57.9	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Responsiveness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Per- cent
Valid	8	2	5.3	5.3	5.3
	9	1	2.6	2.6	7.9
	10	6	15.8	15.8	23.7
	12	7	18.4	18.4	42.1
	13	3	7.9	7.9	50.0
	14	5	13.2	13.2	63.2
	15	6	15.8	15.8	78.9
	16	8	21.1	21.1	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

4. kategori record emphaty

record dimensi emphaty

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Per- cent
Valid	Tidak Berempati	17	44.7	44.7	44.7
	Empati	21	55.3	55.3	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Emphaty

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10	1	2.6	2.6	2.6
	11	2	5.3	5.3	7.9
	13	2	5.3	5.3	13.2
	14	6	15.8	15.8	28.9
	15	5	13.2	13.2	42.1
	16	1	2.6	2.6	44.7
	17	2	5.3	5.3	50.0
	18	2	5.3	5.3	55.3
	19	3	7.9	7.9	63.2
	20	14	36.8	36.8	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

5. kategori record assurance

record assurance

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	18	47.4	47.4	47.4
	Baik	20	52.6	52.6	100.0
Total		38	100.0	100.0	

Assurance

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10	1	2.6	2.6	2.6
	11	2	5.3	5.3	7.9
	12	1	2.6	2.6	10.5
	13	1	2.6	2.6	13.2
	14	5	13.2	13.2	26.3
	15	8	21.1	21.1	47.4
	16	3	7.9	7.9	55.3
	17	3	7.9	7.9	63.2
	19	3	7.9	7.9	71.1
	20	11	28.9	28.9	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Hasil Univariat Pertanyaan

1. Saya berpendapat bahwa alat yang di gunakan RS menggunakan alat-alat yang modern

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	2.6	2.6	2.6
	Cukup Setuju	14	36.8	36.8	39.5
	Sangat Setuju	23	60.5	60.5	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

2. Saya berpendapat bahwa bangunan Rumah Sakit terlihat bersih dan rapih

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	5.3	5.3	5.3
	Cukup Setuju	13	34.2	34.2	39.5
	Sangat Setuju	23	60.5	60.5	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

3. Saya berpendapat bahwa perawat , dokter dan petugas kasir RS berpenampilan rapih dan memakai tanda pengenal agar mudah dikenali

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	13.2	13.2	13.2
	Cukup Setuju	12	31.6	31.6	44.7
	Sangat Setuju	21	55.3	55.3	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

4. Saya berpendapat bahwa petugas counter mandiri inhealth berpenampilan rapih dan menggunakan tanda pengenal agar mudah dikenali

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	7.9	7.9	7.9
	Cukup Setuju	12	31.6	31.6	39.5
	Sangat Setuju	23	60.5	60.5	100.0

Total		38	100.0	100.0
-------	--	----	-------	-------

5. Saya berpendapat bahwa ruang tunggu di RS nyaman dan bersih

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	7.9	7.9	7.9
	Cukup Setuju	15	39.5	39.5	47.4
	Sangat Setuju	20	52.6	52.6	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

6. Saya berpendapat bahwa counter Mandiri Inhealth nyaman dan bersih

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	7.9	7.9	7.9
	Cukup Setuju	10	26.3	26.3	34.2
	Sangat Setuju	25	65.8	65.8	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

7. Saya berpendapat bahwa petugas counter Mandiri Inhealth sudah cepat dalam mendaftarkan pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	13.2	13.2	13.2
	Cukup Setuju	19	50.0	50.0	63.2
	Sangat Setuju	14	36.8	36.8	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

8. Saya berpendapat bahwa dokter dan perawat mendengar keluhan pasien dengan baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	15.8	15.8	15.8
	Cukup Setuju	18	47.4	47.4	63.2
	Sangat Setuju	14	36.8	36.8	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

9. **Saya berpendapat bahwa dokter memberikan diagnosa secara tepat dan cepat**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	5.3	5.3	5.3
	Cukup Setuju	24	63.2	63.2	68.4
	Sangat Setuju	12	31.6	31.6	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

10. **Saya berpendapat bahwa saat petugas apotek menyiapkan obat sudah tidak menunggu lama**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	13	34.2	34.2	34.2
	Cukup Setuju	18	47.4	47.4	81.6
	Sangat Setuju	7	18.4	18.4	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

11. **Saya berpendapat bahwa jadwal dokter yang sudah ada sesuai dengan waktu kunjungan dokter**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	11	28.9	28.9	28.9
	Cukup Setuju	22	57.9	57.9	86.8
	Sangat Setuju	5	13.2	13.2	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

12. **Saya berpendapat bahwa petugas counter Mandiri Inhealth menanyakan data-data pasien dengan baik untuk menghindari kesalahan pada pencatatan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	7.9	7.9	7.9
	Cukup Setuju	25	65.8	65.8	73.7
	Sangat Setuju	10	26.3	26.3	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

13. Saya berpendapat bahwa petugas kasir RS melakukan pencatatan tagihan Rawat Jalan dengan baik dan jelas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	13.2	13.2	13.2
	Cukup Setuju	25	65.8	65.8	78.9
	Sangat Setuju	8	21.1	21.1	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

14. Saya berpendapat bahwa petugas apotek menjelaskan informasi tentang pengkonsumsian obat-obatan dengan jelas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	15.8	15.8	15.8
	Cukup Setuju	14	36.8	36.8	52.6
	Sangat Setuju	18	47.4	47.4	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

15. Saya berpendapat bahwa petugas kasir RS sudah melakukan pelayanan secara tanggap dan cepat dalam proses pembayaran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	7	18.4	18.4	18.4
	Cukup Setuju	18	47.4	47.4	65.8
	Sangat Setuju	13	34.2	34.2	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

16. Saya berpendapat bahwa petugas counter Mandiri Inhealth mampu menanggapi kebutuhan pasien dalam proses administrasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	15.8	15.8	15.8
	Cukup Setuju	17	44.7	44.7	60.5
	Sangat Setuju	15	39.5	39.5	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

17. Saya berpendapat bahwa perawat sudah tanggap dalam membantu melayani kebutuhan pasien pada saat rawat jalan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	10.5	10.5	10.5
	Cukup Setuju	17	44.7	44.7	55.3
	Sangat Setuju	17	44.7	44.7	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

18. Saya berpendapat bahwa petugas counter Mandiri Inhealth sudah bersikap ramah kepada pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	7.9	7.9	7.9
	Cukup Setuju	15	39.5	39.5	47.4
	Sangat Setuju	20	52.6	52.6	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

19. Saya berpendapat bahwa dokter sudah memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	13.2	13.2	13.2
	Cukup Setuju	14	36.8	36.8	50.0
	Sangat Setuju	19	50.0	50.0	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

20. Saya berpendapat bahwa perawat memberikan pelayanan sungguh-sungguh dari tahap pemeriksaan awal

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	15.8	15.8	15.8
	Cukup Setuju	15	39.5	39.5	55.3
	Sangat Setuju	17	44.7	44.7	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

21. Saya berpendapat bahwa petugas kasir RS melakukan proses pembayaran secara cepat dan mudah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	Tidak Setuju	7	18.4	18.4	18.4
	Cukup Setuju	14	36.8	36.8	55.3
	Sangat Setuju	17	44.7	44.7	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

22. Saya berpendapat bahwa perawat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	7.9	7.9	7.9
	Cukup Setuju	14	36.8	36.8	44.7
	Sangat Setuju	21	55.3	55.3	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

23. Saya berpendapat bahwa ruang tunggu counter mandiri inhealth tidak licin sehingga tidak mudah untuk terjatuh

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	10.5	10.5	10.5
	Cukup Setuju	15	39.5	39.5	50.0
	Sangat Setuju	19	50.0	50.0	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

24. Saya berpendapat bahwa perawat sudah menjelaskan prosedur pemeriksaan sebelum melakukan tahap awal pemeriksaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	10.5	10.5	10.5
	Cukup Setuju	19	50.0	50.0	60.5
	Sangat Setuju	15	39.5	39.5	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

25. Saya berpendapat bahwa perawat menjelaskan hasil pemeriksaan setelah melakukan pemeriksaan sesuai prosedur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	13.2	13.2	13.2

Cukup Setuju	19	50.0	50.0	63.2
Sangat Setuju	14	36.8	36.8	100.0
Total	38	100.0	100.0	

26. Saya berpendapat bahwa perawat menginformasikan jika terdapat perubahan jadwal kunjungan dokter secara jelas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	7	18.4	18.4	18.4
	Cukup Setuju	19	50.0	50.0	68.4
	Sangat Setuju	12	31.6	31.6	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

27. Saya berpendapat bahwa dokter mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan berkaitan dengan keluhan pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	10.5	10.5	10.5
	Cukup Setuju	17	44.7	44.7	55.3
	Sangat Setuju	17	44.7	44.7	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Hasil Uji Validitas

Item Pengetahuan	(Nilai r-hitung) Corrected Item-Total Correlation	Keterangan r-table > 0,374 = Valid	Cronbach's alpha (Nilai Reliabel)	Cronbach's alpha if item deleted	Jumlah
P1	0,875	Valid	0,969 ≥ 0,6 (Reliabel)	0,967	Valid= 27
P2	0,805	Valid		0,967	Tidak Valid = 0
P3	0,859	Valid		0,967	
P4	0,849	Valid		0,967	
P5	0,878	Valid		0,967	
P6	0,843	Valid		0,967	

P7	0,599	Valid	0.969
P8	0,575	Valid	0.969
P9	0,603	Valid	0.969
P10	0,423	Valid	0.970
P11	0,501	Valid	0.970
P12	0,587	Valid	0.969
P13	0,789	Valid	0.968
P14	0,751	Valid	0.968
P15	0,569	Valid	0.969
P16	0,519	Valid	0.969
P17	0,791	Valid	0.968
P18	0,849	Valid	0.967
P19	0,659	Valid	0.968
P20	0,88	Valid	0.967
P21	0,645	Valid	0.969
P22	0,842	Valid	0.967
P23	0,9	Valid	0.967
P24	0,86	Valid	0.967
P25	0,735	Valid	0.968
P26	0,647	Valid	0.969
P27	0,827	Valid	0.967

Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.969	27

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	86.27	158.685	.875	.967
P2	86.30	158.493	.805	.967
P3	86.27	157.651	.859	.967
P4	86.20	157.890	.849	.967
P5	86.37	157.551	.878	.967
P6	86.23	157.909	.843	.967
P7	86.63	160.033	.599	.969
P8	86.47	162.533	.575	.969
P9	86.33	162.575	.603	.969

P10	87.20	163.821	.423	.970
P11	86.87	162.051	.501	.970
P12	86.33	161.885	.587	.969
P13	86.27	157.651	.789	.968
P14	86.43	156.806	.751	.968
P15	86.87	163.361	.569	.969
P16	86.43	162.461	.519	.969
P17	86.43	158.047	.791	.968
P18	86.17	159.247	.849	.967
P19	86.33	160.782	.659	.968
P20	86.33	156.230	.880	.967
P21	86.70	159.045	.645	.969
P22	86.40	157.076	.842	.967
P23	86.27	158.340	.900	.967
P24	86.37	156.654	.860	.967
P25	86.40	158.800	.735	.968
P26	86.80	158.579	.647	.969
P27	86.27	158.133	.827	.967

Hasil Uji Normalitas

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Tangibel	.277	38	.000	.817	38	.000
Reliability	.106	38	.200*	.964	38	.261
Responsiveness	.152	38	.027	.906	38	.004
Emphaty	.210	38	.000	.855	38	.000
Assurance	.174	38	.005	.894	38	.002

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

LAMPIRAN 5

Surat Ijin Observasi



Nomor : 159/FIKES/KESMAS/UEU/III/2023
Perihal : Surat Izin Observasi Penelitian

Jakarta, 30 Maret 2023

Kepada Yth,
dr. Ika Sofiana, MKK
Direktur Utama Rumah Sakit dr. Abdul Radjak
Jl. Salemba Tengah No.24-28, Paseban, Kec. Senen,
Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10440

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan pelaksanaan tugas akhir (Skripsi) mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Esa Unggul maka bersama ini kami mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu dapat memberikan izin untuk Pengambilan Data guna penyusunan Proposal Skripsi kepada mahasiswa kami di instansi bapak/Ibu pimpin, yang dilaksanakan pada bulan April – Mei 2023.

Adapun nama mahasiswa dan judul penelitian awal adalah sebagai berikut:

No	NAMA	NIM	NO. TELEPON	Judul
1.	Chintia Oktavianti	20200301207	081285418941	Gambaran Kenyataan dan Harapan tentang Kualitas Pelayanan Rawat Jalan dalam mengukur Kepuasan Pelanggan pada Pasien Asuransi Mandiri Inhealth di Rumah Sakit X Tahun 2023

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

FAKULTAS ILMU – ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS ESA UNGGUL



Prof. Dr. apt. Aprilita Rina Yanti Eff., M.Biomed.
DEKAN

LAMPIRAN 6

Surat Balasan



Nomor : 0762/B/RSAR-S/IIV/2023

Lampiran : -

Perihal : **Balasan Surat Permohonan Izin Observasi Penelitian dan Pengambilan Data**

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ilmu – Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul

Di

Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan Surat Izin Observasi Penelitian dari Universitas Esa Unggul Prodi Kesehatan Masyarakat tanggal 30 Maret 2023 Perihal Permohonan Izin Observasi Penelitian dan Pengambilan Data, dengan ini kami menginformasikan bahwa kami memberikan Izin untuk melakukan observasi penelitian mahasiswa a.n **Chintia Oktavianti (NIM : 20200301207)**, terkait pelaksanaan penelitian tersebut akan dikenakan biaya Rp. 45.000,-/ hari untuk dibayarkan ke rekening Bank Mandiri a.n PT Indo Husada Utama dengan Nomor 1230007121538. Informasi lebih lanjut dapat menghubungi Bagian HRD RS dr. Abdul Radjak Salemba di nomor telepon 021-3904422 ext. 1925.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Jakarta, 5 April 2023

PT. Indo Husada Utama

RS dr. Abdul Radjak Salemba

dr. Willyam Dwijaya, MM

PJS Direktur

Tembusan:

1. Arsip

Jl. Salemba Tengah No. 24-28, Jakarta Pusat 10440

T : +62 21 390 4422 F : +62 21 310 7816 E : info@radjakhospitalsalemba.com

LAMPIRAN 7

Surat Ijin Penelitian



Nomor : 3/FIKES/KESMAS/UEU/VII/2023
Perihal : Permohonan Penelitian

Jakarta, 3 Juli 2023

Kepada Yth,
dr. Ika Sofiana, MKK
Direktur Utama Rumah Sakit dr. Abdul Radjak
Jl. Salemba Tengah No.24-28, Paseban, Kec. Senen,
Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10440

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan pelaksanaan Penelitian Skripsi/Tugas Akhir mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Esa Unggul maka bersama ini kami mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami di instansi bapak/Ibu pimpin.

Adapun nama mahasiswa dan judul penelitian adalah sebagai berikut:

No	NAMA	NIM	NO. TELEPON	Judul
1.	Chintia Oktavianti	20200301207	081285418941	Gambaran Harapan dan Kenyataan tentang Kualitas Pelayanan Rawat Jalan pada Pasien Asuransi Mandiri Inhealth di Rumah Sakit dr. Abdul Radjak Tahun 2023

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

FAKULTAS ILMU – ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS ESA UNGGUL


Universitas Esa Unggul
Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan
Prof. Dr. apt. Aprilita Rina Yanti Eff., M.Biomed.
DEKAN

LAMPIRAN 8

Kaji Etik



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 : 0923-08.022 /DPKE-KEP/FINAL-EA/UEU/VIII/2023

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:

GAMBARAN HARAPAN DAN KENYATAAN TENTANG KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN PADA PASIEN ASURANSI MANDIRI INHEALTH DI RUMAH SAKIT DR. ABDUL RADJAK TAHUN 2023

Peneliti Utama : Chintia Oktavianti, A.Md.Keb
Pembimbing : Ira Marti Ayu , SKM, M.Epid
Nama Institusi : Universitas Esa Unggul Kebon Jeruk

dan telah menyetujui protokol tersebut di atas.

Jakarta, 11 Agustus 2023

Plt. Ketua

Dr. CSP Wekadigunawan, DVM, MPH, PhD

* *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*.

LAMPIRAN 9

Dokumentasi



