

The background of the page features a repeating watermark of the Universitas Esa Unggul logo. The logo consists of a stylized circular emblem with a blue and orange color scheme, and the text "Universitas Esa Unggul" in a light blue font.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1



Nomor : 60/FIKES/MIK/UEU/VIII/2022
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Jakarta, 8 Agustus 2022

Kepada Yth,
Direktur RS Medika Permata Hijau
Jl. Raya Kby. Lama No.64 Sukabumi Selatan, Kec. Kb. Jeruk,
Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11560

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan pelaksanaan Skripsi/Tugas Akhir mahasiswa Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan 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.	Yohana Lalaar	20200304140	087800126214	Faktor Yang Mempengaruhi Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Rs Medika Permata Hijau

Demikian, atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

FAKULTAS ILMU – ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS ESA UNGGUL


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

LAMPIRAN 2

KUESIONER PENELITIAN FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT JALAN DI RS MEDIKA PERMATA HIJAU JAKARTA BARAT

Dengan hormat,

Saya Yohana Lalaar Mahasiswa Manajemen Informasi Kesehatan (MIK) Universitas Esa Unggul Jakarta, saat ini saya sedang menyelesaikan tugas akhir (skripsi) yang berjudul “Faktor Yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di RS Medika Permata Hijau”. Jika Bapak/Ibu/Saudar/i adalah pasien yang sedang berobat/berkunjung di RS Medika Permata Hijau, maka saya mengundang Bapak/Ibu/Saudar/i untuk ikut serta dalam penelitian ini. Akan tetapi Bapak/Ibu/Saudar/i harus memenuhi beberapa persyaratan berikut sebelum ikut serta, yakni:

- 1) Pasien Minimal berusia 18 tahun
- 2) Pasien menggunakan jaminan umum/personal
- 3) Bersedia mengisi kuesioner
- 4) Memahami Bahasa Indonesia

Jika Bapak/Ibu/Saudar/i memenuhi syarat-syarat di atas, maka Bapak/Ibu/Saudar/i akan diperkenankan untuk mengisi kuesioner yang telah disiapkan oleh peneliti. Data identitas Bapak/Ibu/Saudar/i akan dirahasiakan, yang boleh tahu hanyalah peneliti dan tidak akan dibocorkan kepada orang lain yang tidak berwenang. Bapak/Ibu/Saudar/i boleh menolak untuk ikut serta dalam penelitian ini, dan Bapak/Ibu/Saudar/i boleh mengundurkan diri dari keikutsertaan di tengah penelitian tanpa merusak hubungan Bapak/Ibu/Saudar/i dengan peneliti. Jika Bapak/Ibu/Saudar/i masih ingin menanyakan hal-hal yang belum jelas dapat menghubungi peneliti:

Nama : Yohana Lalaar
No HP/WA : 085211007874 / 087800126214

Lampiran 3

INFORMED CONSENT

Pertama-tama saya berterima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudar/i untuk membantu saya dalam menjawab pertanyaan yang saya akan ajukan sebagai bahan data untuk penelitian saya yang berjudul “Faktor Yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di RS Medika BSD”. Untuk itu saya memohon untuk memberikan jawaban dari daftar pertanyaan yang diajukan dengan jujur sehingga penelitian ini dapat bermanfaat sesuai dengan tujuan dalam penelitian ini.

Untuk keperluan data, maka sebelumnya saya memohon identitas dibawah ini dapat diisi terlebih dahulu :

Nama :
Umur :
Jenis Kelamin :
Pendidikan :

Selanjutnya nama diatas akan disebut sebagai responden. Responden setuju dan bersedia untuk memberikan jawaban dari Kuesioner ini kepada peneliti agar dapat diolah menjadi informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Peneliti akan menjaga kerahasiaan data yang ada pada kuesioner ini yang tidak dibutuhkan dalam penelitian ini. Demikian persetujuan ini dibuat untuk dapat digunakan semestinya.

Jakarta, _____ 20

Responden

Lampiran 4



PROGRAM STUDI S1-TERAPAN MANAJEMEN INFORMASI
KESEHATAN
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN, UNIVERSITAS ESA UNGGUL

KUESIONER PENELITIAN

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT JALAN DI RS MEDIKA PERMATA HIJAU

Terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i menjadi salah satu responden untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini diberikan dalam rangka penelitian yang dilakukan oleh:

Nama Peneliti : Yohana Lalaar
NIM : 20200304140
Jurusan : D4 Manajemen Informasi Kesehatan
Fakultas : Ilmu-Ilmu Kesehatan
Perguruan Tinggi : Universitas Esa Unggul

Kuesioner ini hanya bertujuan untuk kepentingan penelitian. Oleh sebab itu, jawaban yang Bapak/Ibu/Saudar/i berikan sangat besar manfaatnya bagi pengembangan ilmu yang pada akhirnya dapat menjadi masukan manajemen RS Medika Permata Hijau. Saya sangat menghargai kejujuran Bapak/Ibu/Saudar/i dalam mengisi kuesioner ini dan akan menjamin kerahasiaan jawaban Bapak/Ibu/Saudar/i. besar harapan saya untuk menerima kuesioner ini kembali dalam waktu singkat. Jika ada yang tidak jelas, Bapak/Ibu/Saudar/I dapat bertanya. Atas kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

IDENTITAS RESPONDEN

Untuk Kelengkapan data penelitian, kami mohon Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari mengisi data dibawah ini, pilihlah salah satu jawaban pada setiap pertanyaan berikut ini dengan memberikan tanda silang (X).

Nomor Responden : (Diisi oleh peneliti)

Karakteristik Responden

Berilah tanda (v) untuk jawaban yang tersedia di setiap kolom pertanyaan

1. Domisili :
2. Jenis Kelamin :
3. Usia :
4. Pendidikan terakhir :
5. Pekerjaan :
6. Pengeluaran untuk berobat :
dalam sebulan
7. Ini adalah kunjungan ke :
8. Alasan utama berobat ke RS :
Medika Permata Hijau

Lampiran 6

Petunjuk Pengisian Kuesioner

- Bacalah pernyataan yang tersedia dengan baik dan teliti
- Pilihlah jawaban yang sesuai dengan pilihan anda dengan memberikan melingkari angka sesuai jawaban yang anda pilih.

No	Pertanyaan Penelitian	Kriteria Penelitian
A	Minat Kunjungan Ulang	
1.1	Saya akan menggunakan kembali jasa pelayanan di RS saat membutuhkan untuk pelayanan rawat jalan	Sangat Setuju = 4 Setuju = 3 Tidak Setuju = 2 Sangat tidak setuju = 1
1.2	Dengan pengalaman yang sudah saya Rasakan ketika menggunakan jasa di RS kemungkinan besar saya akan menggunakan jasanya kembali	Sangat Setuju = 4 Setuju = 3 Tidak Setuju = 2 Sangat tidak setuju = 1
2.1	Saya akan merekomendasikan RS kepada Orang lain yang membutuh pelayanan kesehatan	Sangat Setuju = 4 Setuju = 3 Tidak Setuju = 2 Sangat tidak setuju = 1
2.2	Saya bermaksud untuk tetap menggunakan RS ketika saya membutuhkan pelayanan kesehatan	Sangat Setuju = 4 Setuju = 3 Tidak Setuju = 2 Sangat tidak setuju = 1
B	Tangible (Bukti Fisik)	
1.1	Rumah sakit memiliki gedung yang memadai, bersih dan terawat	Sangat baik = 4 Baik = 3 Kurang baik = 2 Tidak baik = 1
1.2	Ruang pemeriksaan pasien bersih dan nyaman	Sangat baik = 4 Baik = 3 Kurang baik = 2 Tidak baik = 1
1.3	Rumah sakit memiliki kamar mandi dan air bersih	Sangat baik = 4 Baik = 3 Kurang baik = 2 Tidak baik = 1
1.4	Memiliki ruang tunggu yang luas	Sangat baik = 4 Baik = 3 Kurang baik = 2 Tidak baik = 1
1.5	Peralatan medis berfungsi dengan baik	Sangat baik = 4 Baik = 3 Kurang baik = 2 Tidak baik = 1

2.1	Penampilan dan kerapihan staf RS	Sangat baik = 4 Baik = 3 Kurang baik = 2 Tidak baik = 1
2.2	Kebersihan staf RS	Sangat baik = 4 Baik = 3 Kurang baik = 2 Tidak baik = 1
C	<i>Reliability (Keandalan)</i>	
1.1	Admission dibuka sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan	Sangat baik = 4 Baik = 3 Kurang baik = 2 Tidak baik = 1
1.2	Dokter datang tepat waktu untuk melakukan pemeriksaan/pengobatan	Sangat baik = 4 Baik = 3 Kurang baik = 2 Tidak baik = 1
2.1	Semua dokter di rumah sakit memiliki kompetensi sesuai spesialis masing-masing	Sangat baik = 4 Baik = 3 Kurang baik = 2 Tidak baik = 1
2.2	Petugas medis memiliki keterampilan yang cukup	Sangat baik = 4 Baik = 3 Kurang baik = 2 Tidak baik = 1
D	<i>Emphathy (Empati)</i>	
1.1	Saya mendapatkan segala sesuatu kebutuhan dan informasi dari petugas kesehatan dengan mudah	Sangat baik = 4 Baik = 3 Kurang baik = 2 Tidak baik = 1
1.2	Petugas cepat menanggapi keluhan saya	Sangat baik = 4 Baik = 3 Kurang baik = 2 Tidak baik = 1
1.3	Keramahan petugas rumah sakit terhadap saya	Sangat baik = 4 Baik = 3 Kurang baik = 2 Tidak baik = 1
2.1	Petugas memberikan perhatian dan keperdulian terhadap saya	Sangat baik = 4 Baik = 3 Kurang baik = 2 Tidak baik = 1
2.2	Petugas memberikan motivasi kepada saya	Sangat baik = 4 Baik = 3 Kurang baik = 2 Tidak baik = 1
2.3	Petugas medis tidak melakuan diskriminasi terhadap saya	Sangat baik = 4 Baik = 3 Kurang baik = 2 Tidak baik = 1

E	Responsiveness (Daya Tanggap)	
1.1	Saya mendapatkan pelayanan cepat	Sangat baik = 4 Baik = 3 Kurang baik = 2 Tidak baik = 1
1.2	Petugas merespon dengan cepat adanya keluhan dari saya	Sangat baik = 4 Baik = 3 Kurang baik = 2 Tidak baik = 1
1.3	Tingkat kepedulian petugas terhadap saya	Sangat baik = 4 Baik = 3 Kurang baik = 2 Tidak baik = 1
1.4	Dokter memberikan pelayanan dan pengobatan dengan cepat	Sangat baik = 4 Baik = 3 Kurang baik = 2 Tidak baik = 1
2.1	Petugas memberikan informasi yang jelas	Sangat baik = 4 Baik = 3 Kurang baik = 2 Tidak baik = 1
2.2	Petugas bersedia memenuhi kebutuhan saya	Sangat baik = 4 Baik = 3 Kurang baik = 2 Tidak baik = 1
2.3	Pelayanan tidak berbelit-belit	Sangat baik = 4 Baik = 3 Kurang baik = 2 Tidak baik = 1
F	Assurance (Jaminan)	
1.1	Petugas medis dan non medis memiliki nilai kesopanan	Sangat baik = 4 Baik = 3 Kurang baik = 2 Tidak baik = 1
1.2	Apoteker menjelaskan penggunaan obat dengan baik dan mudah dimengerti	Sangat baik = 4 Baik = 3 Kurang baik = 2 Tidak baik = 1
1.3	Petugas medis memiliki pengalaman yang cukup	Sangat baik = 4 Baik = 3 Kurang baik = 2 Tidak baik = 1
2.1	Dokter spesialis di rumah sakit selalu menerapkan kode etik	Sangat baik = 4 Baik = 3 Kurang baik = 2 Tidak baik = 1
2.2	Tindakan dan pengobatan dokter sangat tepat dengan penyakit saya	Sangat baik = 4 Baik = 3 Kurang baik = 2 Tidak baik = 1

Lampiran 7



**Bukti Perintah Perbaikan
Sidang Proposal Skripsi**

**UNIVERSITAS ESA UNGGUL
FAKULTAS ILMU – ILMU KESEHATAN
PRODI S1/S1 TERAPAN MANAJEMEN INFORMASI KESEHATAN**

Nama : Yohana Lalaar

NIM : 20200304140

Judul : Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di RS Medika Permata Hijau

No.	Nama Dosen	Masukan/Saran Perbaikan	Halaman	Hasil Revisi	TTD
1	Witri Zuama Qomariana, SKM, M.Epid	Revisi sesuai arahan penguji	Sesuaikan	Sesuaikan	
2	Dr. Hosizah, SKM, M.K.M (penguji 1)	<ul style="list-style-type: none">- Judul = pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan- Cari target kunjungan pasien jaminan umum berapa- Minat kunjungan ulang pada DO dilihat lagi indikatornya dimana- Coba mencari pengertian dari minat kunjungan ulang menurut psikologis- Apakah ini minat atau persepsi?	<ul style="list-style-type: none">- Sampul halaman- Halaman 2- Hal 5 dan 18- Hal 5	<ul style="list-style-type: none">- pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan- target 2.850	

3	Mieke Nurmalasari, S.Si, M.Si, M.Sc (Penguji 2)	- Menggunakan mulvariat	- Hal 33	Penambahan Multivariat	
---	---	-------------------------	----------	---------------------------	---



**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 : 0923-02.038 /DPKE-KEP/FINAL-EA/UEU/II/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:

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN
ULANG PASIEN RAWAT JALAN DI RS MEDIKA PERMATA HIJAU**

Peneliti Utama : Yohana Lalaar, A.Md.RMIK
Pembimbing : Witri Zuama Qomariana,SKM, M.Epid
Nama Institusi : Universitas Esa Unggul

dan telah menyetujui protokol tersebut di atas.

Jakarta, 4 Februari 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*.

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa