Lampiran 1

Universitas
Esa Unggul
Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan

Nomor: 28/FSIK-PIKES/ESAUNGGUL/2013 Jakarta, 21 Januari 2013
Perihal: **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth,
Direktur. RS Kanker Dharmais
Di
Tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan tugas akhir Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu – Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul, maka setiap mahasiswa diwajibkan melakukan penelitian dalam bentuk skripsi.

Untuk itu kami mohon bantuan Bapak/Ibu memberikan ijin bagi mahasiswa di bawah ini untuk melakukan penelitian di Rumah sakit Bapak/Ibu pimpin.

Adapun mahasiswa yang akan melakukan penelitian adalah :

NO.	NIM	NAMA	JUDUL
1	2011-33-030	Sumarni	Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Polikilinik Swasta RS. Kanker Dharmais Jakarta

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

PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU – ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS ESA UNGGUL

Mira Asmirajanti, S.Kp.,M.Kep
Ka.Prodi

Jl. Arjuna Utara 9, Tol Tomang, Kebon Jeruk, Jakarta 11510, Indonesia
☎ (021) 567 4223 ext. 219 (021) 567 4248
www.esaunggul.ac.id

KEMENTERIAN KESEHATAN RI
DIREKTORAT JENDERAL BINA UPAYA KESEHATAN
RUMAH SAKIT KANKER "DHARMAIS"
PUSAT KANKER NASIONAL
Jl. Let. Jend. S. Parman Kav. 84-86, Slipi, Jakarta Barat 11420
Telepon : (021) - 5681570-71 Faksimile : (021) - 5681579

Nomor : DL.02.03/ 4 /01356 /2013 Jakarta, 12 Februari 2013
Lampiran :
Perihal : Ijin Penelitian

Kepada Yth:
Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Esa Unggul
Di Tempat

Menjawab surat Saudara No.26/PSIK-FIKES/ESAUNGGUL/I/2013 mengenai ijin Permohonan Penelitian, maka dengan ini kami beritahukan bahwa kami dapat menyetujui dan memberikan ijin untuk melakukan kegiatan tersebut di Rumah Sakit Kanker "Dharmais" kepada :
Mahasiswa saudara :

Nama : Sumarni
NIM : 2011-33-030
Judul : "Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Poliklinik Swasta di RS.Kanker Dharmais"

Untuk kelancaran pengumpulan data, kami telah menunjuk Pembimbing /Narasumber di Rumah Sakit Kanker "Dharmais" :

1.Nama : Dahlan.MM.M.Kes.

Sebelum melaksanakan kegiatan kami mohon agar yang bersangkutan terlebih dahulu menghubungi Bagian Penelitian dan Pengembangan RS.Kanker "Dharmais".

Demikian atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.-

Direksi RS Kanker "Dharmais"
Direktur SDM dan Pendidikan,

Dr.Harjati, MARS
NIP : 195412241986032001

Tembusan Kepada Yth :
1. Dahlan.MM.M.Kes.

Lampiran 2

PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada :

Yth.....

Di tempat.

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah mahasiswa program S1 Keperawatan Universitas Esa Unggul :

Nama : Sumarni

NIM : 201133030

Akan mengadakan penelitian dengan judul : " Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Swasta Rumah Sakit Kanker Dharmais Jakarta ".

Sehubungan dengan hal tersebut saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menjadi responden pada penelitian ini. Jawaban Bapak/ibu akan saya jaga kerahasiaannya dan hanya untuk kepentingan penelitian. Apabila Bapak/ibu tidak berkeberatan menjadi responden, saya mohon kesediaannya untuk menandatangani lembar persetujuan menjadi responden, dan bersedia menjawab pertanyaan dalam kuesioner yang saya sertakan.

Atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, saya mengucapkan terima kasih.

Jakarta, Februari 2013

Hormat saya

Sumarni

Lampiran 3

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Judul Penelitian : Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien di Poliklinik Swasta Rumah Sakit Kanker Dharmais Jakarta.

Peneliti : Sumarni

Pembimbing : Dorkas Kristianawati, SKp, MBiomed.

Saya memberikan persetujuan untuk mengisi kuesioner yang diberikan peneliti. Saya mengerti bahwa saya menjadi bagian dari penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui tentang hubungan kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien di poliklinik swasta rumah sakit kanker dharmais. Saya telah diberitahu bahwa jawaban terhadap kuesioner tidak akan diberitahu kepada siapapun. Partisipasi saya atau penolakan saya untuk menjawab kuesioner ini tidak merugikan saya dan keluarga. Saya mengerti bahwa tujuan penelitian ini sangat bermanfaat bagi tenaga kesehatan dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan derajat kesehatan.

Demikian secara sukarela dan tidak ada unsur paksaan dari siapapun, saya bersedia berperan serta dalam penelitian ini.

Jakarta , Febuari 2013

Tanda tangan responden

Lampiran 6

KUESIONER PENELITIAN

No responden..... (diisi peneliti)

Tanggal pengambilan.....(diisi peneliti)

Petunjuk pengisian

1. Bacalah setiap pertanyaan dengan teliti.
2. Diharapkan bapak/ibu/saudara mengisi semua pertanyaan yang tersedia.
3. Beri tanda check list (√) pada jawaban yang bapak/ibu anggap paling sesuai pada tempat yang telah diberikan.
4. Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan jujur apa adanya.
5. Bila ada pertanyaan yang belum dimengerti dapat bertanya langsung kepada peneliti.

A. DATA DEMOGRAFI

1. **Jenis kelamin** : ( ) Laki-laki ( ) Perempuan
2. **Umur** : ( ) < 18 tahun ( ) 36-45 tahun ( ) > 65 tahun
   ( ) 18-25 tahun ( ) 46-55 tahun
   ( ) 26-35 tahun ( ) 56-65 tahun
3. **Pendidikan** : ( ) SD / sederajat ( ) D3 dan S1
   ( ) SMP / sederajat ( ) S2 dan S3
   ( ) SMA / sederajat ( ) Lainnya, sebutkan...
4. **Pekerjaan** : ( ) Pelajar ( ) Pegawai swasta ( ) Ibu rumah tangga
   ( ) Mahasiswa ( ) Wiraswasta ( ) Pensiunan
   ( ) Pegawai Negri ( ) BUMN ( ) Lainnya,sebutkan..

5. **Pendapatan per bulan :**

( ) < Rp 1.000.000 ( ) Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000

( ) Rp 1.000.000 – Rp 2.500.000 ( ) > Rp 10.000.000

( ) Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000

B. KUESIONER KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN

Keterangan :

1. STB : Sangat tidak baik
2. TB : Tidak baik
3. B : Baik
4. SB : Sangat baik

No	Pernyataan	STB	TB	B	SB
	I. Keandalan (Reliability)				
1.	Dokter memberitahukan diagnosa penyakit dan melakukan tindakan pengobatan dengan tepat.				
2.	Dokter menerangkan prosedur atau tindakan pengobatan dengan lengkap dan mudah dipahami.				
3.	Layanan biaya yang cepat dan tepat.				
4.	Tagihan terperincio dengan jelas dan benar.				
	II. Daya Tanggap (Responsiveness)				
5.	Dokter dan perawat melayani pasien dengan cepat.				
6.	Dokter dan perawat dengan penuh perhatian mendengarkan dan memahami keluhan pasien.				
7.	Dokter dan perawat selalu bersedia memberikan bantuan kepada pasien.				

8.	Tidak menunggu pelayanan dengan dokter dan apotek lebih dari 1 jam.				
	III. Jaminan (Assurance)				
9.	Dokter mempunyai pengetahuan dan ketrampilan medis sehingga pasien merasa aman terhadap pelayanan yang diberikan.				
10.	Dokter dan perawat melayani dengan meyakinkan pada saat tindakan sehingga pasien merasa aman terhadap pelayanan yang diberikan.				
11.	Dokter dan perawat melayani dengan ramah dan sopan.				
12.	Petugas apotek melayani dengan meyakinkan sehingga pasien merasa aman terhadap pelayanan yang diberikan.				
13.	Petugas pendaftaran dan apotek melayani dengan ramah dan sopan.				
14.	Lingkungan rumah sakit cukup aman.				
	IV. EMPATI (Emphaty)				
15.	Dokter dan perawat memberikan perhatian dan pelayanan kepada pasien tanpa pilih-pilih.				
16.	Adanya pemahaman yang sama antara dokter dan perawat tentang penyakit yang diderita pasien.				
17.	Adanya kemudahan mendapatkan informasi mengenai pelayanan rumah sakit.				
18.	Petugas apotek memberikan pelayanan tanpa pilih-pilih.				
19.	Adanya pusat pengaduan keluhan pasien.				

20.	Tersedianya pelayanan kesehatan 24 jam.				
	V. Tampilan/bukti fisik (tangibles)				
21.	Penataan interior dan eksterior ruangan dan lingkungan rumah sakit yang rapi, besih, menarik dan nyaman.				
22.	Ada petunjuk arah yang jelas untuk tiap ruangan (bagian/unit/poliklinik rumah sakit).				
23.	Penampilan dokter, perawat dan petugas lainnya rapi dan bersih.				
24.	Kelengkapan obat-obatan diapotek.				
25.	Terdapat fasilitas peralatan modern/fasilitas penunjang (CT scan, MRI, USG dll).				

C. KUESIONER KEPUASAN PASIEN

Keterangan :

1. STP : Sangat tidak puas
2. TP : Tidak puas
3. P : Puas
4. SP : Sangat puas

No	Pernyataan	STP	TP	P	SP
	A. Pendekatan dan perilaku petugas				
1.	Dokter, perawat dan petugas lain di rumah sakit memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan.				
2.	Dokter dan perawat memberikan perhatian kepada pasien atas keluhan yang diderita oleh pasien.				
3.	Petugas di rumah sakit memberikan pelayanan kepada pasien tanpa pilih-pilih.				
	B. Prosedur perjanjian				
4.	Pemeriksaan atau konsultasi dengan dokter sesuai dengan jadwal perjanjian yang disepakati.				
5.	Alur pemeriksaan, tindakan atau konsultasi tidak berbelit-belit.				
	C. Waktu tunggu				
6.	Waktu untuk suatu pemeriksaan dengan dokter dilakukan dengan cepat.				
7.	Waktu untuk melakukan tindakan layanan dilakukan dengan segera.				
8.	Menunggu obat tidak lebih dari 1 jam.				
	D. Kualitas inforasi yang diterima				
9.	Informasi yang diberikan oleh petugas pendaftaran				

	jelas dan tidak membingungkan.				
10.	Dokter memberikan keterangan diagnosa dengan jelas dan pengobatan dengan tepat.				
	E. Fasilitas umum yang tersedia				
11.	Terdapat fasilitas kamar mandi yang bersih dan nyaman.				
12.	Falilitas pembayaran yang mudah dan terjangkau.				
13.	Fasilitas tempat ibadah yang bersih.				
14.	Fasilitas ruang tunggu yang luas, bersih dan nyaman.				
15.	Fasilitas kantin yang bersih.				

D. KUESIONER FAKTOR-FAKTOR UNTUK MENGEVALUASI KEPUASAN TERHADAP JASA PELAYANAN

Keterangan :

1. STP : Sangat tidak puas
2. TP : Tidak puas
3. P : Puas
4. SP : Sangat puas

No	Pernyataan	STP	TP	P	SP
	A. Kualitas jasa				
1.	Dokter memberikan pelayanan konsultasi dengan baik dan maksimal.				
2.	Perawat menjalankan tugasnya dengan baik dan penuh perhatian.				
3.	Dokter dan perawat mempunyai ketrampilan kerja yang handal.				
	B. Kualitas pelayanan kesehatan				
4.	Petugas pendaftaran menjalankan tugas dengan baik dan penuh perhatian.				
5.	Dokter dan perawat bekerja dengan baik dan maksimal.				
6.	Pelayanan pendukung pemeriksaan dapat dilakukan dengan baik.				
	C. Harga				
7.	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan harga yang ditetapkan.				
8.	Dokter dan perawat bekerja dengan handal dan tidak menunggu waktu lama untuk konsultasi sesuai tarif polikllinik swasta.				

9.	Dokter dan perawat bekerja dengan maksimal.				
	D. Biaya				
10.	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kewajaran biaya.				
11.	Dokter memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.				
	E. Ketersediaan pelayanan kesehatan				
12.	Pelayanan dokter spesialis tersedia.				
13.	Peralatan dan sarana penunjang lengkap (laboratorium, radiologi).				
14.	Fasilitas penanganan pasien tersedia dengan lengkap. (IGD, ICU)				

Lampiran 6

Esa Unggul
Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan

DAFTAR HADIR DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI
PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN

PERIODE/BULAN :

Mata Kuliah : Skripsi
Hari/Jam :
Ruang :
Nama Dosen : Porkas Kristianawati, Skep. M. Biomed.

BIMBINGAN KE-	TANGGAL	TOPIK DAN MATERI PEMBAHASAN	BIMBINGAN		TANDA TANGAN		
			AWAL	AKHIR	DOSEN	MAHASISWA	PETUGAS
1	23/10-2012	Konsultasi judul "faktor & tingkat kepuasan ps di poliklinik swasta Rs. kanker dharmais			[signature]	[signature]	
2		BAB I : - koesioner berdasarkan definisi operasional - metode penelitian (kriteria sampel - faktor kepuasan			[signature]	[signature]	
3	26/11-2012	BAB I, II, III - koesioner di uji validasi - faktor yang menunjang mutu pelayanan (justifikasinya).			[signature]	[signature]	
4	27/12-2012	BAB I, II, III, IV - Ganti judul (hub. tingkat kepuasan ps thp mutu pelayanan kec di Rs. kanker Dharmais poliklinik swasta. BAB I : Latar belakang sesuai permasalahan hujuan khusus di tinjau lagi			[signature]	[signature]	
5	7/1-2013	BAB III : Hipotesis, kerangka konsep sesuai judul definisi operasional sesuai koesioner brp ! menyerahkan perbaikan BAB I, II, III, IV			[signature]	[signature]	

Jakarta,

( )
Wadek II
Nama Jelas Dan Tanda Tangan

Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan

DAFTAR HADIR DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI
PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN

PERIODE/BULAN :

Mata Kuliah : Skripsi
Hari/Jam :
Ruang :
Nama Dosen :

BIMBINGAN KE-	TANGGAL	TOPIK DAN MATERI PEMBAHASAN	BIMBINGAN		TANDA TANGAN		
			AWAL	AKHIR	DOSEN	MAHASISWA	PETUGAS
6	21/1-2013	- Sampel - koeclioner - kerangka konsep					
7	29/1-2013	- konsultasi revisi Bab I, II, III - kerangka teori penelitian, dimasukan sumbernya - perbaikan penulisan					
8	30/1-2013	- konsultasi BAB IV, V					
9	28/2-2013	- konsul bab IV, V, VI, VII					
10	1/3-2013	- konsul perbaikan BAB IV, V, VI, VII					

Jakarta,

( )
Wadek II
Nama Jelas Dan Tanda Tangan

Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan

DAFTAR HADIR DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI
PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN

PERIODE/BULAN :

Mata Kuliah : Skripsi
Hari/Jam :
Ruang :
Nama Dosen : M. Irhas Said S.Kep. Ns. M. Kep

BIMBINGAN KE-	TANGGAL	TOPIK DAN MATERI PEMBAHASAN	BIMBINGAN		TANDA TANGAN		
			AWAL	AKHIR	DOSEN	MAHASISWA	PETUGAS
1	22/1 2013	- Tetang uji validasi kuesioner - kerangka konsep					
2	29/1 - 2013	konsultasi revisi bab I, IV - kerangka teori					
3	30/1 - 2013.	- konsultasi bab IV, V					
4	2/2 - 2013	- konsul bab IV, V, VI, VII					
5	4/2 - 2013	- konsul bab V, VI, VII.					

Jakarta,

( )
Wadek II
Nama Jelas Dan Tanda Tangan

Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan

DAFTAR HADIR DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI
PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN

PERIODE/BULAN :

Mata Kuliah : Skripsi
Hari/Jam :
Ruang :
Nama Dosen : M. Irhas Said S.Kep. Ns.M.Kep-

BIMBINGAN KE-	TANGGAL	TOPIK DAN MATERI PEMBAHASAN	BIMBINGAN		TANDA TANGAN		
			AWAL	AKHIR	DOSEN	MAHASISWA	PETUGAS
6	6/2-2013	- konsul perbaikan Bab V, VI					
7	8/2-2013	- konsul perbaikan bab V, VI					
8	10/2-2013	- konsultasi perbaikan bab VI					
9	17/2-2013	- konsul Cara penulisan - Hasil penelitian - konsul BAB VII					
10	28/2	- konsul BAB I, II, III, IV, V VI, VII					

Jakarta,

( )
Wadek II
Nama Jelas Dan Tanda Tangan

Lampiran 6

RIWAYAT HIDUP PENULIS

Nama	: Sumarni
Tempat, Tanggal Lahir	: Pancoran, 10 Juni 1973
Alamat	: Kp Pitara No. 118 Rt 02/13 Gg H. Bisin I Pancoran, Depok.
No. Telepon	: 081219254174

Riwayat Pendidikan

1982-1985	: SDN Pitara 2 Depok.
1986-1989	: SMPN 02 Depok.
1989-1992	: SPK Cipto Mangunkusumo.
2000-2003	: Poltekkes Jakarta III.
2011- Sekarang	: Program Studi Keperawatan, Universitas Esa Unggul, Jakarta.

Riwayat pekerjaan

1993- Sekarang	: Perawat RS Kanker Dharmais, Jakarta.