

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Observasi Penelitian



Nomor : 106/FIKES/KESMAS/UEU/V/2023
Perihal : Surat Izin Observasi Penelitian

Jakarta, 29 Mei 2023

Kepada Yth,
Suku Dinas Kesehatan Jakarta Barat
Jl. Kembangan Raya No.2, RT.5/RW.2, Kembangan Sel., Kec. Kembangan
Kota Jakarta Barat,

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.

Adapun nama mahasiswa dan judul penelitian awal adalah sebagai berikut:

No	NAMA	NIM	NO. TELEPON	Judul
1.	Tasya Rahmasari	20190301037	087883373736	Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Penyerahan Klaim BPJS di Klinik Pratama Dr. Abdul Radjak Unit Kalideres 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

Tembusan Yth :

1. Manager Operasional Klinik Pratama Dr. Abdul Radjak Unit Kalideres
2. Arsip

Lampiran 2 Keterangan Lolos 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 : 0924-01.146 /DPKE-KEP/FINAL-EA/UEU/II/2024

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:

HUBUNGAN KARAKTERISTIK DENGAN KEPUASAN PASIEN POLI RAWAT JALAN DI KLINIK PRATAMA DR ABDUL RADJAK CABANG KALIDERES TAHUN 2023

Peneliti Utama : Tasya Rahmasari
Pembimbing : Dwi Nurmawaty, S.K.M, M.K.M
Nama Institusi : Universitas Esa Unggul

dan telah menyetujui protokol tersebut di atas.

Jakarta, 27 Februari 2024

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 3 Penjelasan Sebelum Penelitian

PENJELASAN SEBELUM PENELITIAN

Kepada Yth Responden

Di Tempat

Dengan hormat,

Saya Tasya Rahmasari mahasiswa Sarjana Reguler Tahun 2019 dengan Peminatan AKK (Administrasi dan Kebijakan Kesehatan), Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul. Saya bermaksud akan melaksanakan penelitian tentang "STUDI DESKRIPTIF KEPUASAN PASIEN POLI RAWAT JALAN DI KLINIK PRATAMA DR ABDUL RADJAK CABANG KALIDERES TAHUN 2023".

Adapun semua informasi yang responden berikan adalah untuk kepentingan penelitian peneliti. Oleh karena itu saya mengharapkan kepada Ibu/bapak selaku responden dapat memberikan jawaban yang sesuai dengan kondisi yang sebenarnya, sejujurnya dan apa adanya. Identitas data maupun jawaban dijamin kerahasiaannya dan tidak disebarluaskan. Jika ada pertanyaan tentang penelitian ini atau masih memerlukan penjelasan tambahan, dapat menghubungi saya selaku peneliti Faradina Alwi dengan alamat Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu - Ilmu Kesehatan, Universitas Esa Unggul Jakarta, Jalan Arjuna No.9 Kebon Jeruk- Jakarta Barat, atau dapat menghubungi melalui nomor Handphone 087883373736.

Lampiran 4 Lembar Persetujuan Responden

LEMBAR PERSETUJUAN RESPONDEN

(INFORMED CONSENT)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :

Alamat :

Memberikan persetujuan dan bersedia menjadi responden dalam penelitian yang dilakukan oleh Tasya Rahmasari sebagai mahasiswa Kesehatan Masyarakat Universitas Esa Unggul dengan judul penelitian “Studi Deskriptif Kepuasan Pasien Poli Rawat Jalan Di Klinik Pratama dr Abdul Radjak Cabang Kalideres Tahun 2023”.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan penuh kesadaran tanpa ada paksaan dari pihak yang lain, dan semua informasi yang telah dikumpulkan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti.

Jakarta,.....2024

Peneliti

Responden

(Tasya Rahmasari)

(.....)

Lampiran 5 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

**KUESIONER STUDI DESKRIPTIF KEPUASAN PASIEN POLI RAWAT
JALAN DI KLINIK PRATAMA dr. ABDUL RADJAK CABANG
KALIDERES TAHUN 2023**

**Responden penelitian ini adalah pasien poli rawat jalan di Klinik Pratama
Dr. Abdul Radjak Cabang Kalideres yang sudah pernah melakukan
pengobatan dalam jangka waktu 6 bulan terakhir**

METODE SERVQUAL (Modifikasi)

Petunjuk pengisian : Berikut ini adalah isian mengenai kenyataan yang diterima bapak/ibu mengenai pelayanan poli rawat jalan Klinik Pratama Dr. Abdul Radjak Cabang Kalideres yang seharusnya.

Berilah tanda ceklis (✓) pada pilihan yang sesuai

A. Karakteristik Pasien

1. Nama Responden :
2. Usia : ≤ 55 Tahun ≥ 55 Tahun
3. Jenis kelamin : Pria Wanita
4. Tingkat Pendidikan : Tamat SD Tamat SMP
 Tamat SMA Diploma
 Tamat S1 Tamat S2
 Tidak bersekolah
5. Pekerjaan : Tidak bekerja / IRT Wiraswasta
 TNI/POLRI PNS
 Karyawan Swasta Buruh
 Pelajar/ Mahasiswa Lain-lain
6. Alamat :

**KUESIONER STUDI DESKRIPTIF KEPUASAN PASIEN POLI RAWAT
JALAN DI KLINIK PRATAMA dr. ABDUL RADJAK CABANG
KALIDERES JAKARTA BARAT TAHUN 2023**

**Responden penelitian ini adalah pasien poli rawat jalan di Klinik Pratama
Dr. Abdul Radjak Cabang Kalideres yang sudah pernah melakukan
pengobatan dalam jangka waktu 6 bulan terakhir**

METODE SERVQUAL (Modifikasi)

Petunjuk pengisian : Berikut ini adalah isian mengenai kenyataan yang diterima bapak/ibu mengenai pelayanan poli rawat jalan Klinik Pratama Dr. Abdul Radjak Cabang Kalideres yang seharusnya.

Berilah tanda (√) pada kolom yang ingin di isi.

Nilai Harapan	Nilai Kenyataan
1 = Sangat tidak penting	1 = Sangat tidak puas
2 = Tidak penting	2 = Tidak puas
3 = Cukup penting	3 = Cukup puas
4 = Penting	4 = Puas
5 = Sangat penting	5 = Sangat puas

Harapan yang diinginkan pasien					NO	PERTANYAAN	Kenyataan yang diterima pasien				
1	2	3	4	5			1	2	3	4	5
<i>Empathy atau Empati</i>											
					1.	Apakah petugas administrasi bersikap adil tanpa membedakan pasien?					
					2.	Apakah dokter bersikap adil tanpa membedakan pasien?					
					3.	Apakah petugas farmasi bersikap adil tanpa membedakan pasien?					

Assurance atau Jaminan

					1.	Apakah menurut anda dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnosa sesuai dengan penyakit, sehingga mampu menimbulkan rasa keyakinan untuk sembuh?					
					2.	Apakah pasien merasa aman dan terjamin keamanannya (percaya) pada pelayanan yang diberikan?					
					3.	Apakah dokter selalu bersikap sopan dalam melayani pasien?					
					4.	Apakah perawat selalu bersikap sopan dalam melayani pasien?					
					5.	Apakah apoteker selalu bersikap sopan dalam melayani pasien?					
					6.	Apakah petugas administrasi selalu bersikap sopan dalam melayani pasien?					
					7.	Apakah sejauh anda berobat sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi?					
					8.	Apakah sejauh anda berobat sudah merasa puas dengan pelayanan/pemeriksaan yang diberikan oleh dokter?					
					9.	Apakah sejauh anda berobat sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat?					

Lampiran 6 Hasil Olah SPSS

Output Analisis Univariat

Jenis Kelamin Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	28	16.6	29.8	29.8
	perempuan	66	39.1	70.2	100.0
	Total	94	55.6	100.0	
Missing	System	75	44.4		
Total		169	100.0		

Pendidikan Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	pendidikan rendah	24	14.2	25.5	25.5
	pendidikan tinggi	70	41.4	74.5	100.0
	Total	94	55.6	100.0	
Missing	System	75	44.4		
Total		169	100.0		

Pekerjaan Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak bekerja	18	10.7	19.1	19.1
	bekerja	76	45.0	80.9	100.0
	Total	94	55.6	100.0	
Missing	System	75	44.4		
Total		169	100.0		

Lampiran 7 Dokumentasi

