

Lampiran 1. Informed consent

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : *Nama boleh dikosongkan

Umur :

Alamat :

Pendidikan :

Pekerjaan :

Menyatakan **BERSEDIA/TIDAK BERSEDIA** untuk menjadi responden dalam penelitian yang diajukan oleh Sarfadillah Rizki Putri D3 Asuransi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Peserta JKN Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Wawa Husada”.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan kesadaran saya tanpa paksaan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

*Coret salah satu

Kepanjen, 2020

.....

()

Lampiran 2. Kuisisioner

KUSIONER KEPUASAN

Petunjuk Pengisian : Pilihlah salah satu jawaban yang menurut anda sesuai, dengan cara memberikan ceklist (√) pada Jawaban yang dipilih.

Keterangan :

SP : Sangat Puas

P : Puas

CP : Cukup Puas

TP : Tidak Puas

N O	PERNYATAAN	SP	P	CP	TP
A	Reliability (kehandalan)				
1	Petugas memberikan pelayanan dengan teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai dengan prosedur				
2	Petugas membantu jika ada permasalahan pasien				
3	Petugas memberitahu jenis penyakit secara lengkap, memberitahu cara perawatan.				
4	Petugas memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan				
5	Petugas menerangkan tindakan akan dilakukan				
B	Responsiveness (ketanggapan)				
1	Petugas bersedia menanggapi keluhan pasien				
2	Petugas tanggap melayani pasien				
3	Petugas menerima dan melayani pasien dengan baik				

4	Petugas melakukan tindakan secara tepat dan cepat				
5	Petugas melakukan tindakan sesuai prosedur				
C	Assurance (jaminan)				
1	Petugas mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnosa penyakit, sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan pasien secara baik dan benar.				
2	Petugas menyediakan obat-obatan / alat-alat medis yang lengkap				
3	Petugas bersifat cekatan serta menghargai pasien				
4	Petugas melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman				
5	Petugas mempunyai catatan medis pasien				
D	Tangibles (bukti nyata)				
1	Bangunan Rumah Sakit indah dan bersih.				
2	Rumah Sakit memiliki ruang tunggu yang cukup, nyaman, WC dan air.				
3	Ruangan di Rumah Sakit memiliki peralatan yang lengkap.				
4	Petugas berpenampilan rapi dan bersih.				
5	Rumah Sakit memiliki papan/monitor informasi yang jelas				
E	Empati				
1	Petugas memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada pasien				
2	Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien				
3	Petugas memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien				
4	Petugas mendengarkan keluhan tentang penyakit yang pasien derita serta memberikan jalan keluar saat konsultasi				

5	Petugas bersikap sopan dan ramah dalam melayani pasien				
---	--	--	--	--	--

Lampiran 3 surat izin penelitian



PT. ABNA SAMANHUDISAUTIKA HUSADA



Nomor : 2114/JWB/RSWH/XI/2019

Malang, 5 November 2019

Lampiran : -

Perihal : Jawaban Studi Pendahuluan dan Penelitian

Kepada
Yth. Ketua Program Studi D3 Asuransi Kesehatan
Up. Sarfadillah Rizki Putri
Poltekkes Kemenkes Malang
Jl. Besar Ijen No. 77 C Malang
Di

Tempat

Dengan hormat,

Menindaklanjuti surat nomor : PP.04.03/4.0/3905/2019 tentang surat ijin Studi Pendahuluan dan Penelitian yaitu an. :

Nama : Sarfadillah Rizki Putri
NIM : P17430173016
Prodi : D3 Asuransi Kesehatan
Judul Penelitian : Tingkat Kepuasan Peserta JKN Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Wawa Husada

Beberapa informasi yang dapat kami sampaikan adalah :
Bahwa Rumah Sakit Wawa Husada Bersedia menjadi tempat penelitian dan dimohon Saudara mengisi protokol peneliti di Website Resmi www.SIM-EPK (Rumah Sakit Wawa Husada) untuk pendaftaran penelitian. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon untuk teknis pelaksanaan dapat menghubungi :

Endang Juaitah, S.Psi
Sekretaris Komite Etik Penelitian Kesehatan
Telp. 0341-393000 / 081805005036

Berdasarkan Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Wawa Husada Nomor 153/SK/DIR/III/2019 Tentang Revisi 2 Biaya Magang dan Penelitian Bagi Pelajar dan Mahasiswa, adapun pembiayaan praktek sebagaimana terlampir.

Demikian surat jawaban dari kami. Atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Hormat Kami,
An. Direktur Rumah Sakit Wawa Husada
Ketua Komite Etik Penelitian Kesehatan,

dr. Aldo Aditya
NIK. 10112070

Tembusan:

1. Yth. Direktur Rumah Sakit Wawa Husada
2. Yth. Kepala Bagian Keuangan & Akuntansi
3. Yth. Kepala Bagian PSDM & Kesekretariatan
4. Yth. Yth. Kepala Sub Bagian Kepegawaian



PT. ABNA SAMANHUDISAITIKA HUSADA



INTERNAL MEMO
3052/IM/RSWH/XI/2019

Kepada : Yth. Kepala Bidang Keperawatan
Yth. Koordinator Instalasi Rawat Jalan
Yth. Kepala Instalasi Rekam Medik
Yth. Sdri. Sarfadillah Rizki Putri
Yth. Arsip

Dari : Ketua Komite Etik Penelitian Kesehatan

Tanggal : 13 Januari 2020

Perihal : Revisi Informasi Studi Pendahuluan dan Penelitian

Dengan hormat,

Sehubungan dengan Surat jawaban nomor 2114/JWB/RSWH/XI/2019 perihal Studi Pendahuluan dan Penelitian atas nama :

Nama : Sarfadillah Rizki Putri

NIM : P17430173016

Prodi : D3 Asuransi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang

Judul Penelitian : Tingkat Kepuasan Peserta JKN Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Wawa Husada

NO	AREA PENELITIAN	KA.INSTALASI/KOORDINATOR/KASUB .BAG
1	Farma Duana, A. Md., Per.Kes	Instalasi Rekam Medik
2	Koordinator Instalasi Rawat Jalan	Fitri Nurul Jannah, A. Md.,Kep.

Berkaitan dengan hal diatas dimohon Ka. Instalasi/Koordinator/KaSub.Bag area penelitian untuk membantu demi kelancaran kegiatan tersebut.

Demikian informasi dari kami. Atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terimakasih.

Hormat kami,
An. Direktur
Ketua Komite Etik Penelitian Kesehatan

dr. Aldo Aditya
NIK. 10112070



INTERNAL MEMO
3052/IM/RSWH/XI/2019

Kepada : Yth. Kepala Bidang Keperawatan
Yth. Koordinator Instalasi Rawat Jalan
Yth. Sdri. Sarfadillah Rizki Putri
Yth. Arsip
Dari : Ketua Komite Etik Penelitian Kesehatan
Tanggal : 17 Desember 2019
Perihal : Informasi Studi Pendahuluan dan Penelitian

Dengan hormat,

Sehubungan dengan Surat jawaban nomor 2114/JWB/RSWH/XI/2019 perihal Studi Pendahuluan dan Penelitian atas nama :

Nama : Sarfadillah Rizki Putri
NIM : P17430173016
Prodi : D3 Asuransi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang
Judul Penelitian : Tingkat Kepuasan Peserta JKN Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Wawa Husada

NO	AREA PENELITIAN	KA.INSTALASI/KOORDINATOR/KASUB .BAG
1	Koordinator Instalasi Rawat Jalan	Fitri Nurul Jannah, A. Md.,Kep.

Berkaitan dengan hal diatas dimohon Ka. Instalasi/Koordinator/KaSub.Bag area penelitian untuk membantu demi kelancaran kegiatan tersebut.

Demikian informasi dari kami. Atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terimakasih.

Hormat kami,
An. Direktur
Ketua Komite Etik Penelitian Kesehatan



dr. Aldo Aditya
NIK. 10112070

