



**KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN
HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT UNIVERSITAS DIPONEGORO
FACULTY OF PUBLIC HEALTH DIPONEGORO UNIVERSITY**

**KETERANGAN LOLOS KAJI ETIK
DESCRIPTION OF ETHICAL APPROVAL
"ETHICAL APPROVAL"**

No: 394/EA/KEPK-FKM/2024

Protokol penelitian yang diusulkan oleh:
The research protocol proposed by

Peneliti utama : ANAK AGUNG AYU WANDA WIDYAPUTRI
Principle Investigator

Nama Institusi : Universitas Diponegoro
Name of the Institution

Anggota Peneliti : 1. Dr. Dra. Ayun Sriatmi M.Kes.
Member 2. dr. Rani Tiyas Budiyantri M.H.

Dengan judul :
Title

**"Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Non-BPJS di Instalasi Rawat Inap
RSUP Dr. Kariadi Kota Semarang"**

**"The Relationship Between Service Quality Dimensions and Non-BPJS Patient Satisfaction Levels at the Inpatient Installation of
RSUP Dr. Kariadi Semarang City"**

Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standart WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan Beban dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bujukan/Eksploitasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator setiap standar.

Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards, 1) Social Values, 2) Scientific Values, 3) Equitable Assessment and Benefits, 4) Risks, 5) Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7) Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standard.

Pernyataan Laik Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 28 November 2024 sampai dengan tanggal 28 November 2025

This declaration of ethics applies during the period November, 28th 2024 until November, 28th 2025



Semarang, 28 November 2024
Professor and Chairperson,

Prof. dr. Martha Irene Kartasurya, M. Sc, Ph. D
NIP. 196407261991032003

LEMBAR KUESIONER PENELITIAN
HUBUNGAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
NON-BPJS DI INSTALASI RAWAT INAP RSUP DR. KARIADI KOTA SEMARANG

Petunjuk:

Mohon berikan tanda ceklis () pada jawaban yang anda pilih.

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama/Inisial :
2. Alamat :
3. Jenis Kelamin :
 Laki-laki
 Perempuan
4. Umur :
5. Pekerjaan :
6. Pendidikan terakhir yang dimiliki
 SD
 SMP
 SMA
 Perguruan Tinggi
7. Jenis Layanan :
 Umum
 Rehabilitasi Medik dan Geriatri
 Jantung
 Onkologi
 Pelayanan Ibu dan Anak
8. Tipe Kelas Perawatan :
 Kelas 1
 Kelas 2
 Kelas 3
9. Durasi Rawat Inap :
 1 – 3 hari
 4 – 7 hari
 > 7 hari
10. Jenis Pembiayaan :
 Pribadi
 Asuransi Swasta
11. Penghasilan/bulan
 <Rp 3.243.969
 ≥Rp 3.243.969

B. KUALITAS PELAYANAN

Petunjuk:

1. Mohon berikan tanda ceklis (√) pada jawaban yang anda pilih.
2. Berilah jawaban sesuai dengan penilaian dan pendapat Anda secara jujur.
3. Keterangan skala penilaian:

1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Setuju
4	Sangat Setuju

No.	Pernyataan	Penilaian			
		STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)					
1	Fasilitas fisik rumah sakit (Gedung, ruangan, dan area parkir) dalam keadaan yang bersih.				
2	Petugas selalu menjaga kelengkapan fasilitas kamar mandi.				
3	Ruang perawatan memiliki pencahayaan yang baik.				
4	Peralatan medis yang mendukung pelayanan berfungsi dengan baik.				
5	Tersedianya aksesibilitas untuk pasien yang berkebutuhan khusus (contoh: <i>lift</i> , kursi roda)				
6	Tersedianya alat komunikasi yang digunakan untuk menghubungi petugas medis (contoh: <i>nurse call system</i> , <i>intercom</i> , telepon)				
7	Petugas kesehatan berpenampilan rapih.				
8	Tempat tidur dibersihkan dan dirapihkan setiap hari oleh petugas.				
9	Petugas kesehatan tidak melakukan kunjungan ke kamar pasien secara teratur pada saat pergantian <i>shift</i> .				
10	Belum tersedia informasi yang jelas mengenai prosedur pelayanan rumah sakit. (contoh: <i>pamphlet</i> , <i>flyer</i>)				
Empati (<i>Emphaty</i>)					
11	Petugas kesehatan selalu memberikan semangat kepada pasien.				
12	Petugas kesehatan memberikan pelayanan kepada pasien tanpa memandang perbedaan tipe kelas perawatan.				

13	Petugas kesehatan menunjukkan perhatian yang baik kepada pasien saat menyampaikan keluhan terhadap layanan kesehatan yang didapat.				
14	Petugas kesehatan melakukan pemeriksaan kesehatan dengan sabar.				
15	Petugas kesehatan mengabaikan pendapat dan keputusan pasien terkait perawatan.				
16	Perawat tidak berusaha untuk berkomunikasi intens pada pasien.				
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)					
17	Proses administrasi berlangsung secara cepat.				
18	Petugas kesehatan cepat tanggap untuk menyelesaikan keluhan pasien.				
19	Petugas kesehatan cepat merespons saat dihubungi/dipanggil.				
20	Petugas kesehatan cepat tanggap dalam mendatangi pasien setelah dihubungi/dipanggil.				
21	Petugas kesehatan bersikap sopan kepada pasien.				
22	Kecepatan petugas apotek dalam memberikan pelayanan obat-obatan cenderung memakan waktu yang lama (\geq 60 menit)				
23	Petugas kesehatan tidak menjadwalkan pemeriksaan dengan tepat waktu.				
Dapat Diandalkan (<i>Reliability</i>)					
24	Prosedur penerimaan pasien sampai kepada ruang rawat inap dilayani dengan tidak berbelit-belit.				
25	Petugas kesehatan memberikan informasi mengenai jadwal kedatangan dokter untuk <i>visit</i> .				
26	Petugas kesehatan memberikan pelayanan secara teratur sesuai jadwal kepada pasien selama perawatan rawat inap.				
27	Tindakan medis yang dilakukan oleh petugas kesehatan tidak menimbulkan rasa sakit pada pasien (Contoh: ketika proses pemasangan infus tidak menimbulkan lebam)				
28	Petugas selalu memberikan informasi yang lengkap mengenai obat yang dikonsumsi oleh pasien.				
29	Perawat tidak melakukan pengecekan rutin untuk pergantian infus.				
30	Petugas kesehatan mengabaikan keluhan atau rasa sakit yang dialami pasien.				
Jaminan (<i>Assurance</i>)					
31	Petugas kesehatan memperlakukan pasien dengan baik sehingga tidak menimbulkan rasa canggung.				

32	Pasien percaya keputusan medis yang diambil oleh petugas kesehatan merupakan keputusan yang terbaik.				
33	Petugas kesehatan memberikan informasi mengenai efek samping dari obat yang akan dikonsumsi pasien.				
34	Dokter melakukan penanganan yang baik untuk kondisi kesehatan pasien.				
35	Ketika pasien bertanya mengenai informasi layanan kesehatan, petugas kesehatan dapat memberikan informasi dengan baik.				
36	Petugas kesehatan tidak memberikan penjelasan yang rinci mengenai prosedur perawatan yang diberikan.				
37	Petugas kesehatan tidak mengingatkan mengenai jadwal konsumsi obat pasien.				

C. KEPUASAN PASIEN

Petunjuk:

1. Mohon berikan tanda ceklis (√) pada jawaban yang anda pilih.
2. Berilah jawaban sesuai dengan penilaian dan pendapat Anda secara jujur.
3. Keterangan skala penilaian:

1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Setuju
4	Sangat Setuju

No.	Pernyataan	Penilaian			
		STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
1	Saya merasa puas dengan tindakan medis yang dilakukan dengan baik.				
2	Saya merasa puas dengan ruang rawat inap yang nyaman.				
3	Saya merasa puas dengan informasi yang diberikan oleh petugas kesehatan mengenai diagnosis penyakit secara lengkap.				
4	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan.				
5	Saya merasa puas dengan perawatan yang diberikan sesuai dengan kondisi kesehatan pasien.				
6	Saya merasa puas dengan jadwal pemeriksaan medis dilaksanakan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.				
7	Saya merasa puas dengan proses pengambilan keputusan mengenai perawatan pasien dilakukan secara sistematis.				
8	Saya merasa puas dengan kecepatan tanggapan petugas kesehatan dalam menangani keluhan pasien.				

9	Saya merasa puas dengan sikap yang dihargai sebagai pasien oleh seluruh staf rumah sakit.				
10	Saya merasa puas dengan desain interior rumah sakit yang memberikan suasana yang menenangkan.				
11	Saya merasa puas dengan informasi yang diberikan oleh petugas kesehatan mengenai obat yang dikonsumsi.				
12	Saya merasa puas dengan alat medis yang mendukung selama pengobatan berfungsi dengan baik.				