



**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: 112/EA/KEPK-FKM/2025

Protokol penelitian yang diusulkan oleh:
The research protocol proposed by

Peneliti utama : NAFRA AZIZA
Principle Investigator

Nama Institusi : Universitas Diponegoro
Name of the Institution

Anggota Peneliti : 1. dr. Rani Tiyas Budiyanti, MH
Member 2. Nurhasmadiar N, SKM, MKes

Dengan judul :
Title

**"HUBUNGAN NEW WAVE MARKETING DENGAN KEPUTUSAN PASIEN UMUM DALAM MEMANFAATKAN KEMBALI LAYANAN
RAWAT JALAN KLINIK GRIYA HUSADA"**

**"THE RELATIONSHIP BETWEEN NEW WAVE MARKETING AND PATIENTS' DECISIONS IN RE-UTILIZING GRIYA HUSADA
CLINIC'S OUTPATIENT SERVICES"**

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 10 Mei 2025 sampai dengan tanggal 10 Mei 2026

This declaration of ethics applies during the period May, 10th 2025 until May, 10th 2026



Semarang, 10 Mei 2025
Professor and Chairperson,

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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

Jalan Prof. Jacob Rais
Kampus Universitas Diponegoro
Tembalang, Semarang, Kode Pos 50275
Telepon (024) 7460044
Laman: www.fkm.undip.ac.id
Pos-el: publichealth[at]undip.ac.id

14 MEI 2025

Nomor : 317/UN7.F9.1/DL/V/2025
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

**Yth. Pimpinan
Klinik Griya Husada
Jl. Raya Kaliabang Tengah, RT.007/RW.004, Kaliabang Tengah, Kecamatan Bekasi
Utara
Bekasi**

Dengan ini kami beritahukan bahwa mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro tersebut di bawah ini :

Nama : NAFRA AZIZA (HP.081288308357)
NIM : 25000121130093
Program Studi : Sarjana Kesehatan Masyarakat
Semester : VIII
Judul Tugas Akhir : Hubungan *New Wave Marketing* dengan Keputusan Pasien Umum dalam Memanfaatkan Kembali Layanan Rawat Jalan Klinik Griya Husada
Waktu : Mei-Agustus 2025
Keperluan : Untuk melakukan kegiatan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi terkait keputusan Pasien Umum dalam memanfaatkan kembali Layanan Rawat Jalan di Klinik Griya Husada Kota Bekasi.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan izin bagi mahasiswa kami untuk melakukan kegiatan yang dimaksud.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.



a.n. Dekan
Wakil Dekan I

Dr. dr. Sri Winarni M.Kes.
NIP 197508132006042002

Tembusan:

1. Dekan FKM UNDIP
2. Kepala Sub Bagian Akademik FKM UNDIP

Catatan :

Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan *qr code* yang telah tersedia



14 MEI 2025

Nomor : 317/UN7.F9.1/DL/V/2025
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Yth. Pimpinan
Klinik Griya Husada
Jl. Raya Kaliabang Tengah, RT.007/RW.004, Kaliabang Tengah, Kecamatan Bekasi
Utara
Bekasi

Dengan ini kami beritahukan bahwa mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro tersebut di bawah ini :

Nama : NAFRA AZIZA (HP.081288308357)
NIM : 25000121130093
Program Studi : Sarjana Kesehatan Masyarakat
Semester : VIII
Judul Tugas Akhir : Hubungan *New Wave Marketing* dengan Keputusan Pasien Umum dalam Memanfaatkan Kembali Layanan Rawat Jalan Klinik Griya Husada
Waktu : Mei-Agustus 2025
Keperluan : Untuk melakukan kegiatan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi terkait keputusan Pasien Umum dalam memanfaatkan kembali Layanan Rawat Jalan di Klinik Griya Husada Kota Bekasi.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan izin bagi mahasiswa kami untuk melakukan kegiatan yang dimaksud.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.



a.n. Dekan
Wakil Dekan I

Dr. dr. Sri Winarni M.Kes.
NIP 197508132006042002

Tembusan:

1. Dekan FKM UNDIP
2. Kepala Sub Bagian Akademik FKM UNDIP

Catatan :
Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan *qr code* yang telah tersedia

KUESIONER PENELITIAN

“Hubungan *New Wave Marketing* dengan Keputusan Pasien Umum dalam Memanfaatkan Kembali Layanan Rawat Jalan Klinik Griya Husada”

Karakteristik & Identitas Responden

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis Kelamin* :
 - a. Perempuan
 - b. Laki-laki
4. Pendidikan Terakhir* :
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. Perguruan Tinggi
5. Pekerjaan* :
 - a. Tidak bekerja
 - b. Pelajar/Mahasiswa
 - c. Ibu rumah tangga
 - d. Pekerja lepas (freelancer)
 - e. Karyawan swasta
 - f. Pegawai Negeri Sipil (PNS)/ASN
 - g. Wiraswasta/pengusaha
 - h. Pensiunan
 - i. Lainnya: _____
6. Berapa total pendapatan keluarga dalam satu bulan terakhir? *
 - a. < Rp2.000.000
 - b. Rp2.000.000 – Rp4.999.999
 - c. Rp5.000.000 – Rp7.999.999
 - d. Rp8.000.000-Rp10.999.999
 - e. ≥ Rp11.000.000

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Berikan tanda checklist (✓) pada satu dari beberapa pilihan jawaban yang sesuai dengan penilaian diri Anda dan sesuai dengan kondisi sebenarnya. Keterangan:

- Pilih “SS” : Apabila anda **sangat setuju** dengan pernyataan terkait
- Pilih “S” : Apabila anda **setuju** dengan pernyataan terkait
- Pilih “TS” : Apabila anda **tidak setuju** dengan pernyataan terkait
- Pilih “STS” : Apabila anda **sangat tidak setuju** dengan pernyataan terkait

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
Community (Komunitas)					
7.	Saya mengetahui bahwa Klinik Griya Husada memiliki komunitas untuk para pasien.				
8.	Saya merasa menjadi bagian dari komunitas pasien Klinik Griya Husada.				
9.	Saya tidak pernah mencari informasi apa pun dari komunitas pasien Klinik Griya Husada.				
10.	Saya jarang terlibat dalam diskusi yang terjadi di komunitas pasien Klinik Griya Husada.				
11.	Saya sering berbagi informasi atau memberikan bantuan kepada anggota lain di komunitas pasien Klinik Griya Husada.				
Confirmation (Konfirmasi Informasi)					
12.	Informasi yang diberikan oleh Klinik Griya Husada sesuai dengan pengalaman saya saat menggunakan layanan.				

13.	Saya yakin bahwa informasi yang diberikan oleh Klinik Griya Husada dapat dipercaya.				
14.	Klinik Griya Husada memastikan pasien mendapatkan informasi yang benar sebelum menerima layanan.				
15.	Saya pernah menerima informasi dari Klinik Griya Husada yang tidak sesuai dengan kenyataan.				
16.	Saya pernah merasa ada perbedaan antara informasi yang saya terima dan layanan yang diberikan setelahnya.				
Clarification (Kejelasan Informasi)					
17.	Saya merasa informasi tentang layanan Klinik Griya Husada disampaikan dengan jelas dan mudah dipahami.				
18.	Saya dapat dengan mudah menemukan dan memahami informasi tentang layanan Klinik Griya Husada melalui media sosial, website, atau staf klinik.				
19.	Saya mengalami kesulitan memahami alur dan prosedur di Klinik Griya Husada karena informasi yang diberikan kurang jelas.				
20.	Staf Klinik Griya Husada selalu siap memberikan penjelasan tambahan jika saya mengalami kesulitan memahami informasi.				
Codification (Identitas Merek & Keterikatan Emosional)					

21.	Saya merasa Klinik Griya Husada memiliki identitas yang unik dan berbeda dari klinik lain.				
22.	Saya memiliki keterikatan emosional karena nilai-nilai yang ditunjukkan Klinik Griya Husada terasa sesuai dengan saya.				
23.	Saya memilih Klinik Griya Husada karena saya merasa mendapatkan layanan yang lebih personal dibandingkan klinik lain.				
24.	Saya dapat mengenali ciri khas Klinik Griya Husada hanya dari cara mereka melayani dan berkomunikasi.				
Co-Creation (Keterlibatan dalam Pengembangan Layanan)					
25.	Saya mengetahui bahwa Klinik Griya Husada terbuka terhadap masukan dari pasien.				
26.	Klinik Griya Husada memberikan tanggapan atas masukan yang saya sampaikan.				
27.	Saya melihat adanya perubahan layanan yang dilakukan berdasarkan masukan dari pasien.				
28.	Saya merasa bahwa saya ikut berkontribusi dalam pengembangan layanan Klinik Griya Husada.				
Currency (Fleksibilitas Harga)					
29.	Saya merasa biaya layanan di Klinik Griya Husada terjangkau dan sesuai dengan kemampuan finansial saya sebagai pasien.				

30.	Klinik Griya Husada jarang memberikan informasi mengenai promo atau diskon layanan.				
31.	Saya merasa mendapatkan manfaat lebih dari program diskon atau insentif yang ditawarkan oleh Klinik Griya Husada.				
32.	Saya merasa harga layanan di Klinik Griya Husada sebanding dengan kualitas dan manfaat yang saya terima.				
Communal Activation (Pemberdayaan Komunitas)					
33.	Saya mengetahui bahwa Klinik Griya Husada bekerja sama dengan koordinator komunitas untuk mengorganisir kegiatan promosi layanan secara langsung kepada anggota komunitas.				
34.	Saya jarang melihat anggota komunitas membagikan informasi atau rekomendasi tentang layanan Klinik Griya Husada.				
35.	Saya pernah mendapatkan informasi atau rekomendasi layanan Klinik Griya Husada dari anggota komunitas dan merasa informasi tersebut bermanfaat.				
36.	Rekomendasi dari anggota komunitas tidak menjadi faktor utama dalam keputusan saya menggunakan layanan Klinik Griya Husada.				
Conversation (Interaksi dengan Pasien)					

37.	Saya merasa nyaman berkomunikasi dengan Klinik Griya Husada melalui media sosial, website, atau layanan pesan.				
38.	Saya sering merasa kesulitan dalam berkomunikasi dengan Klinik Griya Husada terkait layanan yang saya butuhkan.				
39.	Klinik Griya Husada memberikan respon yang ramah dan mudah dipahami dalam setiap interaksi.				
40.	Saya puas dengan kemudahan dalam berdiskusi atau berinteraksi dengan Klinik Griya Husada mengenai kebutuhan saya.				
Commercialization (Strategi Pemasaran Berbasis Keterlibatan Pasien)					
41.	Saya memilih Klinik Griya Husada bukan hanya karena layanan medisnya, tetapi juga karena nilai dan kepedulian yang ditunjukkan oleh klinik terhadap pasien.				
42.	Klinik Griya Husada menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan saya sebagai pasien, tidak hanya saat saya menerima layanan, tetapi juga setelahnya.				
43.	Saya merasa pendekatan Klinik Griya Husada terhadap pasien tidak berbeda secara signifikan dibandingkan dengan klinik lain yang pernah saya kunjungi.				

44.	Saya percaya bahwa Klinik Griya Husada berupaya memberikan manfaat tambahan bagi pasien di luar layanan medis yang saya terima.				
Character (Identitas & Citra Klinik)					
45.	Saya memiliki persepsi positif terhadap identitas Klinik Griya Husada.				
46.	Klinik Griya Husada memiliki citra yang profesional dan terpercaya.				
47.	Saya dapat dengan mudah mengenali Klinik Griya Husada berdasarkan logo, warna, atau elemen visual lainnya.				
48.	Klinik Griya Husada dikenal memiliki reputasi yang baik di kalangan pasien.				
Caring (Kepedulian terhadap Pasien)					
49.	Saya merasa bahwa Klinik Griya Husada benar-benar peduli terhadap kenyamanan dan kesejahteraan saya sebagai pasien.				
50.	Saya merasa diabaikan ketika saya membutuhkan bantuan atau informasi di Klinik Griya Husada.				
51.	Staf Klinik Griya Husada selalu melayani saya dengan sikap ramah dan penuh perhatian.				
52.	Saya mendapatkan dukungan emosional dari staf atau dokter selama menjalani perawatan di Klinik Griya Husada.				
Collaboration (Kolaborasi dengan Pihak Eksternal)					

53.	Saya mengetahui bahwa Klinik Griya Husada bekerja sama dengan berbagai pihak untuk meningkatkan kualitas layanannya.				
54.	Saya merasa bahwa kerjasama Klinik Griya Husada (<i>influencer</i> kesehatan, mitra komunitas, institusi pendidikan) dengan pihak eksternal telah memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan yang saya terima.				
55.	Klinik Griya Husada menjalin kerja sama dengan komunitas atau influencer untuk membantu penyebaran informasi layanan kesehatan.				
56.	Saya tidak melihat adanya perubahan layanan dari Klinik Griya Husada meskipun ada kerja sama dengan pihak lain.				
57.	Kolaborasi antara tenaga medis dan staf administrasi di Klinik Griya Husada terasa efektif dalam memberikan pelayanan yang lebih baik.				
Keputusan Pemanfaatan Kembali Layanan					
58.	Pengalaman saya sebelumnya di Klinik Griya Husada tidak cukup meyakinkan untuk membuat saya kembali menggunakan layanannya.				
59.	Saya selalu mencari informasi dan ulasan dari komunitas atau pasien lain sebelum memutuskan untuk kembali menggunakan layanan Klinik Griya Husada.				
60.	Saya merasa yakin bahwa layanan Klinik Griya Husada memberikan kualitas yang sesuai dengan				

	harapan, yang membuat saya memilih untuk terus mememanfaatkannya.				
61.	Berdasarkan pengalaman positif yang saya alami, saya merasa nyaman untuk merekomendasikan Klinik Griya Husada kepada orang lain.				
62.	Saya tidak memiliki rencana untuk kembali menggunakan layanan Klinik Griya Husada dalam waktu dekat.				