

Lampiran 1

LEMBAR PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth,

Dengan hormat,

Saya bermaksud mengadakan penelitian dengan judul “gambaran kualitas pelayanan instalasi gawat darurat di rumah sakit santa maria cilacap tahun 2023”.

Bersama ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu berpartisipasi dalam penelitian ini sebagai responden. Kegiatan ini akan dilakukan selama Bapak/Ibu menjalani perawatan. Segala yang bersifat rahasia akan saya rahasia kan dan saya gunakan hanya untuk kepentingan penelitian serta jika tidak digunakan lagi akan saya musnahkan. Apabila Bapak/Ibu menyetujui, saya mohon kesediaannya untuk menandatangani lembar persetujuan yang tersedia.

Atas perhatian dan kesediaan bekerjasama Bapak/ Ibu sebagai responden dalam penelitian ini, saya.

Cilacap, Oktober 2023

Thomas astrio

Lampiran 2

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN (SPP)
UNTUK IKUT SERTA DALAM PENELITIAN
(INFORMED CONSENT)

Saya telah membaca atau memperoleh penjelasan, sepenuhnya menyadari, mengerti dan memahami tentang tujuan, manfaat dan risiko yang mungkin timbul dalam penelitian, serta telah diberi kesempatan untuk bertanya dan telah dijawab dengan memuaskan, juga sewaktu-waktu dapat mengundurkan diri dari keikutsertaannya, maka saya **setuju/tidak setuju^{*)}** ikut dalam penelitian ini.

Saya dengan sukarela memilih untuk ikut serta dalam penelitian ini tanpa tekanan/paksaan siapapun. Saya akan diberikan salinan lembar penjelasan dan formulir persetujuan yang telah saya tanda tangani untuk arsip saya.

Saya setuju :

Ya/Tidak^{*)}

	Tanggal :	Tanda tangan (bila tidak bisa dapat digunakan cap jempol)
Inisial Responden :		
Usia :		
Alamat :		
Nama Peneliti :		
Nama Saksi :		

^{*)} Coret yang tidak perlu

Lampiran 3

INSTRUMEN PENELITIAN

PENGANTAR

Perihal : Permohonan Kesiediaan Menjadi Respoden Lampiran
: Satu Lembar

Kepada Yth : Bapak/Ibu pasien IGD RSUD Santa Maria Cilacap

Dengan hormat,

Dalam rangka penulisan tesis dengan judul “Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan di Unit IGD RSUD Santa Maria Cilacap, saya memohon dengan hormat kepada Bapak/Ibu untuk menjawab beberapa pertanyaan yang telah disediakan. Jawaban Bapak/Ibu diharapkan objektif artinya diisi apa adanya sesuai pendapat sendiri tanpa dipengaruhi orang lain. Kuesioner ini tidak menimbulkan akibat yang merugikan Bapak/Ibu dan tidak perlu takut dan ragu-ragu dalam memberikan jawaban yang sejujurnya. Semua jawaban yang diberikan oleh Bapak/Ibu adalah benar dan jawaban yang diminta adalah sesuai dengan kondisi yang dirasakan Bapak/Ibu. Oleh karena itu, data dan identitas Bapak/Ibu akan dijamin kerahasiaannya. Demikianlah pengantar ini dibuat, atas perhatian, bantuan dan kerjasama bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Thomas Astrio

Variabel	Pernyataan	ST	%	KP	%	CP	%	P	%	SP	%	Jumlah
Responsiveness	Petugas IGD	0	0	0	0	9	12,4	52	71,2	12	16,4	73
(Daya Tanggap)	tanggap dalam membantu pasien yang datang ke IGD											
	Ketika bertanya petugas IGD memberikan jawaban tentang tindakan keperawatan yang diberikan	0	0	0	0	11	15,1	50	68,5	12	16,4	73
	Perawat selalu membantu anda jika anda membutuhkan informasi tentang kesehatan	0	0	1	1,3	7	9,6	56	76,7	9	12,4	73
	Perawat IGD memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti oleh pasien	0	0	0	0	11	15,1	49	67,1	13	17,8	73
Assurance (Jaminan)	Perawat tanggap dalam menangani setiap keluhan pasien	1	1,3	2	2,7	12	16,4	44	60,3	14	19,2	73

	Perawat memberi salam dan senyum ketika bertemu dengan Anda	0	0	3	4,1	12	16,4	48	65,7	10	13,6	73
	Sebelum melakukan tindakan, perawat IGD menjelaskan tujuan dari tindakan	0	0	5	6,8	9	12,3	50	68,4	9	12,3	73
	Petugas IGD selalu ramah kepada anda dalam menangani pertanyaannya	0	0	0	0	8	10,9	52	71,2	13	17,8	73
Tangible (Bukti Fisik)	Petugas IGD mampu menjaga kerahasiaan diagnosis penyakit pasien	1	1,3	0	0	8	10,9	51	69,8	13	17,8	73
	Perawat telitid dan terampil dalam melaksanakan tindakan keperawat	0	0	3	4,1	15	20,4	47	64,4	8	10,9	73

atan
kepada Anda

Petugas IGD harus memberikan informasi tentang administrasi	0	0	0	0	13	17,8	54	73,9	6	8,2	73
---	---	---	---	---	----	------	----	------	---	-----	----

yang berlaku

[illegible]

Perawat menjaga kebersihan dan kesiapan alat kesehatan yang digunakan	0	0	1	1,3	9	12,3	52	71,2	11	15,1	73
---	---	---	---	-----	---	------	----	------	----	------	----

Empathy
(Empathy)

Emphaty (Emphaty)	Perawat tidak memandang pangkat/statu s tapi berdasarkan kondisi Anda	0	0	1	1,3	4	5,5	53	72,6	15	20,6	73
------------------------------------	---	---	---	---	-----	---	-----	----	------	----	------	----

[illegible]

Perawat	0	0	4	5,5	12	16,4	46	63	11	15,1	73
---------	---	---	---	-----	----	------	----	----	----	------	----

[illegible]

hal-hal yang
harus
dipatuhi
dalam
perawatan
Anda



KUESONER

A. Kuesoner Tingkat Kualitas pelayanan Pasien

Berilah tanda centang / Check list (✓) ditempat yang telah disediakan pada jawaban yang saudara anggap paling tepat sesuai dengan kenyataan yang saudara alami. Istilah pernyataan dibawah ini dengan sejujur-jujurnya dan kerjasamanya dalam pengisian kuisoner dibawah ini, terimakasih.

Keterangan :

SP : Sangat Puas

P : Puas

CP : Cukup Puas

KP : Kurang Puas

STP : Sangat Tidak Puas

a. Karakteristik Responden

Umur tahun

Jenis Kelamin : ☐ Laki- Laki ☐ Perempuan

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ Sarjana

☐ Tidak Tamat SD ☐ Tidak Sekolah

Pekerjaan : ☐ Pensiunan PNS ☐ Pensiunan Swasta

☐ Wiraswasta ☐ Ibu Rumah Tangga

Lainnya(sebutkan).....

1. Kunjungan ke unit IGD dalam sebulan terakhir :

☐ 1-3 kali ☐ 7-10 kali

☐ 4-6 kali ☐ lebih dari 10 kali

No	Pernyataan	SP	P	CP	KP	STP
	<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>					
1.	Petugas IGD tanggap dalam membantu pasien yang datang ke IGD					
2	Ketika bertanya petugas IGD memberikan jawaban tentang tindakan keperawatan yang diberikan					
3	Perawat selalu membantu anda jika anda membutuhkan informasi tentang kesehatan					
4	Perawat IGD memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti oleh pasien					
	<i>Assurance (Jaminan)</i>					
5	Perawat memberi salam dan senyum ketika bertemu dengan Anda					
6	Sebelum melakukan tindakan, perawat IGD menjelaskan tujuan dari tindakan					
7	Petugas IGD selalu ramah kepada anda dalam menanggapi pertanyaan anda					
8	Petugas IGD mampu menjaga kerahasiaan diagnose penyakit pasien					
9	Perawat teliti dan terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan kepada Anda					
	<i>Tangible (Bukti Fisik)</i>					
10	Petugas IGD memberikan informasi tentang administrasi yang berlaku dan fasilitas rumah sakit dan sesuai yang Anda inginkan					
11	Perawat selalu menjaga kebersihan dan kerapian ruangan yang anda tempati					

12	Di IGD tersedia ruang tunggu untuk keluarga saat sedang menemani pasien					
13	Perawat menjaga kebersihan dan kesiapan alat-alat kesehatan yang digunakan					
	Emphaty (Emphaty)					
14	Perawat tidak memandang pangkat/status tapi berdasarkan kondisi Anda					
15	Perawat membina hubungan yang baik saat melakukan tindakan medis					
16	Perawat perhatian dan memberi dukungan moril terhadap keadaan Anda					
17	Perawat melayani pasien dengan sabar					
18	Perawat siap membantu apabila ada masalah dengan kondisi kesehatan					
	Reliability (Keandalan)					
19	Prosedur penerimaan pasien terlaksana dengan cepat					
20	Pelayanan pemeriksaan diagnosis dan perawatan terhadap pasien yang cepat dan tepat					
21	Petugas IGD datang melayani Anda dalam waktu ≤ 5 menit					
22	Ketepatan waktu perawat tiba ketika Anda membutuhkan					
23	Perawat memberitahu dengan jelas hal-hal yang harus dipatuhi dalam perawatan Anda					

UCAPAN TERIMA KASIH

Saya ucapkan terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu menjadi informan dalam penelitian ini. Semoga dalam penelitian ini dapat lebih meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Unit IGD RSUD Santa Maria Cilacap.



no	nama	jenis kelamin	umur	pekerjaan					TINGKAT PENDIDIKAN				RIWAYAT KUNYUNGAN				Responsiveness (Days Taggah)					Assurance (Jaminan)					Tangible (Bukti Fisik)					Empathy (Empati)					Reliability (Keandalan)					jumlah	keterangan	
				PNS	KARYAWAN SWASTA	DI RUMAH TANGGA	TIDAK BEKERJA	LAINNYA	SD	SMP	SMA	DIPLOMA	SARJANA	SAMPAI 34	SAMPAI 67	SAMPAI 90	ATAU LEBIH	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23				
1	s	P	25	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	81	baik		
2	ys	P	45	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	4	3	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	90	baik
3	andi	P	26	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	5	3	4	3	3	4	4	3	3	3	80	baik		
4	rahi	P	55	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	baik	
5	dyah	P	48	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	baik	
6	wagiman	L	35	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	98	sangat baik		
7	reya satria	P	56	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	4	3	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	88	baik		
8	dimyati	P	59	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	96	sangat baik	
9	garcia	L	25	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	3	4	4	4	3	5	3	5	5	4	4	4	92	baik		
10	rizky h	L	52	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	98	sangat baik		
11	m.khuma	L	46	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	93	baik		
12	dimyati	L	38	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	95	sangat baik		
13	agnus	L	47	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	96	sangat baik		
14	lisa p	P	26	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	84	baik	
15	mba	P	44	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74	baik		
16	lisa	P	54	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	4	3	4	4	4	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	80	baik		
17	WAS	P	56	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	4	3	3	3	1	2	2	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	58	cukup baik	
18	maria o	P	52	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	cukup baik		
19	lisa	P	65	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	101	sangat baik		
20	tanu	P	33	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	baik		
21	ricka	P	55	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	85	baik	
22	R1	L	31	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	76	baik		
23	R2	L	58	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	94	sangat baik	
24	ciciha	P	21	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	4	5	4	4	5	5	4	4	5	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	93	baik		
25	R2	L	51	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	67	cukup baik		

[illegible]



LOG BOOK

BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : THOMAS ASTRIO
NIM : 108222036

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN ALIH
JENJANG
FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS
AL-IRSYAD CILACAP
TAHUN AKADEMIK 2022-2023**

LEMBAR KONSULTASI

Nama Mahasiswa : THOMAS ASTRIO
 NIM : 108222036
 Judul Skripsi : GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN INSTALASI GAWAT
 DARURAT DI RUMAH SAKIT SANTA MARIA CILACAP

NO	TANGGAL	MATERI KONSUL	PARAF
1.		Judul Aec	
2.	18/9/2023	Latar belakang mkle mnggr- luki pala piranda tublet ▽ dari amu ke lhmus menjawa pertanyaan SW IH hirdan numbering	As
3	10/10/2023	Latar belakang Pendidikan tata tulis Masalahnya belum jelas) As
4	13/10/2023	Mengolah mkle dilecehkan Tijuan - u - Kerangka teori - u -) As
5	20/10/2023	- u -	As

Pembimbing,

()

LEMBAR KONSULTASI

Nama Mahasiswa :

NIM 84

Judul Skripsi :






NO	TANGGAL	MATERI KONSUL	PARAF
	27/10/2023	Acc Siyaka jia	A,

Pembimbing,

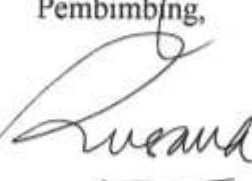
Signature

LEMBAR KONSULTASI

Nama Mahasiswa : Therung Astri
 NIM : 108222036
 Judul Skripsi : Gambaran kualitatif pelayanan instalasi gawat darurat di RSW Santa Maria Cilacap.





NO	TANGGAL	MATERI KONSUL	PARAF
1.	24/10-2023	Ben cover latar belakang tata tulis, konsep dan fenomena di IGD Santa Maria Cilacap. BAB II perbaiki kosakata	
2.	27/10-2023	BAB I all tulis ulang BAB II sesuai variabel	
3.	28/10-2023	Definisi operasional: polgas instrumen penelitian untuk peneliti dan jenis kuesioner	
4.	29/10-2023	Jml populasi 280 tulis 28. Analisis data univariat ditulis variabel yg akan dianalisis	
5.	30/10-2023	all seminar proposal selesai	

Pembimbing,


Luciana

LEMBAR KONSULTASI

Nama Mahasiswa :
 NIM :
 Judul Skripsi :





NO	TANGGAL	MATERI KONSUL	PARAF
	13/1/2024	Halal untuk di Celi lagi	
	13/1/2024	Pembahasan untuk di putuskan Endera Linderu yang baru sudah < 10 th	
	15/1/2024	Lampiran ke komputer dan daftar pustaka Celi lagi faktor dub's	
	16/1/24	ACC Sogluhan yia	

Pembimbing,

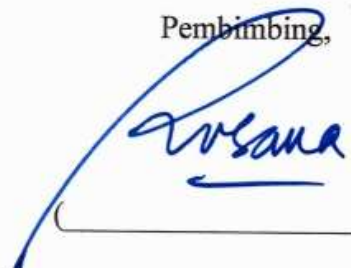


LEMBAR KONSULTASI








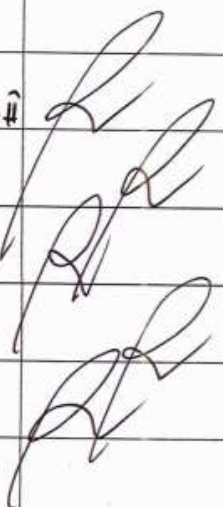
Nama Mahasiswa :
 NIM :
 Judul Skripsi :

NO	TANGGAL	MATERI KONSUL	PARAF
1.	14/1-2024	data tabulasi sesuaikan & DO Bab III. masukkan ke BAB IV	
2.	15/1-2024	perbaikan BAB IV, tambahkan dalam pembahasan sesuai hasil, implikasi & penerapannya & BAB V. Perbaiki susunan	
3.	16/1-2024	lengkapi dari cover s.d lampiran.	
4.	16/1-2024	ace ut nty hasil	

Pembimbing,


 ()

DAFTAR HADIR KONSULTASI SKRIPSI

NO	TANGGAL	POKOK BAHASAN	PARAF
1.		Korrel Jodul	
2.	18/9/2023	Latar Belakang	
3	10/9/2023	Latar Belakang	
4	13/10/23	Wawasan, tujuan, konsep teori & koreksi	
5	13/10/23	Wawasan, tujuan, konsep di koreksi	
6	21/10/23	BAB III, Definisi operasi	
7	21/10/23	perbaikan. koreksi	
8	29/10/23	Ace Siaga. Ugm.	
1.	24/10/23	Cover, latar belakang, BAB II	
2.	27/10/23	Bab 3 Ace, lanjut BAB II	
3.	28/10/23	Definisi operations, kustom	
4.	29/10/23	Analisa data wawancara	
5.	30/10/23	Ace Seminar proposal.	

Ketua Program Studi
S1 Keperawatan



DAFTAR HADIR KONSULTASI SKRIPSI

NO	TANGGAL	POKOK BAHASAN	PARAF
	13/1/2024	Haril	Dr.
	13/1/2024	Pembahasan	Dr.
	15/1/2024	Revisi Pembahasan	Dr.
	16/1/2024	Acc Skripsi akhir	Dr.
	14/1-2024	Tabulasi hasil data.	Dr.
	15/1-2024	BAB IV, V & VI	Dr.
	16/1-2024	Ukuran	Dr.
	16/1 2024	acc skripsi	Dr.

Ketua Program Studi
S1 Keperawatan

