LAMPIRAN

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
PROGRAM PASCASARJANA
Jalan Udayana Nomor 11 Singaraja, Bali 81116 Telepon (0362) 32558 Laman www.pasca.undiksha.ac.id

Singaraja, 22 Juli 2025

Nomor : 3391/UN48.14.1/PT.02.05/2025
Hal : **Mohon Ijin Pengambilan Data**
Yth. : Direktur RSU Kertha Usada

di Kaliuntu

Dengan hormat, dalam rangka pengumpulan data untuk Penelitian Tesis mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha, kami mohon kesedian Bapak/Ibu untuk dapat menerima dan mengijinkan mahasiswa kami sebagai berikut :

Nama	**: Putu Sukedana**
NIM	**: 2129131025**
Program Studi	**: Ilmu Manajemen (S2)**
Judul Tesis	**: Analisis Efektivitas Manajemen Komunikasi Melalui Teach Back Technique Dalam Mencegah Terjadinya Komplain Medis Dan Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Kertha Usada.**

untuk mendapatkan data/informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa dalam melakukan penelitian.

Atas perhatian, perkenaan dan kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Menyetujui,

Pembimbing I,

Putu Indah Rahmawati
NIP. 198002172002122001

Pembimbing II,

Komang Krisna Heryanda
NIP. 198309212015041001

Mengetahui,
a.n. Direktur,
Wadir I,

Ida Bagus Putu Arnyana
NIP. 195812311986011005

YAYASAN KERTHA USADA
RUMAH SAKIT UMUM KERTHA USADA SINGARAJA
Jl. Cendrawasih No. 5-7 Singaraja- Bali
Telp (0362) 26277, 26278
E-mail : info@kerthausada.com Kode Pos 81116

Singaraja, 23 Juli 2025

No : 100/DIKLAT/RSU KU/VII/2025
Lampiran : 1 (gabung)
Perihal : Penerimaan Pengambilan Data

Kepada Yth,

Rektor Universitas Pendidikan Ganesha
Program Pascasarjana
di-
Tempat

Dengan hormat,

Berdasarkan Surat yang kami terima dari Universitas Pendidikan Ganesha Program Pasca Sarjana dengan nomor : 3391/UN48.14.1/PT.02.05/2025 perihal Ijin Pengambilan Data dengan data mahasiswa sebagai berikut:

Nama	:	Putu Sukedana
NIM	:	2129131025
Lokasi Penelitian	:	RSU Kertha Usada
Judul Penelitian	:	Analisis Efektivitas Manajemen Komunikasi Melalui Teach Back Technique Dalam Mencegah Terjadinya Komplain Medis Dan Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Kertha Usada

Bersama ini kami sampaikan bahwa yang bersangkutan dapat kami terima untuk melaksanakan Pengambilan Data di Rumah Sakit Umum Kertha Usada.

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

Singaraja, 23 Juli 2025

Mengetahui

Direktur RSU Kertha Usada

RUMAH SAKIT UMUM KERTHA USADA

dr. I Wayan Parna Arianta,MARS
NIK : 2008.1203.0003

Tembusan ini disampaikan kepa Yth:

1. *Kepala Bidang Pelayanan Medis*
2. *Ketua Diklat RSU Kertha Usada*
3. *Kepala Unit UGD RSU Kertha Usada*

Wawancara untuk penelitian Analisis Efektivitas Manajemen Komunikasi Melalui *Teach Back Technique* dalam Mencegah Terjadinya Komplain Medis dan Meningkatkan Kepuasan pasien di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Kertha Usada

Bapak / Ibu yang terhormat,

Saya adalah mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha, Fakultas Ilmu Managemen yang sedang menyelesaikan tugas akhir Tesis.

Dalam rangka mengumpulkan data, saya memohon kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu meluangkan waktu untuk wawancara. Hasil dari wawancara ini sepenuhnya akan digunakan untuk kepentingan penelitian tentang kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Kertha Usada. Jawaban wawancara ini akan terjamin kerahasiannya, oleh karena itu Bapak/Ibu tidak perlu menuliskan nama.

Mengingat keberhasilan penelitian ini akan sangat tergantung kepada kelengkapan jawaban, dimohon dengan sangat agar kiranya jawaban dapat diberikan sejujur mungkin. Kejujuran serta kesungguhan Bapak/Ibu dalam wawancara ini akan sangat berarti dan sangat saya hargai.

Atas kesedian serta kerjasama Bapak/Ibu, saya ucapkan banyak terima kasih.

Hormat Saya,

PUTU SUKEDANA

PETUNJUK :

MOHON BERIKAN TANDA SILANG (X) PADA JAWABAN YANG ANDA PILIH.

Jenis Kelamin :
( ) Pria
( ) Wanita

Umur Anda saat ini
( ) 17 – 24 tahun
( ) 25 – 34 tahun
( ) 35 – 49 tahun
( ) 50 – 64 tahun
( ) 65 tahun keatas

Pekerjaan Anda saat ini :
( ) Pelajar/Mahasiswa
( ) Pegawai Negeri
( ) Pegawai Swasta
( ) Buruh
( ) Pedagang
( ) Tidak bekerja
( ) Lain-lain, sebutkan

Pendidikan akhir yang anda miliki:
( ) SD
( ) SLTP
( ) SLTA
( ) DIPLOMA( ) S-1
( ) S-2
( ) S-3

Daftar Pertanyaan Wawancara

Bagaimana dokter menjelaskan diagnosis klien? (skala 1-5)
Bagaimana dokter menjelaskan penyebab penyakit klien? (skala 1-5)
Bagaimana dokter menjelaskan obat yang diberikan? (skala 1-5)
Menurut Anda, apa saja ketidakpuasan yang Anda rasakan terhadap penjelasan dokter?
Menurut Anda, apa saja hal yang membuat Anda ingin komplain terhadap penjelasan dokter?
Menurut Anda, bagaimana kepuasan terhadap dokter yang melakukan TBT? (skala 1-5)
Menurut Anda, bagaimana keinginan potensi komplain pada dokter yang melakukan TBT? (skala 1-5)
Menurut Anda, apa kekuatan dan kelemahan dari TBT?
Menurut Anda, apakah ada strategi yang tepat untuk mengatasi permasalahan komplain dan ketidakpuasan penjelasan dokter?

Penyusunan item pertanyaan pada wawancara kepuasan klien menggunakan skala likert yang terdiri dari 5 poin dengan bobot nilai sebagai berikut:

Pernyataan		**Skala**
Kenyataan	Harapan	
Sangat Puas	Sangat Penting	5
Puas	Penting	4
Cukup Puas	Cukup Penting	3
Tidak Puas	Tidak Penting	2
Sangat Tidak Puas	Sangat Tidak Penting	1

Potensi komplain menggunakan skala likert yang terdiri dair 5 poin dengan bobot nilai sebagai berikut:

Pernyataan	Skala
Sangat Ingin komplain	5
Ingin Komplain	4
Cukup ingin komplain	3
Tidak komplain	2
Sangat Tidak ingin komplain	1