

# **LAMPIRAN**

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian akan dilakukan pada Bulan Juli tahun 2022 dengan pengambilan data koesioner pengguna aplikasi Halodoc triwulan kedua tahun 2022.

No	Kegiatan	Tahun 2022																															
		Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus				September			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Tahap Persiapan Proposal	■	■																														
	a. Pengajuan Konsep Penelitian	■	■																														
	b. Pengajuan Judul Penelitian			■	■																												
	c. Judul Penelitian					■	■																										
2	Tahap Penyusunan Proposal						■	■	■	■	■	■	■																				
	a. Penyusunan BAB 1						■	■	■	■	■	■	■																				
	b. Penyusunan BAB 2									■	■	■	■																				
	c. Penyusunan BAB 3													■	■	■	■																
3	Tahap Seminar Proposal																																
	a. Sidang Seminar Proposal																																
	b. Revisi Seminar Proposal																	■															
4	Tahap Pengambilan Data																					■	■	■	■	■	■	■	■				
	a. Pengajuan Konsep koesioner																					■	■	■	■	■	■	■	■				
	b. Pengambilan Data Koesioner																									■	■	■	■				
	c. Pengolahan Data Koesioner																													■	■	■	■
5	Tahap Penyusunan Skripsi																																
	a. Penyusunan BAB 4																									■	■	■	■				
	b. Penyusunan BAB 5																													■	■	■	■
	c. Penyusunan BAB 6																																
6	Tahap Sidang Skripsi																																

## Lampiran 2.Kuesioner

# KUESINER HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PLATFORM TELEMEDICINE HALODOC TAHUN 2022

**Petunjuk Pengisian:** Silahkan pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda (☐) pada pilihan jawaban tersedia.

### 1. Karakteristik Demografi

#### a. Usia

- < 20 tahun
- 21-35 tahun
- 36-45 tahun
- 46-55 tahun
- >56 tahun

#### b. Jenis Kelamin

- Laki- Laki
- Perempuan

#### c. Tingkat Pendidikan

- Tamat SD
- Tamat SMP/Sederajat
- Tamat SMA/Sederajat

- Tamat D3/Sederajat
- Tamat S1/Sederajat
- Tamat S2 atau lebih

d. Pekerjaan

- Tidak Bekerja
- Mahasiswa
- Swasta
- Wiraswasta
- TNI/POLRI

Lainnya :

5. Kota Domisli

- Semarang
- Kabupaten Semarang
- Demak
- Kendal
- Wonosobo
- Magelang

Lainnya :

6. Aktivitas Penggunaan Telemedicine Halodoc

- Konsultasi Dokter
- Membeli Obat
- Membuat Janji RS

Lainnya :

7. Penggunaan Platform Telemedicine Halodoc

- 1 - 2 Kali
- 3 - 4 Kali
- >4 Kali

**2. Mutu Layanan**

Mutu pelayanan merupakan kualitas keseluruhan dari ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk/jasa dalam dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan.

Petunjuk pengisian, Silahkan pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan pilihan yang tersedia

keterangan

1. Puas

2. Tidak Puas

Variabel	Indikator	Pernyataan	Puas	Tidak Puas
Mutu Pelayanan	Keandalan	Saya memiliki sumber daya dan merasa sangat mudah untuk mengakses pelayanan platform Halodoc		
		Saya tidak merasa kesulitan saat menggunakan pelayanan <i>platform</i> Halodoc		
		Petunjuk yang terdapat di pelayanan <i>Platform</i> Halodoc mudah untuk saya pahami		

	<b>Daya Tanggap</b>	Aplikasi/ web pelayanan <i>platform</i> Halodoc cepat saat dibuka / digunakan		
		Aplikasi/ web pelayanan cepat dalam menjawab permintaan layanan <i>platform</i> Halodoc		
	<b>Jaminan dan kepastian</b>	Pelayanan <i>platform</i> Halodoc yang saya gunakan dapat dipercaya		
		Saya tidak merasa khawatir dalam menggunakan pelayanan <i>platform</i> Halodoc.		
		Saya merasa aman untuk memberikan informasi pribadi selama menggunakan pelayanan <i>platform</i> Halodoc.		
	<b>Empati</b>	Saya merasa hal yang saya butuhkan telah terpenuhi terpenuhi pada pelayanan <i>platform</i> Halodoc.		
		Saya merasa pelayanan <i>platform</i> Halodoc yang saya gunakan memiliki norma dan nilai yang sama seperti prinsip saya		
		Pelayanan <i>platform</i> Halodoc memberikan saya informasi layanan rekomendasi mengenai informasi		
		layanan dan produk kesehatan yang sesuai dengan preferensi saya		
	<b>Bukti Fisik</b>	Informasi/ konten pelayanan <i>platform</i> Halodoc di aplikasi/ web ditampilkan dengan menarik		
		Informasi pelayanan <i>platform</i> Halodoc di aplikasi/ web mudah dipahami dan diikuti dengan baik		
		Perpaduan tata letak dan warna pada aplikasi/ web pelayanan <i>platform</i> Halodoc tampak menarik		

### 3. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja( atau hasil ) yang dirasakan dibandingkan dengan harapan

Petunjuk pengisian, Silahkan pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan pilihan yang tersedia

keterangan

1. Puas

2. Tidak Puas

Variabel	Indikator	Pernyataan	Puas	Tidak Puas
	<b>Layanan Aplikasi Halodoc</b>	Saya merasa puas dengan keseluruhan kualitas layanan yang diberikan pelayanan <i>platform</i> Halodoc selama menggunakannya		
		Saya merasa puas layanan <i>platform Halodoc</i> dibandingkan dengan layanan kesehatan secara tatap muka		
		Saya bermaksud menggunakan <i>platform Halodoc</i> dimasa mendatang bila membutuhkan pelayanan kesehatan jika saya merasa puas		
	<b>Sikap dan Respon</b>	Saya merasa puas dengan sikap dan performa dokter/ pemberi pelayanan yang memberikan pelayanan <i>platform Halodoc</i>		
		Pelayanan pada <i>platform Halodoc</i> yang saya gunakan		
		memberikan pelayanan yang optimal		
		Pilihan penyedia pelayanan <i>platform Halodoc beragam</i>		

<b>Tingkat Kepuasan</b>		dan mudah untuk saya temukan		
	<b>Harga Jasa</b>	Saya puas dengan harga pada pelayanan platform Halodoc karena telah sesuai dan terjangkau		
		Saya merasa pelayanan <i>platform</i> Halodoc yang saya gunakan memiliki sistem pembayaran elektronik yang aman		
		Saya merasa pelayanan <i>platform</i> Halodoc yang saya gunakan memiliki norma dan nilai yang sama seperti prinsip saya		
	<b>Kemudahan Fitur Konsultasi Dokter</b>	Pelayanan <i>platform</i> Halodoc merupakan pelayanan yang menyenangkan dan mudah		
		Dokter atau pemberi pelayanan <i>platform</i> Halodoc yang saya gunakan memberikan respon yang cepat		
		Dokter atau pemberi pelayanan pada <i>platform</i> Halodoc yang memberikan umpan balik		



### Lampiran 3. Pengelolaan Data Univariat

#### 1. Mutu Layanan

##### a. Data Frekuensi Statistik

N	Valid	100
	Missing	0
Mean		17.61

##### b. Uji Validitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15	26	26.0	26.0	26.0
	16	21	21.0	21.0	47.0
	17	15	15.0	15.0	62.0
	18	14	14.0	14.0	76.0
	19	4	4.0	4.0	80.0
	20	3	3.0	3.0	83.0
	21	5	5.0	5.0	88.0
	22	4	4.0	4.0	92.0
	23	2	2.0	2.0	94.0
	24	3	3.0	3.0	97.0
	26	1	1.0	1.0	98.0
	27	1	1.0	1.0	99.0
	28	1	1.0	1.0	100.0
	Total		100	100.0	100.0

RECODE TOT\_Q (17 thru Highest=1) (ELSE=2) INTO KAT\_Q.

#### 2. Kepuasan Pelanggan

##### a. Data Frekuensi Statistik

N	Valid	100
	Missing	0
Mean		14.39

b. Uji Validitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12	56	56.0	56.0	56.0
	13	11	11.0	11.0	67.0
	15	1	1.0	1.0	68.0
	16	7	7.0	7.0	75.0
	17	2	2.0	2.0	77.0
	18	1	1.0	1.0	78.0
	19	15	15.0	15.0	93.0
	20	1	1.0	1.0	94.0
	23	4	4.0	4.0	98.0
	24	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

RECODE TOT\_X (14 thru Highest=1) (ELSE=2) INTO KAT\_X.

## Lampiran 4. Pengelolaan Data Bivariat

### 1. Deskriptif Statistik

Descriptive Statistics					
	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
KAT_Q	100	1	2	1.47	.502
KAT_X	100	1	2	1.67	.473
Valid N (listwise)	100				

```
FREQUENCIES VARIABLES=KAT_Mutu KAT_Kepuasan
/STATISTICS=MEAN
/ORDER=ANALYSIS.
```

### 2. Frekuensi Statistik

Statistics			
		KAT_X	KAT_Q
N	Valid	100	100
	Missing	0	0
Mean		1.67	1.47

### 3. Frekuensi Table

KAT_X					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PUAS	33	33.0	33.0	33.0
	TIDAK PUAS	67	67.0	67.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KAT_Q					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PUAS	53	53.0	53.0	53.0

TIDAK PUAS	47	47.0	47.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

#### 4. Crosstabs

##### Case Processing Summary

	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
KAT_X * KAT_Q	100	100.0%	0	0.0%	100	100.0%

#### 5. Crosstabulation

##### KAT\_X \* KAT\_Q Crosstabulation

			KAT_Q		Total
			PUAS	TIDAK PUAS	
KAT_ X	PUAS	Count	27	6	33
		Expected Count	17.5	15.5	33.0
		% within KAT_X	81.8%	18.2%	100.0%
		% of Total	27.0%	6.0%	33.0%
	TIDAK PUAS	Count	26	41	67
		Expected Count	35.5	31.5	67.0
		% within KAT_X	38.8%	61.2%	100.0%
		% of Total	26.0%	41.0%	67.0%
Total	Count	53	47	100	
	Expected Count	53.0	47.0	100.0	
	% within KAT_X	53.0%	47.0%	100.0%	
	% of Total	53.0%	47.0%	100.0%	

## 6. Chi-Square Tests

Chi-Square Tests					
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	16.421 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	14.740	1	.000		
Likelihood Ratio	17.481	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	16.257	1	.000		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 15,51.

b. Computed only for a 2x2 table

Hasil tersebut didapatkan bahwa mutu pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan pelanggan setelah dikontrol oleh dua variabel dengan hasil uji statistik didapatkan nilai *p-value* sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ) dengan batas nilai kepuasan 15,51 maka akan dilakukan merger sehingga menjadi tabel *kontingency* 2x2.

## Lampiran 5 Formulir Koresponden Melalui Google Formulir

Alamat Website : <https://forms.gle/dfNMGj7TFL8F7zwb7>

KUESIONER HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENGGUNA PLATFORM TELEMEDICINE HALODOC  
TRIWULAN KEDUA TAHUN 2022

UNIVERSITAS NASIONAL  
KARANGTURI

### Kuesioner Penelitian Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Platform Telemedicine Halodoc Triwulan Kedua Tahun 2022

Kepada Yth. Saudara/i  
Pengguna Platform Telemedicine Halodoc  
Di Tempat

Perkenalkan Nama Saya Dimas Aji Saputra, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir di Universitas Nasional Karangturi Semarang Fakultas Kesehatan dengan Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan, maka kami ingin mengadakan penelitian mengenai Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Platform Telemedicine Halodoc Triwulan Kedua Tahun 2022.

1. Pernah menggunakan platform telemedicine Halodoc ( April - Juni Tahun 2022 ) minimal 1 kali
2. Seseorang yang sadar dan berusia >17 tahun
3. Seseorang yang melakukan pelayanan platform telemedicine Halodoc baik pelayanan konsultasi, membeli obat, buat janji, dan lainnya di platform telemedicine Halodoc

Sehubungan dengan hal tersebut, kami membutuhkan sejumlah data untuk diolah dan kemudian akan dijadikan sebagai bahan penelitian melalui kerjasama dan kesediaan saudara dalam mengisi kuesioner ini. kami harapkan saudara/i mengisi kuesioner ini dengan sungguh-sungguh agar didapatkan data yang valid.

Waktu yang dibutuhkan untuk pengisian kuesioner ini sekitar 10-20 menit. Seluruh Informasi yang diberikan dalam pengambilan data ini bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian, 20 orang responden yang beruntung juga akan mendapatkan Hadiah masing-masing berupa pulsa Rp. 50.000,- Untuk 10 orang responden pertama dan 10 orang responden yang beruntung. Sebagai tanda terima kasih kami yang akan diundi pada akhir survei Penelitian.

Atas perhatian dan kesediaan saudara/i sekali mengisi kuesioner ini, kami mengucapkan banyak terima kasih.

Hormat Kami,  
Dimas Aji Saputra

[dmsjgm1cmsptr@gmail.com](mailto:dmsjgm1cmsptr@gmail.com) [Ganti akun](#)

\* Wajib

**Usia** \*

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- <20 tahun
- 21-35 tahun
- 36-45 tahun
- 46-55 tahun
- >56 tahun

**Jenis Kelamin** \*

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- Laki-laki
- Perempuan

**Tingkat Pendidikan** \*

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- Tamat SD
- Tamat SMP/Sederajat
- Tamat SMA/Sederajat
- Tamat D3/Sederajat
- Tamat S1/Sederajat
- Tamat S2 atau lebih

**Pekerjaan \***

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- Tidak Bekerja
- Mahasiswa
- Swasta
- Wiraswasta
- TNI/POLRI
- Yang lain: \_\_\_\_\_

**Kota Domisili \***

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- Semarang
- Kabupaten Semarang
- Demak
- Kendal
- Wonosobo
- Magelang
- Yang lain: \_\_\_\_\_

**Aktivitas Penggunaan Telemedicine Halodoc \***

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- Konsultasi Dokter
- Membeli Obat
- Membuat Janji RS
- Yang lain: \_\_\_\_\_

**Penggunaan Platform Telemedicine Halodoc \***

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- 1 - 2 Kali
- 3 - 4 Kali
- >4 Kali



### Mutu Pelayanan

Mutu pelayanan merupakan kualitas keseluruhan dari ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk/jasa dalam dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan.

Petunjuk pengisian, Silahkan pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan pilihan yang tersedia.

keterangan

1. Sangat Puas

2. Puas

3. Tidak Puas

### Keandalan

Saya memiliki sumber daya dan merasa sangat mudah untuk mengakses pelayanan platform Halodoc \*

- Sangat Puas
- Puas
- Tidak Puas

Saya tidak merasa kesulitan saat menggunakan pelayanan platform Halodoc \*

- Sangat Puas
- Puas
- Tidak Puas

Petunjuk yang terdapat di pelayanan Platform Halodoc mudah untuk saya pahami \*

- Sangat Puas
- Puas
- Tidak Puas

### Daya Tanggap

Aplikasi/ web pelayanan platform Halodoc cepat saat dibuka / digunakan \*

- Sangat Puas
- Puas
- Tidak Puas

Aplikasi/ web pelayanan cepat dalam menjawab permintaan layanan platform Halodoc \*

- Sangat Puas
- Puas
- Tidak Puas

Dokter atau pemberi pelayanan *platform* Halodoc yang saya gunakan memberikan respon yang cepat \*

- Sangat Puas
- Puas
- Tidak Puas

#### Jaminan dan Kepastian

Pelayanan *platform* Halodoc yang saya gunakan dapat dipercaya \*

- Sangat Puas
- Puas
- Tidak Puas

Saya merasa aman untuk memberikan informasi pribadi selama menggunakan pelayanan *platform* Halodoc. \*

- Sangat Puas
- Puas
- Tidak Puas

#### Empati

Saya merasa hal yang saya butuhkan telah terpenuhi pada pelayanan *platform* Halodoc. \*

- Sangat Puas
- Puas
- Tidak Puas

Saya merasa pelayanan *platform* Halodoc yang saya gunakan memiliki norma dan nilai yang sama seperti prinsip saya \*

- Sangat Puas
- Puas
- Tidak Puas

Pelayanan *platform* Halodoc memberikan saya rekomendasi mengenai informasi layanan dan produk kesehatan yang sesuai dengan preferensi saya \*

- Sangat Puas
- Puas
- Tidak Puas

Bukti Fisik

Informasi/ konten pelayanan *platform* Halodoc di aplikasi/ web ditampilkan dengan menarik \*

- Sangat Puas
- Puas
- Tidak Puas

Informasi pelayanan *platform* Halodoc di aplikasi/ web mudah dipahami dan diikuti dengan baik \*

- Sangat Puas
- Puas
- Tidak Puas

Perpaduan tata letak dan warna pada aplikasi/ web pelayanan *platform* Halodoc tampak menarik \*

- Sangat Puas
- Puas
- Tidak Puas

### Kepuasan Pelanggan

kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja ( atau hasil ) yang dirasakan dibandingkan dengan harapan  
Petunjuk pengisian, Silahkan pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan pilihan yang tersedia

keterangan

1. Sangat Puas
2. Tidak Puas

### Layanan Aplikasi Halodoc

Saya merasa puas dengan keseluruhan kualitas layanan yang diberikan pelayanan platform Halodoc selama menggunakannya \*

- Sangat Puas  
 Tidak Puas

Saya merasa puas layanan platform Halodoc dibandingkan dengan layanan kesehatan secara tatap muka \*

- Sangat Puas  
 Tidak Puas

Saya bermaksud menggunakan platform Halodoc dimasa mendatang bila membutuhkan pelayanan kesehatan jika saya merasa puas \*

- Sangat Puas  
 Tidak Puas

### Sikap dan Respon

Saya merasa puas dengan sikap dan performa dokter/ pemberi pelayanan yang memberikan pelayanan platform Halodoc \*

- Sangat Puas  
 Tidak Puas

Pelayanan pada platform Halodoc yang saya gunakan memberikan pelayanan yang optimal \*

- Sangat Puas  
 Tidak Puas

Pilihan penyedia pelayanan *platform* Halodoc beragam dan mudah untuk saya temukan \*

- Sangat Puas  
 Tidak Puas

#### Harga Jasa

Saya puas dengan harga pada pelayanan *platform* Halodoc karena telah sesuai dan terjangkau \*

- Sangat Puas  
 Tidak Puas

Saya merasa pelayanan *platform* Halodoc yang saya gunakan memiliki sistem pembayaran elektronik yang aman \*

- Sangat Puas  
 Tidak Puas

Saya merasa pelayanan *platform* Halodoc yang saya gunakan memiliki norma dan nilai yang sama seperti prinsip saya \*

- Sangat Puas  
 Tidak Puas

#### Kemudahan Fitur Konsultasi Dokter

Pelayanan *platform* Halodoc merupakan pelayanan yang menyenangkan dan mudah \*

- Sangat Puas  
 Tidak Puas

Dokter atau pemberi pelayanan *platform* Halodoc yang saya gunakan memberikan respon yang cepat \*

- Sangat Puas  
 Tidak Puas

Dokter atau pemberi pelayanan p/atform Halodoc yang saya gunakan memberikan respon yang cepat \*

- Sangat Puas
- Tidak Puas

Dokter atau pemberi pelayanan pada p/atform Halodoc yang saya gunakan memberikan umpan balik \*

- Sangat Puas
- Tidak Puas

Terima kasih atas partisipasi anda.  
Apabila anda memiliki pertanyaan lebih lanjut terkait kuesioner atau penelitian ini, anda dapat menghubungi  
E-mail saputra.dimasaji@yahoo.co.id atau nomor telepon (+62)85747269269

Salinan jawaban Anda akan dikirimkan melalui email ke alamat yang Anda berikan.

Kirim

Halaman 1 dari 1 Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.



Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir