

DAFTAR PUSTAKA

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta; 2009. (Diakses tanggal 3 Desember 2017). Tersedia dari: <http://www.peraturan.go.id/uu/nomor-44-tahun-2009.html>
2. Wijono Dj. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan: Teori, Strategi dan Aplikasi. Volume. 2. Cetakan Kedua. Surabaya. Airlangga Unniversity Press; 2011.
3. *Hasibuan*, Malayu SP. Manajemen sumber daya manusia. Cetakan Ketujuh Belas. Jakarta: Bumi Aksara; 2013.
4. Bustami, Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya. Penerbit Airlangga, Jakarta, 2011
5. Budianto Agus, Aspek Jasa Pelayanan Kesehatan dalam Perspektif Perlindungan Pasien, Penerbit Karya Putra Darwati, Bandung 2010
6. Triwibowo.C, Perizinan dan Akreditasi Rumah Sakit Sebuah Kajian Hukum Kesehatan. Penerbit Nuha Medika, Yogyakarta, 2012
7. Yean. P.P, Analisis Persepsi Pasien Partikuler tentang Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Loyalitas di Ruang Rawat Inap RS Islam Malahayati Medan Tahun 2007. (Diunduh Kamis 14 September 2015- 11.30 Wib) Tersedia dari <http://analisispersepsipasiententangkualitaspelayananterhadaptingkatloyalitas.com>
8. Kemenkes Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/11/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
9. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 1171 / Menkes / PER / VI / 2011 tentang Sistem Informasi Rumah Sakit
10. *Pohan*.I.S. 2012. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta:Penerbit EGC
11. *Rahmawati*, A.F. 2013. *Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Dabholkar di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam*. Jurnal. Administrasi Kesehatan Indonesia, Vol. 1 No. 2, April-Juni, pp: 132-134.
12. Muninjaya, G. Manajemen Kesehatan. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC; 2010
13. Ari. Pengaruh Pengetahuan dan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kunjungan Pasien di RSUD Mitra Sehati Medan ; 2014

14. Profil Rumah Sakit Umum Haji Medan; 2014
15. Profil Rumah Sakit Umum Haji Medan; 2016
16. Novida S. Hubungan kenyamanan (convenience) pasien dinas Kodam I/BB dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di instalasi rawat inap rumah sakit TK II Putri Hijau. [Tesis] Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara. Medan; 2009
17. Sari RM. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit tingkat II Putri Hijau Medan. [Tesis] Sekolah Pasca Sarjana Universitas Sumatera Utara. Medan; 2011
18. Mukti WY. Pengaruh mutu layanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Woodward Kota Palu. [Skripsi] Fakultas Kesehatan Masyarakat Unuversitas Hasanuddin. Makassar; 2013
19. Cahyadi SR. Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II. [Tesis] Fakulatas Kesehatan Masyarakat. Universitas Ahmad Dahlan. Yogyakarta; 2015
20. Aulia HFS. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien di rumah sakit TK.II Putri Hijau Kesdam I/BB Medan. [Skripsi] Program Studi Strata-1 Manajemen. Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Sumatera Utara. Medan; 2015
21. Sutrisno. Pengaruh kualitas layanan dan customer relationship management terhadap kepuasan pasien di rumah sakit tingkat II Tentara Nasional Indonesia. [Disertasi] Mahasiswa Program Doktor Ilmu Ekonomi. Universitas Taruma Negara. Surabaya; 2015
22. Saragih R. Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien rumah sakit umum Herna Medan. [Tesis] Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat. FKM USU. Medan; 2010
23. Ekayanti E. Pengaruh persepsi pasien tentang kualitas pelayanan rawat inap terhadap image di rumah sakit Universitas Hasanuddin tahun 2013. [Tesis] Fakultas Kesehatan Masyarakat. UNHAS. Makassar; 2013
24. Firdaus RA. Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (rsud) Dr. Adjidarmo terhadap Pengguna Program Kartu Lebak Sehat (KLS) di Kabupaten Lebak Provinsi Banten. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Banten; 2015

25. Pangestu AY. Gambaran Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Tangerang Selatan tahun 2013. Fakultas Kesehatan dan Ilmu Kesehatan. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta; 2013
26. Aryani F. Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islami Ibnu Sina Pekanbaru. 2015. [Jurnal Farmasi Indonesia]. Vol. 12 (01)
27. Chairunnisa. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) tahun 2015. Fakultas Kedokteran dan Kesehatan Masyarakat. Universitas Muhammadiyah. Jakarta; 2015
28. Rahmani VF. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus: RSUD Bhakti Asih Tangerang). Fakultas Ekonomi dan Manajemen. Institut Pertanian Bogor; 2009
29. Aditama. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan; 2014
30. Permenkes No. 56 Tahun 2014. Tentang klasifikasi rumah sakit dan perizinan rumah sakit. Jakarta; 2014. [Diakses tanggal 3 Desember 2017]. Tersedia dari: <http://peraturan.go.id/permen/kemenkes-nomor-56-tahun-2014.html>
31. Yamit Z. Manajemen pemasaran jasa. Jakarta: Salemba Empat; 2010
32. Nursalam. Manajemen Keperawatan. Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika; 2011
33. Azwar A. Program menjaga mutu pelayanan kesehatan. Jakarta: Ikatan Dokter Indonesia; 2011
34. Kotler, Philip and Gary A. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi. 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga; 2012
35. Nurachmah E. Asuhan Keperawatan Bermutu di Rumah Sakit. Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia (PERSI). Jakarta; 2014
36. Muninjaya, AAG. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta. Penerbit Buku Kedokteran EGC; 2010
37. Hidayat DR. *Ilmu Prilaku Manusia Pengantar Psikologi Untuk Tenaga Kesehatan*. Jakarta: Trans Info Media; 2011
38. Kepmenpan Nomor: 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan layanan publik

39. Ali H. Marketing dan kasus-kasus pilihan. Yogyakarta: CAPS 9 Cener for Academic Publishing Service); 2013
40. Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
41. *Moleong* LJ. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT Remaja Rosdakarya; 2014.
42. *Prastowo* A. Panduan Kreatif Membuat Bahan Ajar Inovatif. Yogyakarta: Diva Press; 2012
43. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik.
44. Bustami. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya. Erlangga. Jakarta; 2011.
45. *Mahrous*, M.S., and *Hifnawy*, T. Patient Satisfaction from Dental Service. Provided by the Collage of Dentistry Taibah University, Saudi Arabia,. *Journal of Taibah University Medical Sciences*, 7(2):104-109; 2012.
46. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional.
47. Retnaningsih E Akses Layanan Kesehatan. Raja Grafindo Persada, Jakarta; 2013.
48. Sukhla AK et al. Doctor-Patient Communication: An Important but Often Ignored Aspect in Clinical Medicine, *JACM*, Vol III, No 11, hlm 208-2011; 2010.
49. Keputusan Menteri Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
50. Arisman. Mengukur Kepuasan Masyarakat dan Kualitas Pelayanan Publik, artikel, Kementerian Hukum dan HAM; 2014.

PROSEDUR WAWANCARA MENDALAM

ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP MUTU PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM HAJI MEDAN

A. Pengantar

1. Memberi salam dan ucapan terimakasih atas kesediaan memberikan informasi.
2. Memperkenalkan diri dengan menyebutkan nama dan latar belakang pendidikan.
3. Menjelaskan secara singkat mengenai tujuan dan topik yang akan di bahas pada wawancara yang akan dilakukan.

B. Tujuan

Melakukan wawancara tentang kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Haji Medan.

C. Prosedur

1. Meminta ijin untuk melakukan wawancara.
2. Meminta kepada informan untuk memberikan pendapatnya baik positif maupun negatif.
3. Meminta kepada informan untuk menandatangani surat pernyataan informan penelitian.
4. Menjelaskan bahwa wawancara akan direkam dengan menggunakan *recorder*.

D. Penarikan Kesimpulan

1. Pewawancara membuat rangkuman tentang hasil wawancara.
2. Pewawancara mengkonfirmasi kembali jawaban informan dengan cara membacakan kembali hasil jawaban kepada informan yang bersangkutan.
3. Menanyakan kepada informan apakah ada informasi yang tertinggal.
4. Mengucapkan terima kasih kepada informan atas ketersediaannya memberikan informasi dan mengemukakan kepada informas bahwa informasi yang diberikan sangat penting bagi peneliti.

PEDOMAN WAWANCARA (PASIEN)
ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP MUTU
PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM HAJI MEDAN

- A. Lokasi Penelitian
 Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Haji Medan
- B. Identitas Informan
- 1) Nama :
 - 2) Umur :
 - 3) Pendidikan :
 - 4) Pekerjaan :
 - 5) Alamat :
- C. Pertanyaan
- I. KOMPETENSI TEKNIS**
1. Apakah petugas ruang rawat inap (baik dokter maupun petugas pelayanan lainnya) dalam memberikan pelayanan terlihat ramah?
 2. Menurut Anda, bagaimana ketrampilan petugas ruang rawat inap?
 3. Menurut Anda, apakah petugas berpenampilan rapi dan bersih?
- II. KESINAMBUNGAN PELAYANAN**
1. Apakah petugas memberikan pelayanan sesuai dengan yang Anda butuhkan tanpa mengulang prosedur yang sama?
 2. Bagaimana kelangsungan tahap pemeriksaan pasien, apakah petugas kesehatan (dokter dan perawat) memberikan pelayanan yang Anda butuhkan tanpa ada pengulangan prosedur yang sama?
 3. Bagaimana proses pelayanan secara keseluruhan yang diberikan pihak puskesmas kepada pasien, apakah memenuhi kriteria yang Anda butuhkan?
- III. AKSES TERHADAP PELAYANAN**
1. Bagaimana pelayanan yang anda dapatkan, apakah anda mendapat kemudahan dan respon yang cepat dari petugas?
 2. Apakah lokasi Rumah Sakit Haji Medan dapat terjangkau dan mudah mendapatkan transportasi menuju rumah sakit?
- IV. KEAMANAN/ KESELAMATAN**
1. Bagaimana pendapat Anda mengenai kondisi fisik bangunan ruang rawat inap dilihat dari aspek keamanan?
 2. Apakah lantai ruangan terlihat licin dan memungkinkan terjadinya kecelakaan seperti pasien terpeleset?
 3. Menurut Anda, bagaimana kondisi tempat tidur pasien, apakah terlihat cukup kuat dan tidak adanya kemungkinan untuk roboh ketika ditiduri?

V. KENYAMANAN

1. Menurut Anda, bagaimana ketersediaan sarana dan prasarana yang ada di ruang rawat inap Rumah Sakit Haji Medan?
2. Bagaimana tanggapan Anda mengenai kondisi ruang rawat inap, cukup nyamankah Anda dengan kondisi tersebut?
3. Bagaimana tanggapan Anda mengenai kebersihan ruangan, apakah sudah cukup rapi dan bersih?

VI. EFEKTIVITAS

1. Menurut Anda, apakah jumlah petugas yang ada sudah cukup untuk melayani pasien di ruang rawat inap?
2. Apakah prosedur pelayanan yang anda terima sesuai dengan standar prosedur yang telah diterapkan di Rumah Sakit Haji Medan?
3. Pada tahapan pemeriksaan, apakah anda mendapatkan pelayanan yang anda butuhkan sesuai dengan keluhan penyakit yang anda alami?

VII. EFISIENSI

1. Menurut Anda, bagaimana proses masuknya pasien ke ruang rawat inap ?
2. Apakah pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan biaya yang Anda keluarkan?

**PEDOMAN WAWANCARA (PIHAK RUMAH SAKIT)
ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP MUTU
PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM HAJI MEDAN**

- A. Lokasi Penelitian
Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Haji Medan
- B. Identitas Informan
 - 1. Nama :
 - 2. Umur :
 - 3. Pendidikan :
 - 4. Pekerjaan :
 - 5. Alamat :
- C. Daftar Pertanyaan
 - 1. Menurut Anda, seberapa pentingkah tingkat kepuasan pasien pada pelayanan di Rumah Sakit Haji Medan?
 - 2. Bagaimana upaya-upaya yang telah dilakukan pihak rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan pasien khususnya pasien rawat inap, ditinjau dari:
 - a. Kompetensi teknis petugas
 - b. Kesiambungan pelayanan
 - c. Akses terhadap pelayanan
 - d. Keselamatan/ Keamanan
 - e. Kenyamanan
 - f. Efektivitas pelayanan
 - g. Efisiensi Pelayanan
 - 3. Apakah terdapat pertemuan khusus yang membahas kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Haji Medan?
 - 4. Bagaimana prosedur rumah sakit dalam melakukan survei kepuasan pasien?

LEMBAR OBSERVASI
ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP MUTU
PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM HAJI MEDAN

Observasi merupakan metode dalam pengumpulan data dan sebagai penguat dari data sebelumnya selain diperoleh melalui wawancara mendalam, fokus observasi yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- A. Tujuan Observasi : Mengetahui gambaran pelayanan yang dilakukan rumah sakit dalam meningkatkan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Haji Medan.
- B. Observer : Mahasiswa S2 Kesehatan Masyarakat
- C. Observes : Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Haji Medan
- D. Pelaksanaan Observasi
 - 1. Hari/Tanggal :
 - 2. Waktu :
 - 3. Nama Observer :

NO	Fokus	Checklist	Keterangan
1	Ketrampilan petugas pada saat melakukan pelayanan		
2	Penampilan petugas pada saat melakukan pelayanan		
3	Kemampuan petugas pada saat melakukan pelayanan		
4	Ketersediaan prosedur pelayanan puskesmas		
5	Kemudahan pelaksanaan prosedur pelayanan puskesmas		
6	Sikap petugas pada saat melayani pasien		
7	Ketanggapan petugas dalam melayani pasien		
8	Kondisi fisik bangunan puskesmas		
9	Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung peoses pelayanan		