

DAFTAR PUSTAKA

1. Depkes RI. Pengembangan Program Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dasar. Jakarta : Departemen Kesehatan RI; 1998.
2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta; 2010.
3. A.A. Gede Muninjaya. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: kedokteran EGC; 2011.
4. Tjiptono, Diana. Total Quality Manajemen. Edisi IV. Yogyakarta: Andi Offset; 2001.
5. Pusat Layanan Informasi BPJS Kesehatan. Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan. 2014 [diunduh tanggal 10 Mei 2017]. Tersedia dari : <http://www.bpjs-kesehatan.co.id/semua-download.html>
6. BPJS Kesehatan. Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan.2014 [diunduh tanggal 10 Mei 2017]. Tersedia dari : <http://www.bpjs-kesehatan.co.id/bpjs/index.php/post/categories/mjl/berita>
7. BPJS Kesehatan. Info BPJS Kesehatan Tahun 2015. Edisi XVII .Jakarta; 2015.
8. BPJS Kesehatan. Info BPJS Kesehatan. Edisi XVI Tahun 2015.Jakarta; 2015
9. BPJS Kesehatan. Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan.2014 [diunduh tanggal 11 Mei 2017]. Tersedia dari : <http://www.bpjs-kesehatan.co.id>
10. Putri AD. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar.Denpasar: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana; 2015.
11. Firdaus FF. Evaluasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. Yogyakarta : Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah; 2015.
12. Lestari WP. Analisa Faktore Penentu Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul di Ruang Rawat Inap dan Unit Gawat Darurat. Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia. Yogyakarta :Universitas Islam Indonesia; 2009.
13. Fuzna UE. Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang Tahun 2014. Semarang: Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro; 2014.

14. Nova. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. Surakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret; 2010.
15. Okky. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr.Soewondo Kendal. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang; 2013.
16. Indar. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. Makassar: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin; 2013.
17. Santoso. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III pada RS. Roemani Muhammadiyah Semarang. Semarang: Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Diponegoro; 2012.
18. Susanto. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah. Yogyakarta: Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah; 2016.
19. Mulyana ER. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Ganesha Gianya. Tesis diterbitkan di Denpasar: Program Pascasarjana Universitas Udayana; 2010.
20. Mariaty S. Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam Kaitannya dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan. Medan: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara; 2008.
21. Martina. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara. Medan: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara; 2011.
22. Putri BS. Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor. Jakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Islam Attahiriyah; 2017.
23. Antina RR. Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep. Madura : STIKes Ngudia Husada Madura; 2016.
24. Ulinuha. Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang Tahun 2014. Semarang : Fakultas Ekonomi Universitas Dian Nuswantoro; 2014.

25. Defenisi, Tugas dan Fungsi Rumah Sakit Menurut WHO. 2010 [diunduh tanggal 17 Mei 2017]. Tersedia dari : <https://kedaiobatcocc.wordpress.com/2010/05/24/definisi-tugas-dan-fungsi-rumah-sakit-menurut-who/>

26. Permenkes RI No.340/Menkes/Per/III/2010.[diunduh tanggal 10 Mei 2017] . Tersediadari:
http://www.depkes.go.id/downloads/permenkes_No._340Th_2010_tentang_klasifikasi_rumah_sakit.pdf

27. Tribowo,Cecep. Perizinan dan Akreditasi Rumah Sakit. Yogyakarta : Nuha Medika; 2012.

28. Tjiptono, Fandy, dan Gregorious C. Quality and Satisfaction. Yogyakarta : Andi Offset; 2005.

29. Kunaefi, Achmad. Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Indikator Kepuasan Pasien Hemodialisa di RSUD Gunung Jati Cirebon. Program Studi Ilmu Keperawatan StiKes Mahardika; 2012.

30. Supranto, J. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar . Jakarta: Rineka Cipta; 2006.

31. Triwibowo, Cecep. Manajemen Keperawatan di Rumah Sakit. Jakarta : Trans Info Media; 2013.

32. Pohan, Imbalo S. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: EGC; 2013.

33. Pohan, Imbalo S. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Cetakan Pertama. Jakarta: EGC; 2007.

34. Kotler, dan Amstrong. Prinsip-Prinsip Pemasaran.Jilid 1 Edisi Ke Depalan. Jakarta: EGC; 2011.

35. Kementrian Kesehatan. Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jakarta : Kementerian Kesehatan; 2013.

36. Sugiyono.Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung (ID): Alfabeta; 2014.

37. M\Auhammad, Iman. Panduan Penyusunan Karya Tulis Ilmiah Bidang Kesehatan Menggunakan Metode Ilmiah. Bandung: Citapustaka Media Perintis; 2016.

38. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.[diunduh tanggal 10 Mei 2017].Tersedia dari:
http://www.depkes.go.id/downloads/UU_No._44Th_2009_tentang_rumah_sakit.pdf
39. Muninjaya, Gde. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC; 2011.

Lampiran-1

**DAFTAR PERTANYAAN/KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN BPJS KESEHATAN DI RUANG RAWAT INAP KELAS III
RSUD SIDIKALANG**

Bapak/Ibu/Sdr/Sdri yang terhormat,

Demi peningkatan kualitas pelayanan di RSUD Sidikalang khususnya terhadap pasien BPJS Kesehatan di ruang rawat Inap, Peneliti memohon bantuan Bapak/Ibu/sdr/sdri agar memberikan informasi yang benar dan jelas sesuai pernyataan yang disampaikan dalam kuesioner di bawah ini. Jawaban Bapak/Ibu/sdr/sdri berikan sangat berarti bagi kelancaran penelitian ini. Isilah pertanyaan berikut ini dengan memberi tanda (X) pada jawaban yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Sdra/Sdri, dengan alternatif jawaban yang tersedia. Atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu/Sdr/Sdri , Peneliti mengucapkan terima kasih.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Alamat :

Pendidikan Terakhir : Tidak Sekolah SD
 SLTP SLTA
 Diploma S1 (Sarjana)

Pekerjaan Tidak Bekerja Wiraswasta
 Petani IRT
 PNS/TNI/POLRI

KUESIONER TENTANG KUALITAS PELAYANAN DI RUANG RAWAT INAP KELAS III RS

Alternatif Jawaban	Nilai
STS = Sangat Tidak Setuju	1
TS = Tidak Setuju	2
KS = Kurang Setuju	3
S = Setuju	4
SS = Sangat Setuju	5

Alternatif Jawaban	Nilai
Ya	1
Tidak	0

Kondisi Ruangan

No	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Ruang rawat inap tampak bersih		
2	Ruang Rawat inap tampak tertata rapi		
3	Ruang rawat inap nyaman		
4	Tempat tidur dibersihkan dan dirapikan setiap hari		
5	Penerangan di ruang rawat inap cukup		
6	Kamar mandi tampak bersih		

Kelengkapan Sarana dan Prasarana

No	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Memiliki alat-alat medis yang memadai		
2	Memiliki tempat tidur pasien yang layak		
3	Tersedia tangga pasien yang cukup di ruang rawat inap		

4	Tersedia lemari pasien		
5	Tersedia kursi tunggu pasien dan keluarga		

Penampilan Petugas

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Perawat memakai seragam yang bersih					
2	Perawat memakai seragam yang lengkap					
3	Petugas pendaftaran pasien memakai seragam yang bersih					
4	Petugas pendaftaran pasien memakai seragam yang lengkap					

Prosedur Rujukan

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Pasien memahami sistem rujukan BPJS Kesehatan					
2	Sistem Rujukan terkesan mudah dan tidak berbelit-belit					

Biaya Layanan Kesehatan

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Pasien tidak membayar biaya pengobatan dan perawatan					
2	Pasien tidak dimintai uang muka oleh petugas					

Keramahan dan Kesopanan Petugas

No	Pernyataan	Jawaban
----	------------	---------

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Petugas pendaftaran pasien melayani dengan sopan dan ramah					
2	Perawat melayani dengan sopan dan ramah					
3	Petugas lainnya melayani dengan sopan dan ramah					

Kejelasan Informasi

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Perawat selalu memberi informasi yang jelas tentang waktu makan dan jenis makanan pasien					
2	Perawat selalu memberi informasi yang jelas tentang penyimpanan barang berharga kepada pasien/keluarga pasien					
3	Perawat selalu memberi informasi yang jelas tentang kunjungan dokter.					
4	Perawat selalu memberi informasi yang jelas tentang pengobatan dan perawatan pasien					
5	Perawat selalu mengingatkan pasien/keluarga pasien tentang jam bertamu					

Empathy (Perhatian)

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS

1	Dokter berusaha menenangkan pasien dari rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita					
2	Perawat meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan pasien					
3	Terpenuhinya waktu pasien ataupun keluarga pasien dalam berkonsultasi dengan dokter					
4	Perawat memperhatikan keluhan pasien					
5	Perawat Menghibur dan memberikan dukungan kepada pasien supaya cepat sembuh/ pulih					

Kepuasan Pasien

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Secara umum saya merasa puas berada di RS ini					
2	Saya merasa senang berinteraksi dengan perawat/bidan di RS					
3	Saya merasa senang berinteraksi dengan petugas lainnya di RS ini					
4	Saya akan merekomendasikan RS ini kepada orang lain					
5	Saya akan mempertimbangkan untuk melakukan kontrol berikutnya					