

DAFTAR PUSTAKA

1. Permenkes No.44 tahun 2009. Rumah Sakit. [Online].; 2009 [cited 2017 Agustus 28. Available from: <http://www.depkes.go.id/resources/download/peraturan/UU%20No.%2044%20Th%202009%20ttg%20Rumah%20Sakit.PDF>.
2. Nasution IA. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. Husni Thamrin Kab. Mandailing Natal. Tesis. Medan: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Helvetia, Program Studi S2 Kesehatan Masyarakat; 2016.
3. Klinis. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit. [Online].; 2007 [cited 2017 Agustus 28.
4. Kajian Pustaka. Pengertian, Cara Mengukur dan Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien. [Online].; 2016 [cited 2017 September 18. Available from: <http://www.kajianpustaka.com/2016/07/pengertian-cara-mengukur-dan-faktor-yang-mempengaruhi-kepuasan-pasien.html>.
5. Wikipedia. Pengertian Rawat Inap. [Online].; 2011 [cited 2017 Oktober 5. Available from: https://id.wikipedia.org/wiki/Rawat_inap.
6. Wikipedia. Pengertian Rawat Jalan. [Online].; 2011 [cited 2017 Oktober 5. Available from: https://id.wikipedia.org/wiki/Rawat_jalan.
7. Mitrothemaks. Kualitas Pelayanan Kesehatan. [Online].; 2015 [cited 2017 Agustus 30.
8. Manurung EI. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pasundan Kota Bandung. [Online].; 2012 [cited 2017 Agustus 30. Available from: <http://jurnal.unpad.ac.id/ejournal/article/view/861>.
9. Umniyati H. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Tenaga Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tanjung Priok. [Online].; 2012 [cited 2017 Agustus 30. Available from: <https://www.yarsi.ac.id/daftar-jurnal-yarsi/92-fakultas-kedokteran-arsi/497-kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-tenaga-kesehatan-di-puskesmas-kecamatan-tanjung-priok-jakarta-utara-tahun-2009.html>.
10. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Kepmenkes No 129 Tahun 2008 Standard Pelayanan Minimal RS. [Online].; 2008 [cited 2017 Agustus 22.
11. Profil Rumah Sakit. Profil Rumah Sakit dr. Rasidin Padang. Profil. Padang;; 2016.
12. Budiarto. Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang. [Online].; 2015 [cited 2017 September 01. Available from: <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/13131/Budiarto.pdf?sequence=1>.
13. Khadijah NI. Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit La Temammal Kabupaten Soppeng. [Online].; 2016 [cited 2017 September 01. Available from <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/17856/skripsi%20nurul.pdf?sequence=1>.

14. Firdaus RA. Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di RSUD DR. Adjidarmo Terhadap Pengguna Program Kartu Lebak Sehat (KLS) di Kabupaten Lebak Provinsi Banten. [Online].; 2015 [cited 2017 September 01. Available from: <http://repository.fisip-untirta.ac.id/467/1/SKRIPSI%20RIESKY%20-%20>
15. Putri WC. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Dan Rawat Jalan Rumah Sakit Otorita Batam. [Online].; 2013 [cited 2017 September 01. Available from: <http://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/2576/widya%20chitami20p%200208149.pdf?sequence=1>.
16. Wardhani AT. Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa. [Online].; 2015 [cited 2017 September 01. Available from: <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/18008/SKRIPSI%20LENGKAP-FISIP-ADM-AYU%20TRI%20WARDHANI.pdf>;
17. Nova RF. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. [Online].; 2010 [cited 2017 September 01. Available from: <http://eprints.uns.ac.id/4677/1/138651008201007591.pdf>.
18. Santoso EB. Jenis-Jenis Rumah Sakit. [Online].; 2017 [cited 2017 Agustus 28.
19. Landasan Teori. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik. [Online].; 2015 [cited 2017 September 17.
20. Al-Assaf AF. Mutu Pelayanan Kesehatan Persepektif Internasional. 2nd ed. Al-Assaf AF, editor. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran; 2013.
21. Jawarakarahun. Dimensi dan Indikator Variabel Kualitas. [Online].; 2016 [cited 2017 September 17.
22. Tesisdisertasi. Teori Kualitas Pelayanan. [Online].; 2010 [cited 2017 September 17. Available from: <https://tesisdisertasi.blogspot.co.id/2010/09/teori-kualitas-pelayanan.html>.
23. Hardiansyah A. Kualitas Pelayanan Publik. [Online].; 2011 [cited 2017 September 17.
24. Londong D. Kualitas Pelayanan. [Online].; 2011 [cited 2017 September 17.
25. World Health Organization. WHO. [Online].; 2016 [cited 2017 September 12. Available from: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/66584/1/WHO_MSD_MSB_00.2a.pdf.
26. Etalasepustaka. Pengertian Indikator Kepuasan Pelanggan Menurut Para Ahli. [Online].; 2016 [cited 2017 September 18.
27. Laksono A. Pengertian Kepuasan Pelanggan. [Online].; 2015 [cited 2017 September 18.
28. Pohan IS. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. 1st ed. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran; 2002.
29. Muhammad I. Panduan Penyusunan Karya Tulis Ilmiah Bidang Kesehatan Menggunakan Metode Ilmiah. 5th ed. Bandung: Citapustaka Media Perintis; 2016.

30. Muhammad I. Pemanfaatan SPSS Dalam Penelitian Sosial dan Kesehatan. 6th ed. Suroyo RB, editor. Bandung: Citapustaka Media Perintis; 2016.
- 31 Rangkuti Muhammad AS, 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Institusi Kesehatan Helvetia

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN POLI OBSTETRI DAN GINEKOLOGI DI RSUD DR. RASIDIN KOTA PADANG TAHUN 2017

Bersama ini saya mohon kesediaan anda untuk responden dalam penelitian saya serta menjawab pertanyaan kuesioner yang diberikan. Informasi yang anda berikan sangat membantu dalam menyelesaikan penelitian ini. Atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

No. Responden :

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Alamat :
3. Umur :Tahun
4. Jenis Kelamin
 1. Laki-Laki
 2. Perempuan
5. Tingkat Pendidikan
 1. Tamatan SD
 2. Tamatan SLTP
 3. Tamatan SLTA
 4. Tamatan Perguruan Tinggi
6. Jenis Pekerjaan
 1. Pegawai Swasta
 2. Wiraswasta/Pedagang
 3. Petani
 4. Ibu Rumah Tangga
 5. Buruh

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Mohon memberikan tanda cheklist (√) pada jawaban yang dianggap paling benar
2. Setiap Pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja
3. Setelah mengisi kuisisioner harap bapak/ibu mengembalikan kuisisioner
4. Mohon memberikan jawaban yang sebenar-benarnya
5. Adapun makna tanda dalam kolom adalah:

a. Kualitas Pelayanan

No	Skala Pengukuran	Skor
1	Sangat Baik	4
2	Baik	3
3	Tidak Baik	2
4	Sangat Tidak Baik	1

b. Kepuasan Pasien

No	Skala Pengukuran	Skor
1	Puas	1
2	Kurang Puas	0

Kualitas Pelayanan

No	Variabel Keadaan Layanan (Reliability)	Jawaban			
		SB	B	TB	STB
1	Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan				
2	Sikap ramah tenaga medis dan non medis dapat dirasakan oleh pasien				
3	Diagnosa dokter kepada pasien sesuai dengan keluhan penyakit yang di rasakan pasien				
4	Penyampaian informasi perkembangan keadaan pasien				
5	Perawat yang terpercaya				
6	Sifat simpatik terhadap permasalahan pasien				
7	Dokter mendiagnosa sesuai dan pasien merasa sembuh				

No	Variabel Tanggapan Layanan (Responsiveness)	Jawaban			
		SB	B	TB	STB
1	Informasi pelayanan rawat jalan poliklinik yang jelas dan lengkap				
2	Pendaftaran pasien yang jelas dan cepat				
3	Pasien tidak menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan				
4	Kesediaan karyawan membantu pasien				
5	Keluangan waktu karyawan dalam menanggapi pertanyaan pasien				
6	Dokter merespon setiap keluhan pasien				
7	Proses konsultasi yang lapang (tidak terbatas)				

Kepuasan Pasien

No	Pernyataan	Puas	Kurang Puas
1	Apakah bapak/ibu merasa puas dengan keadaan layanan poliklinik obstetri dan ginekologi		

Kutipan Kuesioner :

Rangkuti Muhammad AS, 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia.