

DAFTAR PUSTAKA

1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2014
2. Pohan, Imbalo S. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: EGC; 2006
3. Farianita, Rafika. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Peserta BPJS terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit TK.III Bhakti Wira Tamtama Semarang. 2016 [Skripsi]
4. Khusnawati. Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan pada Puskesmas Sungai Durian, Kab.Kubu JMPK. 2010
5. Profil UPTD Puskesmas Langsa Kota Tahun 2016
6. Rama M, Kanagaluru. A Study On The Satisfaction of Patients With Reference To Hospital Service. International Journal Of Business Economic and Management Research. 2011
7. Purnomo, dkk. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Batang III. 2013
8. Puteri, Aulia dan Putera, Heru Adita. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Rnap Interne Pria dan Wanita RSUD dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. 2014
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.2017
10. Akmaliah,Gina dan Budhiana, Johan.Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Puskesmas Baros Kota Sukabumi. 2014
11. Kotler, Philip dan Kevin Keller. Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi 12.Jakarta: Indeks; 2009
12. Tjiptono, Fandy. Pemasaran Jasa, Malang: Banyumedia Publishing; 2005
13. Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. Manajemen Pemasaran, Cetakan Pertama,Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: PT Indeks; 2007

14. Kotler, Phillip and Gary Amstrong. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga; 2001
15. Triwardani, Yuni. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS pada Pelayanan di Puskesmas Pamulang. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta: 2017
16. Nova, Rahadi Fitra. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. 2010
17. Wibowo. Manajemen Kinerja Edisi Ketiga. Jakarta : Rajawali Pers. 2012
18. Wijono, Djoko. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan: Teori, Strategi, dan Aplikasi. Surabaya: Airlangga University Press; 2000
19. Tjiptono, Fandy. Pemasaran Strategik. Yogyakarta: Penerbit Andi; 2008.
20. Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada; 2014
21. Muhammad, Iman. Pemanfaatan SPSS dalam Penelitian Bidang Kesehatan dan Umum. Medan: Citapustaka Media Perintis; 2016
22. Sujarweni, V. Wiratna. Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Baru Press; 2014
23. Suliyanto. Metodologi Kesehatan Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta; 2005

LAMPIRAN I**LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN
(INFORMED CONCENT)****FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN UPTD PUSKESMAS LANGSA KOTA
TAHUN 2018**

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswa Program Studi S-2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia Medan. Penelitian ini dilaksanakan sebagai salah satu kegiatan dalam menyelesaikan tugas akhir.

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis analisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan UPTD Puskesmas Langsa Kota Tahun 2018. Untuk keperluan tersebut saya mengharapkan kesediaan saudara/i untuk menjadi informan dalam penelitian ini. Partisipasi saudara dalam penelitian ini bersifat bebas untuk menjadi responden atau menolak tanpa ada sanksi apapun.

Dan mohon menandatangani form ini jika saudara/i bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

Nama Responden :

Usia :

Saya menyatakan bersedia untuk menjadi responden dalam penelitian yang dilaksanakan oleh saudara Cut Adelina Miranda, NIM 1602011011.

Kerahasiaan informasi dan identitas saudara dijamin oleh peneliti dan tidak akan disebarluaskan baik melalui media massa atau pun elektronik.

Langsa, 2018

Responden

(_____)

KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN
PASIEEN TERHADAP PELAYANAN RAWAT JALAN
UPTD PUSKESMAS LANGSA KOTA
TAHUN 2018

- No Responden : _____
- Umur : _____ tahun
- Jenis Kelamin : (1) Laki-Laki
(2) Perempuan
- Pendidikan : (1) SD
(2) SLTP atau sederajat
(3) SLTA atau sederajat
(4) Perguruan Tinggi
(5) Lain-Lain.....
- Status Perkawinan : (1) Kawin
(2) Belum Kawin
- Pekerjaan : (1) PNS
(2) Tenaga Kontrak/PTT
(3) Petani
(4) Wiraswasta
(5) Lain-Lain.....
- Kapan Terakhir berobat ke UPTD Puskesmas Langsa Kota?.....
- Kenapa kembali berobat?.....
- a. Anjuran dokter untuk control secara teratur
 - b. Belum sembuh
 - c. Ada keluhan penyakit lain
 - d. Lain-Lain (Sebutkan):

A. FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN PASIEN

Berikan tanda Conteng (√) pada pilihan jawaban Puas atau Kurang Puas pada kolom yang sudah disediakan.

Dimensi	Pernyataan	Jawaban	
		Baik	Kurang Baik
Persyaratan (X1)	5. Persyaratan dokumen yang digunakan untuk mendapatkan pelayanan poli maupun tata usaha (kartu keterangan sakit/sehat) mudah dipenuhi		.
	6. Petugas memberikan alternatif persyaratan lain jika saya tidak membawa dokumen persyaratan yang seharusnya dibawa.		
	7. Petugas mengarahkan pasien untuk berobat langsung ke UGD Puskesmas jika saya tidak membawa persyaratan dokumen apapun.		
	8. Petugas mengembalikan dokumen persyaratan setelah saya selesai memperoleh pelayanan		
Sistem/mekanisme/prosedur (X2)	5. Sistem pendaftaran melalui mesin antrian mudah digunakan		
	6. Sistem pencarian kartu rekam medik pasien puskesmas mudah dan cepat		
	7. Sistem pemanggilan pasien ke ruang pelayanan sesuai dengan nomor antrian.		
	8. Pelayanan rujukan diberikan secara tepat dan tidak berbelit-belit		
Waktu Penyelesaian (X3)	5. Waktu tunggu pelayanan kartu rekam medik ≤ 10 ment		
	6. Waktu tunggu pelayanan poli ≤ 60 menit		
	7. Waktu tunggu pelayanan farmasi untuk obat jadi ≤ 30 menit dan obat racikan ≤ 60 menit		
	8. Waktu tunggu pelayanan laboratorium untuk pelayanan kimia darah dan darah rutin ≤ 140 menit		

Dimensi	Pernyataan	Jawaban	
		Baik	Kurang Baik
Biaya/Tarif (X4)	5. Pelayanan rawat jalan gratis tidak dipungut biaya.		
	6. Biaya pembuatan surat keterangan sesuai dengan aturan yang berlaku		
	7. Biaya pelayanan gigi dan mulut untuk kasus tertentu yang tidak ditanggung BPJS besarnya tidak memberatkan pasien		
	8. Pasien memperoleh informasi tentang biaya yang harus dikeluarkan pada saat sebelum mendapatkan pelayanan yang dimaksud		
Produk spesifikasi jenis pelayanan (X5)	5. Kartu rekam medik menunjukkan catatan yang lengkap dan berkesinambungan		
	6. Obat yang diresepkan oleh dokter tersedia di bagian farmasi		
	7. Surat rujukan jelas sesuai dengan anjuran dokter		
	8. Surat keterangan dokter sesuai dengan hasil pemeriksaan		
Kompetensi pelaksana (X6)	8. Petugas menggunakan tanda pengenal		
	9. Petugas menampilkan kesan professional		
	10. Sikap petugas dapat memberikan kesan nyaman		
	11. Petugas memberikan jawaban yang mudah dimengerti		
	12. Dokter memberikan pengobatan dengan tepat		
	13. Petugas farmasi menginformasikan cara minum dan simpan obat yang mudah dimengerti		
	14. Bahasa atau dialek petugas dapat dipahami		

Perilaku pelaksana (X7)	6. Petugas rekam medik memberikan pelayanan dengan ramah		
	7. Perawat tanggap terhadap keluhan pasien		
	8. Dokter mendengar keluhan pasien dengan penuh perhatian		
	9. Petugas farmasi memberikan pelayanan dengan ramah		
	10. Petugas mampu memperlakukan pasien dengan baik tanpa membedakan pasien		
Penanganan pengaduan, saran dan masukan (X8)	1. Puskesmas menyediakan kotak saran lengkap dengan kertas dan bolpoin		
	2. Petugas menerima pengaduan dengan baik		
	3. Petugas memberikan solusi terbaik atas keluhan saya		
	4. Hasil saran dan keluhan pasien dipampang di mading puskesmas		
Sarana dan prasarana (X9)	10. Tempat parkir puskesmas memadai dan aman		
	11. Penampilan fisik puskesmas menarik		
	12. Bangunan puskesmas permanen dan tahan gempa		
	13. Tersedia alat pemadam kebakaran di beberapa titik tertentu		
	14. Tersedia petunjuk jalan keluar untuk kondisi bencana		
	15. Ruang tunggu bersih dan nyaman		
	16. Terdapat televisi atau koran di ruang tunggu		
	17. Privasi pasien saat pelayanan di ruang periksa terjamin		
	18. Toilet pasien bersih dan tersedia air yang memadai		

KEPUASAN PASIEN

Isilah sesuai dengan yang Saudara rasakan.

1. Bagaimana perasaan Saudara terhadap persyaratan untuk mendapatkan pelayanan di UPTD Puskesmas Langsa Kota?
 - a. Puas
 - b. Kurang Puas,
Sebutkan alasan saudara:

2. Bagaimana perasaan Saudara terhadap prosedur pelayanan?
 - a. Puas
 - b. Kurang Puas
Sebutkan alasan Saudara:

3. Bagaimana perasaan Saudara terhadap waktu penyelesaian pelayanan oleh petugas baik medis maupun non medis?
 - a. Puas
 - b. Kurang Puas
Jika Saudara mengalami waktu penyelesaian yang lama di bagian rekam medik, berapa lama saudara harus menunggu mulai dari saat setelah menyerahkan berkas persyaratan pelayanan sampai mendapatkan pelayanan oleh dokter:.....menit

Di bagian pelayanan apa saja yang menurut Saudara mempunyai waktu penyelesaian pelayanan yang relatif lama?

4. Bagaimana perasaan Saudara terhadap tarif pelayanan untuk pengurusan surat keterangan sehat/sakit dan pelayanan tertentu lainnya?
 - a. Puas
 - b. Kurang Puas
Sebutkan alasan Saudara:

5. Bagaimana perasaan Saudara terhadap jenis pelayanan yang disediakan oleh UPTD Puskesmas Langsa Kota?
 - a. Puas (sesuai kebutuhan)
 - b. Kurang Puas (tidak sesuai kebutuhan)
Sebutkan alasan Saudara:

6. Bagaimana perasaan Saudara terhadap kompetensi petugas?
 - a. Puas
 - b. Kurang Puas
Menurut Saudara, petugas apa yang masih belum berkompeten?

7. Bagaimana menurut Saudara terhadap perilaku petugas?
- Puas
 - Kurang Puas (lingkari jawaban berikut):
Petugas di bagian apa yang menurut Saudara belum mencerminkan perilaku yang ramah dan dapat diandalkan (lingkari jawaban berikut):
 - Receptionis
 - Ruang Rekam Medik
 - Poli
 - Laboratorium
 - Farmasi
 - Dll (sebutkan)
8. Bagaimana perasaan Saudara terhadap penanganan keluhan, saran dan masukan?
- Puas
 - Kurang Puas
Sebutkan alasan Saudara.....
9. Bagaimana perasaan Saudara terhadap sarana dan prasarana di UPTD Puskesmas Langsa Kota?
- Puas
 - Kurang Puas
Sebutkan alasan Saudara.....