

DAFTAR PUSTAKA

1. UU No 36 tahun 2009 tentang Kesehatan. Lembaran Negara Republik Indones Nomor. 36AD;144:36. 2009
2. UU No 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Diakses pada tanggal. 44AD;9. 2009
3. Suryawati C. Kepuasan pasien rumah sakit (tinjauan teoritis dan penerapannya pada penelitian). Manajemen Pelayanan Kesehatan. 2004;7.
4. Departemen Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan UU No. 44 Tahun 2009: Rumah Sakit. Jakarta Departemen Kesehatan RI. 2009;
5. Satrianegara MF. Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan. Jakarta Salemba Medika. 2014;21.
6. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 012 tahun 2012 tentang Akreditasi Rumah Sakit. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta; 2012.
7. Herlambang S, Murwani A. Cara Mudah Memahami Manajemen Kesehatan Dan Rumah Sakit. Yogyakarta. Gosyen. 2012;
8. Peraturan Menteri Kesehatan RI. Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Rawat Jalan Eksekutif di Rumah Sakit. 2016. Jakarta Diperbanyak oleh Departemen Kesehatan. 11AD;
9. Trimurthy IGA. Analisis hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Magister Kesehatan Masyarakat; 2008.
10. Subekti D. Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Balai Pengobatan (BP) Umum Puskesmas di Kabupaten Tasikmalaya. Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Magister Kesehatan Masyarakat; 2009.
11. Anjaryani WD. Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang. Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Magister Promosi Kesehatan; 2009.
12. Az-zahroh TN. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. PSIKOSAINS (Jurnal Penelitian dan Pemikir Psikologi). 2017;Vol 12(2):99–111.
13. Putra M. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Cut Meutia Aceh Utara Tahun 2016. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Program Pascasarjana Universitas Sumatera Utara. Thesis Magister; 2016
14. Zaniarti D. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Jamkesmas di RSUD Salatiga. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Negeri Semarang. Thesis; 2011.
15. Rumah Sakit Advent. Profil RS Advent Medan. RSU Advent Medan. 2017;
16. Alwy NA. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Pemerintah (RSUD Haji Makassar). Universitas Hasanuddin, Program Pascasarjana, Ilmu Kesehatan Masyarakat; 2018.

17. Nurdiana. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara. Universitas Halu Oleo, Program Pascasarjana, Ilmu Manajemen; 2017.
18. Septiani A. Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang. *Coopetition*. 2016;Vol VII(1):1.
19. Ainaini M. Studi Terhadap Kepuasan Atas Pelayanan Puskesmas Di Surakarta. Program Magister Manajemen. Universitas Muhammadiyah Surakarta; 2006.
20. Pangerapan DT, Palandeng, Ratu AJM. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Kedokteran Klinik*. 2018; Vol 2(1):9–18.
21. Ginting T. Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Berastagi Kabupaten Karo. Tesis Program Magister Dan Kebijakan Publik Universitas Indonesia. [http://lib ui ac id](http://lib.ui.ac.id) (Diakses 3 Oktober 2016). 2012;
22. Dwidarti SJ. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Implikasinya Pada Loyalitas Pasien Rawat Inap Di RSUD Cicalengka Kabupaten Bandung. Program Pascasarjana Universitas Pasundan. Magister Manajemen; 2016.
23. Peraturan Menteri Kesehatan RI. Tahun 2014 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 56AD;
24. Hartono B. Manajemen Pemasaran Untuk Rumah Sakit. Jakarta: Rineka Cipta. 2010;
25. Supriyanto S, Ernawati M. Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Yogyakarta Andi. 2010;
26. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokraksi. Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan pelayanan Publik.. 16AD; 2014
27. Pohan IS. Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Penerapannya Dalam Pelayanan Kesehatan. Penerbit Buku Kedokteran EGC; 2003.
28. Al-Assaf AF. Mutu Pelayanan Kesehatan Perspektif Internasional. Jakarta Penerbit Buku Kedokteran EGC. 2009;
29. Muninjaya AA. Gde. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Penerbit Buku EGC; 2011.
30. Muhammad I. Panduan Penyusunan Karya Tulis Ilmiah Bidang Kesehatan Menggunakan Metode Ilmiah Hal 92-98. Bandung: Citapustaka Media Perintis; 2016.
31. Muhammad I. Pemanfaatan SPSS Dalam Penelitian Bidang Kesehatan dan Umum. Cipta pustaka Media Printis. Bandung; 2016.

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

**“PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN POLI JANTUNG DI RUMAH
SAKIT ADVENT MEDAN TAHUN 2018”**

Bersama ini saya memohon kesediaan bapak/ibu untuk menjawab pertanyaan kuesioner yang diberikan. Informasi yang bapak/ibu berikan sangat membantu dalam menyelesaikan penelitian ini. Atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk Pengisian

1. Mohon memberikan tanda checklist (√) pada jawaban yang dianggap paling benar
2. Setiap Pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja
3. Mohon memberikan jawaban yang sebenar-benarnya
4. Setelah mengisi kuisisioner harap bapak/ibu mengembalikan kuisisioner

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Umur : Tahun
3. Jenis Kelamin
 Laki-Laki Perempuan
4. Tingkat Pendidikan
 Tamatan SD
 Tamatan SMP
 Tamatan SMA
 Tamatan Perguruan Tinggi
5. Pekerjaan
 PNS/TNI/POLRI
 Pegawai Swasta
 Wiraswasta
 Ibu Rumah Tangga

B. Mutu Pelayanan

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
	<i>Reliability</i>				
1	Memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan				
2	Ketepatan waktu dokter dalam memberikan pelayanan				
3	Prosedur pendaftaran di loket sangat mudah (tidak berbelit-belit)				
4	Dokter bertindak cepat				

5	Waktu pengurusan pendaftaran dan administrasi selalu memperhatikan kecepatan pelayanan dan dilakukan dengan baik				
6	Perawat atau dokter tidak terburu-buru dalam memeriksa keadaan pasien				
	Assurance				
1	Petugas kesehatan mampu menangani pasien				
2	Perilaku petugas kesehatan membuat rasa aman terhadap pasien.				
3	Ruangan pemeriksaan aman untuk menyimpan barang bawaan pasien				
4	Dokter memberikan semangat kepada pasien agar kondisi lebih membaik				
5	Setelah dilakukan pemeriksaan dokter menjelaskan secara detail kepada pasien mengenai hasil pemeriksaannya dan efek yang didapatkan				
6	Dokter/perawat memiliki wawasan pengetahuan yang luas tentang medis				
	Tangibles				
1	Peralatan yang digunakan modern/canggih				
2	Peralatan yang digunakan lengkap				
3	Petugas kesehatan berpenampilan rapi				
4	Ruang pemeriksaan rapi tidak berantakan				
5	Ruang tunggu pasien sangat nyaman untuk menunggu antrian				
6	Merasa nyaman ketika berada di ruang pemeriksaan				
7	Fasilitas di sekitar rumah sakit memadai				
	Empathy				
1	Dokter menjawab semua pertanyaan yang berhubungan dengan pasien maupun keluarga pasien				
2	Pada saat masuk keruangan pemeriksaan dokter menanyakan bagaimana kondisi sebelumnya dengan yang sekarang				
3	Sebelum melakukan tindakan perawat menanyakan bagaimana keadaan pasien sebelumnya dan sekarang.				
4	Pasien merasa senang berkonsultasi dengan dokter maupun perawat				
5	Mengurus biaya ataupun menebus obat dengan mudah tidak dipersulit				
6	Dokter memperhatikan pasien ketika bertanya				
	Responsiveness				
1	Dokter dalam menangani masalah kesehatan pasien dengan baik				
2	Dokter mengatasi keluhan pasien dengan segera				

3	Petugas kesehatan memberikan pelayanan dengan cepat sigap				
4	Perawat/dokter selalu ramah kepada pasien				
5	Dokter merespon setiap keluhan pasien				
6	Dokter memberikan kesempatan pasien untuk bertanya				
7	Proses konsultasi yang lapang (tidak terbatas)				

C. Kepuasan Pasien

No	Pertanyaan	Puas	Tidak Puas
1	Apakah bapak/ibu merasa puas dengan pelayanan di Poliklinik Jantung di Rumah Sakit Advent		