

## DAFTAR PUSTAKA

1. Departemen Kesehatan RI. Undang-Undang Republik Indonesia No.44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit. 2009.Tersedia dari: <http://www.depkes.go.id/downloads/>
2. Murniati. Pengaruh Penilaian Pasien Terhadap Kesiapan Mereka Untuk Merekomendasikan Rumah Sakit “XYZ”. 2010. [e-journal] [Diakses oleh Fitri Wardani,tanggal 2 April 2017]. Tersedia di <http://lontar.ui.ac.id>;
3. Pohan. Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan. Dasar-dasar Pengertian. Bekasi: Kesaint Blanc.2010
4. Darmawansyah, dkk. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Lakipadada Tanah Toraja; 2010. [e-journal] [Diakses oleh Fitri Wardani,tanggal 21 April 2017]. Tersedia di <http://repository.unhas.ac.id/JURNAL.pdf>
5. Departemen Kesehatan RI. Gambaran Pelayanan Kesehatan di Indonesia.2012 [Internet] [Diakses oleh Fitri Wardani,tanggal 21 April 2017]. Tersedia di: [www.depkes.go.id/](http://www.depkes.go.id/)
6. Profil Rumah Sakit Kotapinang. 2016
7. Gary Leonard Hendrik, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada RS Elim Kab. Toraja Utara Tahun 2013. [e-journal]. [Diakses oleh Fitri Wardani,tanggal 2 April 2017]. Tersedia di [www.unhas.ac.id](http://www.unhas.ac.id)
8. Rahadi Nova. Judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta; 2010. [e-journal] [Diakses oleh Fitri Wardani,tanggal 5 Mei 2017]. Tersedia di [www.ums.ac.id](http://www.ums.ac.id)
9. Azwar S. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Pustaka Sinar.2010
10. Al-Assaf,A.F. Mutu dalam Layanan Kesehatan: Perspektif Internasional Terjemahan oleh Munaya Fauziah & Andri Lukman. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.2009
11. Parasuraman. Metode Analisis Kualitas Pelayanan Parasuraman Zeithaml Berry. The Free Press, New York. 2001
12. Service Quality dalam *Journal of Retailing* Volume 64 Number 1. [Internet]. 2015 [Diakses oleh Fitri Wardani,tanggal 2 April 2017]. Tersedia di: <http://setabasri01.com/2011/04/service-quality-servqual.html>
13. Parasuraman, A. Valerie. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York. 2001
14. Sahib. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada MATSC PT(Persero) Angkasa Pura I Makassar.2012 [e-journal] [Diakses oleh : Fitri Wardani, tanggal 16 Mei 2017]. Tersedia di <http://repository.unhas.ac.id/>
15. Amelia. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah; 2012 [e-journal] [Diakses oleh : Fitri Wardani, tanggal 12 Mei 2017]. Tersedia di : <http://journal.stieip.ac.id/index.php/iga/article/view/>
16. Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.2011

17. Muhammad, I. *Karya Tulis Ilmiah Bidang Kesehatan*. Bandung: Citapustaka Media Perintis. 2015
18. Muhammad, I. *Pemanfaatan SPSS Dalam Penelitian Bidang Kesehatan dan Umum*. Bandung: Citapustaka Media Perintis. 2015
19. Dwi Saputro. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tanggung BPJS di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta tahun 2015 [*e-journal*] [Diakses oleh : Fitri Wardani, tanggal 12 Mei 2017]. Tersedia di <https://eprints.ums.ac.id/38439/24/NASKAH%20PUBLIKASI%20%20Ilmiah.pdf%20rev.pdf>
20. Margono. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas II Kartasura; [*e-journal*] [Diakses oleh : Fitri Wardani, tanggal iunduh 5 Mei 2017]. Tersedia di <http://eprints.undip.ac.id/6570/1/1147.pdf>
21. Karyati. Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter SpOG dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan RSI Sultan Agung Semarang; 2006; [*e-journal*] [Diakses oleh Fitri Wardani, tanggal 5 Mei 2017]. Tersedia di [http://eprints.undip.ac.id/18282/1/SRI\\_BERDI\\_KARYATI.pdf](http://eprints.undip.ac.id/18282/1/SRI_BERDI_KARYATI.pdf)
22. Niyarni, dkk. Hubungan kualitas pelayanan dengan minat menggunakan ulang jasa pelayanan kesehatan rawat jalan di RSUD Benda Kota Pekalongan; 2010; [*e-journal*] [Diakses oleh Fitri Wardani, tanggal 12 Mei 2017]. Tersedia di <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=21052&val=1321>
23. Margaretha. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Penerbit Mandar Maju. 2007.
24. Sunyoto, Hamingpraja. *Jaminan Kualitas Pelayanan Konsumen*. Yogyakarta: Penerbit Liberty. 2004

## KUESIONER

### PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD KOTA PINANG TAHUN 2017

#### A. IDENTITAS RESPONDEN:

Umur :  
Jenis Kelamin :  
Pendidikan terakhir :  
Pekerjaan

#### B. KUESIONER TENTANG PELAYANAN KESEHATAN

Alternatif Jawaban:

STB = Sangat Tidak Baik

TB = Tidak Baik

KB = Kurang Baik

B = Baik

SB = Sangat Baik

Isilah Pernyataan dibawah ini dengan memberikan tanda silang (x) pada salah satu kolom yang tersedia

No	Pernyataan	STB	TB	KB	B	SB
	<b>BUKTI FISIK</b>					
1	Kebersihan dan kerapihan pakaian perawat					
2	Rumah Sakit telah memiliki gedung yang bersih dan terawat serta petugas yang rapi.					
3	Ketersediaan air di dalam kamar mandi dan WC					
4	Kebersihan kamar mandi dan WC					
5	Kebersihan area rawat jalan					
6	Tempat tidur telah disiapkan dalam keadaan rapi, bersih dan siap pakai.					
7	Kursi roda/Trolli tersedia di bagian penerimaan untuk membawa pasien					
8	Ruang tunggu cukup udara dan terbuka					
9	Ruang pemeriksaan cukup udara					

10	Kemudahan untuk mendapatkan tempat parkir					
11	Tersedia dokter spesialis dirumah sakit sesuai kebutuhan pasien					
12.	Tersedia dokter jaga 24 jam					
	<b>KEHANDALAN</b>					
1	Prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit.					
2	Kesiapan perawat melayani pasien setiap saat					
3	Petugas farmasi dapat menjelaskan aturan minum obat dengan jelas					
4	Dokter memberikan resep yang tepat terhadap pasien					
5	Kejelasan informasi yang diberikan perawat tentang tindakan keperawatan					
6	Dokter menjelaskan mengenai penyakit yang dialami dengan rinci					
7	Kecepatan dokter dalam mengatasi keluhan pasien					
8	Pendaftaran dibagian administrasi tidak pilih kasih					
9	Pasien merasa lebih baik setelah melakukan konsultasi dengan dokter					
10	Pelayanan di usahakan dilakukan dengan cepat dan tepat					
	<b>JAMINAN</b>					
1	Perawat menguasai dan terampil dalam melakukan pelayanan keperawatann					
2	Pembiayaan pengobatan terjangkau					
3	Pelayanan dilakukan dengan tepat					
4	Pelayanan dilakukan dengan teliti sesuai dengan keluhan pasien					
5	Hasil pemeriksaan dijelaskan kepada saya sebagai pasien maupun keluarga saya					
6	Obat-obat yang dituliskan diresep tersedia diapotik rumah sakit					
7	Harga obat terjangkau					
8	Pendaftaran rapi mengikuti antrian					
9	Dokter datang tepat waktu					
10	Kemudahan persyaratan yang diminta tidak berbelit dalam pendaftaran pasien di bagian administrasi					
11	Dokter spesialis ada pada saat dibutuhkan					
12	Dokter spesialis memberikan pelayanan					

	sesuai dengan kebutuhan pasien						
13	Dokter spesialis datang tepat waktu						
	<b>EMPATI</b>						
1	Keramahan dokter ketika memberikan pelayanan pengobatan kepada pasien						
2	Perhatian dokter kepada pasien selama menjalani pengobatan						
3	Perhatian perawat kepada pasien selama menjalani pelayanan keperawatan						
4	Keramahan perawat ketika memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien						
5	Keramahan petugas apotik ketika memberikan pelayanan obat-obatan						
6	Keramahan petugas pendaftaran dan administrasi						
7	Petugas kesehatan senantiasa menjelaskan dengan ramah keluhan-keluhan yang dirasakan pasien						
8	Petugas dirumah sakit mudah senyum						
9	Komunikasi pasien dan petugas berjalan dengan baik						
10	Petugas memperlakukan pasien tanpa memandang status pasien						
	<b>DAYA TANGGAP</b>						
1	Ketanggapan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan pasien						
2	Kecepatan perawat dalam memberi respon terhadap permintaan pasien dalam pelayanan keperawatan						
3	Kecepatan perawat dalam memperhatikan dan mengatasi keluhan pasien						
4	Kecepatan petugas pendaftaran dan administrasi dalam memberikan pelayanan						
5	Kemudahan persyaratan yang diminta tidak berbelit dalam pendaftaran pasien rawat inap dan administrasi						
6	Dokter menguasai dan terampil dalam melakukan pelayanan pengobatan						
7	Kecepatan dokter dalam memberi respon terhadap permintaan pasien dalam pelayanan kesehatan						
8	Perawat sigap menerima pasien untuk melakukan pemeriksaan awal						
9	Tenaga medis dan non medis memberikan						