

DAFTAR PUSTAKA

1. Pohan I. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan. Jakarta: EGC; 2007.
2. Profil RSUD Simeulue Tahun 2017.
3. Zeithaml VA, Parasuraman A, Berry LL. Delivering quality services. Dev FPC, editor. Vol. 11. 1990. 63-64 .
4. Suryani T. Perilaku konsumen: implikasi pada strategi pemasaran. Yogyakarta: Graha Ilmu; 2008.
5. Az-zahroh TN. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. PSIKOSAINS (Jurnal Penelit dan Pemikir Psikologi). 2017;12(2):99–111.
6. Mukti Y, Hamzah, A NM. Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan PAsien Rawat Inap di Rumah Sakit Woodward Kota Palu. Aak. 2013;2(3):35–41.
7. Pengaruh Faktor Karakteristik, Mutu Pelayanan Dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Di RSUD Dr. Soetomo Surabaya. 2012;
8. Oroh ME, Rompas S, Pondaag L. Faktor-Faktor Yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan. Jurnnal keperawatan, Ejournal Univ Sam Ratulangi Manad. 2014;7.
9. Kusumawati P. Perbedaan Kepuasan Pasien Pengguna Asuransi Perusahaan Dan Non Asuransi Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Bangsal Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surakarta. 2013;
10. Harfika J, Abdullllah N. Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum Kabupaten Aceh Barat Daya. Balance. 2017;XIV(1):44–56.
11. Yunida ME. Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri. J Manaj Bisnis Indones. 2016;5(3):287–97.
12. Nursalam SM, Utami M. Proses dan Dokumentasi Keperawatan, Konsep dan Praktek. Jakarta: Salemba Medika; 2011.
13. Stefan MM, REdjeki SG, Susilo HW. Hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan Jakarta Selatan 2013. Bagian Penelit STIK Sint Carolus. 2014;
14. Lumenta B. Pelayanan medis: citra, konflik dan harapan. yogyakarta: Kanisius; 1989.
15. Tjiptono F. Strategi pemasaran. yogyakarta: Andi; 2011.
16. Budiastuti. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit. Jakarta: Trans Info Media; 2002.
17. Siagian SP. Manajemen sumber daya manusia. Jakarta: Bumi Aksara; 2002.

18. Notoatmodjo S. *Metodologi Penelitian Kesehatan.*, Jakarta: Rineka Cipta; 2005.
19. Yılmaz E, Doğa Öcal F, Vural Yılmaz Z, Ceyhan M, Fadıl Kara O, Küçüközkan T. Early initiation and exclusive breastfeeding: Factors influencing the attitudes of mothers who gave birth in a baby-friendly hospital. *Turk J Obs Gynecol.* 2017;14(1):1–9.
20. Parasuraman A, Zeithaml VA, Malhotra A. E-S-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality. *J Serv Res.* 2005;7(3):213–33.
21. Wilson A, Zeithaml VA, Bitner MJ, Gremler DD. *Services marketing: Integrating customer focus across the firm.* McGraw Hill; 2003.
22. Nooria W. *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo.* Skripsi (Tidak Diterbitkan) Fak Psikologi Univ Muhammadiyah Surakarta. 2008;
23. Anjaryani WD. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di Rsd Tugurejo Semarang.* *J Nurs*2009;I:37.
24. Choi K-S, Cho W-H, Lee S, Lee H, Kim C. The relationships among quality, value, satisfaction and behavioral intention in health care provider choice: A South Korean study. *J Bus Res.* 2004;57(8):913–21.
25. Azrul A. *Pengantar Administrasi Kesehatan.* Jakarta: Binarupa Aksara; 2006.
26. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *J Mark*
27. Farida NL. *Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Dan Ketanggapan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Desa Cerme Kabupaten Nganjuk.* 2017;01(07).
28. Nurhaida S, Sudirman S. *Hubungan Kulaitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Ampana Kabupaten Tojo UNA-UNA.* *Heal Tadulako.* 1(2).
29. Ilma S, Sanna AT, Darmawansyah D, Arifin A. *Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Ditinjau dari Aspek Input Rumah Sakit di Instalasi Rawat Inap RSUD. Haji Makassar.* *Media Kesehat Masy Indones Univ Hasanuddin.* 2011;7(2).
30. Zoeldhan. *dalam Nur Laili Farida Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Dan Ketanggapan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Desa Cerme Kabupaten Nganjuk.* 2014;
31. Triwinarno. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Sragen.* *Trop Life Sci Res.* 2014;25(1):75–93.
32. Ayuningrum H, Immas P, Dewi RS. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang.*
33. Wira D, Suarjana, Wijaya G. *Hubungan antara Persepsi Daya Tanggap dan Persepsi Empati dengan Kepuasan Pasien di RSUD Wangaya Denpasar*
The Relationship between Inpatient Expectations of Staff Responsiveness and Empathy with Inpatient Satisfaction at Wangaya District Hospital Denpasar. *Public Health.* 2014;2:150–5.

KUESIONER PENELITIAN

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUANG PENYAKIT DALAM DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SIMEULUE 2018

IDENTITAS RESPONDEN

Nama/Inisial :
Umur :

Pendidikan : 1. SD
2. SMP
3. SMA
4. PT
5. Pasca sarjana
6. Tidak Sekolah

Pekerjaan : 1. PNS
2. Karyawan Swasta
3. Pegawai BUMN
4. Wiraswasta
5. Petani/nelayan

Penghasilan per bulan : (Pilih salah satu dibawah ini)

1. < UMP
2. UMP
3. ≥ UMP

PETUNJUK PENGISIAN

Dan berilah tanda ceklis (√) untuk setiap pernyataan tentang “KUALITAS PELAYANAN” yang diterima dalam pelayanan :

No	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
Bukti Fisik			
1	Perawat memakai atribut pakaian yang rapi dan bersih		
2	Ruang tunggu pasien tidak panas dan cukup udara sehingga teras nyaman		
3	Ruangan rawat inap bersih dan cukup udara		
4	Fasilitas pelengkap ruangan diruang rawat inap berfungsi dengan baik		
5	Kamar mandi terlihat bersih		
6	Persediaan air memadai untuk kebutuhan pasien dan keluarga		

7	Alat-alat pemeriksaan penunjang lengkap sehingga tidak perlu ketempat lain untuk melakukan pemeriksaan		
8	Tenaga Kesehatan terlihat bersih		
Kehandalan Petugas Rumah sakit			
1	Tenaga Kesehatan mampu mendiagnosa penyakit dengan tepat dan cepat		
2	Tenaga Kesehatan memberikan obat yang menunjukkan kesembuhan pasien		
3	Tenaga Kesehatan melakukan pemeriksaan penunjang (rontgen atau laboratorium) sesuai dengan kebutuhan diagnose		
4	Tenaga Kesehatan memiliki pengetahuan yang baik tentang keadaan-keadaan yang dapat menyembuhkan pasien		
5	Tenaga Kesehatan siap 24 jam dalam memantau keadaan pasien		
6	Petugas dapur mengantar makanan tepat pada jam makan		
7	Petugas kebersihan membersihkan ruangan dengan baik		
8	Petugas keamanan siaga 24 jam		
Daya Tanggap			
1	Tenaga Kesehatan memiliki kemampuan yang dapat meyakinkan pasien akan kesembuhannya		
2	Pasien yakin akan kemampuan perawat sehingga merasa aman dalam perawatan		
3	Pasien yakin dengan kemampuan perawat dalam melakukan tindakan medis		
4	Pasien merasa aman dan nyaman dengan perawatan yang diberikan		
5	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar kepada semua pasien		
6	Pasien merasa aman untuk berobat di RSUD Simeulue		
7	Pasien merasa ketersediaan fasilitas rumah sakit sangat menjamin penyembuhan		
8	RSUD Simeulue didukung dengan tenaga medis yang handal sehingga dapat menimbulkan kepercayaan pasien untuk sembuh		
Jaminan			
1	Petugas informasi bersedia membantu apabila ada ketidakjelasan oleh pasien		
2	Proses pendaftaran berlangsung cepat		

3	Pasien tidak menunggu lama untuk masuk keruangan rawat inap yang dipilih		
4	Dokter menanggapi setiap keluhan penyakit pasien saat pasien membutuhkan		
5	Perawat bersedia mendengarkan keluh kesah pasien		
6	Perawat cepat mengambil tindakan saat dibutuhkan		
7	Karyawan kebersihan mudah ditemui saat pasien meminta bantuan		
8	Informasi pendaftaran yang diberikan jelas dan lengkap		
Empati petugas			
1	Dokter memberikan pelayanan dengan sopan kepada pasien		
2	Dokter menunjukkan perhatiannya dalam merawat pasien		
3	Merawat menggunakan bahasa yang sopan saat berbicara dengan pasien		
4	Perawat memperlakukan semua pasien dengan sama		
5	Perawat melayani pasien tanpa membedakan status pasien		
6	Petugas kebersihan memberikan pelayanan yang ramah		
7	Petugas administrasi melayani dengan santun		
8	Dokter meluangkan waktunya untuk mendengarkan masalah pasien		

No	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
Kepuasan Pasien			
1	Apakah saudara puas dengan penampilan dokter yang menangani saudara?		
2	Apakah saudara puas dengan sikap dan perhatian dokter yang menangani saudara?		
3	Apakah saudara puas dengan ketepatan dan keteraturan jadwal dokter yang menangani saudara?		
4	Apakah saudara puas dengan penjelasan yang diberikan dokter yang menangani saudara?		
5	Apakah saudara puas dengan kemampuan dokter yang menangani saudara?		
6	Apakah saudara puas dengan penampilan perawat yang menangani saudara?		
7	Apakah saudara puas dengan sikap dan perhatian perawat yang menangani saudara?		

8	Apakah saudara puas dengan ketepatan dan keteraturan jadwal perawat yang menangani saudara?		
9	Apakah saudara puas dengan penjelasan yang diberikan perawat yang menangani saudara?		
10	Apakah saudara puas dengan kemampuan perawat yang menangani saudara?		
11	Apakah saudara puas dengan kelengkapan alat di rumah sakit?		
12	Apakah saudara puas dengan kelengkapan alat (penunjang non medis) yang disediakan di dalam ruang rawatan saudara?		
13	Apakah saudara puas dengan kecanggihan alat penunjang medis atau non medis di rumah sakit		
14	Apakah saudara puas dengan kebersihan ruangan yang saudara tempati?		
15	Apakah saudara puas dengan kebersihan kamar mandi/ WC?		
16	Apakah saudara puas dengan kenyamanan tempat tidur?		
17	Apakah saudara puas dengan kenyamanan/ ketentraman yang ada di rumah sakit		
18	Apakah saudara puas dengan keamanan di rumah sakit		