

## DAFTAR PUSTAKA

1. Supranto. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar; Rineka Cipta, Jakarta, 1997
2. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Persentase Menteri Kesehatan dalam Pertemuan Pembahasan Progres Persiapan Implementasi Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta; 2012
3. Kementerian Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional
4. Khusnawati. Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan pada Puskesmas Sungai Durian, Kab. Kubu Raya. Skripsi sarjana. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Hasanuddin. Makassar; 2010
5. Supriyanto dan Ernawaty. Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Yogyakarta: Andi Offset; 2010
6. Azwar, Azrul. *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Yayasan Penerbit IDI, Jakarta, 1994
7. Fill Hendra. Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang; 2012
8. Azwar, A. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara Bungin. 2014
9. Profil Puskesmas Padang Bulan Medan. 2016
10. Dewi Sri. Analisis Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Kepuasan pasien BPJS Sunan Kalijaga Demak. 2014.
11. Dede Subekti. Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Semarang. 2009
12. Novianti Lashari, dkk. Hubungan Mutu Pelayanan Petugas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Puskesmas Bengkol Manado. 2014
13. Lisa Aini P. Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap peserta jaminan kesehatan nasional (JKN) di Puskesmas rawat inap Batang kuis Kabupaten Deli Serdang. 2015
14. Anjar Rahmulyono. Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I Sleman. 2008
15. Romel A. Analisis pengaruh kualitas pelayanan medis terhadap kepuasan pasien Labuang Baji. 2014
16. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Persentase Menteri Kesehatan dalam Pertemuan Pembahasan Progres Persiapan Implementasi Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta; 2012
17. Perpres 12 Tahun 2013. Peraturan BPJS Kesehatan No.1 Tahun 2014
18. Permenkes No.71/2013. Peraturan BPJS Kesehatan No.1 2014
19. Permenkes No.75 tentang Pedoman Puskesmas. 2014
20. Kotler dkk. Manajemen Pemasaran. Jakarta Erlangga. 2013
21. Pohan, Imbalo. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: EGC. 2007
22. Muninjaya, A. A. Gde. Manajemen Kesehatan, Edisi2, EGC, Jakarta. 2012

23. Marpuah. Hubungan Persepsi Perawat Pelaksana Terhadap Program Orientasi dengan Mutu Pelayanan Keperawatan. 2013
24. Puspita, Ika. Hubungan Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan dengan Citra Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Tamiang, Jurnal fakultas keperawatan USU, Medan. 2014
25. Kesehatan Republik Indonesia No. 129/MENKES/SK/II/Tentang Standar Pelayanan Minimal. Jakarta. 2012
26. Azizatul Hamidiyah. Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang. 2016
27. Munhurrun. Service Quality In The Public Service Nternational. Journal of management and marketing research Volume 3 Number 1. 2010
28. Zeithaml dalam Dede Subekti. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Balai Pengobatan Umum (BP) Puskesmas Tasikmalaya. 2009
29. Kotler dkk. Manajemen Pemasaran. Jakarta Erlangga. 2013
30. Tjiptono, Fandy. Pemasaran Strategik, Penerbit Andi, Yogyakarta. 2010
31. Notoatmodjo, S. Metodologi Penelitian Kesehatan, Jakarta: Rineka Cipta. 2013
32. Alimul, Hidayat A.Aziz. Metode Penelitian Kebidanan dan Tekni Analisis Data. Jakarta : Salemba Medika. 2014
33. Muhammad, I. Pemanfaatan SPSS Dalam Bidang Penelitian, Bandung : Cita Pustaka Media Perintis. 2014
34. Rosadi, Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Semarang, Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro, Semarang, 2013
35. Ulinuha, Basroh, Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan di Puskesmas Pendamaran, Universitas Diponegoro Semarang, 2014.
36. Trimurthy, Kepuasan Pelanggan di Rumah Sakit Umum Daerah Bandar Lampung, Universitas Sriwijaya Lampung 2012
37. Amalia,P ,Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Dr.H.Soemarnososroatmodjo Bulungan Kaltim, Universitas Andalas 2015
38. Suaib. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Ruang Rawat Inap RSUD Syech Yusuf Kabupaten Gowa. Jurnal Naskah Publikasi. Fakultas Kesmas. Universitas Hasnuddin Makassar. 2013
39. Nursalam, Manajemen Keperawatan Aplikasi dan Praktik Keperawatan Profesional, Edisi III, Salemba Jakarta, 2010.
40. Sari, Nirmala, Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di puskesmas mojawarno kabupaten Jombang, FKM Universitas Jember, 2014
41. Supratman. Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Dr. Pringadi Medan. Universitas Sumatra Utara, Medan, 2014
42. Azwar, Pengantar Administrasi Kesehatan, Edisi III, Binarupa Aksara, 2000
43. Jumadi, Jurnal. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan BPJS di RS Kendal. Universitas Indonesia, 2014.

**Lampiran 1****KUESIONER PENELITIAN**

Identitas Responden:

Nama :

Umur :

Pendidikan :

Jenis kelamin :

Status : menikah / janda / duda / belum menikah\*)

Suku / Bangsa :

Transportasi ke Pelayanan kesehatan:

 Angkutan umum Kendaraan roda 2 Mobil Jalan kaki Lainnya,

sebutkan: \_\_\_\_\_

Pelanggan Yth.

1. Kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menjawab pertanyaan berikut
2. Pertanyaan yang diajukan, untuk kebutuhan penelitian (identitas dan kerahasiaan akan dijaga oleh peneliti)
3. Mohon memberi tanda centang (√) pada pertanyaan yang diajukan
4. Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu

**Pelayanan Administrasi**

Pertanyaan	Jawaban	
	Ya	Tidak
1. Proses pendaftaran di puskesmas ini cepat		
2. Petugas di puskesmas ini bersikap ramah ?		
3. Prosedur pendaftaran mudah dilakukan		
4. Petugas puskesmas memberikan informasi dengan jelas		
5. Tulisan petugas dalam kartu dapat dibaca dengan jelas		
6. Petugas di puskesmas ini bekerja tidak bertele tele		
7. Petugas puskesmas berkomunikasi dengan baik		

### Pelayanan dokter

Pertanyaan	Jawaban	
	Ya	Tidak
1. Dokter menyapa sebelum memberikan pelayanan		
2. Dokter menjelaskan penyakit, diagnosa dan tindakan yang akan dilakukan		
3. Dokter menanyakan keluhan pasien		
4. Dokter memberikan perhatian (sikap empati) terhadap keluhan pasien		
5. Dokter hadir sesuai jadwal pelayanan pasien		
6. Dokter menjelaskan obat yang akan diberikan		
7. Dokter berkomunikasi yang mudah dipahami pasien		

### Pelayanan Perawat

Pertanyaan	Jawaban	
	Ya	Tidak
1. Perawat menyapa sebelum memberikan pelayanan		
2. Perawat bersikap ramah terhadap pasien		
3. Perawat berbicara kepada pasien (berkomunikasi) dengan sopan		
4. Perawat trampil dalam melayani pasien		
5. Perawat memberikan arahan tindakan yang harus dilakukan setelah pemeriksaan		
6. Perawat cekatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien		
7. Perawat menunjukkan sikap empati terhadap pasien		

### Pelayanan Obat

Pertanyaan	Jawaban	
	Ya	Tidak
1. Obat yang diterima lengkap sesuai resep dokter (informasi dari petugas petugas)		
2. Petugas menjelaskan penggunaan obat, frekwensi minum obat dan banyaknya obat yang harus diminum		
3. Obat diterima lebih dari 1 jam		
4. Petugas bersikap ramah terhadap pasien		
5. Petugas memanggil pasien dan menanyakan ulang nama pasien		
6. Petugas memberikan pelayanan dengan cepat		
7. Komunikasi petugas sulit dipahami pasien		

### Sarana dan Prasarana

Pertanyaan	Jawaban	
	Ya	Tidak
1. Ruang tunggu pasien nyaman		
2. Peralatan yang digunakan saat memeriksa penyakit pasien lengkap (mis: Tekanan darah, pemeriksaan urin/air seni, gula, Hb)		
3. Peralatan periksa dalam kondisi baik		
4. Tersedia kamar mandi untuk pasien, bersih dan dapat digunakan		
5. Ruangan bersih, bangunan tidak ada yang rusak		
6. Tersedia halaman untuk parkir kendaraan yang mencukupi		
7. Ruangan periksa pasien bising		

### Kepuasan pasien

Indikator	Pertanyaan (16)	Jawaban	
		Ya	Tidak
Akses Layanan	1. Layanan kesehatan mudah dijangkau		
	2. Pusat layanan kesehatan dapat dicapai dalam waktu < 30 menit dengan angkutan umum		
	3. Pelayanan dapat diterima setiap saat (hari kerja maupun libur)		
	4. Lokasi pelayanan kesehatan berada di jalan raya		
Kualitas Pelayanan medis/non medis	5. Pelayanan di loket pendaftaran memuaskan		
	6. Pelayanan yang diberikan dokter memuaskan		
	7. Pelayanan yang diberikan perawat memuaskan		
	8. Pelayanan di bagian obat memuaskan		
Proses layanan	9. Pelayanan berbelit belit		
	10. Tidak semua kebutuhan pemeriksaan kesehatan dapat dilayani		
	11. Setelah mendapat pelayanan dari petugas kesehatan, saya merasakan lebih nyaman		
	12. Kondisi kesehatan saya membaik setelah mendapat pelayanan dari petugas kesehatan/dokter/perawat		
	13. Pelayanan menggunakan nomor antrian		

Sistem layanan	14. Waktu tunggu pelayanan lebih dari 30 menit		
	15. Waktu antrian panjang		
	16. Nomor antrian dapat dipesan melalui telepon atau dapat diambil secara online		