

DAFTAR PUSTAKA

- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga
- Endarwati, Kurnia. (2012) *Penentuan Tarif Jasa Rawat Inap Dengan Metode Activity Based Costing Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. [Tesis Ilmiah]. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta
- Gaspersz, V. (1997). *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitutas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Gramedia.
- Heryana, A. (2020). *Buku Ajar: Metodologi Penelitian Pada Kesehatan Masyarakat*. Edisi Ke-2.
- Hidayah, A. N. (2016). 'Indikator E siensi Rawat Inap By Aep Nurul Hidayah', *Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*, pp. 1–8.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Alih Bahasa: Benyamin Molan. Jilid 2. Jakarta: Erlangga
- Krismanto H, Irianto S. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kota Dumai. *J Manaj Pelayanan Publik*.2020;3(1):32.
- Kuntoro, Agus. (2010). "Manajemen Keperawatan" Cetakan Pertama. Yogyakarta: Nuha Medik
- Kutri Riski Ayuningtiyas, Mustayah, Tri Nataliswati. (2015). Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Keperawatandi Rumah Sakit. *Jurnal Pendidikan Kesehatan*. 2015; Volume 4, No. 2: hal. 83-90.
- Lubis, & Andayani. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal of Business Administration*, 1, No. 2.
- Margaretha. (2003). *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta : PenerbitMandar Maju.
- Marpaung, Twowenti F. (2021). "Analisis Kualitas Pelayanan Apotek Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Malinau." *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, Vol. 2, No. 11.
- Martha, Sudarti Kresno (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Bidang Kesehatan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Mernawati, D, & Zainafree, I (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota *Public Health Perspective Journal*, journal.unnes.ac.id.
- Munawarah, Fitriani, A. D., & Jamaluddin. (2020). Analisis Mutu Pelayanan Poliklinik Rawat Jalan Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Harapan Medika Ujungbatu Rokan Hulu Riau Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Ceadum*, 2(2), 19-30.
- Mutmainnah, U, & Ahri, RA (2021). Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar *Journal of Muslim Community Health*, pasca-umi.ac.id.
- Nopriwan, N, Arso, SP, & Nurjazuli, N (2022). Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Unit Kedokteran Nuklir Instalasi Radiologi RSUP Dr. Kariadi *Jurnal Manajemen* ..., ejournal.undip.ac.id.
- Nursalam, D. (2014). *Manajemen Keperawatan" Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*.
- Nursalam. (2011). *Proses dan dokumentasi keperawatan, konsep dan praktek*. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam. (2015). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Edisi 3.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L. (1998). SER-VQUAL A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40
- Rahmawati, Alfi. (2013). Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Dabholkar di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam, *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia Volume 1 Nomor 2 April-Juni 2013*
- Sasongko dan Hartono Subagio. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Vol. 1, No. 2: 1-7
- Sudibyo. (2013). *Buku Ajar Metodologi Riset Keperawatan*. Jakarta:Trans Info Media
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung : IKAPITjiptono, F. dan Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality and*

Satisfaction.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik*, Edisi 2, Yogyakarta, CV. Andi offset.

Undang-Undang Republik Indonesia nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.



LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Permohonan Menjadi Responden



**YAYASAN WAHANA BHAKTI KARYA HUSADA INSTITUT
TEKNOLOGI SAINS DAN KESEHATAN RSdr.SOEPRAOEN
PROGRAM STUDI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI
KESEHATAN**



Jalan Sudanco Supriadi nomor 22 Malang 65147 Telp (0341) 351275
fax (0341) 551310 Website: www.ITSK-soepraoen.ac.id / Email:
rmik.soepraoen@cloudaku.com

1. SURAT PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama :

Umur :

Alamat :

Menyatakan telah diberi informasi dan bersedia menjadi responden penelitian karya tulis ilmiah yang berjudul “Analisis Dimensi Mutu Pelayanan Responsif Pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Muslimat Singosari Malang”.

Saya juga mengharapkan tanggapan dan jawaban yang diberikan sesuai dengan sebenar- benarnya tanpa ada yang di tutup-tutupi. Pada saat saya melakukan pembagian kuesioner dan juga wawancara, akan diadakan proses perekaman sebagai bukti dalam penyusunan penelitian kami. Kami menjamin kerahasiaan jawaban dan identitas pasien. Informasi yang diberikan hanya akan dipergunakan untuk pengembangan ilmu untuk perekam medis dan informasi kesehatan. Tanda tangan dibawah ini, menunjukkan pasien telah diberi informasi dan memutuskan untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

Malang,..... 2023

(.....)

7.	Proses bimbingan dan Penyusunan hasil Penelitian kesimpulan dan saran.																													
8.	Seminar Hasil																													



Lampiran 3. Lembar Permohonan Menjadi Responden

3. Lampiran Kuesioner Penelitian Analisis Dimensi Mutu Pelayanan Responsif Pada Pasien Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Muslimat Singosari

A. Identitas Sampel

1. Nama :
2. Nomor RM :
3. Tanggal Lahir (tgl/bln/thn) :
4. Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan
5. Alamat :

B. Antropometri Sampel

6. Berat Badan :.... kg
7. Tinggi Badan :.... cm

Kuesioner Tingkat Kepuasan (Satisfaction) Pasien Rawat Jalan

No	Pertanyaan	1	2	3	4
1.	Kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit ini sesuai dengan harapan anda				
2.	Saudara merasa puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan rumah sakit ini				
3.	Berkurang rasa sakit setelah mendapatkan pengobatan dari dokter				
4.	Ketepatan waktu dokter dalam memberikan pelayanan				
5.	Perawat selalu bersikap sopan dalam memberikan pelayanan				
6.	Pasien merasa aman pada saat menerima pelayanan dari dokter				
7.	Ketanggapan dokter dalam merespon keluhan pasien				
8.	Petugas pendaftaran sudah tanggap dalam melayani pasien				
9.	Perawat sudah tanggap dalam melayani pasien				
10.	Petugas apotek sudah tanggap dalam melayani pasien				
11.	Perawat memberi tahu apabila ada keterlambatan pemeriksaan pasien				
12.	Petugas apotek memberi tahu lamanya proses pemberian obat				
13.	Dokter lebih mengutamakan pasien daripada kepentingan pribadi				
14.	Perawat lebih mengutamakan pasien daripada kepentingan pribadi				
15.	Petugas apotek lebih mengutamakan pasien daripada kepentingan pribadi				

Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian

4. Lampiran Dokumentasi Penelitian Analisis Dimensi Mutu Pelayanan Responsif Pada Pasien Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Muslimat Singosari

No.	Gambar	Keterangan
1.		Pemberian kuisioner kepada pasien Rumah Sakit Muslimat Singoari
2.		Pemberian kuisioner kepada pasien Rumah Sakit Muslimat Singoari
3.		Pemberian kuisioner kepada pasien Rumah Sakit Muslimat Singoari

