

## DAFTAR PUSTAKA

- Anisza, Haratul (2012) *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Rsup Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten*. Skripsi Thesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Anjaryani, D.W. (2009). *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di Rsud Tugurejo Semarang*. Tesis. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Australian Council For Safety And Quality In Healthcare. Open Disclosure Standard: A National Standard For Open Communication In Public And Private Hospitals Following An Adverse Event In Healthcare. Canberra: Acsqhc; 2003. Available At <http://www.safetyandquality.gov.au/our-work/open-disclosure/the-open-disclosure-standard/> [Verified March 2013]
- Alfansi, L., & Atmaja, F. T. (2014). Service Failure And Complaint Behavior In The Public Hospital Industry: The Indonesian Experience. *Journal Of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 21(3), 309-325.
- Arifah, S., & N, T. I. (2012). Pengaruh Pemberian Informasi Tentang Persiapan Operasi Dengan Pendekatan Komunikasi Terapeutik Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien Pre Operasi Di Ruang Bougenville Rsud Sleman. *Jurnal Kebidanan* .
- Artini, I., Pebriyani, U., & Putri, L. H. (2017). Analisa Kualitatif Kelengkapan Pengisian Rekam Medis Di Rumah. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan*,, 279-285.
- Azwar, A. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Berry, L. L., Danaher, T. S., & Beckham. (2017). When Patients And Their Families Feel Like. *Mayo Clin Proc*(9), 1373-1381.
- Buse, K., Mays, N., & Walt, G. (2005). *Making Health Policy*. New York, Usa: Open University Press.
- Cahyani, I. F. (2015). *Hubungan Pengalaman Dirawat Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Dibangsal Penyakit Dalam Rsudpanembahan Senopati Bantul*.
- Cermati.Com. (2016, Januari 20). *Bpjs Kesehatan, Apa Kelebihan Dan Kekurangannya?* Dipetik 3 3, 2019, Dari Cermati.Com:

<https://www.cermati.com/artikel/bpjs-kesehatan-apa-kelebihan-dan-kekurangannya>

- Djam'an, S., & Aan, K. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Ernawati, E., & Milawati, L. (2019). Studi Fenomenologi: Pelaksanaan Patient Center Care Perspektif Pasien Dan Perawat Di Rs Dr. Dradjat Prawiranegara Serang. *Faletehan Health Journal*.
- Fajarwati, I. (2017). Efektivitas Pembentukan Unit Pengaduan Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Pada Rumah Sakit Anutapura Palu). *Jurnal Katalogis*, 5(4), 69-89.
- Febriana, N. (2009). *Pengaruh Nursing Round Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rs Mmc Jakarta*. Diambil Kembali Dari <https://fdokumen.com/document/nancy-febrianapdf.html>
- Friedman. (1998). *Keperawatan Keluarga*. Jakarta.
- Ghritlahre, K. D., Deshmukh, & Joseph, S. (2016, March). Patients' Perception Of Service Quality Of Select Private Hospitals In Chhattisgarh. *Ifrsa Business Review*. 6, Hal. 2249 –5444. Raipur: [www.lfrsa.org](http://www.lfrsa.org).
- Ginter, P. M., Duncan, J. W., & Swayne, L. E. (2013). *Strategic Mnagement Of Healt Care Organizations* (Seventh Ed.). San Francisco, Usa: Jossey-Bass.
- Habib, H. (2017). *Patient Experience Informs Health Care Strategies In Irish Hospitals*. Dublin: Dublin Institute Of Technology.
- Harrison, R., Walton, M., & Healy, J. (2016). Patient Complaints About Hospital Services: Applying A Complaint Taxonomy To Analyse And Respond To Complaints. *International Journal For Quality In Health Care*, 28(2), 240-245.
- Hasvita, R. A., & Kamil, H. (2019). Pelaksanaan Patient Centered Care Di Rumah Sakit Umum Kota Banda Aceh. *Idea Nursing Journal*.
- Hatmoko, A. (2010). *Arsitektur Rumah Sakit*. Yogyakarta : Pt Global Rancang Selaras.

- Ishak. (2015). Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Melalui Program Jaminan Kesehatan Aceh (Pka) Terhadap Kepuasan Masyarakat Rawat Inap Pada Puskesmas Tanah Pasir Kabupaten Aceh Utara. *Koleksi Jurnal Universitas Terbuka* , 4-5.
- Israr, M., Naila, A., Dawood, J., Nafees, A., & Shakeel, A. (2016). Patients' Perception, Views And Satisfaction With Community Health Center Services At Mardan District Of Khyber Pakhtunkhwa. *American Journal Of Public Health Research*, 4(3), 79-81.
- Jabbari. (2014). The Profile Of Patients' Complaints In A Regional Hospital. *International Journal Of Health Policy And Management*, 2(3), 131.
- Kemenpan, R. (2017). *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakatunit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Jakarta: Www.Peraturan.Go.Id.
- Kotler, P. (1997.). *Manajemen Pemasaran: Analisis,Perencanaan,Implementasi Jilid 1 Dan 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P., Shalowitz, J., & Stevens, R. J. (2008). *Strategic Marketing For Health Care Organizations "Building A Customer-Driven Health System"*. San Srancisco, U.S.A: Jossey-Bass.
- Kurniawan, H., Dwiantoro, L., & Sulisno, M. (2020). Implementasi Koordinasi Perawatan Pasien Perioperatif Oleh Perawat. *Jurnal Ilmiah Stikes Kendal*.
- Larasati, W. K., & Rama. (2016, April). Penanganan Pengaduan Masyarakat Sebagai Iklim Organisasi (Studi Deskriptif Kualitatif Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Seksi Informasi Dan Sarana Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta). *10*, 97-113.
- Lestari, A. K. (2015). Nilai Dan Keinginan Pasien.
- Linda, D. (1988). *Psikologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Erlangga.
- Machmud, F. (2018). *Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor)*. Makassar: Sistem Pengelolaan Pengaduaan Pelayanan Publik Nasional.

- Mahendra, G. K. (2017). Pengaduan Pelayanan Kesehatan Di Unit Pelayanan Informasi Dan Keluhan (Upik). *Journal Of Health Studies*, 1(1), 28-39.
- Mahmud, D. (1990). *Psikologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Bpfe.
- Maria, M. E. (2018). *Patient Centered Care Di Rumah Sakit konsep Dan Implementasi*. Yogyakarta: Lp3m.
- Muhadi, M. (2016). Studi Penanganan Komplain Pasien Di Instalasi Rawat Jalan (Irlj) Rsud Dr. Soetomo. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan Rs. Dr. Soetomo*, 2(1), 8-16.
- Mursalim, S. W. (2018, Juni). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 1-17.
- Ombudsmen, R. (2015). *Statistik Laporan/Pengaduan Masyarakat*. Jakarta: Sumber : Simpel.Ombudsman.Go.Id.
- Pamungkas, F., & Harianti, T. (2016). Pengalaman Pasien Dirawat Inap Di Rumah Sakit Sebagai Upaya Penyusunan Strategi Pemasaran. *Jurnal Aplikasi Manajemen* .
- Picker, I. (2009). *Core Domains For Measuring Inpatients' Experience Of Care*. Europa.
- Pillai, K. R., & Kumari, A. (2016, May). Patients' Perception On Service Quality Of Hispital. *International Journal Of Management And Applied Science*, 2(5), 80-84.
- Prasetya, D. R. (2014). Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik (Jap.)*, 2(1), 1151-1158.
- Presiden, R. I. (2013). *Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik*. Jakarta: Www.Peraturan.Go.Id.
- Putri, B. S., & Kartika, L. (2017, Februari ). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan Terhadapkepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 1-12.
- Rahmat, J. (1984). *Psikologi Umum*. Bandung : Alumni Bandung.

- Rangkuti. (2002). *Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Pt. Gramedia Pustaka Utama.
- Reader, & Gillespie, T. W. (2014). Patient Complaints In Healthcare Systems: A Systematic Review And Coding Taxonomy. *Bmj Qual Saf*, 23(8), 678-689.
- Schaal, T., Schoenfelder, T., Klewer, J., & Kugler, J. (2017, June 13). Effects Of Perceptions Of Care, Medical Advice, And Hospital Quality On Patient Satisfaction After Primary Total Knee Replacement: A Cross-Sectional Study. *Plos One*(6), 1-12.
- Shaleh, A. R., & Wahab, M. A. (2004). *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*. Jakarta: Kencana.
- Styawan, S. (2012). Penanganan Pengaduan (Complaint Handling) Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Transparansi, Responsivitas, Dan Akuntabilitas Dalam Penanganan Pengaduan Di Kantor Pertanahan Kota Surabaya li). *Jurnal Administrasi Negara, Univeritas Airlangga*.
- Suanti, I. (2010). *Hubungan Dukungan Perawat Dan Keluarga Dengan Tingkat Kecemasan Akibat Menjalani Perawatan Pada Anak Usia Pra Sekolah Di Rsu Sidoarjo*.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta.
- Twayana, S., & Adhikari, R. H. (2015, May). Patient's Perception Regarding Nursing Care At Inpatient Department Of Hospitals In Bhaktapur District. *International Journal Of Scientific And Research Publications*, 5(5), 2250-3153.
- Utari, U. (2018). *Hubungan pengalaman Pasien dengan loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar*. Diambil Kembali Dari <https://Docplayer.info/98196933-Tesis-Hubungan-Pengalaman-Pasien-Dengan-Loyalitas-Pasien-Di-Rumah-Sakit-Umum-Daerah-Haji-Makassar.html>.
- Wibawa, S. (2009). *Administrasi Negara: Isu-Isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Wulandari, R. (2014). Gambaran Pengelolaan Penanganan Keluhan Di Rsd Pasar Rebo. *Skripsi* .

Yonasari, E., Arso, S. P., & Kusumastuti, W. (2018). Gambaran Penanganan Keluhan Pelanggan Di Unit Customer Service Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (E-Journal)*, 6(5), 65-74.

Zengin, S. (2014). Analysis Of Complaints Lodged By Patients Attending A University Hospital: A 4-Year Analysis. *Journal Of Forensic And Legal Medicine*, 22, 121-124.

### Lampiran 1. Quisioner wawancara informan

Kode Informan :  
Tanggal wawancara :

KARAKTERISTIK RESPONDEN	
Nama	
Umur	<input type="checkbox"/> Tahun
Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki-Laki <input type="checkbox"/> Perempuan
Tingkat Pendidikan	<input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> D 3 <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> Lainnya <sebutkan>.....
Pekerjaan	<input type="checkbox"/> Tidak bekerja <input type="checkbox"/> PNS/TNI/POLRI <input type="checkbox"/> Wiraswasta <input type="checkbox"/> Pelajar/mahasiswa <input type="checkbox"/> Karyawan swasta
Penghasilan	<input type="checkbox"/> Tidak Punya Penghasilan <input type="checkbox"/> Rp 1.500.000 - Rp 2.000.000 <input type="checkbox"/> Rp 2.000.000 - Rp 2.500.000 <input type="checkbox"/> Rp 2.500.000 - Rp 5.000-000 <input type="checkbox"/> > Rp 5.000.000
Lokasi tempat tinggal	<input type="checkbox"/> Dalam kota Makassar (berdomisili $\geq$ 6 bulan) <input type="checkbox"/> Luar Kota Makassar
Sumber biaya pemeriksaan kesehatan	<input type="checkbox"/> Umum <input type="checkbox"/> BPJS Mandiri <input type="checkbox"/> PBI (Penerima Bantuan Iuran) <input type="checkbox"/> Jaminan Perusahaan Asuransi
Jarak dari rumah Anda ke Rumah Sakit ini ?	<input type="checkbox"/> < 5 KM <input type="checkbox"/> > 5 KM
Sampai dengan kunjungan kali ini, sudah berapa kali kah Anda berkunjung ataumelakukan pemeriksaan di Rumah Sakit ini ?	<input type="checkbox"/> Pertama Kali <input type="checkbox"/> Lebih dari 1 kali

## Lampiran 2. Pedoman wawancara

## Pedoman Wawancara

No	PERTANYAAN
<b>A1. Dimensi informasi, Komunikasi dan Informasi</b>	
1	Apakah anda mendapat informasi saat ditangani di unit gawat darurat
2	Apakah petugas menjelaskan mengenai alur proses pendaftaran rawat inap
3	Apakah anda mendapatkan jawaban yang sesuai dengan pertanyaan yang anda tanyakan kepada dokter
4	Apakah anda mendapatkan jawaban yang sesuai dengan pertanyaan yang anda tanyakan kepada perawat
5	Apakah anda mendapatkan penjelasan mengenai hasil pemeriksaan penunjang yang telah anda lakukan
<b>A2 Dimensi Koordinasi Pelayanan</b>	
1	Bagaimana menurut anda tentang Penanganan kondisi emergensi (kegawatdaruratan)
2	Bagaimana menurut anda proses pendaftaran di rumah sakit ini, lancar atau berbelit-belit?
3	Apakah anda menunggu terlalu lama untuk masuk ke ruang perawatan
4	Apakah anda mendapatkan penjelasan mengenai dokter yang akan merawat anda.
5	Apakah anda mendapatkan informasi yang berbeda-beda atau bertentangan dari staf-staf rumah sakit.
6	Menurut anda Pemeriksaan atau tindakan penunjang dilakukan sesuai jadwal
<b>A3 Dimensi Kenyamanan fisik</b>	
1	Apakah anda mendapatkan bantuan jika ingin ke kamar mandi atau toilet ?
2	Apakah petugas dengan sikap menolong anda jika anda butuh bantuan di ruang rawat inap.
3	Jika anda merasakan nyeri, apakah anda menunggu terlalu lama untuk mendapat terapi nyeri
4	Menurut anda apakah staf rumah sakit cukup berusaha untuk mengontrol nyeri yang saya rasa
5	Bagaimana pendapat anda tentang kebersihan dan kenyamanan ruangan rawat inap ini?
<b>A4. Dimensi Dukungan Emosional</b>	
1	Apakah Dokter membahas kecemasan / ketakutan yang anda rasakan



2	Apakah anda yakin dan percaya kepada dokter yang menangani penyakit anda
3	Apakah anda percaya dan yakin kepada perawat
4	Apakah anda mudah menemukan perawat untuk menceritakan kegelisahan yang saya rasakan
<b>A5. Dimensi Keterlibatan Pasien</b>	
1	Bagaimana Saat dokter memeriksa, apakah dokter berbicara seperti menganggap anda tidak ada.
2	Bagaimana Saat perawat ke dalam ruangan, apakah perawat berbicara seperti menganggap anda tidak ada.
3	Apakah dokter dan perawat melibatkan anda dalam pengambilan keputusan mengenai pengobatan atau perawatan anda
4	Bagaimana tanggapan anda tentang dokter dan perawat yang menangani anda? Apakah anda merasa selalu ditangani dengan hormat dan tulus.
<b>A.6 Dimensi Keterlibatan Keluarga dan Teman</b>	
1	Apakah Keluarga anda mendapatkan kesempatan untuk berbicara dengan dokter dan apa yang dibutuhkan untuk membantu pemulihan anda
2	Apakah Keluarga anda mendapat cukup informasi tentang kondisi anda
<b>A.7 Dimensi kontinuitas dan perpindahan</b>	
1	Apakah perawat menanyakan seluruh keperluan yang pasien butuhkan ?
2	Apakah Pasien mendapatkan penjelasan mengenai efek samping pengobatan, penurunan kondisi fisik, serta kebutuhan makanan yang sesuai untuk pasien ?
3	Bagaimana perawat menjelaskan kepada pasien tentang sarana/fasilitas yang tersedia dirumah sakit
4	Apakah perawat memperhatikan kebutuhan klinis pasien pada saat menunggu atau jika pelayanan mengalami penundaan ?
5	Apakah perawat merespon permintaan pasien tentang pelayanan rohani atau sejenisnya yang berhubungan keagamaan
6	Apakah perawat menjelaskan tentang proses rujukan dan pemulangan pasien rawat inap atau rawat jalan, termasuk perencanaan untuk kebutuhan transportasi pasien ?

	<b>A.8 Dimensi Akses Pelayanan</b>
1	Bagaimana Menurut anda tentang Lokasi rumah sakit? Apakah mudah atau sulit dijangkau?
2	Bagaimana dengan Ketersediaan transportasi ke rumah sakit, apakah sangat mudah diakses
3	Apakah anda merasa mudah membuat janji dengan dokter
4	Apakah anda mudah menemui dokter ketika dibutuhkan
5	Apakah anda mudah mengakses pelayanan spesialis lainnya di rumah sakit ketika anda butuhkan
6	Bagaimana dengan kejelasan instruksi yang diberikan oleh petugas di rumah sakit
	<b>A.9 Communication on Discharge</b>
1	Apakah petugas kesehatan memberikan pemahaman dan pendidikan tentang tentang penyakit anda?
2	Apakah Petugas kesehatan/perawat/dokter berdiskusi dengan anda tentang apa yang anda butuhkan dalam perawatan lanjutan
3	Apakah Petugas kesehatan memberitahu anda jadwal control selanjutnya
4	Apakah Petugas kesehatan memberitahu anda tentang penggunaan obat-obatan yang akan anda konsumsi disaat keluar dari RS
5	Apakah Petugas kesehatan memberitahu anda aktivitas apa saja yang diperbolehkan untuk dilakukan setelah perawatan di RS