

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Rizal, Y. R. 2014. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di BP. Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin*. An Nadaa Jurnal Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat UNISKA.
- Aditama, T.Y. 2007, *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Edisi ke-2, Universitas Indonesia Press, Jakarta.
- Agus Supadiyono. 2008. Pengaruh nilai pelanggan (Customer value) terhadap keputusan pembelian produk dengan kepuasan sebagai variabel moderasi. *Jurnal UNS*.
- Ali, Hasan. 2008. *Marketing*. Yogyakarta: Media Presindo.
- Alison. 1998. *Hospital Malnutrition Worldwide in Queends Medical Centre Nothingham. Journal of Clinical Nutrition*
- Anvika adha taufik, Firman Pribadi, Siti Dyah Handayani (2018) *Analysis Effect Service Quality of BPJS Program to Patient Satisfaction Mediated by Medical Performance*.
- Arpah Abu-Bakara, Shamzaeffa Samsudinb, Angappan Regupathic, Syed Mohamed Aljunidd. 2016. The Effect Of Health Insurance On Health Care Utilization: Evidence From Malaysia. *The European Proceedings of Social & Behavioural Sciences. EPSBS*.
- Arasy Alimudin, Iswachyu Dhaniarti, Maria Lisa Judana, Agus Sukoco .2017. Model of Customer Value Approach for Improving Satisfaction of the Hospital Patients. *SINERGI* 7(2).
- Armen, F. and Azwar, V. 2013. *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Arisandy, W. 2015. *Strategi Dinas Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan melalui Metode CRC (Citizen Report Card) di Kota Surabaya*. Universitas Airlangga.
- A.A. Gde Muninjaya, *Manajemen Kesehatan Edisi III*, Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC, 2011.
- Buchari, Alma. 2007. *Pengantar Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.

- Darius Erlangga, Shehzad Ali, Karen Bloor. 2019. The impact of public health insurance on healthcare utilisation in Indonesia: evidence from panel data. *International Journal of Public Health*.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2012. Profil Kesehatan Indonesia 2011. Jakarta.
- Destanul Aulia, Sri Fajar Ayu, Nur Hidayah Nasution². 2017. Analisis Upaya Rumah Sakit dalam Menutupi Kekurangan Biaya Klaim Indonesia Case Base Group (INA-CBGs) Yang Dihitung dengan Metode Activities Base Costing pada Rumah Sakit Swasta Kelas C di Kota Medan 2017. *Jurnal Ekonomi Kesehatan Indonesia*. 1(4). DOI: 10.7454/eki.v1i4.1783.
- Fitzsimmons A.James, Fitzsimmons J.Mona. 2008. *Service Management: operations, strategy, information technology*. Mc Graw Hill. United States.
- Gani, Ascobat. 1993. Analisis Kebijakan Tarif dalam Pelayanan Kesehatan, Seminar Optimalisasi Investasi Perorangan dan Kelompok di Bidang Pelayanan Kesehatan, Jakarta.
- Gentile, Chiara, Nicola Spiller and Giuliano Noci. 2007. How to Sustain the Customer Experience: An Overview of Experience Components that Cocreates Value with the Customer. *European Management Journal*. Vol. 25 No.5 (Mei).
- Gie, The Liang. 1998. *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung
- Gregory Bressolles, Francois Durrieu. 2011. Service quality, customer value and satisfaction relationship revisited for online wine websites. *International Conference*.
- Hakim, Abdul. 2006. Analisis Pengaruh Motivasi, Komitmen Organisasi Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Dan Telekomunikasi Provinsi Jawa Tengah. *JRBI*. Vol 2. No 2. Hal: 165- 180.
- Handi, Irawan. 2007. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Kelima. Jakarta: Elex Media Komputindo.

- Hansen dan Mowen. 2009. Akuntansi Manajerial, Buku 1 Edisi 8. Jakarta: Salemba Empat.
- Hardiansyah, 2011. Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media.
- Hesty Nurul utami, Ferry Jie, Agriani hermita sadeli. 2016. The Impact of customer value towards customer loyalty of ready to drink tea bottled. *Journal international*.
- Herlambang Susatyo 2016, Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. (Cara Mudah Memahami Manajemen Pelayanan di Rumah Sakit dan Organisasi Pelayanan Kesehatan Lainnya).
-----2014, *Customer Service Rumah Sakit*, Gosyen Publishing, Yogyakarta
- Hotman Panjaitan, Ana komari. 2018. The Role of customer value and customer pride as variable mediation on customer engagement relationship with corporate image. *International Review of manajement and marketing*.
- Ismail Razak, Nazief Nirwanto. 2016. The Impact of Product Quality and Price on Customer Satisfaction with the Mediator of Customer Value. *Journal of Marketing and Consumer Research*.
- Ihsan Hadiansah. 2004. The influence of costomer perceived value toward customer satisfaction in jababeka golf and country club. *Business adminitration, faculty of business*.
- Jang. 2007. *Does Food Quality Really Matter in Restaurants Its Impact on Customers Statisfaction and Behavioral Intention*. Jurnal of Hospitaly and Tourism Research
- Kartikasari, D., Dewanto, A., & Rochman, F. 2014. Pengaruh Kualitas Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lanne. 1997. Marketing Management, Edition, Volume 1&2. Bob Translation Sabran, MM. Jakarta: Erlangga

- Kotler Philip, 2005 Manajemen Pemasaran Jilid I dan II, Jakarta PT. Indeks.
- Kolcaba, K. 2003. *Comfort Theory and Practice: A Vision For Holistic Health Care and Research*. New York: Spinger Publishing Company
- Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandangan Surabaya. *Jurnal Aplikasi Manajemen*.
- Laudon, Kenneth C., & Jane, P. Laudon. (2002). *Manajemen Information System :Managing the Digital Firm*. New Jersey: Prentice-Hall
- Levey, Samuel, N. Paul Loomba. 1996. *Health Care Administration : "A Managerial perspective"*. Jakarta : FKUI.
- Liga Suryadana. 2017. *Service Quality, Customer Value and Patient Satisfaction on Public Hospital in Bandung District, Indonesia. International Review of Management and Marketing*.
- Meyer and Schwager. 2007, *Understanding Customer Experience. Harvard Business Review*.
- Mills, Anne and Gilson, L., 1990, *Ekonomi Kesehatan untuk Negara- Negara Berkembang, Dian Rakyat, Jakarta*.
- Ming Tien Tsai, Chung Lin Tsai, Han Chao Chang. 2010. *The Effect Of Customer Satisfaction: And Switching Costs on Customer Loyalty, An Emperial Study Of Hypermarkets in Taiwan. Social Behavior and Personality An International Journal*.
- Mulyadi. 2012. *Akuntansi Biaya. Edisi ke-5. Cetakan Kesebelas. Yogyakarta: STIM YKPN*.
- Murti, A., Deshpande, A. and Srivastava, N. (2013) '*Service Quality, Customer (Patient) Satisfaction and Behavioural Intention in Health Care Services: Exploring the Indian Perspective*', *Journal of Health Management*, 15(1), pp. 29–44
- Muninjaya. A.A. 2012. *Manajemen kesehatan. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC*.

- Mohammad F. Alharbi. 2017. Empirical Analysis Of Customer Satisfaction With Cooperative Health Insurance In Saudi Arabia: The Role Of Customer Knowledge, Service, Characteristics, and National Culture. *International journal of health sciences and research*.
- Moenir, HAS, 2010, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Nurkamiden, S. S., Jusuf, H. & Tarigan, S. F. 2015. *Deskripsi Kualitas Pelayanan Pasien BPJS di Rumah Sakit Otonoma Kota Gorontalo*. KIM Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan dan Keolahragaan Universitas Negeri Gorontalo.
- Notoatmodjo, S. 2007. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Oborne, David J. 1995. *Ergonomics at work – Human Factors in Design and Development*. Jhon Wiley and So ltd : Chicester.
- Oemi, 1995. (Diterjemahkan oleh Purwoko) *Measuring Customer Satisfaction; Survey Design, Use and Statistical Analysis Methods*. ASQ Quality Press, Wisconsin, USA.
- O'brien, James A., Marakas, George M. 2003. *Management Information Systems*,. Eighth Edition. New york: The McGraw-Hill Companie
- Pohan, I.S., 2007, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*, Penerbit Buku Kedokteran, EGC, Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor. 340/Menkes/Per/III/2010 tentang klasifikasi Rumah Sakit.
- Peraturan pemerintah Nomor 32 Tahun 2014 tentang pemanfaatan dan pengelolaan dana kapitasi dalam program JKN.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.28 Tahun 2014 Tentang *Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Permenkes RI 2014 *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. Jakarta.

Peraturan Menteri Kesehatan No 64/2016 Tentang Standar Tarif Pelayanan dalam Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2018 Tentang Pengenaan Urun Biaya Dan Selisih Biaya Dalam Program Jaminan Kesehatan.

Ratminto & Winarsih Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Ratih Hurriyati 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung. Alfabeta. Jill Griffin, (2003), *Customer Loyalty*, Erlangga.

Rangkuti, Freddy, 2002. *Konsep Pengukuran Kepuasan*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Rianingsih Abdul Khoza, Uliya Bilqis Fikrotul, Lestari Karisma Indah dan Lestari Puji. *Journal Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Non Penerima Bantuan Iur terhadap Mutu Pelayanan Klinik*.

Robinette, Scott & Claire Brand, 2001, *Emotion Marketing*, McGraw Hill.

Sabarguna, B.S 2008. *Manajemen Kinerja Pelayanan Rumah Sakit*, Sagung Seto, Jakarta.

Sanders, S, Mark dan Ernest J McCormick. 1993. *Human Factor in Engineering and Design*. Singapore: McGraw-Hill Inc.

Satrianegara, F 2014, *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan* Jakarta. Salemba Merdeka

Sedarmayanti. 2010. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung. CV Mandar Maju

Scot, R Claire Brand Griffin, 2001 *Customer Loyalty. How To Earn It, How to Keep it*. New York

Sinambela, Lijan Poltak, 2008 *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta. Bumi Aksara.

Smet, B. 1994. *Psikologi Kesehatan*. Jakarta. PT Gramedia.

- Suud, Mohammad. 2006. *Orientasi Kesejahteraan Sosial*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta. .
- Schmitt, B. H. 1999. *Experiential marketing: How to get customers to sense, feel, think, act and relate to your company and brands*. New York: Free Press
- Shun Yim Lam, Vankatesh Shanker, U.Krishna Erramilli, Busan Murthy. 2004. Customer value, satisfaction, loyalty, and switching costs: An illustration From a Business, to Business service context. *Journal of the academy of marketing science*.
- Suliyanto. 2013. Pengaruh nilai pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan: switching cost sebagai variabel moderasi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis PNJ*. Pp.2-13.
- Sujana, I edhy Harjoko. 2012. Pengaruh Brand Equity dan customer Value terhadap Customer Satisfaction Rumah Sakit. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*.
- Supriyono. 1999. *Akuntansi Biaya Buku 1: Pengumpulan Biaya dan Penentuan Harga Pokok*. Edisi 2, Cetakan Ke XII. Yogyakarta: BPFE.
- Supriyono. 2011. *Akuntansi Biaya Pengumpulan Biaya dan Penentuan Harga Pokok, Buku 1 Edisi 2*. Yogyakarta: BPFE.
- Sutopo dan Suryanto, A. 2006. *Pelayanan Prima*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara – Republik Indonesia.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Reflika Aditama.
- Syamsul. 2010. *Penjelasan Umum Tarif Rumah Sakit*. <https://D:MY%20MINE/komponen%20tarif.htm>.
- Syarifuddin Hasan . 2004. Analisis nilai pelanggan terhadap kepuasan dan loyalitas (studi kasus pada BMT cengkareng). *Jurnal UNS*.
- Takeuchi, R., Chen, G. and Lepak, P.D. (2005). *Through the looking glass of a social system: cross-level effects of high-performance work*

systems on employees' attitudes. Personnel Psychology, Vol. 62 pp. 1-29.

Tinik Sugiati, Arman Thoyib, Djumilah Hadiwidjojo, Margono Setiawan . 2013. The Role of customer value on satisfaction and loyalty (study on hypermart's customer). *International journal of business and management invention*.

Tjiptono F 1996, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy & Gregorius, C. 2006. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset

----- 2011, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Andi Offset, Yogyakarta.

The Victorian Government Department of Human Services. 2008. *A Guide to Using Data for Health Care Quality Improvement*. Melbourne, Victoria: The Victorian Government Department of Human Services

Tjiptono, F, 2005, *Prinsip-Prinsip Total Quality Services*, Andi Offset, Yogyakarta.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit

Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Vanessa, Gaffar. 2007. *Customer Relationship Management and Marketing Public Relations*. Bandung: Alfabeta.

Wandi. 2007. Analisis Biaya di Rumah Sakit. dari [http:// irwandy kapalawi.wordpress.com/2007/11/08/analisis-biaya-di-rumah-sakit/](http://irwandykapalawi.wordpress.com/2007/11/08/analisis-biaya-di-rumah-sakit/)

Widodo, Joko. 2001 *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*, Citra, Malang.

Yoana Arina Pramudita, Edwin Japarianto. 2013. Analisis pengaruh customer value dan customer experience terhadap customer satisfaction di De Kasteel Resto Surabaya. *Jurnal management pemasaran*.

Yong, C.Z., Yun, dan Loh, Y.W., L., 2003. (Diterjemahkan oleh Sutanto).
The Quest for Global Quality. Pustaka Delapratasa, Jakarta.

Zeithaml, Valarie A and Bitner. 2000. *Service Marketing edition :
Integrating Customer Focus*. New York. McGraw-Hill Inc.

Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman, and Leonard L. Barry, 1990
"Communication and Control Processes in the Delivery of Service
Quality", *Journal of Marketing, American Marketing Association*,

**INFORMED CONSET
(PERSETUJUAN SETELAH PENJELASAN)**

Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini adalah Mahasiswa Program studi Doktor Ilmu Kesehatan Masyarakat Sekolah Pascasarjana Universitas Hasanuddin Makassar yang akan mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Customer Value Pelayanan Kesehatan Berdimensi Iur Biaya Terhadap Kepuasan Pasien BPJS (Studi Kasus Rsud Lasinrang, Rsud Andi Makkasau Dan R.S Dr. Sumantri)”.

Tidak ada risiko fisik yang akan terjadi dalam penelitian ini. Risiko yang mungkin didapat adalah waktu yang tersita dari pasien, kepala rumah sakit, kepala BPJS, anggota DPRD Pare-pare dan Pinrang untuk menjawab pertanyaan ini sekitar 10-25 menit. Keuntungannya, informasi yang di berikan dapat menjadi masukan bagi manajemen rumah sakit tempat penelitian.

Pada penelitian ini, identitas anda akan disamarkan. Data penelitian ini akan dikumpulkan dan disimpan tanpa menyebutkan nama anda dalam arsip tertulis atau elektronik (komputer), yang tidak bisa dilihat oleh orang lain selain peneliti. Kerahasiaan data anda sepenuhnya akan dijamin. Bila data akan dipublikasikan, kerahasiaan tetap akan dijaga. Jika anda tidak ingin berpartisipasi, kami tidak akan memasukkan anda sebagai objek penelitian dan anda dapat menolak untuk mengisi kuesioner yang dibagikan.

Jika anda setuju untuk berpartisipasi, diharapkan untuk mengisi dan menandatangani formulir persetujuan mengikuti penelitian. Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu sebagai responden saya ucapkan terima kasih.

Makassar, Juli 2019

Peneliti

MARWAH THAHA

**FORMULIR PERSETUJUAN MENGIKUTI
PENELITIAN SETELAH PENJELASAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama :

Alamat :

Setelah mendapat penjelasan secara rinci dan telah mengerti mengenai hal yang berkaitan dengan tujuan, manfaat apa yang akan diperoleh pada penelitian ini serta risiko yang mungkin terjadi, saya menyatakan setuju untuk ikut berpartisipasi dalam penelitian ini secara sukarela dan tanpa paksaan. Saya berhak bertanya atau meminta penjelasan bila masih ada hal yang ingin saya ketahui tentang penelitian ini.

Saya menjadi responden bukan karena adanya paksaan dari pihak lain, namun karena keinginan saya sendiri, dan tidak ada biaya yang akan ditanggungkan kepada saya sesuai dengan penjelasan yang telah disampaikan oleh peneliti.

Saya percaya bahwa keamanan dan kerahasiaan data penelitian akan terjamin dan saya dengan ini menyetujui semua data saya yang dihasilkan pada penelitian ini untuk dipublikasikan sebagai hasil dari penelitian dan akan diseminarkan pada ujian hasil dengan tidak akan mencantumkan nama kecuali nomor responden.

Nama	Tgl/Bln/Thn	Tanda Tangan
------	-------------	--------------

Responden :

PENANGGUNG JAWAB PENELITIAN

Nama : MARWAH THAHA

Alamat : JL. Daeng Tata Puri Tata Indah Palace Blok C No.12
Makassar

Telepon : 081 241 200 907

Email : Thaha Marwah@Gmail.com

No. Responden : _____ (diisi oleh Peneliti)

KUESIONER PENELITIAN

CUSTOMER VALUE PELAYANAN KESEHATAN BERDIMENSI IUR BIAYA TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS (STUDI KASUS RSUD LASINRANG, RSUD ANDI MAKKASAU DAN R.S dr. SUMANTRI

I. Identitas Responden

a)	Nama	:	_____
b)	Usia	:	_____ tahun
c)	Jenis Kelamin	:	() Laki-Laki () Perempuan
d)	Lama Bekerja	:	_____ Tahun _____ bulan
e)	Pendidikan Terakhir	:	() D3
			() S1
			() S2
			() Lainnya : _
f)	Status Kepegawaian	:	() PNS () Lainnya : _____
g)	Status Kelas Kepesertaan BPJS	:	
h)	Agama	:	

II. Petunjuk Pengisian

1. Diharapkan tanggapan dengan memberikan tanda checklist () pada kolom yang telah disediakan dari masing-masing pernyataan untuk jawaban yang menurut anda paling tepat. Pastikan semua pernyataan terisi

<i>Checklist</i> STS , bila sangat tidak setuju	Pernyataan tersebut <u>sangat tidak sesuai</u> dengan kondisi yang dialami saat ini (bernilai 1)
<i>Checklist</i> TS , bila tidak sesuai	Pernyataan tersebut <u>tidak sesuai</u> dengan kondisi yang dialami saat ini (bernilai 2)
<i>Checklist</i> CS , bila cukup sesuai	Pernyataan tersebut <u>cukup sesuai</u> dengan kondisi yang dialami saat ini (bernilai 3)
<i>Checklist</i> S , bila sesuai	Pernyataan tersebut <u>sesuai</u> dengan kondisi yang dialami saat ini (bernilai 4)
<i>Checklist</i> SS , bila sangat sesuai	Pernyataan tersebut <u>sanga sesuai</u> dengan kondisi yang dialami saat ini (bernilai 5)

III. Daftar Pernyataan tentang *Customer Value*

No	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)
Services						
1	Mekanisme atau Prosedur pelayanan yang jelas					
2	Perilaku perawat sesuai standar operasional prosedur					
3	Perilaku Dokter sesuai standar operasional prosedur					
4	Perawat memberikan pelayanan secara profesional					
5	Dokter memberikan pelayanan secara profesional					
6	Antrian pemeriksaan cepat					
7	Pelayanan administrasi tidak berbelit-belit					
8	Pelayanan dokter dijalankan sesuai dengan jadwal					
9	Prosedur administrasi (pembayaran, dsb) tidak berbelit-belit					
10	Petugas apotek memberikan penjelasan aturan minum obat bagi pasien secara rinci					
11	Pelayanan obat di apotek cepat					
Quality						
Tangible (berwujud)						
1	Ketersediaannya fasilitas pelayanan seperti alat-alat medis yang cukup Lengkap					
2	Ruang dirumah sakit tertata rapi dan Bersih serta nyaman					
3	Tempat tidur telah disiapkan dalam keadaan rapi, bersih dan siap pakai.					
4	Penampilan perawat, dokter bersih dan rapi					
Reliability (Kehandalan)						
1	Prosedur penerimaan pasien mudah dipahami pasien dan tidak berbelit-belit.					

No	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)
2	Kesiapan petugas Dokter, memberikan pelayanan pasien					
3	Kesiapan petugas Perawat, memberikan pelayanan pasien					
4	Kesiapan petugas Bidan, memberikan pelayanan pasien					
5	Dokter memperhatikan keluhan keluarga pasien					
6	Perawat memperhatikan keluhan keluarga pasien					
7	Pelayanan yang diberikan Dokter, bebas dari kesalahan					
8	Pelayanan yang diberikan Perawat, bebas dari kesalahan					
9	Pelayanan yang diberikan Bidan, bebas dari kesalahan					
Responsiviness (Tanggap)						
1	Dokter selalu menanyakan keluhan pasien					
2	Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien					
3	Dokter memberi penjelasan yang lengkap tentang Penyakit					
4	Dokter, bersikap ramah dan sopan					
5	Perawat bersikap ramah dan sopan					
6	Bidan, bersikap ramah dan sopan					
Assurance (jaminan)						
1	Tersedia dokter spesialis					
2	Perawat terdidik dan mampu melayani pasien					
3	Kejelasan biaya perawatan dan terjangkau					

No	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)
4	Manajemen Rumah Sakit memberikan jaminan akan kesembuhan pasien					
Emphaty (Empati)						
1	Dokter meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien					
2	Perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien					
3	Perawat merasa simpati kepada setiap pasien yang membutuhkan bantuan					
4	Dokter merasa simpati kepada setiap pasien yang membutuhkan bantuan					
5	Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita					
4	Perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya					
Cost						
1	Terdapat Rincian biaya pelayanan					
2	Terdapat informasi biaya sejak dari awal bagi pasien yang memilih pelayanan satu tingkat diatas hak pembiayaan/jaminan atau IUR Biaya (Selisih Biaya) pelayanan					
3	Kejelasan biaya pelayanan yang harus dibayar oleh pasien					
4	Kepastian atau adanya standar baku dari biaya pada setiap jenis pelayanan					
5	Metode pembayaran biaya perawatan selama dirawat sesuai dengan SOP					
Social						
1	Sikap kepedulian petugas kepada pengguna layanan atau pasien					

No	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)
2	Adanya kepercayaan pengguna layanan atau pasien atas kredibilitas penyedia layanan dalam hal pelayanan kesehatan					
3	Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan berdasarkan sikap kekeluargaan					
4	Keamanan dan kenyamanan Pasien dan Pengunjung Rumah Sakit					
Information						
1	Ketersediaannya informasi layanan kesehatan di rumah sakit					
2	Masyarakat secara mudah mengakses ketersediaan layanan dirumah sakit					
3	Keterasediaan fasilitas yang lengkap dirumah sakit					
4	Integritas pelayanan Kesehatan oleh petugas serta ketelitian Petugas dalam memberikan pelayanan					
5	Terciptanya layanan informasi yang mudah dipahami oleh pasien					
6	Terciptanya layanan informasi yang mudah dilaksanakan oleh pasien					
7	Sikap petugas dan lama waktu mendapatkan kepastian hasil pelayanan					
Past Experiences						
1	<i>Comfort</i> (Kenyamanan) terciptanya kenyamanan bagi pengguna layanan					
2	<i>Educational</i> (Edukasi) terciptanya interaksi atau edukasi kepada masyarakat sebagai bentuk preventif					

No	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)
3	<i>Novelty</i> (Hal baru) adanya model pemberian pelayanan yang inovatif serta berdayaguna					
4	<i>Safety</i> (keamanan) adanya kepercayaan pasien atas Pelayanan yang diterima sangat aman dan bermanfaat pemulihan kesehatan					
5	<i>Beauty</i> (Keindahan) Kondisi fisik rumah sakit maupun fasilitas yang tersedia dalam menunjang pelaksanaan perawatan					

IV. Daftar Pertanyaan IUR Biaya Pasien BPJS

No	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)
Kenyamanan Pelayanan						
1	Kejelasan Mekanisme penerapan IUR biaya pasien BPJS di Rumah Sakit, sesuai dengan standar operasional prosedur					
2	Pasien BPJS mendapatkan informasi pelayanan kesehatan secara mudah, detail/rincih dan kepastian IUR (selisih biaya) di Rumah Sakit					
3	Pasien BPJS atas pasien yang meminta satu tingkat lebih tinggi dari kelas menjadi hak peserta IUR Biaya, kualitas pelayanan yang diterima memberikan kepuasan					
4	Pasien yang meminta satu tingkat lebih tinggi dari kelas menjadi hak peserta IUR Biaya (selisih biaya) mendapatkan fasilitas yang nyaman					
Keamanan Pelayanan						
1	Pasien percaya bahwa dengan memilih satu tingkat lebih tinggi dari kelas menjadi hak peserta IUR Biaya (selisih biaya) memberikan manfaat pelayanan yang aman					

No	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)
2	Pasien yang meminta satu tingkat lebih tinggi dari kelas menjadi hak peserta IUR Biaya (selisih biaya) mendapatkan hak sesuai standar operasional prosedur					
3	Pasien yang meminta satu tingkat lebih tinggi dari kelas menjadi hak peserta IUR Biaya (selisih biaya) penanganannya ditangani oleh tenaga profesional					
4	Pasien yang meminta satu tingkat lebih tinggi dari kelas menjadi hak peserta IUR Biaya (selisih biaya) kondisi ruangan yang bersih dan aman					
Kepastian Layanan						
1	Besaran biaya atau IUR Biaya (selisih biaya) dari pelayanan yang diterima oleh pasien relatif terjangkau dan terdapat rincian yang jelas					
2	Pasien yang meminta satu tingkat lebih tinggi dari kelas menjadi hak peserta IUR Biaya (selisih biaya) terdapat kepastian waktu pelayanan					
3	Kondisi ruangan perawatan Pasien yang meminta satu tingkat lebih tinggi dari kelas menjadi hak peserta IUR Biaya (selisih biaya) terjaga kebersihannya					

V. Daftar Pertanyaan Kepuasa Pasien JKN

No	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)
Kesesuaian Harapan						
1	Proses pemberian pelayanan kepada pasien oleh Dokter, mengacu pada Standar Operasional Prosedur Pelayanan.					

No	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)
2	Proses pemberian pelayanan kepada pasien, oleh perawat mengacu pada Standar Operasional Prosedur Pelayanan					
3	Proses pemberian pelayanan kepada pasien, oleh pegawai Rumah Sakit mengacu pada Standar Operasional Prosedur Pelayanan					
4	Ketersediaan Sumber Daya Manusia Dokter spesialis, siap memberikan pelayanan secara profesional.					
5	Ketersediaan Sumber Daya Manusia Perawat, siap memberikan pelayanan secara profesional.					
6	Ketersediaan Sumber Daya Manusia Pegawai Rumah Sakit, siap memberikan pelayanan secara profesional.					
7	Kondisi ruangan yang sangat bersih dan rapih serta tersediaan fasilitas kesehatan.					
8	Penerapan IUR biaya pasien BPJS di RSUD sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien					
Minat Berkunjung Kembali						
1	Dokter, di Rumah Sakit, cukup berkompentensi pada bidang tugasnya					
2	Perawat di Rumah Sakit, cukup berkompentensi pada bidang tugasnya					
3	Bidan di Rumah Sakit, cukup berkompentensi pada bidang tugasnya					
4	Prosedur pelayanan mudah dilaksanakan, tidak berbelit-belit untuk dilaksanakan.					
5	Adanya upaya pelayanan secara maksimal oleh Dokter akan kesembuhan pasien					
6	Adanya upaya pelayanan secara maksimal oleh perawat kepada pasien					
7	Mekanisme atau kepastian Penerapan IUR biaya pasien BPJS di RSUD sesuai dengan aturan					

No	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)
Kesediaan Menginformasikan						
1	Persepsi pasien BPJS di RSUD yang pernah mendapatkan IUR biaya, bersedia menginformasikan kenyamanan atas pelayanan yang mereka terima					
2	Rumah Sakit yang terdapat pelayanan IUR biaya, memiliki kredibilitas cukup baik dalam masyarakat					
3	Kunjungan masyarakat Rumah Sakit yang terdapat pelayanan IUR biaya dalam setiap tahunnya telah mengalami peningkatan jumlah					
4	Mekanisme atau prosedur pelayanan Rumah Sakit yang terdapat pelayanan IUR biaya sangat mudah dipahami dan teratur					
5	Kejelasan atas Informasi penerapan IUR biaya bagi pasien BPJS yang ingin naik kelas pelayanan					

===== TERIMA KASIH BANYAK PARTISIPASINYA=====

Lembar Wawancara

LEMBAR WAWANCARA

Lembar wawancara ini bertujuan sebagai lembar pertanyaan kepada pasien dan petugas Rumah Sakit sebagai upaya memperoleh fakta atau data informasi yang berhubungan dengan fokus penelitian.

Daftar pertanyaan sebagai berikut:

No	Informan	Pertanyaan
1	Pasien	Bagaimana menurut pasien terkait kenyamanan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit ?
	Petugas RS	Bagaimana pihak RS memenuhi dimensi kenyamanan pelayanan Rumah Sakit kepada pasien ?
2	Pasien	Bagaimana menurut pasien terkait keamanan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit ?
	Petugas RS	Bagaimana pihak RS memenuhi dimensi keamanan pelayanan Rumah Sakit kepada pasien ?
3	Pasien	Bagaimana menurut pasien terkait kepastian pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit ?
	Petugas RS	Bagaimana pihak RS memenuhi dimensi kepastian pelayanan Rumah Sakit kepada pasien ?
4	Pasien	Bagaimana menurut pasien terkait pelayanan (<i>Service</i>) yang diberikan oleh rumah sakit ?
	Petugas RS	Bagaimana pihak RS memenuhi dimensi pelayanan (<i>Service</i>) Rumah Sakit kepada pasien ?
5	Pasien	Bagaimana menurut pasien terkait kualitas pelayanan (<i>Quality</i>) yang diberikan oleh rumah sakit?
	Petugas RS	Bagaimana pihak RS memenuhi dimensi kualitas pelayanan (<i>Quality</i>) Rumah Sakit kepada pasien ?
6	Pasien	Bagaimana menurut pasien terkait biaya pelayanan (<i>Cost</i>) yang diberikan oleh rumah sakit ?
	Petugas RS	Bagaimana pihak RS memenuhi dimensi biaya pelayanan (<i>Cost</i>) Rumah Sakit kepada pasien ?
7	Pasien	Bagaimana menurut pasien terkait sosial pelayanan (<i>Social</i>) yang diberikan oleh rumah sakit ?
	Petugas RS	Bagaimana pihak RS memenuhi dimensi sosial pelayanan (<i>Social</i>) Rumah Sakit kepada pasien ?
8	Pasien	Bagaimana menurut pasien terkait informasi pelayanan (<i>Information</i>) yang diberikan oleh rumah sakit ?
	Petugas RS	Bagaimana pihak RS memenuhi dimensi informasi pelayanan (<i>Information</i>) Rumah Sakit kepada pasien ?

9	Pasien	Bagaimana menurut pasien terkait pengalaman yang baik (<i>Past Experiences</i>) yang diberikan oleh rumah sakit ?
	Petugas RS	Bagaimana pihak RS memberikan pengalaman yang baik (<i>Past Experiences</i>) di Rumah Sakit kepada pasien ?
10	Pasien	Bagaimana menurut pasien terkait kesesuaian harapan yang diberikan oleh rumah sakit ?
	Petugas RS	Bagaimana pihak RS memenuhi harapan yang baik di Rumah Sakit kepada pasien ?
11	Pasien	Bagaimana menurut pasien terkait keinginan untuk berobat kembali di rumah sakit ini ?
	Petugas RS	Bagaimana tindakan pihak RS agar terdapat keinginan untuk berobat kembali bagi pasien di rumah sakit ini ?
12	Pasien	Bagaimana menurut pasien terkait kesediaan menginformasikan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pihak lain ?
	Petugas RS	Bagaimana tindakan pihak RS agar pasien memiliki keinginan untuk menginformasikan pelayanan rumah sakit ke pihak lainnya?

Observasi dan Telaah Dokumen Penelitian



**SELISIH BIAYA PERAWATAN PASIEN BPJS RSUD LASINRANG
KABUPATEN PINRANG**

TAMBAHAN BIAYA BERDASARKAN PERAWATAN

PENINGKATAN KELAS PERAWATAN	1-3 HARI	4-6 HARI	≥ 7 HARI
Kelas I ke VIP	30 % dari tarif INA CBG kelas 1 + selisih tarif dari VIP biasa ke Super VIP/Hari (Rp.100.000)	50 % dari tarif INA CBG kelas 1 + selisih tarif dari VIP biasa ke Super VIP/Hari (Rp.100.000)	75 % dari tarif INA CBG kelas 1 + selisih tarif dari VIP biasa ke Super VIP / Hari (Rp.100.000)
Kelas III ke VIP	30 % dari tarif INA CBG kelas 1 dengan tarif INA CBG kelas 2 + 30 % dari tarif INA CBG kelas 1	50 % dari tarif INA CBG kelas 1 dengan tarif INA CBG kelas 2 + 50 % dari tarif INA CBG kelas 1	75 % dari tarif INA CBG kelas 1 dengan tarif INA CBG kelas 2 + 75 % dari tarif INA CBG kelas 1
Kelas III ke II	Selisih tarif INA CBG kelas II dengan tarif INA CBG kelas III		
Kelas III ke I	Selisih tarif INA CBG kelas I dengan tarif INA CBG kelas III		
Kelas II ke I	Selisih tarif INA CBG kelas I dengan tarif INA CBG kelas II		

TTD
DIREKTUR RSUD LASINRANG

KETENTUAN NAIK KELAS PASIEN JKN


Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2016 Ketentuan naik kelas adalah sebagai berikut :

- Kelas 3 Maksimal Naik Ke Kelas 2
- Kelas 2 Maksimal Naik Kelas 1
- Kelas 1 Maksimal Naik Ke VIP
- KIS Subsidi Berlaku Kelas 3

Kenaikan Lebih dari 1 Kelas atas Permintaan Sendiri, Otomatis menjadi Pasien umum, tidak bisa dijamin BPJS Kesehatan.

TAMBAHAN BIAYA NAIK KELAS, DITETAP SESUAI HAK NAIK KELASNYA :

Hak Kelas	Hak Naik Kelas	Selisih Biaya
Kelas 3	Kelas 2	Tarif INACBG Kelas 2 dikurangi Tarif INACBG kelas 3
Kelas 2	Kelas 1	Tarif INACBG Kelas 1 dikurangi Tarif INACBG kelas 2
Kelas 1	VIP	Maksimal 75 % Tarif INACBG Kelas 1


TARIF RAWAT INAP PERWA NO. 5 TAHUN 2013
RSUD ANDI MAKKASAU KOTA PAREPARE.

TARIF PAKET KAMAR RAWAT INAP

No	Uraian	Tarif
1	Kelas II	Rp 125.000,-
2	Kelas I	Rp 200.000,-
3	VIP Bangsal	Rp 275.000,-
4	VIP Utama	Rp 400.000,-

HAK DAN KEWAJIBAN PASIEN

HAK PASIEN
 BERDASARKAN UU NO. 41 PASAL 32 TAHUN 2009

Setiap pasien mempunyai hak sebagai berikut dan peraturan yang berlaku di rumah sakit.

1. Mendapatkan informasi tentang hak dan kewajiban pasien.
2. Mendapatkan pelayanan yang bermutu dan terjangkau.
3. Mendapatkan pelayanan yang efektif dan efisien sehingga tidak menimbulkan biaya yang berlebihan.
4. Mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan medis dan keselamatan jiwa.
5. Mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan medis dan keselamatan jiwa.
6. Mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan medis dan keselamatan jiwa.
7. Mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan medis dan keselamatan jiwa.
8. Mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan medis dan keselamatan jiwa.
9. Mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan medis dan keselamatan jiwa.
10. Mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan medis dan keselamatan jiwa.
11. Mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan medis dan keselamatan jiwa.
12. Mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan medis dan keselamatan jiwa.
13. Mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan medis dan keselamatan jiwa.
14. Mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan medis dan keselamatan jiwa.
15. Mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan medis dan keselamatan jiwa.
16. Mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan medis dan keselamatan jiwa.
17. Mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan medis dan keselamatan jiwa.
18. Mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan medis dan keselamatan jiwa.

KEWAJIBAN PASIEN
 BERDASARKAN PERMENKES NO. 89 TAHUN 2014
 SESUAI UNDANG-UNDANG NOMOR 44 PASAL 31 TAHUN 2009 TENTANG RUMAH SAKIT

Setiap pasien mempunyai kewajiban:

1. Memenuhi peraturan yang berlaku di Rumah Sakit.
2. Menghormati hak-hak pasien lain, pengunjung dan hak tenaga kesehatan serta petugas lainnya yang bekerja di rumah sakit.
3. Menyerahkan informasi mengenai kemampuan finansial dan jaminan kesehatan yang dimilikinya.
4. Mematuhi rencana terapi yang direkomendasikan oleh tenaga kesehatan di rumah sakit dan disetujui oleh pasien yang bersangkutan setelah mendapatkan penjelasan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Memenuhi segala kewajiban atau kewajiban pribadinya untuk menolak rencana terapi yang direkomendasikan oleh tenaga kesehatan dan/atau tidak mematuhi petunjuk yang diberikan oleh tenaga kesehatan dalam rangka penyelesaian penyakit atau masalah kesehatannya.
6. Menyerahkan informasi yang diperlukan untuk penyelesaian masalah kesehatannya.
7. Menyerahkan informasi yang diperlukan untuk penyelesaian masalah kesehatannya.
8. Menyerahkan informasi yang diperlukan untuk penyelesaian masalah kesehatannya.

RSUD LASINRANG PINRANG



