

## DAFTAR PUSTAKA

- Akib, A. T., 2011, *Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawaru Kabupaten Bone*. Skripsi, Universitas Hasanudin Makassar.
- Al Assaf, A.E, 2009, *Mutu Pelayanan Kesehatan : Perspektif Internasional*, Jakarta :EGC
- Amna, Zul, 2012, *Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Poli KIA RSUD Kota Sabang*, Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan, Volume 8, No. 2 Agustus 2012
- Aritonang R, Lerbin R, 2005, *Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : Gramedia PustakaUtama
- Aw Suranto, 2010, *Komunikasi Sosial Budaya*, Yogyakarta : Graha Ilmu
- Bastian, Indara, 2008, *Akutansi Kesehatan*, Yogyakarta : Penerbit Erlangga
- Dahlan, M.Sopiyudin, 2005, *Besar Sampel dalam Penelitian Kedokteran dan Kesehatan*, Jakarta: Salemba medika.
- , 2010, *Membaca dan Menelaah Jurnal Uji Klinis*, Jakarta: Salemba medika
- Departemen Kesehatan RI, 2007, *Profil Kesehatan Indonesia*, Jakarta : Departemen Kesehatan
- Hamidiyah, Azizatul, 2013, *Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan Tahun 2013*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Indar. 2019. *Etikolegal Dalam Pelayanan Kesehatan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Indar.2020. *Etika Penelitian Kesehatan Masyarakat*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

- Indar.2020. *Sengketa Pelayanan Kesehatan dan Jaminan Kesehatan Nasional*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Kementrian Kesehatan RI, 2014, *Profil Kesehatan Indonesia*, Jakarta : Departemen Kesehatan
- Maslina, Vina. H, 2011, *Hubungan Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Pemanfaatan di RS Zahirah Jakarta*, Skripsi, FKMUI Depok
- Mubarak, Iqbal Mubarak, 2012, *Ilmu Kesehatan Masyarakat : Konsep dan Aplikasi dalam Kebidanan* , Jakarta : Salemba Medika
- Muninjaya, A. A. Gde, 2011, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta : EGC
- Niken Prastiwi, Ellya, Dian Ayubi, 2008, *Hubungan Kepuasan Pasien Bayar Dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi Tahun 2007*, *Makara, Kesehatan*, Vol 12, No 1, Juni 2008, hlm. 43-45.S
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2007. *Kesehatan Masyarakat*. Rineka Cipta: Jakarta
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 75 Tahun 2014 *Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*, Jakarta : Menteri Kesehatan
- Parasuraman, Zeithmi, & Berry. 1991. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*. The Free Press. New York
- Parasuraman, B., Leonard L. (1991). a. Parasuraman (1991). *Marketing services: Competing through quality*.
- Pohan, I. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran ECG; 2007
- Priyono, 2014, *Teori Sikap dan Perilaku dalam Kesehatan*, Yogyakarta: Nuha Media

- Safrudin, Ngisom dkk, 2012, *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan UPT Puskesmas Gandrungmangu I Kabupaten Cilacap*, Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan, Volume 8, No 2, Juni 2012, hal 2
- Sondakh, Jenny, 2014, *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan* , Jakarta : Salemba Medika
- Sugiyono, 2010, *Statistika untuk Penelitian*, Bandung:Alfabeta.
- Supriyanto. S, Ernawati, 2010, *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*, Yogyakarta : Andi Yogyakarta
- Suryani, Tatik, 2008. *Perilaku Konsumen, Implikasi pada Strategi Pemasaran*, Jakarta : Graha Ilmu
- Tjiptono, Fandy, 2012, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta : Andi Yogyakarta
- Trimurthy, Iga, 2008, *Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang*. Skripsi, Universitas Diponegoro Semarang
- Wati, Hardinna Sosila, 2012 *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daya Makassar tahun 2012*. Skripsi, Universitas Hasanudin Makassar.
- Widayatun Rusmini, Tri, 2009, *Ilmu Perilaku*, Jakarta : Sagung Seto

## Lampiran 1. Instrumen Penelitian

### KUESIONER PENELITIAN

#### A. IDENTITAS RESPONDEN Petunjuk:

- a. Isilah pertanyaan yang menggunakan titik-titik dibawah ini.
- b. Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang sesuai sebagai jawaban anda.

1. Nama responden : .....
2. Umur : ..... tahun
3. Jenis kelamin : 1. Laki-laki                      2. Perempuan
4. Alamat lengkap : .....
5. Pendidikan : .....
6. Pekerjaan :

  - a. Tidak bekerja
  - b. Petani
  - c. Pedagang
  - d. Buruh
  - e. PNS
  - f. TNI
  - g. POLRI
  - h. Wiraswata
  - i. ....

- B. Petunjuk Pengisian : Diharapkan ketanggapan dengan memberikan tanda Check List ( v ) pada kolom yang telah disediakan dan masing-masing pernyataan untuk jawaban yang menurut anda paling tepat. Pastikan semua pernyataan daftar pertanyaan tentang persepsi mutu pelayanan terisi .**

**Keterangan :**

**SS : Sangat Setuju    nilai =5**

**S : Setuju                nilai = 4**

**KS : Kurang setuju    nilai = 3**

**TS : Tidak Setuju nilai = 2**

**STS : S a n g a t Tidak Setuju nilai = 1**

NO	Pernyataan	SS	S	KS	TS	TS
<b>Ketanggapan (Responsiveness)</b>						
1.	Pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan di Poli KIA untuk mendaftar di Poli KIA					
2	Bidan tanggap dalam melayani pasien					
3	Bidan melakukan tindakan dengan tanggap					
4	Petugas segera melakukan pelayanan serta perlakuan ketika pasien mengeluh atas keadaannya					
5	Bidan langsung memberi penjelasan saat pasien bertanya mengenai keadaannya					
<b>Jaminan (Assurance)</b>						
1.	Pasien yang datang dilayani dengan baik					
2.	Petugas menjaga kenyamanan pasien					
3.	Bidan melaksanakan pemeriksaan					
4	Pasien dipanggil secara urut sesuai dengan nomer urut pasien					
5	Pemeriksaan di poli KIA dilaksanakan oleh Bidan memiliki kemampuan yang baik dalam bidangnya					
<b>Bukti Langsung (Tangibles)</b>						
1.	Puskesmas terlihat bersih					
2.	Ruang tunggu Meja pendaftaran di depan poli KIA nyaman proses pelayanan					
3	Kebersihan tempat tidur untuk pemeriksaan pasien					
4.	Puskesmas memiliki kamar mandi yang bersih					
5	Alat ukur (Timbangan LILA, lingkaran perut, dan lingkaran kepala bayi) di ruang tindakan kebidanan berfungsi dengan baik					

<b>Empati (Empathy)</b>						
1.	Petugas registrasi memberikan pelayanan dengan ramah Keramahan hubungan komunikasi anatra pasien dan bidan					
2.	Petugas memberikan salam (sapaan) kepada pasien yang datang sebelum pemeriksaan					
3	Bidan bersikap sabar dalam memberikan penjelasan pada pasien					
4	Bidan memebrikan perhatian khusus kepada pasien					
5	Kepedulian terhadap keluhan pasien					
<b>Kehandalan (Relialibilty)</b>						
1.	Prosedur pelayanan di poli KIA tidak berbelit-belit					
2.	Pasien di poli KIA ditangani dengan tepat					
3.	Pasien di poli KIA ditangani dengan cepat					
4.	Bidan memeriksa pasien dengan teliti					
5.	Bidan memberikan penjelasan kepada pasien tentang tindakan yang dilakukan					

<b>NO</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>TS</b>
<b>KEPUASAN PASIEN</b>						
1.	Keramahan petugas dalam menangani pasien					
2.	Kerapihan pakaian yang dikenakan petugas					
3.	Kejelasan informasi mengenal tindakan yang dilakukan sesuai hasil pemeriksaan					
4.	Ketrampilan petugas dalam pemasangan alat kontrasepsi dalam KB					
5.	Ketrampilan petugas dalam melakukan imunisasi					
6.	Kebersihan ruangan saat berada di ruang pemeriksaan					
7.	Jaminan privasi selama pemeriksaan atau konsultasi					

8.	Bidan memberi konseling tentang gizi agar kehamilan berlangsung sehat dengan tepat			
9.	Bidan melakukan deteksi dini masalah komplikasi kehamilan dengan tepat			
10.	Bidan melayani kunjungan K1 dan K4 dengan lengkap sesuai prosedur			