

DAFTAR PUSTAKA

- azrul azwar. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: binarupa aksara; 1996.
- Al-Assaf, (2009). *Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Asmuji, (2013). *Manajemen Keperawatan*. Yogyakarta. Ar-Ruzz Media.
- Atmojo. (2006). *Kepuasan Pasien: Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Pariaman*. Universitas Andalas Padang.
- Permenkes. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*. jakarta; 2016.
- Beginta, R. (2012) *Pengaruh Budaya Keselamatan Pasien, Gaya Kepemimpinan, Tim Kerja terhadap Persepsi Pelaporan Kesalahan Pelayanan Oleh Perawat di Unit Rawat Inap RSUD Kab. Bekasi Tahun 2011*'.
- Boshoff, C., dan Gray, B., (2004) The Relationships between service quality, customer satisfaction, and buying intentions in the private hospital industry. *South African Journal of Business Management*.. Vol. 35, No.4,pp.27-37.
- Donabedian. (2009) *Mutu Pelayanan Publik*. Surabaya: Ilmu kita
- Hidayah, N., Sidin, I., & Maidin, A. (2015). *Gambaran Faktor Kepuasan Kerja Karyawan di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin*. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Hasanuddin.
- Imbalo, Pohan, S, (2009). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*, Cetakan II,

Jakarta : EGC

Ivancevich et al.,(2008). *Journal of management hospital*, Jakarta : EGC

Kazemi.(2013).*penelitian Internasional di Rumah Sakit Umum Iran. International Journal of hospital.*

Kemenkes, (2016)7. *Prevalensi Kepuasan pasien*. Info statistik.

Kotler, (2007)6.*Kepuasan Pasien di ruang lingkup rumah sakit*. Cetakan III, Jakarta ; EGC

Latupono, A., M., M., (2014) *Hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Masohi*,JST Kesehatan Vol 1: No.1

Muninjaya AA. (2004). *Survey Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Kesehatan Perjan RS Sanglah Denpasar*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan.

Muslihuiddin, (2009). *Pola pelayanan keperawatan di Indonesia dalam upaya meningkatkan mutu Rumah Sakit*. Jakarta.

Nemmaniwar, Archana G., and Madhuri S. Deshpande. 2016. “Job Satisfaction amongHospitalEmployees: A Review of Literature.” *Journal of Business and Management (IOSR-JBM)* 18(6): 27–31.

Ningrum. (2014). *Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Poli Klinik RS Dr.Ramelan Surabaya*.Jurnal kesehatan masyarakat.

Suryawati. *Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Provinsi*

Jawa Tengah Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Provinsi Jawa Tengah.; 2006.

Nursalam. (2011). *Proses dan Dokumentasi Keperawatan, konsep praktek.*
Jakarta : Salemba Medika

Sahyuni, (2009). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit.* Jakarta: Media kesehatan

sarah clever. . Does Doctor-Patient Communication Affect Patient Satisfaction with Hospital Care. 2008.

Sary, (2009). Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Atribut Pelayanan Prima dengan Menginterpretasikan *Importance Performance Analysis.* *Journal Health quality* Vol.22 No.4.

Anita. *Komunikasi Panduan Bagi Perawat.* yogyakarta; 2009.

Hermawan. Persepsi Pasien tentang Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat dalam Asuhan Keperawatan pada Pasien di Unit Gawat Darurat RS. Mardi Rahayu. 2009.

Bolla ibrahim. Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Teraupetik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Melati RSUD Subang
Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Teraupetik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Melati RSUD Subang. 2008.

Khasanah. Kajian Sistem Manajemen Pengelolaan Obat Pada Instalasi Farmasi Di Rumah Sakit Petrokimia Gresik. 2007.

- Wissam. Exploring the relationship between accreditation and patient satisfaction in Lebanese Hospital. 2014.
- Irfan. Patient Satisfaction and Service Quality of Public Hospital in Pakistan. 2012.
- Cohen. Preventing Medication Errors. 2007.
- Ashish. Patient's Perception of Hospital Care in the United States. 2008.
- Amany abdelhafez. Analysis of Factors Affecting the Satisfaction Levels of Patient Toward Food Service at General Hospitals in Makkah Saudi Arabia. 2011.
- Simatupang. (2008). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta:EGC.
- Sondakh. (2013). *Mutu Pelayanan (Kesehatan dan Kebidanan)*. Jakarta : Salemba Medika.
- Tando, Naomy Marie. (2013). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan* . Jakarta: In Media
- Indrawati, Ayu Desi. 2013. "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Swasta Di Kota Denpasar." *Management, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan* 7(2): 135–42.
- Liliweri A. Komunikasi antar pribadi. Bandung: PT Citra Aditya Bakti; 1997.
- Barnes, Michael D., Neiger BL., Thackeray R. Komunikasi Kesehatan. Dalam: Metode Pendidikan Kesehatan Masyarakat. Bensley, Robert J. and J. Brookins-Fisher. Jakarta: ECG. 2008:54-86.

Damayanti, Mukhriyah, 2008. Komunikasi terapeutik dalam praktik keperawatan. PT Refika Aditama, Bandung.

Nursalam. Management Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Jakarta: Salemba Medika; 2014.

Nasir A, Muhith A, Sajidin M, Mubarak WI. Komunikasi dalam Keperawatan teori dan aplikasi. Jakarta: Salemba Medika; 2009.

Imbalo SP. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: EGC; 2007.

Supriyanto dan Ernawati. Pemasaran Industri. Jasa Kesehatan. Yogyakarta, Andi; 2010. pp.303

Sulistiyawati N.L.M., Perdana N. Maidin A. Syafar M. Amiruddin R. dan Jafar N. Hubungan Kualitas Pelayanan Farmasi Pasien Rawat Jalan terhadap Kepuasan dan Keputusan Beli Ulang Obat di IFRS Jala Ammari Makassar [Skripsi]. Makassar: Universitas Hasanuddin; 2011.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1**Kuesioner****LEMBAR PERSETUJUAN RESPONDEN**

Bapak/Ibu/Sdr. Perkenalkan nama saya: Hasniar. Saya Mahasiswa jurusan Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar. Saat ini saya sedang melakukan penelitian skripsi dengan judul **“Gambaran mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD Syekh Yusuf Gowa 2020”**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di instalasi rawat inap RS. Semua data ini digunakan untuk kepentingan ilmiah dan juga digunakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. Saya menjamin untuk menjaga kerahasiaan data yang Bapak/Ibu/Sdr (i) berikan dan data tersebut hanya sebagai tujuan penelitian saja. Atas kerja sama dan kesediaannya, saya ucapkan terimakasih.

Saya memahami keterangan yang diberikan dan setuju untuk mengisi kuesioner

Makassar, / / 2020

Responden

KUESIONER PENELITIAN

Tgl...../...../.....(*)

No.Kuesioner

(*)

KUESIONER PENELITIAN

Kepada responden yang terhormat, saya **Hasniar dari Fakultas Kesehatan Masyarakat Jurusan Manajemen Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Makassar.**

Saat ini saya sedang melakukan survey kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan di Instalasi Rawat Inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.

Partisipasi anda sangat saya harapkan dalam mengisi kuesioner ini. Saya harap informasi yang anda berikan adalah sesuai dengan keyakinan anda, mengingat nama responden sengaja saya rahasiakan. Setiap jawaban yang anda berikan sangat membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Petunjuk Pengisian Bagian A: Berilah tanda (×) pada jawaban yang anda maksud.

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin:

a. Pria

b. Wanita

2. Usia :

a. 17-25 Tahun

d. 46-55 Tahun

b. 26-35 Tahun

e. >55 Tahun

c. 36-45 Tahun

3. Pekerjaan:

- | | |
|----------------------|------------------|
| a. Pelajar/mahasiswa | d. Petani |
| b. Wiraswasta | e. tidak bekerja |
| c. PegawaiNegeri | f. lainnya |
4. KelasPerawatan:
- | | |
|-----------|--------------|
| a. VIP | c. Kelas II |
| b. KelasI | d. Kelas III |
5. Jenis Kepesertaan BPJS:
- | | |
|---------------------------|---------------------------------|
| a. Penerima Bantuan Iuran | b. Bukan Penerima Bantuan Iuran |
|---------------------------|---------------------------------|

Keterangan : *) diisi oleh peneliti

Petunjuk Pengisian Bagian B:

Bapak/Ibu/Saudara diminta untuk memberikan pendapat mengenai bagaimana harapan/keinginanBapak/Ibu/Saudara terhadap pelayanan di Unit Rawat Inap pada kolom **HARAPAN** dan bagaimana kenyataan yang Bapak/Ibu/Saudararasakan pada kolom **KENYATAAN**.

1.sangat buruk 2. Buruk 3.Baik 4. Sangat baik

B. KUESIONER MUTU PELAYANAN

No	Pernyataan	Kenyataan				Harapan			
		4	3	2	1	4	3	2	1
KOMUNIKASI DOKTER		4	3	2	1	4	3	2	1
1.	Dokter melayani anda dengan sopan dan hormat.								
2.	Dokter mendengarkan keluhan anda dengan baik.								
3.	Dokter menjelaskan kesehatan anda dengan bahasa yang mudah dimengerti.								
KOMUNIKASI PERAWAT									
4.	Perawat melayani anda dengan sopan dan hormat.								
5.	Perawat mendengarkan keluhan anda dengan baik.								
6.	Perawat menjelaskan kesehatan anda dengan bahasa yang mudah dimengerti.								

DAYA TANGGAP PETUGAS KESEHATAN

Dokter dan Perawat

7.	Perawat segera datang setelah anda memanggil menekan bel perawat.																		
8.	Perawat segera membentuk etika anda membutuhkan bantuan.																		
9.	Dokter rutin dalam melakukan kunjungan pasien.																		

Petugas Laboratorium

10.	Kecepatan hasil pemeriksaan.																		
11.	Keramahan petugas laboratorium.																		

Petugas Radiologi

12.	Kecepatan hasil pemeriksaan.																		
13.	Keramahan petugas radiologi.																		

Petugas Farmasi

14.	Kecepatan pelayanan obat.																		
-----	---------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

5.	Keramahan Petugas Farmasi.													
KOMUNIKASI OBAT														
16.	Perawat tepat waktu dalam memberikan obat.													
17.	Dokter memberikan penjelasan jadwal & cara mengkonsumsi obat dan efeknya.													
18.	Perawat memberikan penjelasan jadwal & cara mengkonsumsi obat dan efeknya.													
19.	Petugas farmasi memberikan penjelasan jadwal & cara mengkonsumsi obat dan efeknya.													
20.	Dokter menjelaskan manfaat obat dengan bahasa yang mudahan di mengerti													
21.	Perawat menjelaskan manfaat obat dengan bahasa yang mudahan damengerti.													
22.	Petugas Farmasi menjelaskan manfaat obat dengan bahasa yang mudahan damengerti.													

LINGKUNGAN RUMAH SAKIT								
23.	Kebersihan ruangan kamar dan WC.							
24.	Ketenangan area rawat inap di malam hari							
25.	Kondisi bangunan rumah sakit yang aman serta petunjuk ruangan rumah sakit yang jelas.							
PELAYANAN MAKANAN								
26.	Makanan yang diberikan tepat waktu.							
27.	Kebersihan peralatan makan.							
28.	Penyajian dan kebersihan makanan.							

Berikanlah ceklist(√)berupa penilaian anda terhadap keseluruhan pelayanan yang anda dapatkan selama berada di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.

Komentar Saran anda untuk perbaikan/peningkatan mutu pelayanan di RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa

.....

.....

.....

**TERIMA KASIH
ATAS PARTISIPASI ANDA □**

LAMPIRAN 2

Hasil Analisis SPSS

Karakteristik Responden

Jenis kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pria	50	36.2	36.2	36.2
Wanita	88	63.8	63.8	100.0
Total	138	100.0	100.0	

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17-25 tahun	40	29.0	29.0	29.0
26-45 tahun	43	31.2	31.2	60.1
36-45 tahun	36	26.1	26.1	86.2
46-55 tahun	8	5.8	5.8	92.0
>55 tahun	11	8.0	8.0	100.0
Total	138	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pelajar/mahasiswa	23	16.7	16.7	16.7

Wiraswasta	23	16.7	16.7	33.3
Pegawai negeri	13	9.4	9.4	42.8
Petani	22	15.9	15.9	58.7
Tidak bekerja	44	31.9	31.9	90.6
Lainnya	13	9.4	9.4	100.0
Total	138	100.0	100.0	

Kelas perawatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid VIP	33	23.9	23.9	23.9
kelas 1	35	25.4	25.4	49.3
kelas 2	35	25.4	25.4	74.6
kelas 3	35	25.4	25.4	100.0
Total	138	100.0	100.0	

Jenis kepesertaan BPJS

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Penerima bantuan iuran	35	25.4	25.4	25.4
Bukan penerima bantuan iuran	103	74.6	74.6	100.0
Total	138	100.0	100.0	

LAMPIRAN 3

Hasil analisis Univariat

Komunikasi Dokter * Kepuasan Pasien Cross Tabulation

			Kepuasan Pasien		Total
			puas	kurang puas	
Komunikasi Dokter	Baik	Count	118	9	127
		% within Komunikasi Dokter	92.9%	7.1%	100.0%
		% of Total	85.5%	6.5%	92.0%
	kurang baik	Count	9	2	11
		% within Komunikasi Dokter	81.8%	18.2%	100.0%
		% of Total	6.5%	1.4%	8.0%
Total	Count	127	11	138	
	% within Komunikasi Dokter	92.0%	8.0%	100.0%	
	% of Total	92.0%	8.0%	100.0%	

Komunikasi Dokter * Kepuasan Pasien Cross Tabulation

		Kepuasan Pasien		Total
		puas	kurang puas	
Baik	Count	118	9	127
	% within Komunikasi Dokter	92.9%	7.1%	100.0%

	% of Total	85.5%	6.5%	92.0%
kurang baik	Count	9	2	11
	% within Komunikasi Dokter	81.8%	18.2%	100.0%
	% of Total	6.5%	1.4%	8.0%
Total	Count	127	11	138
	% within Komunikasi Dokter	92.0%	8.0%	100.0%
	% of Total	92.0%	8.0%	100.0%

Daya Tanggap petugas kesehatan * Kepuasan Pasien Cross Tabulation

			Kepuasan Pasien		Total
			puas	kurang puas	
Daya Tanggap petugas kesehatan	Baik	Count	112	7	119
		% within Daya Tanggap petugas kesehatan	94.1%	5.9%	100.0%
		% of Total	81.2%	5.1%	86.2%
kurang baik		Count	15	4	19
		% within Daya Tanggap petugas kesehatan	78.9%	21.1%	100.0%
		% of Total	10.9%	2.9%	13.8%
Total		Count	127	11	138
		% within Daya Tanggap petugas kesehatan	92.0%	8.0%	100.0%
		% of Total	92.0%	8.0%	100.0%

Lingkungan Rumah Sakit * Kepuasan Pasien Cross Tabulation

			Kepuasan Pasien		Total
			puas	kurang puas	
Lingkungan Rumah Sakit	baik	Count	107	4	111
		% within Lingkungan Rumah Sakit	96.4%	3.6%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	84.3%	36.4%	80.4%
		% of Total	77.5%	2.9%	80.4%
	kurang baik	Count	20	7	27
		% within Lingkungan Rumah Sakit	74.1%	25.9%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	15.7%	63.6%	19.6%
		% of Total	14.5%	5.1%	19.6%
Total		Count	127	11	138
		% within Lingkungan Rumah Sakit	92.0%	8.0%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien	100.0%	100.0%	100.0%
		% of Total	92.0%	8.0%	100.0%

Pelayanan Makanan * Kepuasan Pasien Cross Tabulation

			Kepuasan Pasien		Total
			puas	kurang puas	
Pelayanan Makanan	baik	Count	115	0	115
		% within Pelayanan Makanan	100.0%	.0%	100.0%

	% within Kepuasan Pasien	90.6%	.0%	83.3%
	% of Total	83.3%	.0%	83.3%
kurang baik	Count	12	11	23
	% within Pelayanan Makanan	52.2%	47.8%	100.0%
	% within Kepuasan Pasien	9.4%	100.0%	16.7%
	% of Total	8.7%	8.0%	16.7%
Total	Count	127	11	138
	% within Pelayanan Makanan	92.0%	8.0%	100.0%
	% within Kepuasan Pasien	100.0%	100.0%	100.0%
	% of Total	92.0%	8.0%	100.0%

Komunikasi Obat * Kepuasan Pasien Cross Tabulation

			Kepuasan Pasien		Total
			puas	kurang puas	
Komunikasi Obat	baik	Count	127	10	137
		% within Komunikasi Obat	92.7%	7.3%	100.0%
		% of Total	92.0%	7.2%	99.3%
	kurang baik	Count	0	1	1
		% within Komunikasi Obat	.0%	100.0%	100.0%
		% of Total	.0%	.7%	.7%
Total		Count	127	11	138
		% within Komunikasi	92.0%	8.0%	100.0%

Obat			
% of Total	92.0%	8.0%	100.0%

Tabel 2.7
Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di unit
rawat inap RSUD Syekh Yusuf Gowa 2020

No	Pernyataan	Sangat Buruk		Buruk		Baik		Sangat Baik	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Dimensi Komunikasi Dokter									
A1	Dokter Melayani anda dengan sopan dan hormat.	0	0.0	1	0.6	12	13.3	125	86.1
A2	Dokter mendengarkan keluhan anda dengan baik.	0	0.0	3	1.8	7	20.6	128	77.6
A3	Dokter menjelaskan kesehatan anda dengan bahasa yang mudah dimengerti.	0	0.0	0	0.0	8	10.0	130	90.0
				Sangat Buruk		Buruk		Baik	Sangat Baik

No	Pernyataan	n	%	n	%	n	%	n	%
Dimensi Komunikasi Perawat									
B1	Perawat melayani anda dengan sopan dan hormat.	0	0.0	0	0.0	8	10.0	130	90.0
B2	Perawat mendengarkan keluhan anda dengan baik.	0	0.0	3	1.8	7	20.6	128	77.6
B3	Perawat menjelaskan kesehatan anda dengan bahasa yang mudah dimengerti.	0	0.0	1	0.6	12	13.3	125	86.1

No	Pernyataan	Sangat Buruk		Buruk		Baik		Sangat Baik	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Dimensi Daya Tanggap Petugas Kesehatan									
Dokter dan Perawat									
C1	Perawat segera datang setelah anda memanggil menekan bel perawat.	0	0.0	0	0.0	8	10.0	130	90.0

C2	Perawat segera membantu ketika anda membutuhkan bantuan.	0	0.0	1	0.6	12	13.3	125	86.1
----	--	---	-----	---	-----	----	------	-----	------

C3	Dokter rutin dalam melakukan kunjungan pasien.	0	0.0	0	0.0	2	2.0	136	98.0
----	--	---	-----	---	-----	---	-----	-----	------

Petugas laboratorium

C4	Kecepatan hasil pemeriksaan.	0	0.0	0	0.0	1	1.0	137	99.9
----	------------------------------	---	-----	---	-----	---	-----	-----	------

C5	Keramahan petugas laboratorium.	0	0.0	0	0.0	3	5.0	135	95.0
----	---------------------------------	---	-----	---	-----	---	-----	-----	------

Petugas Radiologi

C6	Kecepatan hasil pemeriksaan.	0	0.0	2	1.2	6	23.6	130	75.2
----	------------------------------	---	-----	---	-----	---	------	-----	------

C7	Keramahan petugas radiologi.	0	0.0	2	1.2	6	23.6	130	75.2
----	------------------------------	---	-----	---	-----	---	------	-----	------

Petugas Farmasi

C8	Kecepatan pelayanan obat.	0	0.0	3	1.8	7	20.6	128	77.6
----	---------------------------	---	-----	---	-----	---	------	-----	------

C9	Keramahan petugas farmasi.	0	0.0	1	0.6	12	13.3	125	86.1
----	----------------------------	---	-----	---	-----	----	------	-----	------

No	Pernyataan	Sangat buruk		Buruk		Baik		Sangat Baik	
		n	%	n	%	N	%		

Dimensi Komunikasi obat....

D1	Perawat tepat waktu dalam memberikan obat.	0	0.0	1	0.6	12	13.3	125	86.1
----	--	---	-----	---	-----	----	------	-----	------

D2	Dokter memberikan penjelasan jadwal & cara mengkonsumsi obat dan efeknya.	0	0.0	3	1.8	7	20.6	128	77.6
----	---	---	-----	---	-----	---	------	-----	------

D3	Perawat memberikan penjelasan jadwal & cara mengkonsumsi obat dan efeknya.	0	0.0	0	0.0	8	10.0	130	90.0
----	--	---	-----	---	-----	---	------	-----	------

D4	Petugas farmasi memberikan penjelasan jadwal & cara mengkonsumsi obat dan efeknya.	0	0.0	3	1.8	7	20.6	128	77.6
----	--	---	-----	---	-----	---	------	-----	------

D5	Dokter menjelaskan manfaat obat dengan bahasa yang mudahan damengerti	0	0.0	1	0.6	12	13.3	125	86.1
----	---	---	-----	---	-----	----	------	-----	------

D6	Perawat Menjelaskan Manfaat Obat Dengan Bahasa yang mudah anda mengerti.	0	0.0	3	1.8	7	20.6	128	77.6
----	--	---	-----	---	-----	---	------	-----	------

D7	Petugas Farmasi menjelaskan manfaat obat dengan bahasa yang mudah anda mengerti.	0	0.0	3	1.8	7	20.6	128	77.6
----	--	---	-----	---	-----	---	------	-----	------

No	Pernyataan	Sangat buruk		Buruk		Baik		Sangat Baik	
		n	%	n	%	n	%	n	%

Dimensi Lingkungan Rumah Sakit

E1	Kebersihan ruangan kamar dan WC.	0	0.0	1	0.6	12	13.3	125	86.1
----	----------------------------------	---	-----	---	-----	----	------	-----	------

E2	Ketenangan area rawat inap di malam hari	0	0.0	2	1.2	6	23.6	130	75.2
----	--	---	-----	---	-----	---	------	-----	------

E3	Kondisi bangunan rumah sakit yang aman serta petunjuk ruangan rumah sakit yang jelas.	0	0.0	0	0.0	1	1.0	137	99.9
----	---	---	-----	---	-----	---	-----	-----	------

No	Pernyataan	Sangat buruk		Buruk		Baik		Sangat Baik	
		n	%	n	%	n	%	n	%

No	Pernyataan	n	%	n	%	n	%	n	%
Dimensi Pelayanan Makanan									
F1	Makanan yang diberikan tepat waktu.	0	0.0	0	0.0	8	10.0	130	90.0
F2	Kebersihan Peralatan Makan.	0	0.0	1	0.6	12	13.3	125	86.1
F3	Penyajian Dan Kebersihan Makanan.	0	0.0	3	1.8	7	20.6	128	77.6



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 828/S.01/PTSP/2020
Lampiran :
Perihal : Izin Penelitian

KepadaYth.
Bupati Gowa

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar Nomor : 1179/UN4.14/PT.01.04/2020 tanggal 06 Februari 2020 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : HASNIAR
Nomor Pokok : K11115073
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)
Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km. 10, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

" GAMBARAN MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI UNIT RAWAT INAP RSUD SYEKH YUSUF KABUPATEN GOWA TAHUN 2019 "


Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 12 Februari s/d 12 Maret 2020

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada tanggal : 11 Februari 2020

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu


A. M. YAMIN, SE., MS.
Pangkat : Pembina Utama Madya
Nip : 19610513 199002 1 002

Tembusan Yth
1. Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar di Makassar;
2. *Peringgal.*

SIMAP PTSP 11-02-2020



Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231



RIWAYAT HIDUP



Nama : Hasniar
NIM : K111 150 73
TTL : Bonto Parang, 15 Juni 1997
Agama : Islam
Alamat : Jl. Mannuruki II Lr. 5A
No. Hp : 082187394912
Email : Hasniarsuardi@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

1. SDN 138 Kanang-Kanang
2. SMPN 4 Kelara
3. MAN Binamu Jeneponto
4. Universitas Hasanuddin Fakultas Kesehatan Masyarakat Jurusan Manajemen Rumah Sakit

Riwayat Organisasi:

1. Anggota Divisi kesekretariatan HMSC FKM UNHAS Periode 2017-2018
2. Ketua Umum HMSC FKM UNHAS Periode 2018-2019
3. Kabid perkaderan Ikatan Pelajar Muhammadiyah Kabupaten Jeneponto periode 2018-2019
4. Anggota Bidang Kewirausahaan Ikatan Pelajar Muhammadiyah Sulawesi Selatan Periode 2017-2019
5. Sekertaris Bidang Perkaderan HPMT Kom. UNHAS Periode 2018-2019