

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, I. Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Puskesmas.
- Aprilianti, A. R., Budiwati, H., & Kasno, K. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Puskesmas Wonorejo Kencong Kabupaten Jember. Paper Presented At The Proceedings Progress Conference.
- Aulia, R., Adhani, R., Taufiqurrahman, I., & Hatta, I. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Layanan Primer Banjarmasin. *Dentino*, 2(1), 95-100.
- Awaliyah. (2018). Analisis Penggunaan Jkn Di Puskesmas Pattallassang Pada Pasien Rawat Jalan Kabupaten Takalar Tahun 2018. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 4.
- Basith, Z. A. (2019). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Gayamsari Kota Semarang. Unnes.
- Bpjs. (2016). Data Pengguna Bpjs Kesehatan. Retrieved From
- Dita, P., Sulistyan, R. B., & Kasno, K. (2019). Menilai Tingkat Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Pada Puskesmas Jatiroto. *Jobman: Journal Of Organization And Bussines Management*, 2(1), 63-66.
- Fanani, M. A. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Rsd Prof. Dr. Soekandar Mojokari. Universitas Muhammadiyah Malang.
- Feri, N., & Fithriana, N. (2019). Pengaruh Kinerja Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Puskesmas Kendalsari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Jisip: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(2), 152-159.

- Fisik, B. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur.
- Hom-Hom, P. P. (2019). Data Kunjungan Rawat Jalan Retrieved From
- Irawan, B. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Wilayah Kerja Puskesmas Payakabug Kabupaten Oganilir. Fkm.Univ.Sriwijaya. Universitas Sriwijaya, Universitas Sriwijaya.
- Isfandari. (2016). Pengaruh Kinerja Tenaga Kesehatan Di Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Berkunjung Kembali. Kemas: Jurnal Kesehatan Masyarakat, 2.
- Jayawijaya, P. D. (2019). Profil Dinas Kesehatan Jayawijaya. Retrieved From Jayawijaya,Papua:
- Tentang Kesehatan, (2019).
- Marhenta, Y. B., & Satibi, C. W. (2018). Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Bpjs Dan Karakteristik Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. Jmpf, 8(1), 18-23.
- Marpaung, H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Umum Berobat Di Puskesmas Aek Songsongan.
- Maulina, L., Madjid, T. A., & Chotimah, I. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. Promotor, 2(2), 130-136.
- Nuryanti, R., & Prastiwi, S. K. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keadilan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Peserta Bpjs Kesehatan Puskesmas Sukodono, Sragen. Iain Surakarta.

- Nurul Aliyah Alwy, Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Pemerintah RSUD HAJI Makassar Tahun 2018, Tesis, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin
- Papua. (2019). Profil Papua Retrieved From
- Putra, R. P. (2014). Pengaruh Peran Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs)(Studi Penelitian Pada Puskesmas Kapongan Kec. Kapongan Kab. Situbondo). University Of Muhammadiyah Malang.
- S.S.Rumengan, D. (2015). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Panikibawah Kecamatan Mapanget Kota Manado.Artikel Penelitian. Fkm.Universitas Sam Ratulangi Manado. Jurnal Kesehatan Masyarakat, 3.
- Sembiring, V. H. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Mandiri Di Puskesmas Simalingkar Kota Medan.
- Sudibyo, A. R. (2014). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rsia Srikandi Ibi Jember Tahun 2014.
- Yuni, T. W. (2017). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Pada Pelayanan Di Puskesmas Pamulang, Uin Syarif Hidayatullah. Tahun 2017. Jurnal Ilmiah Dan Kesehatan, 2.
- Zainaro, M. A., & Nurhidayat, M. (2020). Pengaruh Kinerja Petugas Kesehatan Pada Tingkat Kepuasan Pasien. Holistik Jurnal Kesehatan, 14(2), 187-194.

PEDOMAN WAWANCARA

**ANALISIS PENGARUH KINERJA TENAGA KESEHATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN BPJS DI UNIT RAWAT JALAN PUSKESMAS
HOM-HOM KABUPATEN JAYAWIJAYA
TAHUN 2020**

A. Kuesioner Mutu Kinerja Tenaga Kesehatan

Petunjuk pengisian :

Bacalah dengan cermat setiap pertanyaan !

Pilihlah salah satu alternatif jawaban yang menurut anda paling tepat sesuai dengan pengalaman yang pernah anda rasakan dengan memberikan tanda (ü) pada kotak jawaban yang tersedia disebelah kanan kotak pernyataan dibawah ini Tidak ada jawaban yang salah, semua jawaban yang diberikan dianggap benar.

IDENTITAS RESPONDEN	
1	No. Kuesioner : _____
2	Nama Responden : _____
3	Jenis kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
4	Umur : Tahun
5	Pendidikan : 1. Tamat SD 2. Tamat SMP 3. Tamat SMA 4. Tamat Perguruan Tinggi 5. Tidak Tamat SD / Tidak Pernah Sekolah
6	Pekerjaan : 1. PNS 2. TNI / POLRI 3. Pegawai Swasta 4. Wiraswasta 5. Petani 6. IRT 7. Tidak Bekerja
7	Alamat :

No	Pernyataan	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)
<i>Responsiveness</i>					
1.	Keramahan Pelayanan Petugas dalam melayani pasien				
2.	Tenaga medis menyediakan peralatan medis yang lengkap				
3.	Kemampuan yang dimiliki dokter dalam menetapkan diagnosa penyakit dengan tepat dan cepat				
4.	Daya tanggap / kecepatan dokter dalam menagani keluhan pasien dan memberikan solusinya				
<i>Reliability</i>					
5.	Keterjangkauan biaya transportasi menuju puskesmas				
6.	Jarak letak puskesmas dekat dengan rumah pasien				
7.	Kemudahan pasien untuk mendapatkan informasi yang jelas				
<i>Tangibel</i>					
8.	Tersedianya kursi untuk pasien				
9.	Keadaan kamar pemeriksaan tidak pengap dan tidak berdesakan				

10.	Tersedianya tempat sampah				
11.	Tersedianya toilet untuk pasien				
12.	Lingkungan puskesmas bersih, nyaman, dan teratur				
<i>Empaty</i>					
13.	Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien				
14.	Perawat memperhatikan kebutuhan pasien				
15.	Perawat menerima keluhan pasien				
16.	Dokter dan perawat bersikap ramah				
17.	Dokter menjelaskan tentang penyakit yang diderita pasien				
<i>Assurance</i>					
18.	Ketepatan waktu buka dan tutup pelayanan				
19.	Ketepatan waktu layanan				
20.	Disiplin waktu kerja petugas kesehatan				
21.	Ketepatan petugas kesehatan datang dan pulang				
22.	Ketepatan waktu pemeriksa dokter				

B. KUISSIONER KEPUASAN PASIEN

No	Pertanyaan	Sangat Puas (4)	Puas (3)	Cukup Puas (2)	Kurang Puas (1)
Kepuasan Pasien					
1.	Bagaimana pelayanan petugas kesehatan dalam menerima pasien selama berobat di puskesmas ?				
2.	Bagaimana dengan kejelasan informasi pelayanan kesehatan yang di berikan ?				
3.	Bagaimana dengan ketepatan waktu pelayanan selama berobat di puskesmas ?				
4.	Bagaimana dengan sikap petugas yang tanggap terhadap keluhan pasien?				
5.	Bagaimana dengan sikap petugas yang mau mendengar keluhan pasien selama berobat di puskesmas ?				