

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, D. O., Handayani, G. D., & Putri, A. N. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Ibnu Sina*, 5(1), 108–116. <https://doi.org/10.36387/JIIS.V5I1.396>
- Asefa A, Kassa A, Dessalegn M. Patient satisfaction with outpatient health services in Hawassa university teaching hospital, southern Ethiopia. *J Public Heal Epidemiol*. 2014;6(2):101–10.
- Adiwidjaja I, Dhuhaniyati L. Implikasi Pelayanan Prima (Service Excellence) Dan Paket Agenda Reformasi Layanan Kesehatan: Pelajaran Menarik dari Singapura Dan Malaysia Bagi Indonesia. *Reformasi*. 2012;2(2).
- Al-Abri R, Al-Balushi A. Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement. *Oman Med J*. 2014;29(1):3.
- Dep Kes RI, 2004, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1173/MENKES/PER/X/2004 tentang Rumah Sakit Gigi dan Mulut.
- Dep Kes RI, 2009, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1173/MENKES/PER/X/2004 tentang kategori rumah sakit.
- Departemen Kesehatan RI. 2004. Pedoman Penyelenggaraan Rumah Sakit Gigi dan Mulut.
- Dewantara, S. J. A. P., & URUFI, Z. (2021). Pola Persebaran Spasial, Aksesibilitas, dan Arahkan Lokasi Sarana Pelayanan Umum (SPU) Rumah Sakit di Kawasan Perkotaan Jember. *FTSP*, 948-959.
- Dewi. 2014. Pengaruh Aksesibilitas terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Harto, B. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Servqual Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan. *Jurnal TEKNOIF*, 3(1), 20-3-.
- Reader TW, Gillespie A, Roberts J. Patient complaints in healthcare systems: a systematic review and coding taxonomy. *BMJ Qual Saf*. 2014;23(8):678–89.
- Dahyanto D, Arofiati F. The Analysis of Inpatients Satisfaction on Service Quality at Yogyakarta Respira Hospital. *J Medicoeticolegal dan Manaj Rumah Sakit*. 2018;7(2):162–9.
- Heryani, R. 2014. Kumpulan Undang–Undang dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Khusus Kesehatan. Jakarta: CV. Trans Info Media.
- Irfan SM, Ijaz A, Farooq MM. Patient satisfaction and service quality of public hospitals in Pakistan: an empirical assessment. *Middle-east J Sci Res*. 2012;12(6):870–7.
- Juliantini, L. P. E., & Mulyawan, K. H. (2013). Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Geografis Dalam Pemetaan Persebaran Pemberi Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama Dalam Rangka Persiapan Penyelenggaraan Sistem Jaminan Sosial Nasional di Kota Denpasar. *Arc. Com. Health*, 2(1), 12–19.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th Editi)*. England: Pearson Education Limited.
- Mardiana, D. (2016). Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Petugas Tempat Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan

- Tahun 2016 [Akademi Perkam Medik dan Informatika Kesehatan Imelda]. <https://docplayer.info/32317728-Tinjauan-kepuasan-pasien-bpjs-terhadap-pelayanan-petugas-tempat-pendaftaran-rawat-jalan-di-rsu-imelda-pekerja-indonesia-medan-tahun-2016.html>.
- Mongkaren, Steffi. 2013. Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. *Jurnal EMBA* Volume 1, Nomor 4, Halaman 493-503, ISSN: 2303- 1174.
- Murtiana. 2016. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kota Kendari.
- Nurilawaty, V., Priharti, D., Purnama, T., & Milan, R. L. (2021). How Do Patient Satisfaction in Dental Polyclinic? - Patient Characteristics and Quality of Dental Health Services. *Indian J Forensic Med Toxicol*, 15(4), 2814-9.
- Okwaraji, Y. B., & Edmond, K. M. (2012). Proximity to Health Services and Child Survival in Low and MiddleIncome Countries: A Systematic Review and Meta-Analysis. *BMJ Open*, 2, 1–9.
- Santoso. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III pada RS Roemani Muhammadiyah Semarang.
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sembel M, Opod H, Hutagalung BSP. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan gigi dan mulut di puskesmas Bahu. *e-GiGi*. 2014;2(2).
- Tanudjaya PK. Pengaruh kualitas pelayanan klinik gigi terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien sehingga meningkatkan keinginan untuk berobat kembali. *J Manaj dan Pemasar jasa*. 2014;7(1):39– 60.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. Pemasaran Strategik. Yogyakarta: Andi.
- Vivianti. 2015. Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi BPJS dengan Kepuasan Pasien di Rawat Jalan Rumah Sakit Petrokimia Gresik.
- Tsuji et al. (2012). Disease-Wide Accessibility of the Elderly in Primary Care Setting: The Relationship Between Geographic Accessibility and Utilization of Outpatient Services in Tokushima Prefecture, Japan. *SciRes Health*, 4(6), 320–326.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

LEMBAR PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth, Pasien di RSGMP Universitas Hasanuddin, Makassar

Dengan Hormat,

Berkenaan dengan akan disusunnya tesis yang berjudul "PENGARUH AKSESIBILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSGMP UNIVERSITAS HASANUDDIN, MAKASSAR", dengan tidak mengurangi rasa hormat peneliti memohon kesediaan dan keikhlasan bapak/ibu/sdr untuk mengisi daftar pertanyaan berikut. Adapun jawaban dari pertanyaan tersebut telah dicantumkan, sehingga bapak/ibu/sdr hanya perlu memberikan tanda cek () pada alternatif jawaban yang bapak/ibu/sdr anggap paling tepat. Tidak ada maksud apapun di balik pengisian daftar pertanyaan ini, kecuali untuk keperluan ilmiah, oleh karena itu kesediaan bapak/ibu/sdr akan sangat membantu dalam penyusunan tesis ini. Akhirnya, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya pada bapak/ibu/sdr atas bantuan yang telah diberikan dalam pengisian kuesioner ini, semoga bermanfaat bagi kita semua.

Hormat saya,

Peneliti

KUESIONER PENELITIAN

Kuesioner ini digunakan hanya untuk penelitian tentang pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan pasien di RSGMP Universitas Hasanuddin, Makassar. Peneliti sangat mengharapkan kejujuran responden dalam memberikan jawaban sehingga penelitian kami lebih akurat.

IDENTITAS PASIEN

Nama:

Jenis Kelamin:

Usia:

Pekerjaan:

PETUNJUK PENGISIAN

Pilihlah salah satu alternatif jawaban dari pertanyaan yang menurut anda paling tepat dengan memberikan tanda cek ().

Skor

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

AKSESIBILITAS FASILITAS

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Tersediaan akses komunikasi (telp, email, fax, dll) yang memudahkan pasien untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan				
2	Lokasi Rumah Sakit dapat terjangkau atau tidak jauh dari rumah dan mudah mendapatkan transportasi				
3	Mudah mendapatkan tempat parkir di RSGMP Universitas Hasanuddin Kota Makassar.				
4	Kelancaran lalu lintas kendaran di Jl. Kande sebagai kawasan RSGMP Universitas Hasanuddin, Makassar baik				
5	Jl. Kande merupakan kawasan potensial untuk lokasi RSGMP Universitas Hasanuddin, Makassar.				
6	Adanya kejelasan papan petunjuk				

AKSESIBILITAS PELAYANAN

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Prosedur penerimaan pasien mudah				
2	Kualitas pelayanan yang diberikan dengan kualitas pelayanan yang dijanjikan sesuai				
3	Dalam penerimaan pasien, resepsionis ramah dan sopan				
4	Petugas parkir sangat membantu pasien				
5	Merasa lama menunggu untuk pemeriksaan				

KEPUASAN PASIEN

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban			
		(SS)	(S)	(TS)	(STS)
1	Menurut kami selama ini RSGMP Universitas Hsasanuddin Makassar memberikan pelayanan jasa yang memuaskan sesuai dengan yang diharapkan				
2	Menurut kami keramahan karyawan RSGMP Universitas Hasanuddin Makassar dapat memberikan kepuasan bagi pasien				
3	Pelayanan, fasilitas dan lokasi yang kami dapatkan mempercepat kesembuhan kami				
4	Pelayanan medis RSGMP Universitas Hasanuddin Makassar memenuhi harapan pasien				
5	Secara keseluruhan kami menilai bahwa RSGMP Universitas Hasanuddin Makassar memiliki citra yang positif dan baik.				

HASIL PENGOLAHAN DATA

Tabel 1 Karakteristik Responden

Karakteristik	n	%
Usia	M±SD	28.70±11.75
Jenis Kelamin		
Laki-laki	48	29.27
Perempuan	116	70.73
Pekerjaan		
Negeri	25	15.24
Swasta	139	84.76
Pendidikan		
<=SMA	79	48.17
>=Diploma	85	51.83
Total	164	100.00

Tabel 2 Distribusi Jawaban Pasien KUESIONER A

Pertanyaan	ST S	TS	S	SS
Tersediaan akses komunikasi (telp, email, fax, dll) yang memudahkan pasien untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan	0 (0)	3 (1.8)	75 (45.7)	86 (52.4)
Lokasi Rumah Sakit dapat terjangkau atau tidak jauh dari rumah dan mudah mendapatkan transportasi	1 (0.6)	6 (3.7)	92 (56.1)	65 (39.6)
Mudah mendapatkan tempat parkir di RSGMP Universitas Hasanuddin Kota Makassar	1 (1.2)	3 (4.3)	96 (48.2)	64 (46.3)
Kelancaran lalu lintas kendaraan di Jl. Kande sebagai kawasan RSGMP Universitas Hasanuddin, Makassar baik	1 (0.6)	3 (1.8)	96 (58.5)	64 (39.0)
Jl. Kande merupakan kawasan potensial untuk lokasi RSGMP Universitas Hasanuddin, Makassar	1 (0.6)	5 (3.0)	94 (57.3)	64 (39.0)
Adanya kejelasan papan petunjuk	0 (0.0)	3 (1.8)	86 (52.4)	75 (45.7)

Tabel 3 Distribusi Jawaban Pasien KUESIONER B

Pertanyaan	ST S	TS	S	SS
Prosedur penerimaan pasien mudah	0 (0)	3 (1.8)	86 (52.4)	75 (45.7)

Kualitas pelayanan yang diberikan dengan kualitas pelayanan yang dijanjikan sesuai	0 (0)	5)	86)	73 (44.5
Dalam penerimaan pasien, resepsionis ramah dan sopan	1 (0.6	5)	85)	73 (44.5
Petugas parkir sangat membantu pasien	3 (1.8	5)	95)	61 (37.2
Merasa lama menunggu untuk pemeriksaan	0 (0)	4)	90)	70 (42.7

Tabel 4 Distribusi Jawaban Pasien KUESIONER C

Pertanyaan	ST S	TS	S	SS
Menurut kami selama ini RSGMP Universitas Hasanuddin Makassar memberikan pelayanan jasa yang memuaskan sesuai dengan yang diharapkan	0 (0)	3 (1.8)	87 (53.0)	74 (45.1)
Menurut kami keramahan karyawan RSGMP Universitas Hasanuddin Makassar dapat memberikan kepuasan bagi pasien	0 (0)	5 (3.0)	85 (51.8)	74 (45.1)
Pelayanan, fasilitas dan lokasi yang kami dapatkan mempercepat kesembuhan kami	1 (0.6)	4 (2.4)	87 (53.0)	72 (43.9)
Pelayanan medis RSGMP Universitas Hasanuddin Makassar memenuhi harapan pasien	3 (1.8)	5 (3.0)	94 (57.3)	62 (37.8)
Secara keseluruhan kami menilai bahwa RSGMP Universitas Hasanuddin Makassar memiliki citra yang positif dan baik	0 (0)	2 (1.2)	90 (54.9)	72 (43.9)

Tabel 5 Uji Korelasi antara aksesibilitas dengan kepuasan pasien

Variable	n	p
Aksesibilitas Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien	164	0
Aksesibilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien	164	0

Tabel 6 Analisis Regresi antara aksesibilitas fasilitas dengan kepuasan

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
1				
(Constant)	B	Std. Error	Beta	
	4.272	0.961		4.446
Aksesibilitas Fasilitas	0.623	0.047	0.724	13.347

Tabel 7 Analisis Regresi antara aksesibilitas pelayanan dengan kepuasan

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.011	0.777		3.875	0.000
	Aksesibilitas Pelayanan	0.824	0.045	0.819	18.151	0.000

Tabel 8 Analisis Regresi antara aksesibilitas fasilitas dan pelayanan dengan kepuasan

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.390	0.818		2.921	0.004
	Aksesibilitas Fasilitas	0.146	0.066	0.169	2.204	0.029
	Aksesibilitas Pelayanan	0.686	0.077	0.681	8.868	0.000

DOKUMENTASI





