

DAFTAR PUSTAKA


1. Achsanuddin Hanafie, 2007, Peranan Ruang Perawatan intensive (ICU) dalam memberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit, Univ Sumatera Utara (USU).
2. Stewart AL, Teno J, Patrick DL, et al : The concept of quality of life of dying persons in the context of health care. *J Pain Symptom Manage*.1999;17:93–108
3. Daren K. Heyland, MD, MSc, FRCP(C); Graeme M. Rocker, DM, MHSc, FRCP(C); et al : Family satisfaction with care in the intensive care unit: Results of a multiple center study . 2002; 30(7) : 1413
4. Richard J. Wall, MD, MPH; Ruth A. Engelberg, PhD; Cynthia J. Gries, MD; Bradford Glavan, MD; J. Randall Curtis, MD, MPH, et al : Spiritual care of families in the intensive care unit (Internet).2007 ; 35 (4) : 1084
5. Molter NC. Needs of relatives of critically ill patients: a descriptive study. *Heart Lung*. 1979;8(2):332-9
6. McDonagh JR, Elliott TB, Engelberg RA, Treece PD, Shannon SE, Rubinfeld GD, et al. Family satisfaction with family conferences about end-of-life care in the intensive care unit: increased proportion of family speech is associated with increased satisfaction. *Crit Care Med*. 2004;32(7):1484-8. Comment in: *Crit Care Med*. 2004Jul;32(7):1609-11
7. Gaspersz, V. Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard dengan Six Sigma untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah cetakan keempat. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama ; 2006.
8. Brady, M.K and Robertson . Searching for a consensus on the antecedent role of service quality and satisfaction: an exploratory crossnational study. *Journal of Business Research*. 2001. vol. 51 : pp 53 - 60.study.
9. Gwinner, Kevin P., Dwayne D Gremler and Marry Jo Bitner. Relational Benefits In Services Industries: The Customer's Perspective. *Journal of The Academy of Marketing Science*.1998.vol. 26 : 101-14

10. Parasuraman, A., Berry, L.L. and Zeithmal, V.A. A Conceptual ,Model of Service Quality and Its Implication for Future Research.*Journal of Marketing*.1998. Vol. 49:41.
11. Tjiptono, F. dan Chandra, G. 2007. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit ANDI
12. Kotler , P , Keller , K.L. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua Belas Jilid 1. New Jersey : Inc. Upper Saddler Rive ; 2007
13. Lovelock, C,H and Wright, J. 2007. *Service Marketing : People, Technology, Strategy*, Sixth Edition, USA : Pearson Pretience Hall, Pearson Education International.
14. Tjiptono, F. dan Chandra, G. *Pemasaran Jasa*. Jawa Timur : Penerbit Bayu Publishing; 2005.
15. Nasution, M.Nur. 2004 . *Manajemen Jasa Terpadu* . Bogor : Penerbit Ghalia Indonesia
16. Freddy Rangkuti. 2002. *Measuring Customer Satisfaction* (cetakan ketiga). Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
17. Kotler, P dan Amstrong. Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 8 Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga ; 2001
18. Tjiptono, F . *Manajemen Jasa* . Yogjakarta : Penerbit ANDI ; 2006
19. Sumarno.Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Sepeda Motor Honda Astrea Legenda Di Jakarta). Tesis, Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro, Semarang ; 2002.
20. Vandaliza, Vivied. Studi Mengenai Kepuasan Pelanggan Sebagai Langkah Strategik Dalam Membangun Minat Mereferensikan (Studi Kasus pada Nasabah PT. Setia Karib Abadi Semarang), Tesis, Program Studi Magister Manajaemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang; 2007.
21. Wiyono. A dan Wahyuddin, M. Studi Tentang Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten. Tesis, Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

22. Manullang, Ida. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airliner di Bandara Polonia Medan. Tesis, Sekolah Pasca Sarjana Universitas Sumatra Utara, Medan.
23. Akbar , M. Muzahid and Parvez, Noorjahan. 2009. Impact of Service Quality, Trust and Customer satisfaction on Consumer Loyalty. *ABC Journal*. Vol.29, No. 1, pp. 24 – 38.
24. Arjani, Wike Dyah. Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang. Tesis, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
25. Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian* (Edisi pertama). Jakarta: Salemba Empat.
26. Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan. Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Pelayanan Intensive care Unit di Rumah Sakit. Jakarta. Kementerian Kesehatan RI; 2011
27. Johnson D, Wilson M, Cavanaugh B, et al: Measuring the ability to meet family needs in an intensive care unit. *CritCare Med* 26:266-271, 1998
28. Bakker J, Damen J, van Zanten AR, Hubben JH. Admission and discharge criteria for intensive care departments. *Ned Tijdschr Geneeskd* 2003;147(3):110- 5.
29. Clarke EB, Curtis JR, Luce JM, et al: Quality indicators for end-of-life care in the intensivecare unit. *Crit Care Med* 2003; 31:2255–2262
30. Lederer MA, Goode T, Dowling J: Origins and development: The Critical Care Family Assis- tance Program. *Chest* 2005; 128: 65S–75S
31. Dowling J, Vender J, Guilianelli S, et al: A model of family-centered care and satisfaction predictors: The Critical Care Family Assistance Program. *Chest* 2005; 128: 81S–92S
32. Chambers N, Curtis JR: The interface of technology and spirituality in the ICU. *In: Managing Death in the ICU: The Transition from Cure to Comfort*. Curtis JR, Rubenfeld GD. New York, Oxford University Press, 2001, pp 193–206

33. Sugiyono. 2004. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: CV. ALFABETA.
34. Sugiyono. 2007. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: CV. ALFABETA.

Lampiran 1

	<p>KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN (KEPK) FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS DIPONEGORO DAN RSUP dr KARIADI SEMARANG Sekretariat : Kantor Dekanat FK Undip Lt.3 Jl. Dr. Soetomo 18, Semarang 50231 Telp/Fax. 024-8318350</p>	
<p>ETHICAL CLEARANCE No.133 /EC/FK-RSDK/2014</p>		
<p>Komisi Etik Penelitian Kesehatan Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro/ RSUP Dr. Kariadi Semarang, setelah membaca dan menelaah Usulan Penelitian dengan judul :</p>		
<p>TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERAWATAN PASIEN INTENSIVE CARE UNIT (ICU) DI INSTALASI RAWAT INTENSIF RSUP DR. KARIADI</p>		
Peneliti Utama	:	Mochamad Azam Maqbulah
Pembimbing	:	dr. Jati Listiyanto, Sp.An KIC
Penelitian	:	Dilaksanakan di Instalasi Rawat Intensif RSUP Dr. Kariadi Semarang.
<p>Setujui untuk dilaksanakan, dengan memperhatikan prinsip-prinsip yang dinyatakan dalam Deklarasi Helsinki 1975, yang diamended di Seoul 2008 dan Pedoman Nasional Etik Penelitian Kesehatan (PNEPK) Departemen Kesehatan RI 2011</p>		
<p>Peneliti harus melampirkan 2 kopi lembar Informed consent yang telah disetujui dan ditandatangani oleh peserta penelitian pada laporan penelitian. Peneliti diwajibkan menyerahkan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Laporan kemajuan penelitian (clinical Trial) - Laporan kejadian efek samping jika ada - Laporan ke KEPK jika penelitian sudah selesai & dilampiri Abstrak Penelitian. 		
<p>Semarang, 04 APR 2014</p> <p>Komis Etik Penelitian Kesehatan Fakultas Kedokteran Undip-RSUP Dr. Kariadi Sekretaris</p>		
		
<p>Dr. dr. Selamat Budjilno, M.S., Med. Sp. B, Sp. B (K), Onk NIP. 1971080/2008121001</p>		

Lampiran 2



KEMENTERIAN KESEHATAN RI
DIREKTORAT JENDERAL BINA UPAYA KESEHATAN
RUMAH SAKIT UMUM PUSAT DOKTER KARIADI

Jalan Dr. Sutomo No. 16 Semarang, PO BOX 1104
 Telepon : (024) 8413993, 8413476, 8413764 Fax : (024) 8318617
 Website : <http://www.rskariadi.com> email : rsdk@indosat.net.id ; rsdk@rskariadi.com



SURAT IZIN
MELAKSANAKAN PENELITIAN

DL.CO.02/1.11/1398 / 2014

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Agus Suryanto, Sp.PD-KP, MARS
 N I P : 19810818 198812 1001
 Jabatan : Direktur SDM dan Pendidikan RSUP Dr. Kariadi

Memberikan ijin melakukan penelitian untuk :

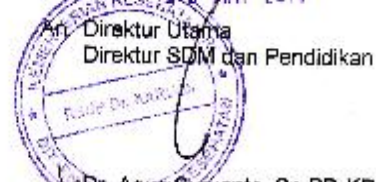
Nama peneliti : Mochamad Azam Maqbulah
 Institusi peneliti : Universitas Diponegoro (Fakultas Kedokteran)
 Judul penelitian : Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Perawatan Pasien Intensive Care Unit (ICU) di Instalasi Rawat Intensif RSUP Dr. Kariadi Semarang.
 Pembimbing : dr. Jati Listiyanto P, Sp.An, KIC
 DPJP : dr. Jati Listiyanto P, Sp.An, KIC
 Lokasi penelitian : Instalasi Rawat Intensif

untuk melaksanakan kegiatan penelitian selama ±1 bulan.

Peneliti wajib melakukan :

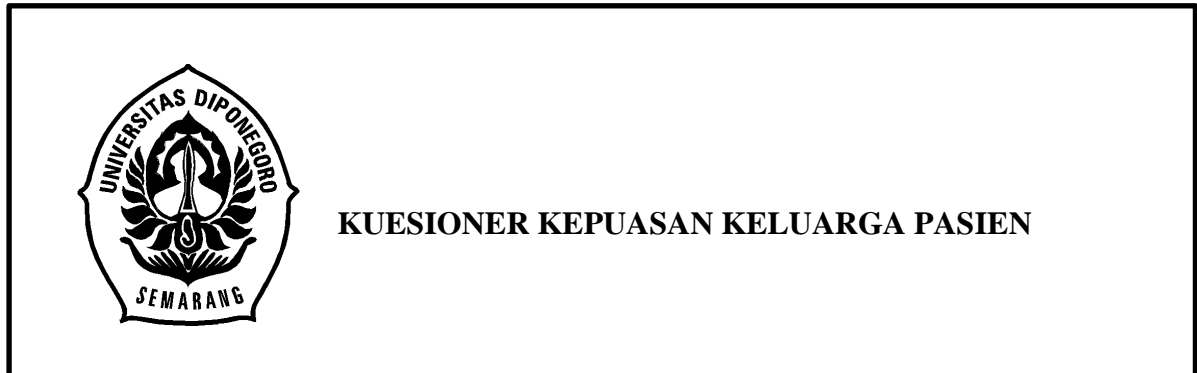
1. Laporan monitoring evaluasi penelitian secara periodik
2. Laporan selesai penelitian dengan menyerahkan monitoring evaluasi penelitian
3. Menyerahkan laporan hasil akhir penelitian (1 berkas)

Semarang, 28 MAY 2014



Dr. Agus Suryanto, Sp.PD-KP, MARS
 NIP. 19810818 198812 1001

Lampiran 3



Nomor kuesioner :

Nama Responden :

Nama keluarga responden yang sedang dirawat di IRIN :

Lama responden tinggal di IRIN :

PETUNJUK :

MOHON BERIKAN TANDA SILANG (X) PADA JAWABAN YANG ANDA PILIH.

Jenis Kelamin :

() Pria

() Wanita

Umur anda saat ini :

() 17 – 24 tahun

() 25 – 34 tahun

() 35 – 49 tahun

() 50 – 64 tahun

Pendidikan akhir yang anda miliki

- () SD
 () SLTP
 () SLTA
 () DIPLOMA
 () S-1
 () S-2
 () S-3

KUESIONER KEPUASAN KELUARGA PASIEN

Keluarga pasien yang terhormat,

1. Saya mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara dapat meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan – pertanyaan yang kami ajukan. Semua keterangan yang disampaikan, saya gunakan untuk kepentingan perbaikan mutu pelayanan di rumah sakit.
2. Saya menjamin kerahasiaan Bapak/Ibu/Saudara dalam pengisian kuesioner ini.
3. Untuk mengisinya, cukup memberikan tanda centang (v) pd salah satu pernyataan yang ada.
4. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, saya ucapkan terima kasih.

No.	Pernyataan	Sangat Buruk	Buruk	Cukup	Baik	Sangat Baik
A. Bukti Fisik						
1.	Bangunan IRIN/ ICU/PICU/HCU terlihat indah dan bersih.					
2.	Suasana ruang tunggu IRIN yang nyaman.					
3.	Tenaga Medis dan karyawan berpenampilan rapi dan bersih.					
4.	Kerapian ruang ICU/PICU/NICU					
B. Keandalan						
5.	Dokter memberikan pelayanan yang teliti dan hati-hati kepada pasien.					

6. Dokter mampu melakukan tindakan terhadap keluhan pasien

--	--	--	--	--
7. Kemampuan perawat dalam menangani keluhan pasien

--	--	--	--	--
8. Tenaga medis dan petugas lainnya membantu keluarga pasien jika ada permasalahan.

--	--	--	--	--
- C. Daya Tangkap
9. Tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien.

--	--	--	--	--
10. Perawat tanggap dalam menangani pasien.

--	--	--	--	--
11. Tenaga medis menerima dan menangani pasien dengan baik

--	--	--	--	--
12. Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat.

--	--	--	--	--
13. Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur.

--	--	--	--	--
- D. Jaminan
14. Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam melakukan rencana tindakan, sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan keluarga pasien secara menyakinkan

--	--	--	--	--
15. Tenaga medis melayani dengan menyakinkan sehingga keluarga pasien merasa aman.

--	--	--	--	--
16. Tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien.

--	--	--	--	--
17. Tenaga medis selalu memberikan

informasi kondisi pasien sehingga keluarga pasien merasa tenang.

--	--	--	--	--

E. Empati

18. Tenaga medis memberikan dukungan moral kepada keluarga pasien.

--	--	--	--	--

19. Tenaga medis memberikan dukungan spiritual kepada keluarga pasien.

--	--	--	--	--

20. Tenaga medis dan petugas lainnya bersikap ramah dan sopan dalam memberikan informasi kepada keluarga pasien.

--	--	--	--	--

21. Tenaga medis bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien.

--	--	--	--	--

Lampiran 4



Keterangan : Gambar saat wawancara mendalam dengan keluarga pasien.

Lampiran 5

BIODATA MAHASISWA

Nama : Mochamad Azam Maqbulla
NIM : 22010110110051
Tempat/tanggal lahir : Rembang, 20 Agustus 1992
Jenis Kelamin : Laki-laki
Alamat : Jl. Lingkar Selatan 3 Rembang
Nomor Telepon : 082227689037
e-mail : mochamadazam@yahoo.co.id

Riwayat Pendidikan Formal

1. SD : SD Kutoharjo 1 Lulus tahun: 2004
2. SMP : SMP N 2 Rembang Lulus tahun: 2007
3. SMA : SMA N 1 Rembang Lulus tahun: 2010
4. FK UNDIP : Masuk tahun: 2010