

DAFTAR PUSTAKA


1. Hanafie A. Peranan Ruang Perawatan Intensif (ICU) Dalam Memberikan Pelayanan Di Rumah Sakit. 2008;
2. Gulli LF, Nasser B, Sampson U. “*Intensive Care Unit.*” Gale Encyclopedia of Surgery: A Guide for Patients and Caregivers. 2004;
3. Deliana A, Wijayanto A, Rasmin M, et al. Indikasi Perawatan Pasien dengan Masalah Respirasi di Instalasi Perawatan Intensif. 2013;33(4):264–70.
4. RI KK. Buku saku BPJS. Pertama. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2013.
5. RI KK. Seri Pedoman Teknis Perencanaan Sarana Dan Prasarana Rumah Sakit Kelas B. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2010.
6. Tjiptono F. Strategi Pemasaran. 1st ed. Yogyakarta: Andi Offset; 2001.
7. Swansburg RC, Swansburg LC. Pengembangan Staf Keperawatan: Suatu Komponen Pengembangan SDM. 1st ed. Waluyo A, editor. Jakarta: EGC; 2001.
8. Sugiyanti D. Strategi Pelayanan Prima. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia; 1999.
9. Wilson. Pengembangan Atribut Jasa dengan Menganalisis Hubungan Antara Kualitas Jasa, Kepuasan Pelanggan, dan Niat Membeli Kembali. Universitas Indonesia; 2009.
10. Kotler P. Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Jakarta: Salemba empat; 2002.
11. Donabedian A. *The Quality of Care, How Can It Be Assesed? Quality Assurance in Hospitals, Strategies for Assessment and Implementation.* Second. Rockville: Aspen; 1990.
12. Supranto J. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Rineka cipta; 2001.
13. Satrianegara MF, Saleha S. Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan. Salemba Medika; 2009.

14. Wike D. Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang. 2009;
15. Nursalam. Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Jakarta: Salemba Medika; 2003.
16. Gerson RF. Mengukur Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PPM; 2004.
17. Fowler R a, Noyahr L-A, Thornton JD, et al. *An official American Thoracic Society systematic review: the association between health insurance status and access, care delivery, and outcomes for patients who are critically ill*. Am J Respir Crit Care Med. 2010;181:1003–11.
18. CiptaSudjana. Metode Statistika. Bandung: Tarsito; 2002.
19. Maqbulla MA. Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Perawatan Pasien ICU di Instalasi Rawat Intensif RSUP Dr. Kariadi Semarang. 2014;72–4.
20. Prof. Augusty Ferdinand D. Metode Penelitian Manajemen. 4th ed. Semarang: AGF Books; 2006.
21. Permana IS. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Majenang. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta; 2014.
22. Jager J De, Plooy T. *Tangible Service-Related Needs of Patients in Public Hospitals in South Africa*. 2011;(July):26–30.
23. Ayuningrum H, Immas P, Dewi RS. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. 2012;
24. Suharno N, Shihab MS. Pengaruh Dimensi Reliabilitas , Dimensi Tangibel dan Dimensi Empati Terhadap Loyalitas Pasien. 2012;10(19):1–16.
25. DR. Dedi Mulyadi, S.E. M, Uus M. Fadli, Ir., S.E. M, Fitriyani Cipta Kusuma Ningsih S. Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Islam Karawang. 2013;10(3):1203–19.
26. Alghamdi FS. *The impact of service quality perception on patient satisfaction in Government Hospitals in Southern Saudi Arabia*. 2014;35(10):1271–3.


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 Telp/Fax. 024-8318350</p>	
<p>ETHICAL CLEARANCE No. 148/EC/FK-RSDK/2015</p> <p>Komisi Etik Penelitian Kesehatan Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro-RSUP. Dr. Kariadi Semarang, setelah membaca dan menelaah Usulan Penelitian dengan judul :</p> <p style="text-align: center;">TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN PENGGUNA PROGRAM BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERAWATAN PASIEN INSTALASI RAWAT INTENSIF (IRIN) DI RSUP DR. KARIADI SEMARANG</p> <p>Peneliti Utama : <i>Elvita Chandra Pranata</i></p> <p>Pembimbing : dr. Jati Listiyanto, Sp. An, KIC</p> <p>Penelitian : Dilaksanakan di Ruang Tunggu Instalasi Rawat Intensif RSUP Dr. Kariadi Semarang</p> <p>Setuju 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 (<i>clinical trial</i>) - Laporan kejadian efek samping jika ada - Laporan ke KEPK jika penelitian sudah selesai & dilampiri Abstrak Penelitian <p style="text-align: right;">Semarang, 16 APR 2015</p> <p style="text-align: center;">  Ketua, Prof. Dr. dr. Suprihati, M.Sc, Sp.THT-KL(K) NIP.19500621 197703 2 001 </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



RSUP Dr. KARIA
 Subhat Menejir Si

SURAT IZIN
MELAKSANAKAN PENELITIAN
 DL.00.02 / I.III / 1519 / 2015

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Darwito, SH, Sp.B, SpB(K), Onk
 NIP : 19600203 198803 1 003
 Jabatan : Direktur Umum & Operasional RSUP Dr. Kariadi

Memberikan ijin melakukan penelitian untuk :

Nama peneliti : Elvita Chandra Pranata
 Pembimbing : dr. Jati Listiyanto P, Sp.An, KIC
 Institusi peneliti : Program Studi Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran UNDIP
 Judul penelitian : Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Pengguna Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) terhadap Kualitas Pelayanan Perawatan Pasien Istalasi Rawat Intensif (IRIN) di RSIP dr Kariadi Semarang


Lokasi penelitian : Instalasi Rawat Intensif

Untuk melaksanakan kegiatan penelitian selama 2 bulan, terhitung mulai sejak diterbitkannya surat ijin penelitian ini.

Peneliti wajib melakukan :

1. Informed Consent dilampirkan pada rekam medis responden
2. Laporan monitoring evaluasi penelitian secara periodik
3. Laporan selesai penelitian dengan menyerahkan monitoring evaluasi penelitian
4. Menyerahkan laporan hasil akhir penelitian (1 berkas)

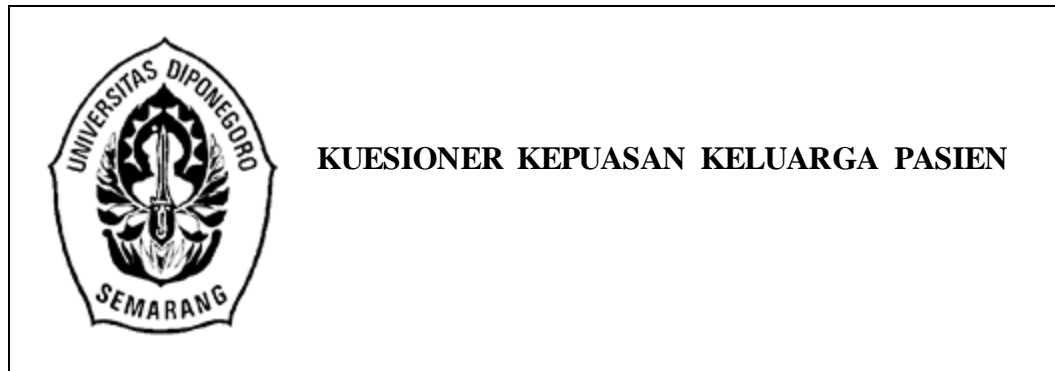
Semarang, 20 MAY 2015



An. Direktur Utama
 Direktur Umum & Operasional

Dr. Darwito, SH, Sp.B, SpB(K), Onk
 NIP. 19600203 198803 1 003

Lampiran 3



Nama Responden :

Nama Pasien :

Nomor Kuesioner :

RM :

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) pada 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 ICU terlihat indah dan bersih					
2.	Suasana ruang tunggu ICU yang nyaman					
3.	Tenaga medis dan karyawan rapi dan bersih					
4.	Kerapian ruang ICU					
B.	Keandalan					
5.	Dokter memberikan pelayanan yang teliti dan hati-hati kepada pasien					
6.	Dokter mampu melakukan tindakan atas 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.	Tenaga medis menerima dan menangani pasien dengan baik					
11.	Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat					
12.	Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur					
D.	Jaminan					
13.	Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam melakukan rencana tindakan, sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan keluarga pasien secara meyakinkan					
14.	Tenaga medis melayani dengan meyakinkan sehingga keluarga pasien merasa aman					
15.	Tenaga medis bersikap cekatan serta menghargai pasien					
16.	Tenaga medis selalu memberikan informasi kondisi pasien sehingga keluarga pasien merasa tenang					
E.	Empati					
17.	Tenaga medis memberikan dukungan moral kepada keluarga pasien					
18.	Tenaga medis memberikan dukungan spiritual kepada keluarga pasien					
19.	Tenaga medis dan petugas lainnya bersikap ramah dan sopan dalam memberikan informasi kepada keluarga pasien					
20.	Tenaga medis bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien					

Lampiran 4



Keterangan : Gambar penulis saat memberikan kuesioner serta wawancara dengan keluarga pasien di Ruang Tunggu IRIN RSUP Dr. Kariadi Semarang

Lampiran 5

BIODATA MAHASISWA

Nama : Elvita Chandra Pranata
NIM : 22010111120028
Tempat/tanggal lahir : Semarang/17 Februari 1993
Jenis kelamin : Perempuan
Alamat : Pringgading 18, Semarang
Nomor telepon : 024-3546610
Email : elvitachandra@gmail.com

Riwayat Pendidikan Formal

1. SD : SD Bernardus Lulus tahun 2005
2. SMP : SMP Karangturi Lulus tahun 2008
3. SMA : SMA Karangturi Lulus tahun 2011
4. FK UNDIP : Masuk tahun 2011