

## DAFTAR PUSTAKA

### SUMBER BUKU

- Moenir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), h. 88
- Kotler Hilip, Manajemen Pemasaran Perspektif Asia (Jakarta: Prehelindo, 1997), h.36
- Fandy Tjiptono, Prinsip-prinsip Total Quality Service, h.130-131
- Fandy Tjiptono.2006.*Manajemen Pelayanan Jasa*.Yogyakarta:Penerbit Andi.Hal 70
- Nasution, Manajemen Mutu Pelayanan Terpadu (Jakarta: Galia Indonesia, 2001), h.55
- Lembaga Administrasi Negara. 2004. Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia. Buku3. Jakarta: LAN
- Bugin, Burhan. *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: PT Raja Grafindo Perseda. 2003:42
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (Bandung:Alfabet, 2014), 219.
- Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta. 2006:80
- Ridwan, Juniorso dan Sodik Sudrajat, achmad. 2009. Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. Bandung: Nuansa
- Moenir, HAS. 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mukarom Zaenal & Laksana Muhibudin Wijaya, 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*, Bandung: Pustaka Setia. Hal 15
- Zeithaml, Valarie A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press. Hal 41

### JURNAL DAN SKRIPSI

- Pristiyantoro dan Yulianti, “Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Depok”, Jurnal Akademi Farmasi Bhumi Husada Jakarta, Vol.4 No.1 (2017).
- Rosento dkk. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Poli Umum Pada Klinik Sukamaju Tapos Depok. *Research Journal of Accounting and Business Management (RJABM)*, 5(1)

- Aji, WK. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Klinik As Syifa di Kab. Bekasi). (*Skripsi, Universitas Diponegoro, 2011*)
- Aryani, Winda. (2020). Analisis Dampak Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Pasien Jaminan Kesehatan Nasional BPJS Kesehatan) Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok. (*Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020*)
- Manik, Sudarmin. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Thursina Di Duri. *Online Jurnal System Eko dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 7(1)
- H. A. Putri, S. Saryadi, dan R.S.Dewi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Kota Magelang,” *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, vol. 2, no. 3, pp.110-116
- Putri, Hidayatul. 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Lunto Kota Sawahlunto. *Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (LAIN)*
- FEBRIANI, Valentina Anissa dan Sugiono (2012) ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo). (*thesis, Universitas Diponegoro, 2012*)

#### **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

1. UU No 36 Tahun 2009. Tentang Kesehatan. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2009
3. Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
4. SK Walikota Depok Nomor 593/421/kpts/DPPKA/Huk/2011
5. Keputusan Walikota Depok Nomor 903/454/Kpts/Bapp/Huk/2011
6. Peraturan Walikota Nomor 46 Tahun 2011
7. Peraturan Walikota Depok Nomor 47 Tahun 2011
8. Peraturan Walikota Depok Nomor 48 Tahun 2011
9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2018 Tentang Aplikasi Sarana, Prasarana dan Alat Kesehatan

#### **MEDIA ONLINE**

1. <https://rsud.depok.go.id/>
2. <https://www.wawasanpendidikan.com/2016/03/pengertian-karakteristik-macam-macam-dan-kualitas-serta-dimensi-pelayanan.html>

## LAMPIRAN PEDOMAN WAWANCARA

### “KUALITAS PELAYANAN PADA PASIEN RAWAT JALAN DI POLI JANTUNG RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) DEPOK”

NO	Indikator	Kepada Kepala Tim Perawat Poli Jantung Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)	Kepada Pasien Poli Jantung Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok
1	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	1. Bagaimana menurut Ibu mengenai kelengkapan fasilitas kesehatan di Poli Jantung Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok ini?	1. Apakah fasilitas di Poli Jantung sudah cukup memadai?
		2. Apakah kelengkapan fasilitas kesehatan yang ada sudah mendukung kenyamanan Ibu dalam bekerja?	2. Bagaimana tanggapan Ibu menyangkut kebersihan, ketersediaan alat-alat-alat kedokteran, kerapihan petugas dalam berpakaian, dan ketersediaan obat-obatan?
			3. Apakah ruang tunggu poli Jantung memiliki kursi yang cukup memadai?
2	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	1. Menurut Ibu, apakah semua tenaga kesehatan yang bertugas di Poli Jantung telah melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya masing-masing?	1. Apakah Poli Jantung sudah memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?
			2. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu terhadap kerahasiaan medis di Poli

			Jantung ini?
--	--	--	--------------

3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	1. Menurut Ibu, Bagaimana peran pimpinan dalam menanggapi keluhan yang disampaikan oleh pasien?	1. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu menyangkut kesigapan dokter dan perawat dalam proses pemeriksaan?
			2. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu terhadap kecepatan dokter dan perawat dalam menangani keluhan pasien?
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Menurut Ibu, apakah pelayanan yang diberikan Poli Jantung RSUD Depok ini sudah sesuai dengan harapan pasien?	1. Menurut Bapak/Ibu, apakah dokter dan perawat di Poli Jantung selalu tepat dalam menetapkan diagnosa penyakit?
5	<i>Empathy</i> (Peduli)	1. Bagaimana cara Ibu dalam menenangkan pasien dari rasa cemas terhadap penyakit yang diderita?	1. Menurut Bapak/Ibu bagaimana cara dokter dan perawat dalam memperhatikan perkembangan kondisi pasien?

## Lampiran 1

### Transkrip Wawancara Mendalam Informan 1

Nama : Nia

Jabatan : Kepala Tim Perawat Poli Jantung Rumah Sakit Umum Daerah  
(RSUD) Depok

Hari/Tanggal : 1 Agustus 2022

Tempat : Poli Jantung Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok

#### Keterangan:

N : Narasumber atau Ibu Nia

P : Pewawancara atau Lia Aprilianti

No	Wawancara Mendalam
P	Hallo Ibu, selamat pagi. Mohon maaf mengganggu waktunya. Terima kasih untuk kesempatan wawancara dalam penelitian saya. Saya langsung ke pertanyaan pertama ya bu. Bagaimana menurut Ibu mengenai kelengkapan fasilitas kesehatan di Poli Jantung ini bu?
N	Iya dek selamat pagi. Kalo di Poli Jantung ini sudah lumayan lengkap tapi ada alat-alat tertentu yang tetep kita harus merujuk pasien seperti alat holter jantung, lalu disini juga belum ada cath lab jantung trus kalo ada rencana untuk pasien yang ingin VCA Jantung harus dirujuk ke rumah sakit yang

	lebih lengkap lagi. Kalo untuk EKG Jantung, ECHO Jantung dan Treadmill Jantung sih disini sudah ada. Seperti itu mba.
P	Lalu apakah kelengkapan fasilitas kesehatan yang ada sudah mendukung kenyamanan Ibu dalam bekerja?
N	Untuk saat ini sudah. Cuma kalau misalkan dari dokter ada kendalanya kalo misalkan ada pasien yang terkena serangan jantung dan harus segera dipasang VCA Jantung itu harus dirujuk ke rumah sakit yang lebih lengkap lagi mba. Ya kendalanya Cuma di masalah rujukan doang ya.
P	Menurut Ibu, apakah semua tenaga kesehatan yang telah melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya masing-masing?
N	Untuk saat ini, menurut saya sudah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki dan kita juga menempatkannya sesuai dengan kemampuan
P	Lalu bagaimana peran pimpinan dalam menanggapi keluhan yang disampaikan oleh pasien?
N	Termasuk cepat juga, kan kita ada grup khusus ya kalo seandainya dari coordinator gak harus standby di setiap poli. Jadi komunikasinya lewat per grup aja. Ada keluhan dan kendala apapun nanti komunikasinya lewat grup saja. Lalu memfollow up langsung ke pimpinan.
P	Pertanyaan selanjutnya ya pak, menurut ibu apakah pelayanan yang diberikan Poli Jantung sudah sesuai dengan harapan pasien?
	Untuk saat ini Alhamdulillah tidak pernah ada keluhan dari pasien, mungkin

N	keluhannya paling dari pendaftaran yang agak lama ya untuk yang tidak online. Bahkan kalau ada yang tidak kebagian nomor sampai harus nginep. Kalau untuk pelayanan dipoli sih Alhamdulillah tidak ada komplemen dari pasien gitu.
P	Pertanyaan selanjutnya ya bu, bagaimana cara Ibu dalam menenangkan pasien dari rasa cemas terhadap penyakit yang di derita?
N	Kalo saya seringnya dengan komunikasi lebih dekat dengan pasien maupun keluarga pasien. Paling nanti kita pelayanan yang membuat pasien merasa nyaman, menenangkan pasien dari rasa cemasnya agar lebih tenang dan dijauhkan dari kerumunan. Kan ada ruangan yang kosong.
P	Baik bu, saya rasa cukup bu. Terima kasih banyak atas waktunya ya bu
N	Iya dek sama-sama.

## Transkrip Wawancara Mendalam Informan 2

Nama : Muhammad Rifki

Pekerjaan : Wiraswasta

Hari/Tanggal : 1 Agustus 2022

Tempat : Poli Jantung Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)  
Depok

Keterangan:

N : Narasumber atau Bapak Rifki

P : Pewawancara atau Lia Aprilianti

NO	WAWANCARA MENDALAM
P	Halo bapak, selamat pagi. Mohon maaf mengganggu waktu tungguanya. Terima kasih untuk kesempatan wawancara dalam penelitian saya. Saya langsung ke pertanyaan pertama ya pak. Apakah fasilitas di Poli Jantung sudah cukup memadai?
N	Saya rasa cukup ya. Cuma peralatannya aja yang kurang. Contohnya saya mau pasang ring jantung itu saya harus dipindah. Padahal disini saya rasa sangat membutuhkan ya karena banyak orang yang juga kasusnya sama seperti saya. Saya sudah berobat disini itu hampir 3 tahun. Tapi justru saya pasang ring jantung tidak disini. Dirujuk kerumah sakit lain di Cisalak

	Depok. Saya justru malah dari Jakarta pindahan ke sini.
P	Lalu, bagaimana tanggapan Bapak menyangkut kebersihan, ketersediaan alat-alat kedokteran, kerapihan petugas dalam berpakaian dan ketersediaan obat-obatan?
N	Kalo obat-obatan disini bagus. Kita gak pernah dikurangin maupun ketidakadaan ya. Beda kalo di rumah sakit lain, selalu dipotong kita beli sendiri karena pake BPJS kan mba. Kita disini pake BPJS justru disini lengkap. Pelayanan kebersihan bagus. Pelayanan karyawan juga bagus
P	Lanjut ke pertanyaan ketiga ya pak, apakah ruang tunggu Poli Jantung memiliki kursi yang cukup memadai?
N	Kalo lagi rame seperti sekarang ini ya begini lah. Ada yang berdiri karena banyak yang nunggu. Ya maklum lah biasa mba.
P	Pertanyaan ke empat pak, apakah Poli Jantung sudah memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?
N	Menurut saya Poli Jantung sudah bagus ya mba dalam memberikan kemudahan pelayanan. Dari mulai pendaftaran yang online trus langsung kasih SAP ke perawat yang bertugas lalu tunggu untuk selanjutnya ditensi. Baru setelah itu menunggu untuk proses pemeriksaan dokter jantung.
P	Lalu menurut Bapak, apakah jadwal pelayanan di Poli Jantung sudah dijalankan tepat waktu?
N	Ya untuk jadwal pelayanan di poli jantung ini tepat waktu mba. Saya sendiri

	disini kan pake jadwal pendaftaran online. Jadi cepet juga kan mba trus pelayanan di Poli Jantungnya juga tepat waktu, dokternya juga datengnya pagi.
P	Lanjut ke pertanyaan ke 6 pak, bagaimana tanggapan Bapak terhadap kesigapan dokter dan perawat dalam menangani keluhan pasien?
N	Dokter dan perawatnya sangat bagus ya dalam menangani keluhan pasien. Mereka respon sekali ya sering memberikan saran-saran yang baik buat pasiennya.
P	Pertanyaan ke tujuh pak, menurut Bapak apakah dokter dan perawat di Poli Jantung selalu tepat dalam menetapkan diagnose penyakit?
N	Menurut saya dokter dan perawat sudah tepat dalam menetapkan diganosa. Sesuai dengan keluhan yang saya sampaikan.
P	Pertanyaan ke 8 pak, menurut Bapak bagaimana cara dokter dan perawat memperhatikan perkembangan kondisi pasien?
N	Dokter dan perawatnya sangat memperhatikan perkembangan kondisi pasien ya mba, terutama dokternya terhadap penyakit pasien itu memberikan saran yang baik bahkan seperti contoh saya ada keluhan yang lain saya disarankan untuk berobat ke poli yang lainnya tapi tetep di kontrol oleh dokter di Poli Jantungnya.
P	Oke baik pak, terima kasih atas waktunya untuk saya wawancarai.
N	Iya mba, sama-sama.

### Transkrip Wawancara Mendalam Informan 3

Nama : Suko Handoyo  
Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil (PNS)  
Hari/Tanggal : 4 Agustus 2022  
Tempat : Ruang tunggu Poli Jantung Rumah Sakit Umum Daerah  
(RSUD) Depok

Keterangan:

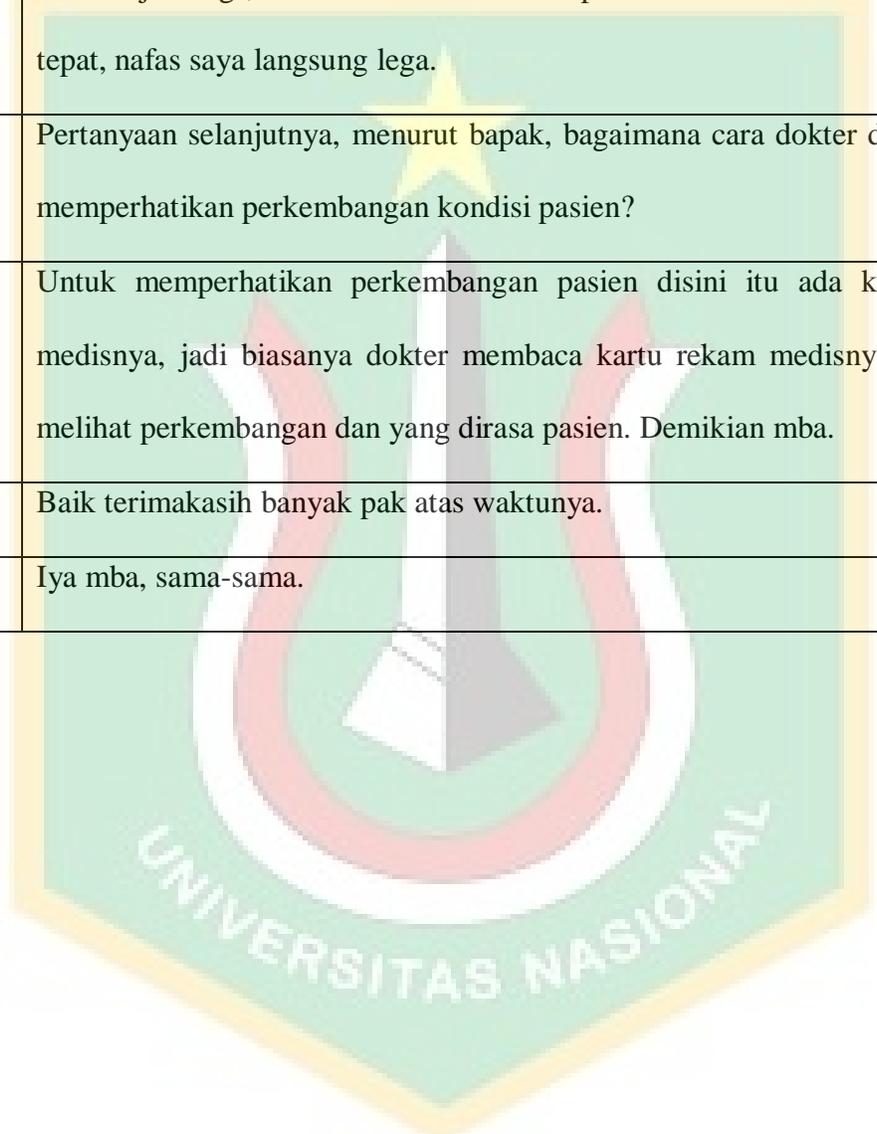
N : Narasumber atau Bapak Suko Handoyo

P : Pewawancara atau Lia Aprilianti

NO	WAWANCARA MENDALAM
P	Selamat pagi pak. Terimakasih pak atas waktunya. Saya langsung ke pertanyaan pertama ya pak. Apakah fasilitas di Poli Jantung sudah cukup memadai?
N	Fasilitas di Poli Jantung ini sudah sangat memadai mba. Dari papan petunjuk yang sudah jelas.
P	Lalu bagaimana tanggapan Bapak menyangkut kebersihan, ketersediaan alat-alat kedokteran, kerapihan petugas dalam berpakaian dan ketersediaan obat-obatan?
N	Untuk kebersihan sangat bersih seperti yang kita lihat ya mba. Lalu untuk kerapihan petugas juga sudah bagus, pakaiannya rapih dan sopan.

	Ketersediaan obat juga ada artinya ketersediaan obat ada di farmasi. Untuk alat-alatnya kedokterannya juga canggih. Pokoknya bagus mba.
P	Pertanyaan ke 3, apakah ruang tunggu Poli Jantung memiliki kursi yang cukup memadai?
N	Kursi di Poli Jantung ini saya rasa sudah cukup ya. Ada jaga jarak, tempatnya juga nyaman, bersih. Dan tidak ada bangku yang jelek, semua bangkunya bagus
P	Lanjut ke pertanyaan ke empat pak, apakah Poli Jantung sudah memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?
N	Di Poli Jantung ini memang sudah mudah ya dalam memberikan pelayanan. Memang harus sidik jari ya itu ada kebijakan dari BPJS. Itu saja sih mba sara rasa.
P	Lalu apakah jadwal pelayanan di Poli Jantung sudah dijalankan tepat waktu?
N	Jadwal Poli Jantung sudah tepat waktu dalam melaksanakan proses pelayanannya, dokternya juga datengnya pagi karena memang di Poli Jantung ini setiap harinya ada 2 dokter spesialis Jantung yang siaga.
P	Pertanyaan ke enam pak, Bagaimana tanggapan Bapak terhadap kesiapan dokter dan perawat dalam menangani keluhan pasien?
N	Untuk perawat saya rasa sudah cukup sigap. Jadi mana yang priority di dahulukan setelah itu baru yang tidak priority baru dilayani.
	Pertanyaan ketujuh pak, menurut Bapak apakah dokter dan perawat di Poli

P	Jantung selalu tepat dalam menetapkan diagnosa penyakit?
N	Saya rasa selama ini sudah tepat ya, karena pengalaman saya waktu saya terkena jantung , sesak nafas kemudian diperiksa dan diberi obat. Itu sangat tepat, nafas saya langsung lega.
P	Pertanyaan selanjutnya, menurut bapak, bagaimana cara dokter dan perawat memperhatikan perkembangan kondisi pasien?
N	Untuk memperhatikan perkembangan pasien disini itu ada kartu rekam medisnya, jadi biasanya dokter membaca kartu rekam medisnya itu untuk melihat perkembangan dan yang dirasa pasien. Demikian mba.
P	Baik terimakasih banyak pak atas waktunya.
N	Iya mba, sama-sama.



## Transkrip Wawancara Mendalam Informan 4

Nama : Sri Untari

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Hari/Tanggal : 1 Agustus 2022

Tempat : Ruang Tunggu Poli Jantung Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)  
Depok

Keterangan:

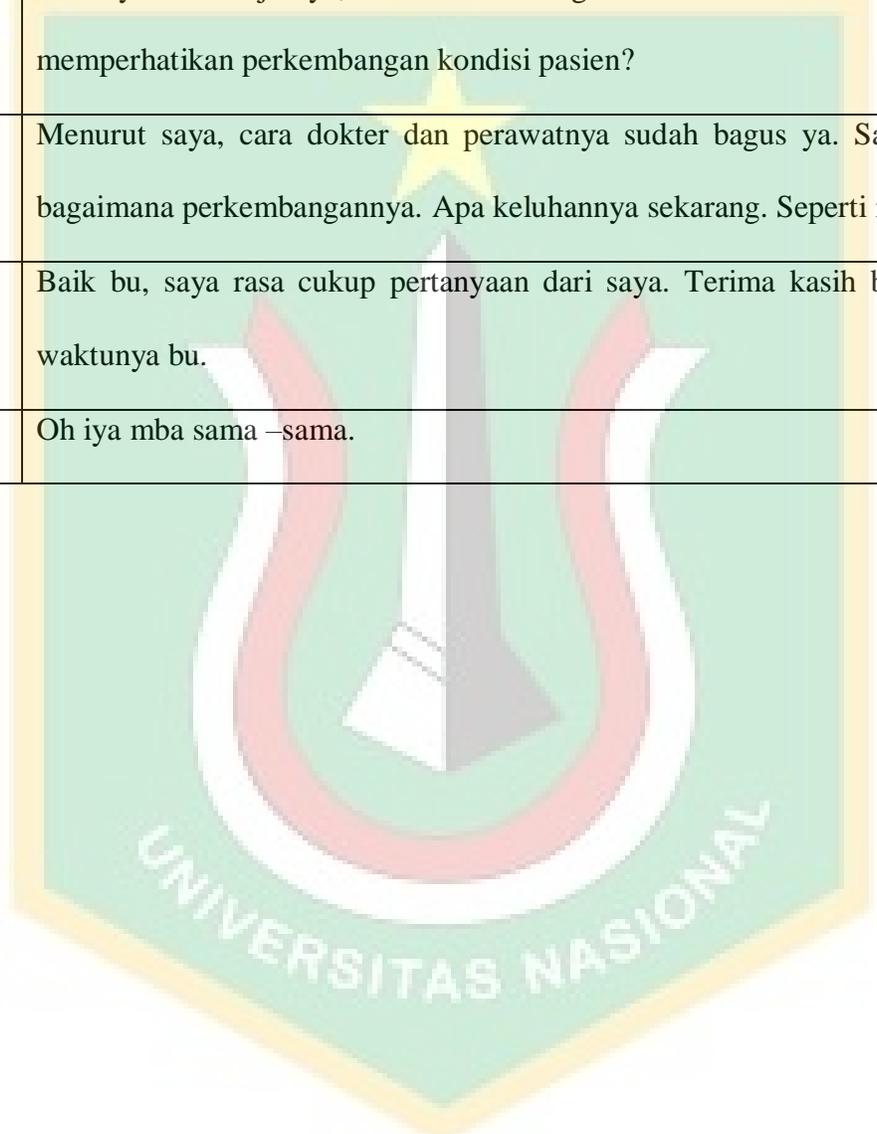
N : Narasumber atau Ibu Sri Untari

P : Pewawancara atau Lia Aprilianti

NO	WAWANCARA MENDALAM
P	Hallo bu, selamat siang bu. Terima kasih atas waktunya bu untuk bisa saya wawancarai. Saya langsung ke pertanyaan yang pertama ya bu, apakah fasilitas di Poli Jantung sudah cukup memadai?
N	Alhamdulillah sudah ya mba. Saya sudah berobat disini hampir 2 tahun dan fasilitas di Poli Jantung ini saya rasa sudah cukup memadai
P	Pertanyaan selanjutnya ya bu, bagaimana tanggapan ibu menyangkut kebersihan, ketersediaan alat-alat kedokteran, kerapihan petugas dalam berpakaian, dan ketersediaan obat-obatan?
N	Untuk kebersihan di Poli Jantung ini sudah sangat baik mba, lantainya bersih. Untuk ketersediaan alat-alat juga lengkap menurut saya, lalu

	kerapihan petugas juga baik dan sopan juga pakaiannya, ketersediaan obat-obatan nya juga lengkap ya mba.
P	Lalu apakah ruang tunggu poli jantung memiliki kursi yang cukup memadai?
N	Kursinya sudah cukup memadai ya mba. Banyak juga jumlahnya tapi karena setelah pandemic ini jadi kayanya gak full seperti dulu, mungkin sekarang terbatas ya pasiennya juga
P	Pertanyaan ke empat ya bu, apakah poli jantung sudah memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?
N	Saya rasa sudah ya mba, pelayanan yang diberikan sangat mudah dan bagus juga
P	Lalu apakah jadwal pelayanan di poli jantung sudah dijalankan tepat waktu?
N	Saya hari ini kebetulan daftarnya offline ya mba, karena susah kan ya gak dapet kuota online jadi harus pagi-pagi datengnya biar dapet nomor antrian mba.
P	Pertanyaan selanjutnya bu, bagaimana tanggapan ibu terhadap kesigapan dokter dan perawat dalam menangani keluhan pasien?
N	Ya perawat dan dokternya sangat sigap sekali ya mba dalam melayani, sangat antusias juga. Apalagi memang yang harus didahulukan ya mba jadi diutamakan
P	Selanjutnya, menurut ibu apakah dokter dan perawat di Poli Jantung selalu tepat dalam menetapkan diagnosa penyakit?

N	Menurut saya, dokter dan perawat sudah tepat dalam menetapkan diagnosa penyakit ya, sudah bagus ko mba
P	Pertanyaan selanjutnya, menurut ibu bagaimana cara dokter dan perawat memperhatikan perkembangan kondisi pasien?
N	Menurut saya, cara dokter dan perawatnya sudah bagus ya. Saya ditanya bagaimana perkembangannya. Apa keluhannya sekarang. Seperti itu mba
P	Baik bu, saya rasa cukup pertanyaan dari saya. Terima kasih banyak atas waktunya bu.
N	Oh iya mba sama –sama.



## Transkrip Wawancara Mendalam Informan 5

Nama : Todosibuea

Pekerjaan : Pensiunan

Hari/Tanggal : 28 Juli 2022

Tempat : Ruang Tunggu Poli Jantung Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)  
Depok

Keterangan:

N : Narasumber atau Bapak Todosibuea

P : Pewawancara atau Lia Aprilianti

NO	WAWANCARA MENDALAM
P	Hallo pak, selamat pagi. Terima kasih atas waktunya pak untuk bisa saya wawancarai. Saya langsung ke pertanyaan yang pertama ya pak, apakah fasilitas di Poli Jantung sudah cukup memadai?
N	Wah fasilitas di Poli Jantung ini sangat-sangat memadai. Kenapa saya katakan seperti itu, karena selama ini kan saya banyak berobat di Jakarta ya khususnya kalo kita mau konsultasi itu harus melalui rujukan puskesmas kemudian baru rujukan ke rumah sakit. Kemudian karena emergency, pada waktu itu saya sakit lalu saya di antar istri saya kesini. Kemudian saya dirawat inap, dan setelah saya melihat pelayanan di rumah sakit ini pelayanannya jauh lebih bagus, dokternya juga sangat bagus dibandingkan

	saya berobat di Jakarta, disini jauh lebih bagus.
P	Pertanyaan selanjutnya ya pak, bagaimana tanggapan bapak menyangkut kebersihan, ketersediaan alat-alat kedokteran, kerapihan petugas dalam berpakaian, dan ketersediaan obat-obatan?
N	Ya kalo kebersihan memang sangat-sangat bagus lah, kemudian kerja susternya juga dalam pemeriksaan seperti tensi lalu cek darah itu juga sudah bagus, ketersediaan obat-obatan nya juga lengkap mba. Pelayanannya juga jauh lebih baik dari tempat saya berobat kemarin.
P	Lalu apakah ruang tunggu poli jantung memiliki kursi yang cukup memadai?
N	Kursinya sudah cukup memadai ya mba. Inilah buktinya seperti yang kita sama-sama lihat dari ruangnya bersih, sarana dan prasarana nya juga lengkap, penerangan nya juga bagus ya pokoknya sangat-sangat memuaskan lah tidak mengecewakan sih mba.
P	Pertanyaan ke empat ya pak, apakah poli jantung sudah memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?
N	Saya rasa sudah ya mba, pelayanan yang diberikan sangat mudah dan bagus juga
P	Lalu apakah jadwal pelayanan di poli jantung sudah dijalankan tepat waktu?
N	Saya hari ini kebetulan daftarnya offline ya mba, jadi saya harus datang pagi agar bisa mendapat nomor antrian, tapi untuk di poli jantungnya ini sendiri sih sudah dijalankan tepat waktu mba sesuai dengan peraturan ya jam 8

	sudah mulai dibuka pelayanannya. Seperti itu mba.
P	Pertanyaan selanjutnya pak, bagaimana tanggapan bapak terhadap kesigapan dokter dan perawat dalam menangani keluhan pasien?
N	Ya perawat dan dokternya sangat sigap sekali ya mba dalam melayani, sangat antusias juga. Bagus sekali mba saya merasa puas berobat di rumah sakit ini.
P	Selanjutnya, menurut bapak, apakah dokter dan perawat di Poli Jantung selalu tepat dalam menetapkan diagnosa penyakit?
N	Menurut saya, dokter dan perawat sudah tepat dalam menetapkan diagnosa penyakit ya terbukti waktu saya mengalami sakit di dada trus langsung di periksa oleh dokternya dan diberi obat setelah itu perlahan sakit di dada saya hilang.
P	Pertanyaan selanjutnya pak, menurut bapak bagaimana cara dokter dan perawat memperhatikan perkembangan kondisi pasien?
N	Menurut saya, cara dokter dan perawatnya sudah bagus ya. Saya ditanya bagaimana perkembangannya. Apa saja yang saya rasakan saat ini. Seperti itu mba
P	Baik pak, saya rasa cukup pertanyaan dari saya. Terima kasih banyak atas waktunya pak.
N	Oh iya mba sama –sama.

## LAMPIRAN DOKUMENTASI

- DOKUMENTASI BERSAMA IBU NIA SELAKU KEPALA TIM PERAWAT POLI JANTUNG RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD)

DEPOK



- DOKUMENTASI BERSAMA BAPAK SUKO HANDOYO SELAKU PASIEN POLI JANTUNG RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD)

DEPOK



- DOKUMENTASI BERSAMA BAPAK MUHAMMAD RIFKI SELAKU  
PASIEN POLI JANTUNG RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD)

DEPOK



- DOKUMENTASI BERSAMA BAPAK TODOSIBUEA SELAKU PASIEN  
POLI JANTUNG RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) DEPOK



- DOKUMENTASI BERSAMA IBU UNTARI SELAKU PASIEN POLI  
JANTUNG RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) DEPOK



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Lia Aprilianti  
NPM : 183112351550123  
Tempat Tanggal Lahir : Depok, 04 April 2000  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : Jl. Bulak Permai III RT.02 RW.05 NO.98  
Kel. Mekarsari Kec. Cimanggis Depok  
Nomor Telp/HP : 089630692923  
Email : liaaprilianti356@gmail.com

### **Pendidikan Formal**

(2006-2012) SDN Pekayon 06 Petang, Jakarta Timur

(2012-2015) SMPN 258 Cibubur, Jakarta Timur

(2015-2018) SMA Bina Dharma Ciracas, Jakarta Timur

## Cek unas

### ORIGINALITY REPORT

<b>26%</b>	<b>26%</b>	<b>7%</b>	<b>7%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://repository.fisip-untirta.ac.id">repository.fisip-untirta.ac.id</a> Internet Source	3%
2	<a href="http://repository.uinjkt.ac.id">repository.uinjkt.ac.id</a> Internet Source	3%
3	<a href="http://doslide.net">doslide.net</a> Internet Source	2%
4	<a href="http://text-id.123dok.com">text-id.123dok.com</a> Internet Source	2%
5	<a href="http://jurnal.akfarbhumihusada.ac.id">jurnal.akfarbhumihusada.ac.id</a> Internet Source	2%
6	<a href="http://repository.iainbengkulu.ac.id">repository.iainbengkulu.ac.id</a> Internet Source	2%
7	<a href="http://digilib.uinsby.ac.id">digilib.uinsby.ac.id</a> Internet Source	1%
8	<a href="http://media.neliti.com">media.neliti.com</a> Internet Source	1%
9	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	1%