

DAFTAR REFERENSI

- Ditjen Bina Pelayanan Medik Depkes RI. *Statistik RS di Indonesia-Kegiatan Pelayanan*. Jakarta : Departemen Kesehatan RI, 2005
- Ditjen Pelayanan Medik Depkes RI. *Indikator Kinerja Rumah Sakit*. Jakarta : Departemen Kesehatan RI, 2005
- Ditjen Pelayanan Medik Depkes RI. *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan RS*. Jakarta : Departemen Kesehatan RI, 2008
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006
- Hair, Balck, et al., ed. *Multivariate Data Analysis*. New Jersey : Pearson International Edition, 2006
- Hikmatin, I, Djasri, H, dan Utarini, A. “Studi Kasus Deskriptif Efektifitas Pelaksanaan Regulasi Perizinan Rumah Sakit Umum”. *JMPK* Vol.09, 2006
- J. Grady, J.B. Ohlin. “Equal access to hospitality services for guests with mobility impairments under the Americans with Disabilities Act: Implications for the hospitality industry”. *International Journal of Hospitality Management* 28, 2009
- Kaul, H, Gupta,S, dan Jauhari,V. “An Insight Into Service Processes In Public And Private Hospitals In India”. *Journal of Services Research*, 2008
- Ristrini. “Perubahan Paradigma Jasa Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit dan Rekomendasi Kebijakan Strategis Bagi Pimpinan”. *JMPK* Vol.08, 2005
- Schenelle,J.F, Osterweil.D, and Simon, F.S. “Improving The Quality of Nursing Home Care and Medical Record Accuracy With Direct Observational Technologies”. *The Gerontologist*, 2005
- Sudarmanto, R.Gunawan. *Analisis Regresi Linear Ganda Dengan SPSS*. Yogyakarta : Graha Ilmu, 2005
- WHO Ditjen Pelayanan Medik Depkes RI. *Petunjuk Pelaksanaan Indikator Mutu Pelayanan RS*. Jakarta : Departemen Kesehatan RI, 2001

Lampiran 1. Kuesioner Identifikasi Variabel

Yth Bapak/Ibu/Saudara/i

Dengan hormat,

Dalam rangka penyelesaian tesis dengan judul **Perancangan Model Penentuan Standar Indikator Keberhasilan Pelayanan Rumah Sakit Kelas X di Provinsi Riau**, saya Mahasiswa Program Pasca Sarjana Jurusan Teknik Industri Universitas Indonesia memohon kesediaan Bapak, Ibu dan Saudara/i untuk dapat meluangkan sedikit waktunya untuk mengisi kuesioner ini. Adapun tujuan pembuatan kuesioner ini adalah hanya untuk keperluan akademik semata yaitu untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi indikator keberhasilan pelayanan Rumah Sakit.

Dalam pengisian kuesioner ini disarankan terlebih dahulu untuk membaca petunjuk umum yang terdapat pada awal bagian pertanyaan sesuai pendapat Bapak, Ibu dan Saudara/i.

Saya mengucapkan terima kasih atas waktu dan kesediaannya dalam mengisi kuesioner ini dengan lengkap.

Hormat Saya,

Denny Astrie.A
0706174184

Universitas Indonesia