

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR BAGAN	vx
BAB I <u>PENDAHULUAN</u>	<u>1</u>
<u>A. Latar Belakang</u>	<u>1</u>
<u>B. Identifikasi dan Perumusan Masalah</u>	<u>9</u>
<u>C. Variabel Penelitian</u>	<u>12</u>
<u>D. Tujuan Penelitian</u>	<u>12</u>
<u>E. Manfaat Penelitian</u>	<u>12</u>
1. <u>Teoretis</u>	<u>12</u>
2. <u>Praktis</u>	<u>13</u>
<u>F. Hipotesis</u>	<u>14</u>
<u>G. Metode Penelitian</u>	<u>14</u>
<u>H. Lokasi dan Sampel Penelitian</u>	<u>14</u>
<u>BAB II HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI TENTANG PELAYANAN</u>	
<u>DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RS AQMA CIKAMPEK</u>	<u>15</u>
<u>A. Persepsi</u>	<u>15</u>
1. <u>Definisi Persepsi</u>	<u>15</u>
2. <u>Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi</u>	<u>18</u>
3. <u>Proses Persepsi</u>	<u>25</u>
<u>B. Pelayanan</u>	<u>27</u>
1. <u>Definisi Pelayanan</u>	<u>27</u>
2. <u>Manfaat Pelayanan</u>	<u>28</u>

3. Pelayanan Berkarakter	30
4. Pelayanan Berkualitas	32
5. Standar Pelayanan RS	32
6. Pelayanan Prima.....	34
7. Persepsi Pelanggan tentang Pelayanan	35
8. Dimensi Pelayanan.....	36
C. Kepuasan	42
1. Definisi Kepuasan.....	43
2. Pengertian Harapan Pelanggan atau Konsumen	46
D. Hubungan antara Persepsi tentang Pelayanan dengan Kepuasan	47
E. Pasien.....	48
1. Definisi Pasien	48
2. Pengelompokan Pasien	49
3. Hak dan Kewajiban Pasien	50
F. Perawat.....	52
1. Definisi Perawat.....	52
2. Kewajiban dan Tugas Perawat.....	53
a. Kewajiban Perawat	53
b. Tugas Perawat.....	53
3. Prinsip-prinsip Etik Keperawatan	53
4. Sikap Profesional Perawat	54
G. Rumah Sakit.....	57
1. Definisi Rumah Sakit.....	57
2. Penyelenggaraan Rumah Sakit	58
3. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	59
H. Hasil Penelitian Terdahulu	60
I. Kerangka Berpikir.....	61
BAB III METODE PENELITIAN	65
A. Metode Penelitian	65
B. Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel	65

1. <u>Variabel Penelitian</u>	65
2. <u>Operasionalisasi Variabel</u>	66
a. <u>Persepsi tentang Pelayanan Perawatan</u>	66
b. <u>Kepuasan Pasien</u>	69
C. <u>Sampel Penelitian</u>	70
D. <u>Teknik Pengumpulan Data</u>	71
1. <u>Pengembangan Kisi-kisi Instrumen Penelitian</u>	72
a. <u>Instrumen Persepsi tentang Pelayanan Perawatan</u>	72
b. <u>Instrumen Kepuasan Pasien</u>	74
2. <u>Penimbangan (Judge) Instrumen Penelitian</u>	76
a. <u>Persepsi tentang Pelayanan Perawatan</u>	76
b. <u>Kepuasan Pasien</u>	79
3. <u>Uji Keterbacaan Instrumen Penelitian</u>	81
a. <u>Persepsi tentang Pelayanan Perawatan</u>	82
b. <u>Kepuasan Pasien</u>	84
4. <u>Uji Coba Instrumen Penelitian</u>	86
E. <u>Prosedur Pengumpulan dan Analisis Data</u>	89
1. <u>Prosedur Pengumpulan Data</u>	89
2. <u>Pelaksanaan dan Pengolahan Data</u>	91
a. <u>Pengumpulan Data</u>	91
b. <u>Seleksi dan Verifikasi Data</u>	91
c. <u>Penyekoran</u>	92
d. <u>Analisis Data</u>	92
<u>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</u>	96
A. <u>Hasil</u>	96
1. <u>Pertanyaan Penelitian Pertama</u>	96
2. <u>Pertanyaan Penelitian Kedua</u>	104
3. <u>Pertanyaan Penelitian Ketiga</u>	127
B. <u>Pembahasan</u>	128
1. <u>Deskripsi Persepsi tentang Pelayanan Perawatan</u>	129

2. Deskripsi Kepuasan Pasien	131
3. Deskripsi Hubungan antara Persepsi tentang Pelayanan Perawatan dengan Kepuasan Pasien	132
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	135
A. Kesimpulan.....	135
B. Saran	138
1. Deskripsi Persepsi tentang Pelayanan Perawatan	138
2. Deskripsi Kepuasan Pasien	138
DAFTAR PUSTAKA	140
LAMPIRAN-LAMPIRAN	143
A. SURAT-SURAT	144
B. KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN	148
C. INSTRUMEN PENELITIAN	151
D. HASIL UJI COBA INSTRUMEN PENELITIAN	158
E. DATA PENELITIAN	170
F. KATEGORISASI DATA	173
G. KORELASI.....	193
RIWAYAT HIDUP	200

DAFTAR TABEL

Tabel

1.1	Jumlah Pasien Rawat Inap RS AQMA Cikampek Juni 2007-Maret 2008.....	2
2.1	Definisi Konseptual dan Operasional Kepuasan Pelanggan.....	45
3.1	Kisi-kisi Persepsi tentang Pelayanan Perawatan.....	73
3.2	Kisi-kisi Kepuasan Pasien.....	74
3.3	Revisi Kisi-kisi Persepsi tentang Pelayanan Perawatan	78
3.4	Kisi-kisi Kepuasan Pasien.....	80
3.5	Kisi-kisi Persepsi tentang Pelayanan Perawatan Tahap III (Final).....	83
3.6	Kisi-kisi Kepuasan Pasien Rawat Inap Tahap III (Final)	84
3.7	Hasil Pengujian Reliabilitas	88
3.8	Koefisien Reliabilitas Guilford	88
3.9	Jenis dan Sumber Data.....	90
3.10	Pola Penyekoran Skala Ordinal Persepsi tentang Pelayanan Perawatan.....	92
3.11	Pola Penyekoran Skala Ordinal Kepuasan Pasien	92
3.12	Tabel Kualifikasi Persepsi tentang Pelayanan Perawatan.....	94
4.1	Gambaran Umum Persepsi Pasien Rawat Inap tentang Pelayanan Perawatan di RS AQMA Cikampek.....	97
4.2	Persepsi tentang Pelayanan Perawatan Berdasarkan Dimensi Bukti Langsung	98
4.3	Persepsi tentang Pelayanan Perawatan Berdasarkan Dimensi Keandalan....	99
4.4	Persepsi tentang Pelayanan Perawatan Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap	101
4.5	Persepsi tentang Pelayanan Perawatan Berdasarkan Dimensi Jaminan.....	102
4.6	Persepsi tentang Pelayanan Perawatan Berdasarkan Dimensi Empati	103
4.7	Gambaran Umum Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS AQMA Cikampek...	104
4.8	Kepuasan untuk Memperoleh Informasi Mengenai Tata Tertib dan Peraturan yang Berlaku di RS	106
4.9	Kepuasan atas Pelayanan yang Manusiawi, Adil, dan Jujur.....	107

4.10	Kepuasan atas Pelayanan Medis yang Bermutu sesuai dengan Standar Profesi Kedokteran, Kedokteran Gigi, dan Tanpa Diskriminasi	108
4.11	Kepuasan atas Asuhan Keperawatan serta dengan Standar Profesi Keperawatan	110
<u>4.12</u>	<u>Kepuasan untuk Memiliki Dokter dan Kelas Perawatan Sesuai dengan Keinginannya dan Sesuai dengan Peraturan yang Berlaku di RS.....</u>	<u>111</u>
4.13	Kepuasan untuk Dirawat oleh Dokter yang Secara Bebas Menentukan Pendapat Klinis dan Pendapat Etisnya Tanpa Campur Tangan dari Pihak Luar	112
<u>4.14</u>	<u>Kepuasan untuk Meminta Konsultasi Kepada Dokter Lain yang Terdaftar di RS Tersebut (Second Opinion) terhadap Penyakit yang Dideritanya, Sepengetahuan Dokter yang Merawat</u>	<u>114</u>
4.15	Kepuasan atas “Privacy” dan Kerahasiaan Penyakit yang Dideritanya Termasuk Data-data Medisnya	115
4.16	Kepuasan Mendapat Informasi (yang meliputi: penyakit yang dideritanya, tindakan medik apa yang hendak dilakukan, kemungkinan penyakit sehingga akibat tindakan tersebut dan tindakan untuk mengatasinya, alternatif terapi lainnya, prognosanya, dan perkiraan biaya pengobatan).....	117
4.17	Kepuasan untuk Menyetujui atau Memberikan Izin atas Tindakan yang Akan Dilakukan oleh Dokter Sehubungan dengan Penyakit yang Dideritanya	118
<u>4.18</u>	<u>Kepuasan untuk Menolak Tindakan yang Hendak Dilakukan Terhadap Dirinya dan Mengakhiri Pengobatan serta Perawatan atas Tanggung Jawab Sendiri Sesudah Memperoleh Informasi yang Jelas tentang Penyakitnya..</u>	<u>120</u>
4.19	Kepuasan untuk Didampingi Keluarganya dalam Keadaan Kritis	121
<u>4.20</u>	<u>Kepuasan untuk Menjalankan Ibadah Sesuai Agama atau Kepercayaannya yang Dianutnya Selama Hal itu Tidak Mengganggu Pasien Lainnya</u>	<u>123</u>
4.21	Kepuasan atas Keamanan dan Keselamatan Dirinya Selama Dalam Perawatan di RS.....	124
4.22	Kepuasan untuk Mengajukan Usul, Saran, Perbaikan atas Perlakuan RS terhadap Dirinya.....	125

4.23 Kepuasan untuk Menerima atau Menolak Bimbingan Moril dan Spiritual.....	126
4.24 Korelasi Persepsi tentang Pelayanan Perawatan dengan Kepuasan Pasien di RS AQMA Cikampek.....	128



DAFTAR GAMBAR

Gambar

1.1	Jumlah Pasien Rawat Inap RS AQMA Cikampek Juni 2007-Maret 2008.....	3
4.1	Gambaran Umum Persepsi tentang Pelayanan Perawatan.....	97
4.2	Persepsi tentang Pelayanan Perawatan Dimensi Bukti Langsung	99
4.3	Persepsi tentang Pelayanan Perawatan Berdasarkan Dimensi Keandalan..	100
4.1	Gambaran Umum Persepsi tentang Pelayanan Perawatan.....	97
4.4	Persepsi tentang Pelayanan Perawatan Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap ..	101
4.5	Persepsi tentang Pelayanan Perawatan Berdasarkan Dimensi Jaminan.....	102
4.6	Persepsi tentang Pelayanan Perawatan Berdasarkan Dimensi Empati	103
4.7	Gambaran Umum Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS AQMA Cikampek.....	105
4.8	Kepuasan untuk <u>Memperoleh</u> Informasi mengenai Tata Tertib dan Peraturan yang Berlaku di RS	106
4.9	Kepuasan atas Pelayanan yang Manusiawi, Adil, dan Jujur.....	107
4.10	Kepuasan atas Pelayanan Medis yang Bermutu sesuai dengan Standar Profesi Kedokteran, Kedokteran Gigi, dan Tanpa Diskriminasi	109
4.11	Kepuasan atas Asuhan Keperawatan serta dengan Standar Profesi Keperawatan	110
4.12	Kepuasan untuk Memiliki Dokter dan Kelas Perawatan Sesuai dengan Keinginannya dan Sesuai dengan Peraturan yang Berlaku di RS.....	111
4.13	Kepuasan untuk Dirawat oleh Dokter yang Secara Bebas Menentukan Pendapat Klinis dan Pendapat Etisnya Tanpa Campur Tangan dari Pihak Luar.....	113
4.14	Kepuasan untuk Meminta Konsultasi Kepada Dokter Lain yang Terdaftar di RS Tersebut (Second Opinion) terhadap Penyakit yang Dideritanya, Sepengetahuan Dokter yang Merawat	114

4.15	Kepuasan atas “Privacy” dan Kerahasiaan Penyakit yang Dideritanya	
	Termasuk Data-data Medisnya	116
4.16	Kepuasan Mendapat Informasi (yang meliputi: penyakit yang dideritanya, tindakan medik apa yang hendak dilakukan, kemungkinan penyakit sehingga akibat tindakan tersebut dan tindakan untuk mengatasinya, alternatif terapi lainnya, prognosanya, dan perkiraan biaya pengobatan	117
4.17	Kepuasan untuk Menyetujui atau Memberikan Izin atas Tindakan yang Akan Dilakukan oleh Dokter Sehubungan dengan Penyakit yang Dideritanya	119
4.18	Kepuasan untuk Menolak Tindakan yang Hendak Dilakukan Terhadap Dirinya dan Mengakhiri Pengobatan serta Perawatan atas Tanggung Jawab Sendiri Sesudah Memperoleh Informasi yang Jelas tentang Penyakitnya	120
4.19	Kepuasan untuk Didampingi Keluarganya dalam Keadaan Kritis	122
4.20	Kepuasan untuk Menjalankan Ibadah Sesuai Agama atau Kepercayaannya yang Dianutnya Selama Hal itu Tidak Mengganggu Pasien Lainnya	123
4.21	Kepuasan atas Keamanan dan Keselamatan Dirinya Selama Dalam Perawatan di RS.....	124
4.22	Kepuasan untuk Mengajukan Usul, Saran, Perbaikan atas Perlakuan RS terhadap Dirinya.....	125
4.23	Kepuasan untuk Menerima atau Menolak Bimbingan Moril dan Spiritual.....	126

DAFTAR BAGAN

Bagan

2.1 Semboyan Pelayanan yang Bermutu42

