

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	iv
PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR SINGKATAN	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1. Tujuan Umum.....	4
1.3.2. Tujuan Khusus.....	4
1.4. Manfaat.....	4
1.4.1. Manfaat Teoritis	4
1.4.2. Manfaat Praktis.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1. Tinjauan Pustaka	5
2.1.1. Kualitas Pelayanan Jasa.....	5
2.1.2. Tinjauan umum tentang Rumah Sakit	7

2.1.3.1 Pengertian Rumah Sakit	7
2.1.3.2 Fungsi Rumah Sakit	7
2.1.3.3 Klasifikasi Rumah Sakit.....	8
2.1.3.4 Petugas Pelayanan Kesehatan	9
2.1.3. Jaminan Kesehatan Nasional.....	10
2.1.4. Skala Likert	11
2.1.5. Kerangka Teori.....	12
2.1.6. Kerangka Konsep	12
2.2. Hipotesis.....	13
BAB III METODE PENELITIAN.....	14
3.1. Jenis Penelitian dan Rancangan Penelitian	14
3.2. Variabel dan Definisi Operasional	14
3.2.1. Variabel	14
3.2.2. Definisi Operasional.....	14
3.3. Populasi dan Sampel	17
3.3.1. Populasi	17
3.3.2. Sampel.....	17
3.4. Instrumen dan Bahan Penelitian.....	18
3.4.1. Instrument.....	18
3.4.2. Uji validitas dan Uji Reliabilitas	19
3.4.3. Bahan Penelitian.....	20
3.5. Cara Penelitian	20
3.5.1. Desain Sampel.....	20
3.6. Tempat dan Waktu	26

3.7. Analisis Hasil	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1. Hasil Penelitian	28
4.1.1. Karakteristik Responden	28
4.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	30
4.2. Pembahasan.....	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1. Kesimpulan.....	61
5.2. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR SINGKATAN

BPJS	=	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
FK	=	Fakultas Kedokteran
KM	=	Kilometer
Puskesmas	=	Pusat Kesehatan Masyarakat
RI	=	Republik Indonesia
RSISA	=	Rumah Sakit Islam Sultan Agung
SKN	=	Sistem Kesehatan Nasional
SPSS	=	<i>Statistical Package for the Social Sciens</i>
UNISSULA	=	Universitas Islam Sultan Agung
USG	=	<i>Ultrasonography</i>
UUD	=	Undang- Undang Dasar
Depkes	=	Departemen Kesehatan

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Jadwal Penelitian.....	27
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	29
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	29
Tabel 4.4 Distribusi jawaban dan perhitungan skor bukti langsung	31
Tabel 4.5 Analisis kesesuaian harapan dan kenyataan bukti langsung.....	32
Tabel 4.6. Distribusi Jawaban Dan Perhitungan Skor Keandalan	36
Tabel 4.7 Analisis Kesesuaian Harapan dan Kenyataan Keandalan.....	37
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban dan Perhitungan Skor Daya Tanggap	40
Tabel 4.9 Analisis kesesuaian harapan dan kenyataan Daya Tanggap	41
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban dan Perhitungan Skor Jaminan	44
Tabel 4.11 Analisis kesesuaian harapan dan kenyataan Jaminan	45
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban dan Perhitungan Skor Empati	48
Tabel 4.13 Analisis Kesesuaian Harapan dan Kenyataan Empati	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Kerangka Teori Penelitian Kualitas Pelayanan Rawat Inap Kelas II RSI Sultan Agung	12
Gambar 2.2	Kerangka Konsep Penelitian Kualitas Pelayanan Rawat Inap Kelas II RSI Sultan Agung	13
Gambar 3.1.	Alur Penelitian Kualitas Pelayanan Rawat Inap Kelas II RSI Sultan Agung	26
Gambar 4.1.	Diagram Kartesius Variabel Bukti Langsung.....	33
Gambar 4.2.	Diagram Kartesius Variabel Keandalan	38
Gambar 4.3	Diagram Kartesius Variabel Daya Tanggap	42
Gambar 4.4	Diagram Kartesius Variabel Jaminan	46
Gambar 4.5	Diagram Kartesius Variabel Empati.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Kualitas Pelayanan	66
Lampiran 2 Permohonan Ijin Penelitian Kepada RSI Sultan Agung.....	68
Lampiran 3. Surat Persetujuan Subjek Penelitian	69
Lampiran 4. Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Persepsi Pasien.....	70
Lampiran 5. Ethical Clearance	73
Lampiran 6. Surat Ijin Penelitian Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ...	74
Lampiran 7. Tabulasi Hasil Persepsi.....	75
Lampiran 8. Tabulasi Hasil Harapan	79
Lampiran 9. Tabulasi Validitas dan Reliabilitas	83
lampiran 10. Surat Keterangan Selesai Penelitian	84