

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR SINGKATAN	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
INTISARI	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Tinjauan Pustaka	6
2.1.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	6
2.1.2 Kualitas Pelayanan	8
2.1.3 Penilaian Kualitas Pelayanan	8
2.1.4 Jaminan Kesehatan Nasional	9
2.1.5 Hak dan Kewajiban peserta JKN	10

2.1.6 Definisi Rumah Sakit	11
2.1.7 Definisi Rawat Inap	11
2.1.8 Skala Perhitungan	12
2.1.9 Kerangka Teori Penelitian	15
2.1.10 Kerangka Konsep Penelitian	16
2.2 Hipotesis	16
BAB III METODE PENELITIAN	17
3.1. Jenis Penelitian dan Rancangan Penelitian	17
3.2. Variabel dan Definisi Operasional	17
3.3. Populasi dan Sampel	21
3.4. Instrumen dan Bahan Penelitian	22
3.5. Cara Penelitian	25
3.5.1 Desain Sampel	25
3.5.2 Pelaksanaan	27
3.6. Tempat dan Waktu	27
3.7. Analisis Hasil	27
3.8. Alur penelitian	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
4.1. Hasil Penelitian	30
4.1.1 Analisis Karakteristik Responden	30
4.1.2 Distribusi Jawaban dan Perhitungan Skor Tingkat Persepsi Responden pada Pelayanan Rawat <u>Inap</u> Kelas III	31
4.2. Pembahasan	40

BAB V_KESIMPULAN DAN SARAN	49
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN.....	54

DAFTAR SINGKATAN

Askes	= Asuransi Kesehatan
BPJS	= Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan
DJSN	= Dewan Jaminan Sosial Nasional
FK	= Fakultas Kedokteran
JKN	= Jaminan Kesehatan Nasional
KM	= Kilometer
KTD	= Kejadian Tidak Diinginkan
PBI	= Penerima Bantuan Iuran
PNS	= Pegawai Negeri Sipil
POLRI	= Kepolisian Negara Republik Indonesia
PT	= Perseroan Terbatas
RI	= Republik Indonesia
RS	= Rumah Sakit
RSI	= Rumah Sakit Islam
SJSN	= Sistem Jaminan Sosial Nasional
SPSS	= Statistical Package for the Social Science
TNI	= Tentara Nasional Indonesia
UNISSULA	= Universitas Islam Sultan Agung
UU	= Undang – Undang
VIP	= Very Important Person

DAFTAR TABEL

Table 3.1 Hasil Uji Validitas Berdasarkan Persepsi Pasien Rawat Inap kelas III peserta JKN tahun 2018	23
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas Berdasarkan Persepsi Pasien Rawat Inap Kelas III peserta JKN tahun 2018	24
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	31
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	32
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban dan Perhitungan Skor Tingkat Persepsi Responden terhadap Dimensi <i>Tangible</i> Pelayanan Rawat Inap Kelas III	33
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban dan Perhitungan Skor Tingkat Persepsi Responden terhadap Dimensi <i>Reliability</i> Pelayanan Rawat Inap Kelas III.....	34
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban dan Perhitungan Skor Tingkat Persepsi Responden terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> Pelayanan Rawat Inap Kelas III	35
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban dan Perhitungan Skor Tingkat Persepsi Responden terhadap Dimensi <i>Assurance</i> Pelayanan Rawat Inap Kelas III.....	35
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban dan Perhitungan Skor Tingkat Persepsi Responden terhadap Dimensi <i>Empathy</i> Pelayanan Rawat Inap Kelas III	37
Tabel 4.9 Perhitungan Tingkat Kesesuaian dan Penilaian Setiap Item Pernyataan	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Diagram Kartesius.....	14
Gambar 2.1. Penelitian Kualitas Pelayanan Rawat Inap Kelas III RSI Sultan Agung.....	15
Gambar 2.2. Kerangka Konsep Penelitian Kualitas Pelayanan Rawat Inap Kelas III RSI Sultan Agung.	16
Gambar 3.1. Alur Penelitian Kualitas Pelayanan Rawat Inap Kelas III RSI Sultan Agung Semarang.....	29
Gambar 4.2 Tingkat Harapan dan Persepsi Pasien Rawat Inap Kelas III RSI Sultan Agung berdasarkan Diagram Kartesius	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Kualitas Pelayanan	54
Lampiran 2 Ethical Clearance.....	57
Lampiran 3.Permohonan Ijin Penelitian Kepada RSI Sultan Agung.....	58
Lampiran 4. Surat Persetujuan Subjek Penelitian.....	58
Lampiran 5. Surat Ijin Penelitian	60
Lampiran 6. Surat Selesai Penelitian	61
Lampiran 7. Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Persepsi Pasien	62
Lampiran 8.Tabulasi Data Validitas dan Reliabilitas	65
Lampiran 9. Tabulasi Persepsi Pasien Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Islam Sultan Agung	66