

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PLAGIARISME	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
PERSEMBAHAN	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LatarBelakang.....	1
B. RumusanMasalah	7
C. TujuanPenelitian.....	8
D. ManfaatPenelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
1. TinjauanTeori.....	10
A. Kepuasan Pasien	10
a. Pengertian.....	10
b. Aspek Kepuasan Pasien.....	11
c. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	12
d. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Ketidakpuasan Pasien	13
e. Indikator Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	13
f. Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien.....	14

B.	Kualitas Pelayanan	14
a.	Pengertian	14
b.	Dimensi Mutu.....	15
c.	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Keperawatan	16
d.	Penilaian mutu	19
e.	Indikator Penilaian Kualitas Pelayanan Keperawatan.....	20
C.	Instalasi Rawat Jalan (IRJ).....	22
a.	Pengertian	22
b.	Desain dan Ukuran Poliklinik	24
c.	Alur Pelayanan Rawat Jalan.....	24
d.	Jenis Pasien Yang Datang di Rumah Sakit	25
e.	Prosedur Penerimaan Pasien	26
f.	Menjaga Mutu Pelayanan Rawat Jalan	29
g.	Evaluasi Pelayanan RS Berdasarkan Pelayanan Rawat Jalan	31
2.	KerangkaTeori.....	34
3.	Hipotesis.....	35
BAB III	METODE PENELITIAN	36
A.	KerangkaKonsep	36
B.	VariabelPenelitian	37
1.	VariabelDependen	37
2.	VariabelIndependen.....	37
C.	JenisdanDesainPenelitian	37
D.	PopulasidanSampelPenelitian.....	38
1.	Populasi	38
2.	Sampel	38
E.	TempatdanWaktuPenelitian	40
F.	DefinisiOperasional.....	40
G.	Instrumen/AlatPengumpulan Data	42

1. Instrumen Data	41
2. Uji Validitas Instrumen	44
3. Uji Reabilitas Instrumen.....	46
H. MetodePengumpulan Data	47
I. Rencana Analisa Data.....	48
1. TeknikPengolahan Data	48
2. Analisa Data	50
J. EtikaPenelitian.....	52
1. Lembar Persetujuan Responden (<i>informed consent</i>).....	52
2. Kerahasiaan Nama (<i>anonimity</i>).....	53
3. Kerahasiaan (<i>confidentiality</i>)	53
BAB 1V HASIL PENELITIAN.....	54
A. Gambaran Umum RSUD Sunan Kalijaga Demak.....	54
1. Profil RSUD Sunan Kalijaga Demak	54
B. Karakteristik Responden	54
1. Umur.....	54
2. Jenis Kelamin	55
2. Pendidikan	56
3. Status Perkawinan	56
4. Pekerjaan	57
C. Analisis Univariat.....	58
1. Kualitas PelayananKeperawatan	58
2. Kepuasan Pasien Rawat Jalan	58
D. Analisis Bivariat	59
BAB V PEMBAHASAN	61
A. KarakteristikResponden	61
1. Umur.....	61
2. Jenis Kelamin	63
3. Pendidikan	64
4. Status Perkawinan	66

5. Pekerjaan	67
B. Analisis Univariat	69
1. Kualitas Pelayanan Keperawatan	69
2. Kepuasan Pasien Rawat Jalan	73
C. Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Sunan Kalijaga Demak	76
D. Keterbatasan Penelitian	79
E. Implikasi Untuk Keperawatan	79
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN.....	81
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN