

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAKSI	vii
ABSTRACK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I.PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Akademis	9
1.4.2 Manfaat Praktis	9
1.5 Kerangka Teori	10
1.5.1 Paradigma	10
1.5.2 State of The Art	11
1.5.3 Teori Penelitian	12
1.5.4 Geometri Penelitian	19
1.6 Hipotesis Penelitian	20
1.7 Definisi Konseptual	21
1.7.1 Kualitas Pelayanan	21
1.7.2 Keputusan Berobat	21
1.8 Definisi Operasional	22
1.8.1 Kualitas Pelayanan	22

1.8.2 Keputusan Berobat.....	23
1.9 Metodologi Penelitian	23
1.9.1 Tipe Penelitian	23
1.9.2 Populasi dan Sampel	24
1.9.3 Teknik Sampling	24
1.9.4 Jenis dan Sumber Data	25
1.9.5 Skala Pengukuran	25
1.9.6 Teknik Perolehan Data	26
1.9.7 Teknik Pengolahan Data	27
1.9.8 Analisis Data	27
1.9.9 Uji Validitas dan Reliabilitas	28
1.10 Batasan Penelitian	30
BAB II. GAMBARAN UMUM KABUPATEN KOLAKA UTARA	
2.1. Geografi, Administratif dan Kondisis Fisik.....	31
2.2. BLUD RS H.M. Djafar Harun Kolaka Utara	50
2.3. Sejarah BLUD RS. H.M Djafar Harun Kolaka Utara	52
2.4. Fasilitas BLUD RS. H.M Djafar Harun.....	55
2.5. Tugas Pokok BLUD R.S Djafar Harun	60
BAB III. TEMUAN PENELITIAN	
3.1. Respon Rate Kuesioner	61
3.2. Deskripsi Responden	62
3.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	63
3.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
3.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	65
3.3. Uji Instrumen	66
3.3.1 Uji Validitas	66
3.3.2 Uji Reliabilitas	67
3.4. Deskripsi Variabel Penelitian	68
3.4.1 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	68
3.4.2 Deskripsi Variabel Keputusan Berobat	108
3.5. Tabel Silang	112

BAB IV. UJI HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

4.1. Uji Hipotesis	115
4.1.1 Analisis Regresi Sederhana	115
4.3. Pembahasan	117

BAB V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan	124
5.2 Saran	125

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Geometri Penelitian.....	20
Gambar 2.1 Perkembangan jumlah kematian bayi 3 tahun terakhir di kabupaten kolaka utara tahun 2012	39
Gambar 2.2 Jumlah kematian bayi menurut kecamatan / puskesmas..	40
Gambar 2.3 Penyebab kematian ibu maternal	41
Gambar 2.4 Jumlah penderita TB yang di obati dan dinyatakan sembuh	42
Gambar 2.5 Jumlah penderita balita pneumonia	43
Gambar 2.6 Jumlah Penderita Kusta	45
Gambar 2.7 Jumlah Kasus DBD yang ditangani	46
Gambar 2.8 Jumlah Kasus Diare	47
Gambar 2.9 Jumlah Penderita Malaria	48

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 State of the art	11
Tabel 1.2 Variabel dan Indikator	22
Tabel 1.4 Skala Pengukuran.....	26
Tabel 2.1 Luas Wilayah Kabupaten Kolaka Utara menurut Kecamatan	35
Tabel 2.2 Curah Hujan Kolaka Utara	37
Tabel 2.3 Jumlah Tenaga Medis	56
Tabel 3.1 Respon Rate Kuesioner	62
Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	63
Tabel 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	65
Tabel 3.5 Pengujian Validitas	66
Tabel 3.6 Pengujian Reliabilitas	67
Tabel 3.7 Tanggapan Responden Mengenai Ruangan yang tertata Rapi	69
Tabel 3.8 Tanggapan Responden Mengenai Ruangan yang Nyaman	70
Tabel 3.9 Tanggapan Responden Mengenai alat medis yang lengkap	71
Tabel 3.10 Tanggapan Responden Mengenai penampilan dokter bersih dan rapi	72
Tabel 3.11 Tanggapan Responden Mengenai penampilan perawat bersih dan rapi	73
Tabel 3.12 Tanggapan Responden Mengenai peralatan non medis yang baik	74
Tabel 3.13 Tanggapan Responden Mengenai tempat tidur pasien dalam keadaan rapi, bersih dan siap pakai	75
Tabel 3.14 Tanggapan Responden Mengenai alat minum/makan bersih dan baik serta kamar mandi pasien dalam keadaan bersih	76
Tabel 3.15 Tanggapan Responden Mengenai informasi prosedur pelayanan yang jelas	77
Tabel 3.16 Tanggapan Responden Mengenai petugas keamanan	

menjaga sekitar RS dengan baik dan ramah	78
Tabel 3.17 Tanggapan Responden Mengenai Tempat parkir luas dan rapi	79
Tabel 3.18 Tanggapan Responden Mengenai petugas parkir	
memarkirkan kendaraan pasien dengan rapi dan baik	80
Tabel 3.19 Tanggapan Responden Mengenai penerimaan pasien	
cepat dan tidak berbelit belit.....	81
Tabel 3.20 Tanggapan Responden Mengenai kesiapan dokter melayani	
pasien dimana pasien diperiksa dengan teliti	82
Tabel 3.21 Tanggapan Responden Mengenai dokter bertindak	
cepat dalam memberikan pelayanan	83
Tabel 3.22 Tanggapan Responden Mengenai perawat melayani	
paisen setiap saat	84
Tabel 3.23 Tanggapan Responden Mengenai perawat melaporkan	
perubahan pasien kepada dokter setelah melakukan kunjungan	85
Tabel 3.24 Tanggapan Responden Mengenai perawat memberi	
obat sesuai prosedur pemberian obat	86
Tabel3.25 Tanggapan Responden Mengenaiperawat menghubungi	
dokter mengenai obat dan makan pasien	87
Tabel 3.26 Tanggapan Responden MengenaiDokter menanyakan	
Keluhan Pasien.....	88
Tabel 3.27 Tanggapan Responden MengenaiDokter Memberi	
Kesempatan Bertanya pada Pasien	89
Tabel 3.28 Tanggapan Responden Mengenai Dokter Memberi Penjelasan	
Tentang Penyakit	90
Tabel 3.29 Tanggapan Responden Mengenai Perawat Bersikap Ramah dan	
Sopan	91
Tabel 3.30 Tanggapan Responden Mengenai Perawat Memperhatikan	
Kebutuhan dan Keluhan Pasien.....	92
Tabel 3.31 Tanggapan Responden Mengenai Perawat Memperhatikan	
Keluhan Keluarga Pasien	93
Tabel 3.32 Tanggapan Responden Mengenai Dokter / Perawat segera	

datang bila diperlukan	94
Tabel 3.33 Tanggapan Responden Mengenai Ketersediaan Dokter Spesialis	95
Tabel 3.34 Tanggapan Responden Mengenai Perilaku Dokter Menimbulkan Rasa Aman	96
Tabel 3.35 Tanggapan Responden Mengenai Perawat Terdidik dan Mampu Melayani Pasien	97
Tabel 3.36 Tanggapan Responden Mengenai Biaya Perawatan Terjangkau	98
Tabel 3.37 Tanggapan Responden Mengenai Kerahasiaan Pasien terjaga Selama berada dalam ruangan rawat inap RS	99
Tabel 3.38 Tanggapan Responden Mengenai Pemberian Jaminan Akan Kesembuhan Pasien	100
Tabel 3.39 Tanggapan Responden Mengenai Pemberian Jaminan Akan keamanan barang bawaan pasien	101
Tabel 3.40 Tanggapan Responden Mengenai Memberi kenyamanan pasien saat berobat di RS	102
Tabel 3.41 Tanggapan Responden Mengenai Dokter Menenangkan rasa cemas pasien terkait penyakit yang di derita	103
Tabel 3.42 Tanggapan Responden Mengenai Perawatan Meluangkan Waktu Untuk Berkomunikasi dengan Pasien	104
Tabel 3.43 Tanggapan Responden Mengenai Perawat selalu mengingatkan keamanan terhadap barang bawaan Pasien dan Keluarga	105
Tabel 3.44 Tanggapan Responden Mengenai Waktu untuk Berkonsultasi Keluarga pasien Terpenuhi	106
Tabel 3.45 Tanggapan Responden Mengenai Memberikan Hiburan dan dorongan kepada Pasien agar Cepat Sembuh dan mendoakan Mereka	107
Tabel 3.46 Tanggapan Responden Mengenai Pengetahuan tentang BLUD RS H.M Djafar Harun Sebagai tempat Berobat	108
Tabel 3.47 Tanggapan Responden Mengenai Keyakinan Untuk memilih BLUD RS H.M Djafar Harun Sebagai tempat Berobat	109

Tabel 3.48 Tanggapan Responden Mengenai Tidak Membutuhkan waktu yang lama untuk memilih BLUD RS H.M Djafar Harun Sebagai tempatBerobat.....	110
Tabel 3.49 Tanggapan Responden Mengenai mempertimbangkan Informasi Rumah Sakit yang lain selain BLUD RS H.M Djafar Harun	111
Tabel 3.21 Interval Kualitas Pelayanan	112
Tabel 3.22 Interval Keputusan berobat	113
Tabel 3.23 Tabel Silang	114
Tabel 4.1 Coefficients	115

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Tabulasi Data Responden

Lampiran 3 Nilai Data Responden

Lampiran 4 Output SPSS 19