

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	<b>Error! Bookmark not</b>
SURAT PERNYATAAN.....	<b>Error! Bookmark not</b>
PRAKATA .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR SINGKATAN .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.3.1 Tujuan Umum.....	3
1.3.2 Tujuan Khusus.....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	4
1.4.2 Manfaat Praktis.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1. Kepuasan Pasien .....	5
2.1.1. Definisi.....	5

2.1.2. Indikator Kepuasan Pasien.....	6
2.1.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien .....	8
2.2. Tingkat Sosial Ekonomi .....	19
2.2.1. Definisi.....	19
2.2.2. Klasifikasi .....	20
2.2.3. Indikator Status Sosial Ekonomi .....	23
2.3. Pengaruh Tingkat Sosial Ekonomi terhadap Kepuasan Pasien .....	26
2.4. Kerangka Teori .....	28
2.5. Kerangka Konsep.....	29
2.6. Hipotesis.....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Rancangan Penelitian .....	30
3.2 Variabel dan Definisi Operasional.....	30
3.3 Populasi dan Sampel .....	33
3.3.1. Populasi.....	33
3.3.2. Sampel.....	33
3.4 Instrumen dan Bahan Penelitian .....	34
3.5 Cara Penelitian.....	36
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian.....	36
3.7 Analisis Hasil.....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	38
4.2. Pembahasan .....	42

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	48
5.1 Kesimpulan.....	48
5.2 Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA .....	50

## **DAFTAR SINGKATAN**

AKB	: Angka Kematian Bayi
AKI	: Angka Kematian Ibu
ASKES	: Asuransi Kesehatan
BKKBN	: Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional
BPJS	: Badan pengelola Jaminan Sosial
BPS	: Badan Pusat Statistik
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional golongan
PBI	: Penerima Bantuan Iuran
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
RSI	: Rumah Sakit Islam

## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1. Distribusi frekuensi jawaban pasien tentang kepuasan pasien.....	38
Tabel 4. 2. Tabulasi silang antara jenis kelamin, kelompok umur, jumlah keluarga tanggungan, status pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III RSI Sultan Agung Semarang .....	41
Tabel 4. 3. Hasil analisis multivariat pengaruh status pendidikan dan pekerjaan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III RSI Sultan Agung Semarang .....	42

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	28
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep .....	29

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	<i>Ethical Clearance</i> Penelitian dari FK Unissula Semarang.....	53
Lampiran 2.	<i>Ethical Clearance</i> Penelitian dari Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.....	54
Lampiran 3.	Surat Jawaban Ijin Pengambilan Data.....	55
Lampiran 4.	Surat Pernyataan Mematuhi Prosedur Pengambilan Data.....	56
Lampiran 5.	Format Kegiatan Survei, Uji Validitas, Pengambilan Data.....	57
Lampiran 6.	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian .....	58
Lampiran 7.	Surat Persetujuan Menjadi Subjek Penelitian.....	59
Lampiran 8.	Lembar Permohonan Menjadi Responden .....	60
Lampiran 9.	Kuesioner Penelitian .....	61
Lampiran 10.	Tabulasi Data Hasil Uji Validitas .....	64
Lampiran 11.	Hasil analisis validitas dan reliabilitas item-item pertanyaan variabel kepuasan pasien .....	65
Lampiran 12.	Data Hasil Penelitian Tingkat Sosial Ekonomi Pasien Ruang Rawat Inap Kelas III RSI Sultan Agung Semarang .....	66
Lampiran 13.	Data Tingkat Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Kelas III RSI Sultan Agung Semarang .....	69
Lampiran 14.	Distribusi frekuensi karakteristik dan tingkat sosial ekonomi pasien ruang rawat inap kelas III RSI Sultan Agung Semarang .....	74
Lampiran 15.	Distribusi frekuensi jawaban pasien pada indikator-indikator kepuasan pasien ruang rawat inap kelas III RSI Sultan Agung Semarang .....	76
Lampiran 16.	Distribusi tabulasi silang jenis kelamin, kelompok umur, status pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan dengan kepuasan pasien ruang rawat inap kelas III RSI Sultan Agung Semarang berdasarkan tingkat kepuasan pasien.....	81
Lampiran 17.	Hasil analisis multivariat pengaruh tingkat sosial ekonomi (pendidikan dan pekerjaan) pasien ruang rawat inap kelas III RSI Sultan Agung Semarang terhadap kepuasan pasien.....	87
Lampiran 18.	Dokumentasi penelitian.....	90