

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang merupakan salah satu persyaratan kelulusan untuk memperoleh Ijazah Magister Administrasi Publik.

Berhasilnya penulisan tesis ini juga berkat bantuan dari berbagai pihak dan pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sedalam dalamnya kepada:

1. Ir. Alirahman, MSc.Ph.D. selaku Direktur Pascasarjana, Universitas Esa Unggul.
2. Ir. Yahya Rahmana Hidayat, Ph.D. selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik.
3. Leroy S Uguy, Ph.D selaku dosen pembimbing, yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penulisan ini.
4. dr. Lilly Indriaty. M.Kes. Kepala Dinas Kesehatan Kota Tangerang
5. dr. A.Y.G.Wibisono, M.Kes. Sekretaris Dinas Kesehatan Kota Tangerang
6. Orang tuaku tercinta yang selalu memberikan Doanya
7. Istri tercinta dan putriku Luvena dan Lucretia tersayang atas dukungannya
8. Kepala Sub.bag Perencanaan Dinas Kesehatan Kota Tangerang, Sri Warsini, SKM, MKM beserta teman teman staf perencanaan.
9. Rekan rekan mahasiswa Program Magister Administrasi Publik dan pihak yang tidak dapat penulis sebutkan yang telah membantu terselesainya tesis ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini belum sempurna, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik ke arah perbaikan, semoga tesis ini bermanfaat.

Jakarta, Desember 2012

Romaden Marbun, SKM

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat persepsi, partisipasi, dan upaya pemenuhan hak-hak pasien, serta mengetahui besar pengaruh persepsi dan partisipasi terhadap pemenuhan hak-hak pasien di Rumah Sakit se-Kabupaten Tangerang, Provinsi Banten.

Konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsep tentang persepsi, partisipasi dan upaya pemenuhan hak.

Desain penelitian yang digunakan adalah kombinasi desain penelitian deskriptif dan verifikatif sesuai dengan tujuan penelitian ini. Populasi adalah pasien rawat inap yang telah selesai dirawat dan segera pulang. Sampel yang digunakan sejumlah 187 pasien. Teknik pengambilan sampel adalah *nonprobability sampling*. Data yang dibutuhkan yaitu data primer yang diambil dengan menggunakan kuesioner.

Data responden diolah dan dianalisis menggunakan statistik deskriptif rata-rata dan proporsi, korelasi dan regresi linear berganda dibantu dengan paket perangkat lunak SPSS.

Hasil penelitian menyatakan bahwa persepsi atas kualitas layanan sudah dinilai positif, partisipasi pasien telah dimanfaatkan secara positif, dan pemenuhan hak-hak pasien telah dinilai positif. Pengaruh persepsi dan partisipasi terhadap pemenuhan hak-hak pasien berpengaruh positif dan signifikan, sehingga dengan demikian konsep atau teori yang menyatakan persepsi dan partisipasi berpengaruh positif dapat dibuktikan dalam penelitian ini. Pengaruh yang terbesar atas upaya pemenuhan hak-hak pasien adalah partisipasi pasien yaitu sebesar 0,240 pada nilai beta dibandingkan dengan persepsi pasien sebesar 0,116 pada nilai beta setelah diuji secara statistik berdasarkan analisis korelasi dan regresi linear berganda.

ABSTRACT

The study aims to determine the level of perception, participation, and the fulfillment of the rights of patients at all hospitals in city of Tangerang.

The concepts used in this study is the concept of perception, participation and fulfillment efforts.

The study design used was a combination of descriptive and verificative research design. The population in this study are the patients who have recovered and will be back home. The sample used some 187 people. The sampling technique is nonprobability sampling. Required data is primary data taken using a questionnaire.

Respondent data were processed and analyzed using descriptive statistical averages and proportions, correlation and multiple linear regression assisted with the software package SPSS.

The study states that the perception of services is good enough, the participation of patients is good enough, and the fulfillment of the rights of patients is good enough too. Influence of perception and participation to fulfillment of the rights of patients is positive and significant. thus the concept or theory of perception and participation positively proven in this study after statistically tested by analysis of correlation and multiple linear regression. Beta value for partisipation is 0,240 and beta value of perception.

DAFTAR ISI

Halaman Judul
Lembar Pengesahan
Lembar Pernyataan

Kata Pengantar	i
Abstrak	ii
Absract	iii
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar	ix

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	12
1.3 Batasan Masalah	12
1.4 Rumusan Masalah	12
1.5 Tujuan Penelitian	13
1.6 Manfaat Penelitian	13

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Literatur	14
2.2 Definisi Persepsi dan Partisipasi	14
2.2.1 Persepsi	11
2.2.2 Definisi Partisipasi	16
2.3 Hak Pasien dan Hak Rumah Sakit	22
2.3.1 Definisi Hak	22
2.3.2 Definisi Rumah Sakit.....	21
2.3.3 Definisi Pasien	24
2.3.4 Definisi Hak Pasien	25
2.3.5 Definisi Partisipasi Pasien	30
2.4 Kualitas Layanan	27
2.5 Faktor yang Memengaruhi Partisipasi.....	27
2.6 Tahapan Dalam Partisipasi	42
2.7 Pelayanan Publik/Pelayanan Umum	48
2.8 Analisa Kebijakan Publik	50
2.9 Hasil Penelitain yang Relevan	54

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1 Kerangka Pemikiran.....	57
3.2 Hipotesis Penelitian	64
3.3 Desain Penelitian	65
3.4 Difinisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	65

3.5	Jenis Sumber Data	70
3.5.1	Jenis Data	70
3.5.2	Sumber Data	70
3.6	Metode Analisis Data	73
BAB IV. HASIL PENELITIAN		
4.1	Gambaran Umum Kota Tangerang	77
4.2.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	78
4.2.1	Hasil Uji Validitas	78
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas	81
4.3.	Uji Normalitas	82
4.4.	Hasil Analisis Deskriptif	
4.4.1.	Gambaran Karakteristik Responden	83
4.4.2.	Deskripsi Variabel Persepsi Pasien	84
4.4.3.	Deskripsi Variabel Partisipasi Pasien	87
4.4.4.	Deskripsi Variabel Hak Pasien	88
4.4.5.	Rangkuman Statistik	93
4.5.	Analisis Hubungan antar Variabel.....	93
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	101
5.2.	Saran	102
DAFTAR PUSTAKA		103
LAMPIRAN		
1.	Kuesioner	105
2.	Keluaran Komputer	110

DAFTAR TABEL

Nomor	Nama Tabel	Hal
3.1.	Definisi Operasional Persepsi Pasien	66
3.2.	Definisi Operasional Partisipasi Pasien	67
3.3.	Definisi Operasional Persepsi Pasien	68
4.1.	Hasil Uji Validitas	80
4.2.	Hasil Uji Reliabilitas	81
4.3.	Distribusi Karakteristik Pasien	83
4.4.	Distribusi Frekuensi Persepsi	84
4.5.	Distribusi Frekuensi Partisipasi Pasien	87
4.6.	Distribusi Frekuensi Hak Pasien	89
4.7.	Rata-rata Tanggapan Pasien	93

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Nama Gambar	Hal
2.1.	Pengaruh Persepsi Konsumen terhadap Pemenuhan Hak	59
2.2.	Pengaruh Partisipasi Konsumen terhadap Pemenuhan Hak	60
2.3.	Kerangka Pemikiran	64