

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>DFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>xix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xx</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.4.1 Tujuan Umum.....	8
1.4.2 Tujuan Khusus .....	8
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
1.5.1 Bagi Rumah Sakit .....	8

1.5.2 Bagi Institusi Pendidikan .....	9
1.5.3 Bagi Peneliti .....	9
Ruang Lingkup Penelitian .....	9

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Persepsi .....	10
A. Pengertian Persepsi.....	10
B. Proses Terjadinya Persepsi .....	10
C. Faktor yang Mempengaruhi Persepsi .....	11
D. Pentingnya Persepsi .....	13
2.1.2 Mutu Pelayanan Kesehatan .....	14
A. Pengertian Mutu Pelayanan Kesehatan .....	14
B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Mutu.....	16
C. Dimensi Mutu.....	18
2.1.3 Kepuasan Pasien.....	21
A. Pengertian Kepuasan Pasien .....	21
B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	22
C. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	26
1. Sistem Keluhan dan Saran .....	28
2. <i>Ghost Shopping</i> .....	29
3. <i>Lost Customer Analysis</i> .....	30
4. Survei Kepuasan Pelanggan .....	31
2.1.4 <i>Importance Performance-Analysis</i> .....	31
2.1.5 Ekspektasi Pelanggan .....	34
2.1.6 <i>Perceived Performance</i> .....	38
2.2 Kerangka Teori.....	40
2.3 Penelitian Terkait.....	41

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Kerangka Konsep.....	43
3.2 Definisi Operasional.....	44
3.3 Waktu dan Tempat Penelitian.....	44
3.4 Jenis Penelitian.....	44
3.5 Sumber Data .....	45
3.5.1 Data Primer.....	45
3.5.2 Data Sekunder .....	45
3.5.3 Analisis Data.....	45
3.6 Populasi dan Sampel .....	46
3.6.1 Populasi.....	46
3.6.2 Sampel.....	46
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	47
3.8 Instrumen Penelitian.....	48
3.8.1 Persepsi Ekspektasi Pasien.....	48
3.8.2 Persepsi Pasien Terhadap Kinerja.....	49

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

4.1 Gambaran Persepsi Ekspektasi dan Kinerja Pelayanan Menurut Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Poliklinik Penyakit Dalam Dengan Dimensi <i>Service Quality</i> .....	51
Dengan 5 Dimensi <i>Service Quality</i> .....	51
4.1.1 <i>Reliability</i> / Kehandalan Pelayanan .....	51
4.1.2 <i>Responsiveness</i> / Daya Tanggap Pelayanan .....	52
4.1.3 <i>Assurance</i> / Jaminan Pelayanan.....	53
4.1.4 <i>Empathy</i> / Perhatian Pelayanan.....	53

4.1.5 <i>Tangible/ Penampilan Pelayanan</i> .....	54
4.2 <i>Importance Performance Analysis (I-PA)</i> .....	55
4.2.1 Kuadran I.....	55
4.2.2 Kuadran II .....	56
4.2.3 Kuadran III.....	56
4.2.4 Kuadran IV .....	57

## **BAB V PEMBAHASAN**

5.1 Persepsi Ekspektasi dan Kinerja Pelayanan Menurut Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Poliklinik Penyakit Dalam di RSUD Kabupaten Tangerang Dengan 5 Dimensi <i>Service Quality</i> .....	58
5.1.1 <i>Reliability/ Kehandalan Pelayanan</i> .....	58
5.1.2 <i>Responsiveness/ Daya Tanggap Pelayanan</i> .....	60
5.1.3 <i>Assurance/ Jaminan Pelayanan</i> .....	62
5.1.4 <i>Empathy/ Perhatian Pelayanan</i> .....	63
5.1.5 <i>Tangible/ Penampilan Pelayanan</i> .....	65
5.2 Analisis Diagram Berdasarkan <i>Matrix Importance Performance Analysis (I-PA)</i> .....	67
A. Kuadran I.....	67
5.2.1 Waktu Menunggu Giliran Periksa Tidak Lama (Sebentar) .....	68
5.2.2 Waktu Mulai Pelayanan Poliklinik Tepat Waktu .....	69
5.2.3 Prosedur Penerimaan Pasien BPJS Kesehatan Tidak Berbelit-belit	71
5.2.4 Antara Petugas Pelayanan Poliklinik Penyakit Dalam dan Pasien Terjalin Komunikasi yang baik.....	73
5.2.5 Jumlah Dokter di Poliklinik Penyakit Dalam Memadai.....	74
5.3 Analisis Diagram Berdasarkan <i>Matrix Importance Performance Analysis (I-PA)</i> .....	76
B. Kuadran II.....	76

5.3.1 Dokter dan Perawat Teliti dalam Memeriksa Pasien .....	76
5.3.2 Pengetahuan dan Kemampuan Dokter, Perawat dan Petugas Lainnya Cukup Baik.....	78
5.3.3 Dokter Merespon Setiap Keluhan Pasien.....	79
5.3.4 Alat-alat Pemeriksaan yang dipakai Lengkap dan Bersih .....	80
5.4 Analisis Diagram Berdasarkan <i>Matrix Importance Performance Analysis</i> (I-PA) .....	81
C. Kuadran III .....	81
5.4.1 Tidak Membeda-bedakan Pasien Umum/ BPJS Kesehatan .....	81
5.4.2 Dokter dan Perawat di Poliklinik Penyakit Dalam Sopan dan Ramah .....	83
5.4.3 Ruangan di Poliklinik Penyakit Dalam Bersih.....	84
5.4.4 Penampilan Dokter dan Perawat Rapih dan Bersih.....	85
5.4.5 Kondisi Lingkungan Sekitar Aman dan Nyaman .....	86
5.5 Analisis Diagram Berdasarkan <i>Matrix Importance Performance Analysis</i> (I-PA) .....	86
D. Kuadran IV.....	87
5.5.1 Perawat Cepat Tanggap Dalam Melayani Keluhan Pasien .....	88
5.5.2 Perawat dengan Sabar Melayani Pasien.....	89
5.5.3 Perawat Menanggapi Keluhan Pasien dan Keluarganya.....	90
5.5.4 Perawat Memberikan Perhatian Secara Khusus Kepada Pasien .....	91
 <b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1 Kesimpulan .....	93
6.1.1 Kategori atribut pelayanan dengan empat kuadran di diagram <i>matrix</i> <i>Importance Performance Analysis (I-PA)</i> .....	94
6.2 Saran .....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	97

LAMPIRAN .....	101
----------------	-----

## DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terkait .....	41
3.1 Definisi Operasional.....	44
4.1 Gambaran Persepsi Ekspektasi dan Kinerja Pelayanan Menurut Pasien BPJS Keshatan di RSUD Kabupaten Tangerang Tahun 2017 dengan Dimensi <i>Reliability</i> .....	51
4.2 Gambaran Persepsi Ekspektasi dan Kinerja Pelayanan Menurut Pasien BPJS Keshatan di RSUD Kabupaten Tangerang Tahun 2017 dengan Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	52
4.3 Gambaran Persepsi Ekspektasi dan Kinerja Pelayanan Menurut Pasien BPJS Keshatan di RSUD Kabupaten Tangerang Tahun 2017 dengan Dimensi <i>Assurance</i> .....	53
4.4 Gambaran Persepsi Ekspektasi dan Kinerja Pelayanan Menurut Pasien BPJS Keshatan di RSUD Kabupaten Tangerang Tahun 2017 dengan Dimensi <i>Empathy</i> .....	54
4.5 Gambaran Persepsi Ekspektasi dan Kinerja Pelayanan Menurut Pasien BPJS Keshatan di RSUD Kabupaten Tangerang Tahun 2017 dengan Dimensi <i>Tangible</i> .....	54

## DAFTAR GAMBAR

2.1 Proses Terjadinya Persepsi .....	11
2.2 <i>Importance Performance Matrix</i> .....	33
2.3 Kerangka Teori.....	40
3.1 Kerangka Konsep.....	43
4.1 Diagram <i>Importance Performance Matrix</i> .....	55

## DAFTAR SINGKATAN

RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
ASKES	: Asuransi Kesehatan
FKRTL	: Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut
FKTP	: Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
SPM	: Standar Pelayanan Minimal
UU RI	: Undang-undang Republik Indonesia
KEPMENKES RI	: Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia
PERMENKES RI	: Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia
IP-A	: <i>Importance Performance Analysis</i>
ServQual	: <i>Service Quality</i>



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Izin Pelaksanaan Observasi Awal Penelitian

Lampiran 2. Surat Keterangan Penerimaan Penelitian

Lampiran 3. Formulir Persetujuan Pengambilan Data Penelitian

Lampiran 4. Uji Validitas Ekspektasi

Lampiran 5. Uji Validitas Kinerja

Lampiran 6. Uji Normalitas Ekspektasi

Lampiran 7. Uji Normalitas Kinerja

Lampiran 8. Formulir Bimbingan Skripsi

Lampiran 9. Dokumentasi

Lampiran 10. Kuesioner Ekspektasi dan Kinerja



Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa Unggul**