

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN</b>	<b>v</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GRAFIK</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	6
D. Perumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	
1. Tujuan Umum	7
2. Tujuan Khusus	7
F. Manfaat Penelitian	
1. Bagi Penulis	8
2. Bagi Fakultas	8
3. Bagi Institusi Rumah Sakit	8
<b>BAB II KERANGKA TEORI DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kerangka Teori	10
1. Kepuasan	10
a. Definisi Kepuasan	10
b. Faktor Utama Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen	13
c. Manfaat Kepuasan Pelanggan	14
d. Membangun Sistem Informasi Kualitas	15

2.	Persepsi .....	18
a.	Definisi Pesepsi .....	18
b.	Macam-Macam Persepsi .....	19
c.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi .....	19
3.	Pasien .....	21
a.	Definisi Pasien .....	21
4.	Implementasi .....	21
a.	Definisi Implementasi .....	21
5.	Budaya .....	22
a.	Definisi Budaya .....	22
b.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Budaya .....	23
6.	Budaya Keselamatan Pasien ( <i>Safety Culture</i> ) .....	24
a.	Definisi Budaya Keselamatan .....	24
b.	Elemen <i>Safety Culture</i> .....	24
c.	Pembagian Budaya Keselamatan .....	27
d.	Pentingnya Budaya Keselamatan Pasien .....	27
e.	Langkah-Langkah Penerapan Budaya Keselamatan .....	28
7.	Keselamatan Pasien ( <i>Patient Safety</i> ) .....	29
a.	Definisi Keselamatan Pasien .....	29
b.	Tujuan Keselamatan Pasien .....	31
c.	Program WHO, <i>World Alliance for Patient Safety</i> .....	32
d.	Sembilan Solusi Keselamatan Pasien di Rumah Sakit .....	32
e.	Standar Keselamatan Pasien .....	33
f.	Tujuh Langkah Menuju Keselamatan Pasien .....	35
g.	Pencatatan dan Pelaporan .....	42
h.	Monitoring dan Evaluasi .....	43
i.	Macam-macam Harm/Cedera .....	44
j.	Fondasi Keselamatan Pasien .....	45
k.	Indikator <i>Pasien Safety</i> (IPS) .....	46
l.	Tujuan Penggunaan Indikator Keselamatan Pasien .....	47
8.	Mutu dan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit .....	47
B.	Kerangka Berfikir .....	49
C.	Kerangka Konsep .....	51
D.	Hipotesis .....	51

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A.	Tempat dan Waktu Penelitian .....	52
B.	Metode Penelitian .....	52
1.	Jenis Penelitian .....	52
C.	Teknik Pengambilan Sampel .....	53

1. Populasi .....	53
2. Sampel .....	53
D. Instrumen Penelitian .....	54
1. Variabel Dependen .....	54
a. Definisi Konseptual .....	54
b. Definisi Operasional .....	54
2. Variabel Independen .....	56
a. Definisi Konseptual .....	56
b. Definisi Operasional .....	57
E. Analisis Data .....	59
1. Analisis Univariat .....	59
2. Analisis Bivariat .....	59
3. Uji Statistik .....	59
4. Hipotesis Statistik .....	61
5. Koefisien Penentu .....	61

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Rumah Sakit .....	62
1. Sejarah Rumah Sakit .....	62
2. Visi, Misi, Tata Nilai dan Tujuan Rumah Saki .....	63
a. Visi .....	63
b. Misi .....	63
c. Tata Nilai .....	63
d. Tujuan .....	64
3. Jenis Pelayanan .....	64
a. Pelayanan Rawat Jalan .....	64
b. Pelayanan Medical Check Up .....	65
c. Miracle Beauty Centre dan Klinik Akupuntur dan Herbal .....	66
d. Fasilitas Penunjang Medis .....	66
e. Pelayanan Rawat Inap .....	67
f. Pelayanan Unit Gawat Darurat 24 Jam .....	67
g. Tenaga Medis dan Non Medis .....	68
B. Deskripsi Data .....	69
1. Karakteristik Responden .....	69
a. Umur .....	69
b. Jenis Kelamin .....	70
c. Pendidikan .....	72
d. Pekerjaan .....	73
2. Variabel Dependen Kepuasan Pasien .....	74
a. Berwujud ( <i>Tangible</i> ) .....	76

b. Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	77
c. Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) .....	78
d. Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	79
e. Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....	80
3. Variabel Independen Persepsi Pasien Tentang Implementasi	
Budaya Keselamatan Pasien .....	81
a. Budaya Keterbukaan .....	83
b. Budaya Adil .....	84
c. Budaya Melaporkan .....	85
d. Budaya Belajar .....	86
e. Budaya Informasi .....	86
C. Uji Persyaratan Analisis .....	87
D. Uji Hipotesis .....	88
E. Koefisien Penentu .....	89

## **BAB V PEMBAHASAN**

A. Persepsi Pasien Tentang Implementasi Budaya Keselamatan Pasien .....	90
B. Kepuasan Pasien .....	92
C. Hubungan Persepsi Pasien Tentang Implementasi Budaya Keselamatan Pasien Dengan Kepuasan Pasien .....	93

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	96
B. Saran .....	96

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**