

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK	
ABSTRACT	
LEMBAR PENGESAHAN	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR SKEMA	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR SINGKATAN	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	5
1. Bagi Peneliti.....	5
2. Bagi Institusi Pendidikan.....	5
3. Bagi Pasien, Masyarakat dan Rumah Sakit	5
BAB II KERANGKA TEORI DAN HIPOTESIS	
A. Deskripsi Teoritis.....	6
1. Rumah Sakit.....	6
a. Pengertian Rumah Sakit.....	6
b. Fungsi Rumah Sakit.....	7
c. Kasus-kasus Orthopedi di Rumah Sakit	8
2. Fisioterapi Post Operasi Orthopedi	10
3. Mutu Pelayanan Kesehatan.....	12
a. Pengertian Mutu Pelayanan	12
b. Dimensi Mutu yang digunakan untuk mengevaluasi Mutu Pelayanan	13
c. Pembatasan Mutu Pelayanan yang berkaitan dengan Kepuasan Pasien	14
4. Alur dan Standar Pelayanan Fisioterapi.....	15
a. Assesmen Pasien	15
b. Penegakan Diagnosis	16
c. Perencanaan Intervensi.....	16
d. Intervensi.....	17

e. Evaluasi atau re-evaluasi.....	17
f. Komunikasi dan Edukasi.....	17
g. Dokumentasi.....	18
h. Alat ukur kualitas pelayanan.....	18
5. Kepuasan Pasien.....	19
a. Pengertian Kepuasan Pasien.....	19
b. Manfaat Kepuasan Pasien.....	20
c. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	20
d. Aspek-aspek yang mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	23
e. Mengukur Kepuasan Pasien.....	25
f. Alat ukur kepuasan pasien.....	26
6. Hubungan antara Pelayanan Fisioterapi dengan Kepuasan – Pasien.....	28
B. Kerangka Berpikir.....	30
C. Kerangka Konsep.....	33
D. Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	34
1. Tempat Penelitian.....	34
2. Waktu Penelitian.....	34
B. Jenis Penelitian.....	34
1. Pendekatan Penelitian.....	34
2. Jenis Penelitian.....	34
3. Desain Penelitian.....	35
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	35
D. Instrumen Penelitian.....	36
1. Variabel Penelitian.....	36
2. Defenisi Konseptual.....	36
3. Defenisi operasional.....	40
a. Kualitas pelayanan.....	40
b. Alat ukur kepuasan pasien.....	41
E. Teknik Analisis Data.....	42
1. Uji Normalitas.....	42
2. Uji Hipotesis.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Deskripsi Kasus.....	44
1. Gambara Umum Sampel Penelitian.....	44
2. Hasil Pengukuran Variabel.....	47
B. Uji Persyaratan Analisis.....	48
C. Uji Hipotesis.....	48

BAB V PEMBAHASAN

A. Pembahasan Hasil Penelitian.....	50
B. Hubungan Pelayanan Fisioterapi Terhadap Kepuasan Pasien Pada Kondisi <i>Post</i> Operasi Orthopedi	51
C. Keterbatasan penelitian	52

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	53
B. Saran.....	53

DAFTAR SKEMA

Skema 2.1 Alur Kerja Penanganan Fisioterapi.....	18
Skema 2.2 Kerangka Berpikir.....	32
Skema 2.3 Kerangka Konsep.....	33

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Distribusi Data Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2 Distribusi Data Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4.3 Distribusi Data Berdasarkan Pendidikan	45
Tabel 4.4 Distribusi Data Berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel 4.5 Distribusi Data Berdasarkan status	46
Tabel 4.6 Distribusi Data Berdasarkan kasus	46
Tabel 4.7 Descriptive Statistics.....	47
Tabel 4.8 Hasil penilaian kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara keseluruhan	47
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	48
Tabel 4.10 Hasil Analisis Uji <i>Spearman-Rank correlation</i> antara pelayanan fisioterapi terhadap kepuasan pasien.....	48

DAFTAR SINGKATAN

ACL	: <i>Anterior Cruciate Ligament</i>
AHS	: <i>American Hospital Association</i>
ICD	: <i>International Classification Disease</i>
ICF	: <i>International Classification of Functioning</i>
IR	: <i>Infra Red</i>
ORIF	: <i>Open Reduction and Internal Fixation</i>
LGS	: <i>Lingkup Gerak Sendi</i>
MRPS	: <i>MedsRisk Instrument for Measuring Patient Satisfaction</i>
PERMENKES	: <i>Peraturan Menteri Kesehatan</i>
RATER	: <i>Reliability, Ansurance, Tangibles, Empathy, Responsiveness</i>
SEM	: <i>Standart Error of Measuring</i>
SERQUOL	: <i>Service Quality</i>
TENS	: <i>Trancutaneus Electrical Nerve Stimulasi</i>
TKR	: <i>Total Knee Replacement</i>
THR	: <i>Total Hip Replacement</i>
TSR	: <i>Total Shoulder Replacement</i>
US	: <i>Ultra Sound</i>

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Inform Consent

Lampiran 2 : Kuisisioner Kepuasan Pasien

Lampiran 3 : Kuisisioner Kualitas Pelayanan

Lampiran 4 : Hasil Pengolahan Data Dengan Menggunakan SPSS

Lampiran 5 : Surat Keterangan penelitian

Lampiran 6 : Hasil Dokumentasi

Lampiran 7 : Form Bimbingan Skripsi

Lampiran 8 : Daftar Riwayat Hidup