

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	
HALAMAN PENGESAHAN	
UCAPAN TERIMA KASIH	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TULIS ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK.....	
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR SINGKATAN	4
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum.....	4
1.3.2 Tujuan Khusus	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan	4
1.4.2 Bagi Kepentingan Program Pemerintah	4
1.4.3 Bagi Lahan Penelitian.....	4
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	4
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Pelayanan Kesehatan	5
2.1.2 Rumah Sakit.....	6
2.1.3 Rumah Sakit Khusus Gigi Dan Mulut	7
2.1.4 Kepuasan Pasien	8
2.1.5 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>).....	11
2.1.6 Persepsi dan Harapan.....	13
2.2 Hasil Penelitian Lain	15
2.3 Kerangka Berfikir	17
2.4 Kerangka Konsep	18

BAB III	19
METODE PENELITIAN	19
3.1 Tempat dan waktu penelitian	19
3.2 Metode Penelitian	19
3.3 Populasi dan Sampel	19
3.3.1 Populasi.....	19
3.3.2.1 Besar Sampel	19
3.3.2.2 Cara Pengambilan Sampel.....	20
3.4 Definisi Operasional Variabel	21
3.5 Teknik Pengumpulan Data	22
3.5.1 Teknik pengumpulan Data.....	22
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	22
3.6 Teknik Analisis Data	23
BAB IV	24
HASIL PENELITIAN	24
4.1 Profil Lokasi Penelitian	24
4.1.1 Gambaran umum lokasi penelitian	24
4.1.2 Visi dan Misi.....	24
4.1.3 Motto.....	24
4.1.4 Fasilitas Layanan Rumah Sakit	24
4.1.5 Layanan Spesialisasi.....	25
4.2 Hasil Penelitian	25
4.2.1 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap 5 Dimensi <i>Service Quality</i> (Kualitas Layanan) di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia	25
4.2.2 Tingkat Persepsi dan Harapan Pasien di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia.....	36
4.2.2.1 Perhitungan Nilai Persepsi/Kenyataan Pasien	36
4.2.2.2 Perhitungan Nilai Harapan Pasien	36
4.2.2.3 Nilai Gap (<i>Servqual Score</i>) Per Item Pertanyaan	36
4.2.2.4 Nilai Gap Berdasarkan Lima Dimensi <i>Servqual</i>	38
BAB V	39
PEMBAHASAN	39
5.1 Tinjauan Kepuasan Pasien Berdasarkan Lima Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>), Bukti Fisik (<i>Tangible</i>), Keandalan (<i>Reability</i>), Kepastian (<i>Assurance</i>), Empati (<i>Emphaty</i>) Terhadap Kualitas Layanan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia	39

5.1.1 Tinjauan Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (*Responsivness*) terhadap kualitas layanan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia 39

5.1.2 Tinjauan Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) terhadap kualitas layanan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia 40

5.1.3 Tinjauan Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan (*Reability*) terhadap kualitas layanan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia 41

5.1.4 Tinjauan Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kepastian (*Assurance*) terhadap kualitas layanan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia 42

5.1.5 Tinjauan Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati (*Emphaty*) terhadap kualitas layanan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia 43

5.2 Tingkat Persepsi Dan Harapan Pasien berdasarkan GAP Terhadap Kualitas Layanan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia..... 44

BAB VI.....	45
PENUTUP	45
6.1 Kesimpulan.....	45
6.2 Saran	45
DAFTAR PUSTAKA.....	46
DAFTAR LAMPIRAN.....	51

DAFTAR SINGKATAN

WHO	= <i>World Health Organization</i>
RSGM	= Rumah Sakit Gigi dan Mulut
RSU	= Rumah Sakit Umum
RI	= Republik Indonesia
IPTEK	= Ilmu Pengetahuan dan Teknologi
IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat
<i>SERVQUAL</i>	= <i>Service Quality</i>
SDM	= Sumber Daya Manusia
SPO	= Standar Prosedur Operasional

SPSS	= <i>Statistic Package for the Social Sciences</i>
AHS	= <i>Academic Health System</i>
IGD	= Instalasi Gawat Darurat
RSKGM FKG UI	= Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia