

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Surat Pernyataan Bukan Plagiat.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Pernyataan Persetujuan	iv
Riwayat Hidup	v
Kata Pengantar	vi
Abstrak	viii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xv
Daftar Gambar	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Indetifikasi Masalah	5
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Perumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.5.1 Tujuan Umum	9
1.5.2 Tujuan Khusus	9
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.6.1 Bagi Rumah Sakit	9
1.6.2 Bagi Fakultas	10
1.6.3 Bagi Mahasiswa	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan	11
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	13
2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	17
2.1.4 Unsur-unsur Kualitas Pelayanan	22
2.2 Persepsi	26
2.2.1 Pengertian Persepsi	26
2.2.2 Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayan Rawat Jalan.....	27
2.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayan Rawat Jalan	29
2.3 Hubungan Antara Umur Dengan Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan.....	35
2.4 Hubungan Antara Jenis Kelamin Dengan Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan	36
2.5 Hubungan Antara Pendidikan Dengan Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan	36
2.6 Hubungan Antara Pekerjaan Dengan Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan	38
2.7 Rumah Sakit	
2.7.1 Pengertian Rumah Sakit.....	38
2.7.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	39
2.7.3 Jenis Rumah Sakit.....	40
2.7.4 Klasifikasi Rumah Sakit.....	41

2.8 Rawat Jalan	
2.8.1 Pengertian Rawat Jalan.....	41
2.8.2 Bentuk Pelayanan Rawat Jalan	42
2.8.3 Standar Pelayanan Minimal Rawat Jalan	43
2.9 Kerangka Berfikir	45
2.10 Kerangka Konsep	46
2.11 Hipotesis Penelitian.....	46
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	48
3.2 Desain Penelitian	48
3.2.1 Jenis Penelitian.....	48
3.2.2 Pendekatan Penelitian	49
3.3 Teknik Pengambilan Sampel	49
3.3.1 Populasi Penelitian	49
3.3.2 Sampel Penelitian	50
3.4 Instrumen	51
3.4.1 Variabel Dependen.....	51
3.4.2 Variabel Independen.....	54
3.5 Uji Validitas Data	58
3.6 Uji Reliabilitas	59
3.7 Teknik Pengolahan Data.....	60
3.8 Analisis Data	61
3.7.1 Analisis Univariat.....	61
3.7.2 Analisis Bivariat.....	62

3.9 Hipotesis Statistik	63
-------------------------------	----

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Analisis Univariat	65
4.1.1 Distribusi Responden Berdasarkan Umur	65
4.1.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
4.1.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	66
4.1.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
4.1.5 Distribusi Persepsi Pasien terhadap Kualitas pelayanan Rawat Jalan	68
4.3 Analisis Bivariat.....	72
4.3.1 Hubungan antara Umur pasien Dengan Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di RS Siaga Raya.	72
4.3.2 Hubungan antara Jenis Kelamin Pasien Dengan Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di RS Siaga Raya.....	73
4.3.3 Hubungan Antara Pendidikan Pasien Dengan Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di RS Siaga Raya.....	74
4.3.4 Hubungan Antara Pekerjaan Pasien Dengan Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di RS Siaga Raya.....	75

BAB V PEMBAHASAN

5.1 Hubungan Antara Umur dengan Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan	77
5.2 Hubungan antara Jenis Kelamin Pasien Dengan Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di RS Siaga Raya.	79
5.3 Hubungan Antara Pendidikan Pasien Dengan Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di RS Siaga Raya.	80

5.4 Hubungan Antara Pekerjaan Pasien Dengan Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di RS Siaga Raya.	82
---	----

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....	84
6.2 Saran.....	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

2.1 SPM (Standar Pelayanan Minimal) Rawat Jalan	44
3.1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Dependen (Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan).....	52
3.2 Alternative Jawab dan Skor	54
3.3 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Independen (Umur Pasien).....	55
3.4 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Independen (Jenis Kelamin)	56
3.5 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Independen (Pendidikan Pasien)	57
3.6 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Independen (Pekerjaan Pasien).....	58
4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Umur (Tahun)	65
4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	67
4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
4.5 Distribusi Skor Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan...	69
4.6 Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan.....	70
4.7 Hubungan Antara Umur Pasien Dengan Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan	72
4.8 Hubungan Antara Jenis Kelamin Pasien Dengan Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan	73
4.9 Hubungan Antara Pendidikan Pasien Dengan Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan	74

4.10 Hubungan Antara Pekerjaan Pasien Dengan Persepsi Pasien Terhadap	
Kualitas Pelayanan Rawat Jalan.....	75

DAFTAR GAMBAR

2.2 Kerangka Berfikir	45
2.3 Kerangka Konsep.....	46