

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
ABSTRAK .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
DAFTAR ISTILAH .....	xiii
DAFTAR SINGKATAN .....	xiii
I. PENDAHULUAN	
A. LatarBelakang .....	1
B. RumusanMasalah .....	8
C. TujuanPenelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	10
II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. KepuasanPasien .....	12
B. KualitasPelayanan .....	19
C. Pelayanan Kesehatan .....	35
D. Tinjauan TentangRumahSakit.....	39
E. KerangkaTeori.....	43
F. Penelitian Terdahulu .....	44
III. KERANGKA KONSEP	
A. KerangkaKonsep.....	50
B. HipotesisPenelitian.....	51

IV. METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian .....	52
B. Lokasi dan waktu Penelitian .....	52
C. Populasi dan Sampel .....	53
D. Jenis dan Sumber Data .....	54
E. Tehnik Pengumpulan Data .....	55
F. Pengolahan dan Analisa Data .....	56
G. Definisi Operasional .....	59
V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Lokasi Penelitian .....	61
B. Hasil Penelitian .....	64
C. Pembahasan .....	75
D. Keterbatasan Penelitian .....	91
VI. KESIMPULAN DAN SARANA	
A. Kesimpulan .....	94
B. Saran .....	95

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul	Halaman
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	44
Tabel 4.1	Nilai Interval dan Kategori Jawaban Responden	55
Tabel 4.2	Definisi Oprasional	60
Tabel 5.1	Karakteristik Umur Responden di RSUD Tendriawaru	65
Tabel 5.2	Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSUD Tendriawaru Bone Tahun 2020	67
Table 5.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Akses Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Instalasi Rawat Inap Interna RSUD Tendriawaru Bone Tahun 2020	70
Tabel 5.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Efektivitas Terhadap Kepuasan Pasien Umum Instalasi rawat Inap Interna RSUD Tendriawaru Bone Tahun 2020	71
Tabel 5.5	Pengaruh Kualitas Pelayanan Hubungan Antar Manusia Terhadap Kepuasan Pasien Umum Instalasi rawat Inap Interna RSUD Tendriawaru Bone Tahun 2020	72
Tabel 5.6	Pengaruh Kualitas Pelayanan Kelangsungan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Instalasi rawat Inap Interna RSUD Tendriawaru Bone Tahun 2020	73
Tabel 5.7	Pengaruh Kualitas Pelayanan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Instalasi rawat Inap Interna RSUD Tendriawaru Bone Tahun 2020	74

## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul	Halaman
<b>Gambar 1.1:</b>	Grafik kunjungan Pasien Rawat Inap Interna RSUD Tendriawaru Bone Tahun 2017 -2019.....	5
<b>Gambar 2.1 :</b>	KerangkaTeori .....	43
<b>Gambar 3.1 :</b>	KerangkaKonsep .....	50

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 :** Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 3 :** Lembar Kuisioner Penelitian
- Lampiran 4 :** Master Tabel
- Lampiran 5 :** Surat Izin Penelitian
- Lampiran 6 :** Surat Persetujuan Izin Penelitian
- Lampiran 7 :** Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 8 :** Surat Keterangan Pengolahan Data
- Lampiran 9 :** Rekomendasi Persetujuan Etik
- Lampiran 10 :** Dokumentasi Penelitian

## DAFTAR ISTILAH

Acceptability	:	Pelayanan dari aspek budaya lokal, dapat diterima oleh masyarakat setempat.
Acces to service	:	merupakan pelengkap dari suatu pelayanan.
Affordable	:	Pelayanan kesehatan harus terjangkau oleh masyarakat pada umumnya.
Amenities	:	Berkaitan dengan penampilan fisik tempat pelayanan, peralatan medis dan non-medis, kebersihan, sarana yang tersedia
Appropriateness	:	Pelayanan dilaksanakan secara wajar, tidak melebihi kebutuhan dan daya jangkau masyarakat.
Assurance	:	Kemampuan para karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan berupa kompetensi.
Availibility	:	Pelayanan harus tersedia dan komprehensif untuk seluruh masyarakat yang ada di suatu wilayah.
Continuity Of service	:	Pelayanan dilakukan secara berkesinambunan dimana pelanggan akan menerima pelayanan lengkap yang dibutuhkan tanpa mengurangi prosedur diagnosis.
Cross sectional	:	Studi yang mengukur beberapa variabel yang diamati dalam periode waktu yang bersamaan
Customer Oriented :		Pelayanan yang berorientasi pada pelanggan
Effectiveness	:	Pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang.
Efficient	:	Tindakan atau perbuatan yang sesuai (tepat) untuk mengerjakan (menghasilkan)
Empathy	:	Perhatikan yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya untuk memahami keinginan pelanggan.
Expected Service	:	Layanan yang diharapkan oleh pelanggan

	:	terhadap suatu pelayanan.
Interpersonal relations	:	Interaksi antara petugas dengan petugas dan petugas dengan pasien atau masyarakat.
Outcome	:	Apa yang diharapkan akan terjadi sebagai hasil dari layanan yang diselenggarakan dan terhadap apa keberhasilannya diukur.
Perceived Service	:	Layanan yang dirasakan, baik berupa barang atau jasa.
Quality	:	Keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat
Reliability	:	kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan sesuai dengan dijanjikan
Responsiveness	:	Keinginan dan kesigapan dari para karyawan untuk membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya,
Tangibles	:	Kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan atau dapat pula berupa representasi atau jasa
Technical Competence	:	Kemampuan atau kompetensi yang dimiliki seseorang.
Safety	:	Keadaan bebas dari bahaya.
SPSS	:	Aplikasi software statistik untuk menganalisis penelitian yang menawarkan banyak kemudahan dalam pengoperasian mulai dari memasukkan data (data entry), edit data, transformasi data, analisis data dan penyajian data.

## DAFTAR SINGKATAN

A.	: Andi
AC	: Air Conditioner
a.n	: atas nama
ASN	: Aparatur Sipil Negara
AU	: Angkatan Udara
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
Cov-2	: Coronavirus 2
Depkes	: Departemen Kesehatan
DPRD	: Dewan Perwakilan Rakyat Daerah
Dr	: Doktor
dr.	: dokter
drg.	: dokter gigi
H	: Haji
Hj	: Hajjah atau Hajah
Ha	: Hipotesis alternatif
Ho	: Hipotesis nol
HMI	: Himpunan Mahasiswa Islam
Hp	: Hand phone
IKA-UIT	: Ikatan Keluarga Alumni-Universitas Indonesia Timur
JK	: Jenis Kelamin
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
Jln	: Jalan
Kab.	: Kabupaten
Kec.	: Kecamatan
Kemenkes	: Kementrian Kesehatan
Kepmi	: Kesatuan Pelajar Mahasiswa
KS	: Kurang Setuju atau Kurang Sesuai
LK1	: Lembaga Kajian
LK2	: Lembaga Kajian Keilmuan



M. Kes	: Magister Kesehatan
Menkes	: Menteri Kesehatan
MM	: Magister Manajemen
M.Si	: Magister Sains
NIK	: Nomor Induk Kependudukan
NIM	: Nomor Induk Mahasiswa
No.	: Nomor
Nip	: Nomor Identitas Pegawai
O <sub>2</sub>	: Oksigen atau zat asam
Organda	: Organisasi Daerah
Permenkes	: Peraturan Menteri Kesehatan
POLRI	: Kepolisian Negara Republik Indonesia
PP	: Peraturan Pemerintah
PPs	: Program Pascasarjana
Prof	: Profesor
Puskesmas	: Pusat Kesehatan Masyarakat
RI.	: Republik Indonesia
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
S1	: Sarjana
S2	: Magister
S3	: Dokter
SARS	: Severe Acute Respiratory Syndrome
SD	: Sekolah Dasar
SDM	: Sumber Daya Manusia
SE	: Sarjana Ekonomi
Sig	: Signifikan
SK	: Surat Keputusan
SKM	: Sarjana Kesehatan Masyarakat
SMA	: Sekolah Menenga Atas

SMK : Sekolah Menenga Kejuruan  
SMP : Sekolah Menenga Pertama  
SPSS : Statistical Product and Service Solution  
S : Sesuai  
SS : Sangat Setuju  
SSD : Sulawesi Selatan Dagang  
STS : Sangat Tidak Setuju  
SWT : Subhana Wa Taala  
Tgl : Tanggal  
TNI : Tentara Nasional Indonesia  
TS : Tidak Setuju  
TU : Tata Usaha  
TV : Televisi  
UMI : Universitas Muslim Indonesia  
VIP : very Important Person  
WAMUC : Wardah Ansi Make Up dan Cosmetik  
WC : Water Closet  
Wr. : Warahmatullahi  
Wb. : Wabarakatu  
WWW. : World Wide Web  
Yth. : Yang terhormat