

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
PERNYATAAN.....	xiv
KATA PENGANTAR.....	xv
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Ruang Lingkup Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Rumah Sakit	9

1. Pengertian Rumah Sakit.....	9
2. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	9
3. Jenis Rumah Sakit.....	10
4. Klasifikasi Rumah Sakit	11
5. Kewajiban Rumah Sakit dan Pasien	12
B. Rawat Inap.....	16
1. Pengertian Rawat Inap	16
2. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rawat Inap	16
C. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan	18
1. Pengertian BPJS	18
2. Hak dan Kewajiban Peserta BPJS	18
D. Kepuasan Pasien.....	19
1. Pengertian Kepuasan Pasien	19
2. Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	20
3. Indikator Nasional Mutu Kepuasan Pasien di Rumah Sakit.....	21
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	23
5. Metode Pengukuran Kepuasan Pasien	26
E. Kerangka Teori.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Kerangka Konsep	34
B. Hipotesis	34

C. Variabel dan Definisi.....	35
1. Variabel Penelitian.....	35
2. Definisi Operasional	37
D. Rancangan/Desain Penelitian	38
E. Populasi dan Sampel.....	38
1. Populasi.....	38
2. Sampel.....	38
F. Instrumen Penelitian.....	43
G. Prosedur Peneliitian.....	44
1. Persiapan Penelitian	44
2. Pelaksanaan Penelitian.....	44
3. Penyusunan Laporan	44
H. Pengolahan dan Analisis Data	45
1. Pengolahan Data	45
2. Analisis Data	46
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	48
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	48
1. Gambaran Umum RSUD Singaparna Medika Citrautama	48
2. Gambaran Umum Rawat Inap RSUD Singaparna Medika Citrautama .	49
B. Hasil Penelitian.....	52
1. Analisis Univariat	52

2. Indeks Kepuasan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Jenis Pembiayaan ...	59
3. Analisis Bivariat.....	71
BAB V PEMBAHASAN	73
A. Indeks Kepuasan Pasien Rawat Inap Jenis Pembiayaan Umum di RSUD SMC.....	73
B. Indeks Kepuasan Pasien Rawat Inap Jenis Pembiayaan BPJS di RSUD SMC.....	75
C. Perbedaan Indeks Kepuasan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Jenis Pembiayaan di RSUD SMC	79
D. Keterbatasan Penelitian	84
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	86
A. Kesimpulan.....	86
B. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Survey Awal Kepuasan berdasarkan Pembiayaan.....	4
Tabel 2.1 Standar Pelayanan Minimal Rawat Inap.....	16
Tabel 2.2 Indikator Nasional Mutu Kepuasan Pasien di Rumah Sakit.....	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional	37
Tabel 3.2 Tabel Perhitungan Sampel Krejcie dan Morgan.....	41
Tabel 3.3 Tabel Sampel Krejcie dan Morgan	41
Tabel 3.4 Besar Sampel BPJS di Setiap Kelas Rawat Inap	41
Tabel 3.5 Besar Sampel Umum di Setiap Kelas Rawat Inap.....	42
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Usia Responden.....	53
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden	53
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Tingkat Pendidikan Responden	54
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden.....	54
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Responden yang Diwawancarai secara Langsung dan Telepon.....	55
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap Umum berdasarkan PermenpanRB No. 14 Tahun 2017.....	55
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS berdasarkan PermenpanRB No.14 Tahun 2017.....	57
Tabel 4.8 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Rawat Inap Kelas VIP Jenis Pembiayaan Umum	60
Tabel 4.9 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Rawat Inap Kelas 1 Jenis Pembiayaan Umum	61

Tabel 4.10 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Rawat Inap Kelas 2 Jenis Pembiayaan Umum	62
Tabel 4.11 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Rawat Inap Kelas 3 Jenis Pembiayaan Umum	63
Tabel 4.12 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Rawat Inap Ruangan Khusus Jenis Pembiayaan Umum	64
Tabel 4.13 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Rawat Inap Kelas VIP Jenis Pembiayaan BPJS	65
Tabel 4.14 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Rawat Inap Kelas 1 Jenis Pembiayaan BPJS	66
Tabel 4.15 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Rawat Inap Kelas 2 Jenis Pembiayaan BPJS	67
Tabel 4.16 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Rawat Inap Kelas 3 Jenis Pembiayaan BPJS	68
Tabel 4.17 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Rawat Inap Ruangan Khusus Jenis Pembiayaan BPJS	70
Tabel 4.18 Rangkuman Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Jenis Pembiayaan	71
Tabel 4.19 <i>Output Uji Normalitas</i>	71
Tabel 4.20 <i>Output Uji t-Independent</i>	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori	33
Gambar 3.1 Kerangka Konsep.....	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keputusan Pembimbing Skripsi.....	96
Lampiran 2. Surat Pengantar Izin Penelitian Kesbangpol	97
Lampiran 3. Pemberian Izin Penelitian RSUD SMC.....	98
Lampiran 4. Kartu Bimbingan Skripsi.....	99
Lampiran 5 Hasil Turnitin	100
Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian.....	101
Lampiran 7. Kuesioner Penelitian.....	102
Lampiran 8. Hasil Uji Statistik	103
Lampiran 9 Hasil Penelitian Jawaban Responden Indeks Kepuasan Pasien Rawat Inap.....	118