

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Umum .....	6
1.3.2 Tujuan Khusus .....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti.....	6
1.4.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit Universitas Tanjungpura .....	6
1.4.3 Manfaat Bagi Institusi Pelayanan Kesehatan .....	7
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Sistem Pelayanan Kesehatan.....	8
2.1.1 Pengertian Sistem Pelayanan Kesehatan .....	8
2.1.2 Lingkup Sistem Pelayanan Kesehatan .....	8
2.1.3 Faktor Yang Memengaruhi Pelayanan Kesehatan .....	9
2.2 Konsep Pelayanan Prima .....	12
2.2.1 Pengertian Pelayanan Prima .....	12
2.2.2 Unsur-Unsur Pelayanan Prima.....	13
2.2.3 Tujuan Pelayanan Prima .....	16
2.3 Konsep Kepuasan Pasien .....	17
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pasien .....	17
2.3.2 Aspek-Aspek Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien .....	17
2.3.3 Dimensi Kualitas Pelayanan dalam Menciptakan Kepuasan Pasien .....	19
2.3.4 Indikator Kepuasan Pasien .....	20
2.4 Kerangka Teori .....	23
2.5 Kerangka Konsep .....	24
2.6 Hipotesis Penelitian .....	24

### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Desain Penelitian .....	25
3.2 Populasi dan Sampel .....	25
3.2.1 Populasi .....	25
3.2.2 Sampel .....	26
3.3 Kriteria Sampel Penelitian .....	26
3.3.1 Kriteria Inklusi .....	26
3.3.2 Kriteria Eklusi .....	26
3.4 Variabel Penelitian .....	26
3.5 Definisi Operasional .....	27
3.6 Tempat Penelitian .....	27
3.7 Waktu Penelitian .....	27
3.8 Instrumen Penelitian .....	28
3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	28
3.9.1 Uji Validitas .....	28
3.9.2 Uji Reliabilitas .....	29
3.10 Prosedur Pengumpulan Data .....	29
3.10.1 Tahap Persiapan .....	29
3.10.2 Tahap Pelaksanaan .....	30
3.11 Prosedur Pengolahan Data .....	30
3.11.1 <i>Editing</i> .....	30
3.11.2 <i>Coding</i> .....	31
3.11.3 <i>Skoring</i> .....	31
3.11.4 <i>Entry Data</i> .....	31
3.11.5 <i>Cleaning</i> .....	31
3.12 Analisa Data .....	31
3.12.1 Analisa Univariat .....	31
3.12.2 Analisa Bivariat .....	32
3.13 Etika Penelitian .....	32
3.13.1 <i>Autonomy dan Informed Consent</i> .....	32
3.13.2 <i>Nonmaleficence</i> .....	33
3.13.3 <i>Confidentially</i> .....	33
3.13.4 <i>Justice</i> .....	33
3.13.5 <i>Beneficence</i> .....	34
3.13.6 <i>Veracity</i> .....	34

### **BAB 4 HASIL PENELITIAN**

4.1 Analisa Univaritat .....	35
4.1.1 Distribusi Karakteristik Responden Pasien Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Pekerjaan serta Pendidikan Terakhir .....	35
4.1.2 Distribusi Tingkat Kepuasan Responden Pasien Di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Kota Pontianak .....	36
4.1.3 Distribusi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Karakteristik Jenis Kelamin Responden Pasien Di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Kota Pontianak .....	36

4.1.4 Distribusi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Karakteristik Usia Responden Pasien Di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Kota Pontianak.....	37
4.1.5 Distribusi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Karakteristik Pekerjaan Responden Pasien Di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Kota Pontianak .....	38
4.1.6 Distribusi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden Pasien Di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Kota Pontianak.....	38
4.1.7 Distribusi Penerapan Pelayanan Prima ( <i>Service Excellence</i> ) Perawat Terhadap Pasien Di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Kota Pontianak .....	39
4.2 Analisa Bivariat.....	39

## **BAB 5 PEMBAHASAN**

5.1 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Karakteristik Jenis Kelamin Responden Pasien Di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Kota Pontianak .....	41
5.2 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Karakteristik Usia Responden Pasien Di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Kota Pontianak .....	42
5.3 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Karakteristik Pekerjaan Responden Pasien Di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Kota Pontianak.....	43
5.4 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden Pasien Di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Kota Pontianak .....	44
5.5 Pengaruh Penerapan Pelayanan Prima ( <i>Service Excellence</i> ) Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Kota Pontianak .....	45
5.6 Implikasi Keperawatan.....	47

## **BAB 6 PENUTUP**

6.1 Kesimpulan .....	48
6.2 Saran.....	48

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	50
-----------------------------	----

## **LAMPIRAN**