

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1 Persepsi Kualitas Pelayanan.....	12
2.2 Kepuasan Pelanggan .....	13
2.3 Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tugurejo.....	14
2.3.1. Visi dan Misi (RSUD) Tugurejo .....	15
2.3.2. Survei Kepuasan Pelanggan Eksternal (SKM) dan Survei Kepuasan Pelanggan Internal (SKP) di RSUD Tugurejo .....	17
2.4 Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wongsonegoro.....	18
2.4.1. Visi dan Misi RSUD Wongsonegoro .....	19
2.4.2. Kewajiban RSUD Wongsonegoro .....	20

2.4.3.	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan dan Fasilitas RSUD Wongsonegoro .....	22
2.5	Standar Akreditasi Rumah Sakit .....	23
2.5.1.	Persyaratan Evaluasi.....	23
2.5.2.	Kelulusan.....	25
2.6	Metode Servqual .....	29
2.6.1.	Penerapan Metode Servqual.....	31
 <b>BAB III. MATERI METODE.....</b>		<b>33</b>
3.1.	Metode Penelitian.....	33
3.1.1.	Sampel.....	33
3.1.2.	Hipotesis .....	33
3.2.	Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.3.	Teknik Analisis Data.....	34
3.4.	Rancangan dan Jenis Survei .....	34
3.4.1.	Populasi .....	35
3.4.2.	Sampel.....	35
3.4.3.	Variabel Penelitian .....	38
3.4.4.	Sumber Data Survei .....	38
3.4.5.	Instrumen Survei .....	38
3.4.6.	Pengolahan dan Analisis Data.....	38
3.4.7.	Model Konsep Kualitas Pelayanan.....	43
3.4.8.	Metode IPA (Importance Performance Analysis) .....	44
3.4.9.	Metode Uji Beda .....	50
 <b>BAB IV. PERSEPSI PELAYANAN PASIEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT PROVINSI JAWA TENGAH DAN RUMAH SAKIT KOTA SEMARANG .....</b>		<b>56</b>
4.1	Karakteristik Responden .....	56
4.1.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56

4.1.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Umur .....	57
4.1.3.	Karakteristik Respon Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	58
4.2.	Hasil Hitungan Gap .....	58
4.2.1.	Hasil Perhitungan Gap Berdasarkan Pasien Rawat Jalan RSUD Tugurejo .....	59
4.2.2.	Hasil Perhitungan Gap Berdasarkan Pasien Rawat Jalan RSUD Wongsonegoro .....	65
4.2.3.	Hasil Perhitungan Gap Berdasarkan Pasien Rawat Inap RSUD Tugurejo.....	69
4.2.4.	Hasil Perhitungan Gap Berdasarkan Pasien Rawat Inap RSUD Wongsonegoro .....	72
4.2.5.	Hasil Perhitungan Gap Secara Keseluruhan.....	76
4.3.	Analisa Kuadran .....	78
4.3.1.	Diagram Kartesius RSUD Tugurejo .....	79
4.3.2.	Diagram Kartesius RSUD Wongsonegoro.....	82
4.4.	Analisis Uji Beda Harapan dan Persepsi .....	86
4.4.1.	Analisis Uji Beda Harapan dan Persepsi di RSUD Tugurejo ....	86
4.4.2.	Analisis Uji Beda Harapan dan Persepsi di RSUD Wongsonegoro .....	89
4.5.	Uji Beda pada Keseluruhan Variabel .....	91
<b>BAB V.</b>	<b>PENUTUP</b> .....	<b>98</b>
A.	Kesimpulan.....	98
B.	Saran .....	104
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>106</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>108</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Ringkasan Research Gap.....	6
Tabel 2.1	Visi Misi RSUD Tugurejo.....	15
Tabel 2.2	Nilai SKM dan SKP RSUD Tugurejo.....	17
Tabel 2.3	Visi Misi RSUD Wongsonegoro.....	19
Tabel 2.4	Indeks Rasa Puas Pengguna Layanan Terhadap Pelayanan dan Fasilitas RSUD Wongsonegoro.....	22
Tabel 3.1	Krejcie – Morgan .....	35
Tabel 3.2	Variabel dan Atribut Penelitian.....	44
Tabel 3.3	Atribut Persepsi Pelayanan dalam Kuesioner Kualitas Pelayanan .....	52
Tabel 3.4	Atribut Harapan Pelayanan dalam Kuesioner Kualitas Pelayanan .....	53
Tabel 4.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Pasien Berdasarkan umur .....	57
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	58
Tabel 4.4	Hasil Perhitungan Gap Berdasarkan Pasien Rawat Jalan di RSUD Tugurejo.....	60
Tabel 4.5	Hasil Perhitungan Gap Berdasarkan Pasien Rawat Jalan di RSUD Wongsonegoro.....	65
Tabel 4.6	Hasil Gap Pasien Rawat Inap di RSUD Tugurejo.....	69
Tabel 4.7	Hasil Gap Pasien Rawat Inap di RSUD Wongsonegoro.....	72
Tabel 4.8	Nilai Servqual Keseluruhan .....	76
Tabel 4.9	Distribusi Responden RSUD Tugurejo .....	87
Tabel 4.10	Distribusi Responden RSUD Wongsonegoro .....	90
Tabel 4.11	Uji Beda Keseluruhan Variabel .....	91

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tahapan Metode Servqual .....	30
Gambar 2. 2 Model Konseptual Kualitas Layanan.....	31
Gambar 3. 1 Skema Konsep Kualitas Pelayanan RSUD Tugurejo .....	43
Gambar 3. 2 Skema Konsep Kualitas Pelayanan RSUD Wongsonegoro .....	43
Gambar 3. 3 Model <i>Customer Satisfaction</i> .....	44
Gambar 3. 4 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> .....	49
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius RSUD Tugurejo .....	79
Gambar 4. 2 Diagram Kartesius Tingkat Harapan-Tingkat Kepuasan .....	83