

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	
.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	x
INTISARI	xi
ABSTRAC.....	xii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Keaslian Penelitian	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Telaah Pustaka.....	13
B. Kerangka Teori.....	22
C. Kerangka Konsep	23
D. Pertanyaan Penelitian	23
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Desain Penelitian	24
B. Tempat dan Lokasi Penelitian	25
C. Subjek Penelitian	25
D. Identifikasi Variable Penelitian	27

E. Definisi Operasional Variable	27
F. Instrumen Penelitian.....	29
G. Cara Analisis Data.....	32
H. Etika Penelitian.....`	33
I. Keterbatasan Penelitian	33
J. Jalannya penelitian	34
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	36
B. Pembasan	66
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	78
B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Keaslian Penelitian	8
Tabel 2	Perbedaan Pengalaman Pasien dan Kepuasan Pasien	14
Tabel 3	Metode Pengumpulan Data Pengalaman Pasien	19
Tabel 4	Definisi Operasional Variabel	28
Tabel 5	Karakteristik Responden Penelitian	36
Tabel 6	Dimensi Lingkungan Fisik dan Kemudahan	38
Tabel 7	Karakteristik Responden yang Menjawab “Tidak Setuju dan Netral” pada Pernyataan “Waktu menunggu singkat”	39
Tabel 8	Karakteristik Responden yang Menjawab “Tidak Setuju dan Netral” pada Pernyataan “Fasilitas lain bersih”	40
Tabel 9	Dimensi Dokter-Pasien.....	41
Tabel 10	Karakteristik Responden yang Menjawab “Tidak Setuju dan Netral” pada Pernyataan “Anda punya cukup waktu untuk berkomunikasi dengan dokter”.....	43
Tabel 11	Karakteristik Responden yang Menjawab “Tidak Setuju dan Netral” pada Pernyataan “Tenaga kesehatan peduli pada rasa cemas dan rasa takut Anda”.....	43
Tabel 12	Karakteristik Responden yang Menjawab “Tidak Setuju dan Netral” pada Pernyataan “Anda dilibatkan dalam mengambil keputusan tentang perawatan”.....	44
Tabel 13	Dimensi Informasi Kesehatan	45
Tabel 14	Karakteristik Responden yang Menjawab “Tidak Setuju dan Netral” pada Pernyataan “Anda diberikan informasi tentang tanda-tanda kondisi bahaya terkait penyakit Anda saat sudah kembali ke rumah”.....	47
Tabel 15	Karakteristik Responden yang Menjawab “Tidak Setuju dan	

	Netral” pada Pernyataan “Anda diberi informasi tentang hal yang berkaitan penyakit anda”	47
Tabel 16	Karakteristik Responden yang Menjawab “Tidak Setuju dan Netral” pada Pernyataan “Anda mendapatkan penjelasan tentang pemeriksaan atau perawatan lanjutan”	48
Tabel 17	Karakteristik Responden yang Menjawab “Tidak Setuju dan Netral” pada Pernyataan “Tenaga kesehatan menjelaskan efek obat”	48
Tabel 18	Karakteristik Responden yang Menjawab “Tidak Setuju dan Netral” pada Pernyataan “Anda diberi informasi tentang hal-hal yang perlu diperhatikan terkait obat”	49
Tabel 19	Dimensi Komunikasi Perawat/Bidan-Pasien.....	49
Tabel 20	Dimensi Biaya Medis	50
Tabel 21	Karakteristik Responden yang Menjawab “Tidak Setuju dan Netral” pada Pernyataan “Biaya kunjungan wajar”	51
Tabel 22	Karakteristik Responden yang Menjawab “Tidak Setuju dan Netral” pada Pernyataan “Biaya kunjungan transparan”	51
Tabel 23	Dimensi Hasil Jangka Pendek	52
Tabel 24	Dimensi Kepuasan secara Umum dan Rekomendasi	52
Tabel 25	Karakteristik Responden yang Menjawab “Tidak Setuju dan Netral” ..pada Pernyataan “Anda akan memilih rumah sakit ini bila membutuhkan layanan kesehatan lagi”	54
Tabel 26	Karakteristik Responden yang Menjawab “Tidak Setuju dan Netral” pada Pernyataan “Anda mau merekomendasikan fasilitas ini”	54

Tabel 27	Topik dengan Tanggapan Berbeda dari Informan.....	57
Tabel 28	Pengukuran Waktu Tunggu Rawat Jalan di RSIA Mawar....	66
Tabel 29	Hasil Uji Validitas Dimensi Lingkungan Fisik & Kemudahan	93
Tabel 30	Hasil Uji Validitas Dimensi Komunikasi Dokter – Pasien ...	93
Tabel 31	Hasil Uji Validitas Dimensi Informasi Kesehatan	93
Tabel 32	Hasil Uji Validitas Dimensi Komunikasi Perawat-pasien	94
Tabel 33	Hasil Uji Validitas Dimensi Komunikasi Biaya Medis.....	94
Tabel 34	Hasil Uji Validitas Dimensi Komunikasi Hasil Jangka Pendek	94
Tabel 35	Hasil Uji Validitas Dimensi Kepuasan dan Rekomendasi	94
Tabel 36	Hasil Reabilitas Kuisioner.....	94
Tabel 37	Hasil Wawancara Pasien Rawat Jalan.....	109
Tabel 38	Hasil Wawancara Perawat dan Dokter	113
Tabel 39	Hasil DKT Managemen.....	114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Jumlah Kunjungan Pasien RSIA MAWAR Tahun 2022	5
Gambar 2	Hasil Survei Kepuasan Pasien RSIA MAWAR Tahun 2022	6
Gambar 3	Grafik Skor Pernyataan dalam kuesioner OPEQ	55
Gambar 4	Ruang Tunggu Rawat Jalan Bagian Luar	68
Gambar 5	Ruang Tunggu Rawat Jalan Bagian Dalam	69
Gambar 6	Format E-ticket Obat di RSIA MAWA	72
Gambar 7	E-ticket Obat Pasien	72