Persepsi karyawan terhadap mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah Prof.Dr. H. Aloei
Saboe Kota Gorontalo
SARIFUDDIN, dr. Mubasysyir Hasanbasri, MA
Universitas Gadjah Mada, 2004 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PERSETUJUAN ii

PRAKATA iii

DAFTAR ISI. vi

DAFTAR TABEL. ix

INTISARI x

ABSTRAK xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang. 1

B. Perumusan Masalah. 6

C. Keaslian Penelitian 7

D. Manfaat Penelitian 8

E. Tujuan Penelitian 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Pustaka. 10

1. Pelayanan Keperawatan 10

2. Mutu Pelayanan 11

3. Kepentingan Persepsi Karyawan terhadap mutu 15

4. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi. 17

Persepsi karyawan terhadap mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah Prof.Dr. H. Aloei
Saboe Kota Gorontalo
SARIFUDDIN, dr. Mubasysyir Hasanbasri, MA
Universitas Gadjah Mada, 2004 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

B. Landasan Teori 21

A. Kerangka Konsep 22

B. Pertanyaan Penelitian 23

BAB III MODOLOGI PENELITIAN

A. Metode dan Jenis Penelitian. 23

B. Populasi dan Sampel Penelitian 23

C. Variabel Penelitian 23

D. Definisi Operasional 23

E. Alat Penelitian 26

F. Lokaso Penelitian 27

G. Prosedur Penelitian 27

H. Analisis Data 27

I. Keterbatasan Penelitian. 28

J, Kesulitan Penelitian 29

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Hasil Penelitian

1. Mutu Pelayanan 30

2. Faktor Peralatan. 32

3. Faktor Biaya 34

4. Faktor Interaksi 37

B. PEMBAHASAN 40

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 46

B. S a r a n 46

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Persepsi karyawan terhadap mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah Prof.Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo
SARIFUDDIN, dr. Mubasysyir Hasanbasri, MA
Universitas Gadjah Mada, 2004 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR PUSTAKA 49

Persepsi karyawan terhadap mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah Prof.Dr. H. Aloei
Saboe Kota Gorontalo
SARIFUDDIN, dr. Mubasysyir Hasanbasri, MA
Universitas Gadjah Mada, 2004 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR TABEL

TABEL	JUDUL	HAL.
1	Leigth of stay (LOS)	4
2	Net death rate (NDR)	5
3	Pernyataan stiap factor yang berhubungan. . . .	24
4	Pernyataan tentang mutu pelayanan menurut karyawan	31
5	Pernyataan tentang peralatan menurut karyawan .	32
6	Keterkaitan antara persepsi peralatan terhadap mutu pelayanan	34
7	Pernyataan tentang biaya menurut karyawan . .	35
8	Keterkaitan antara persepsi biaya terhadap mutu pelayanan	36
9	Pernyataan tentang interaksi menurut karyawan .	38
10	Keterkaitan antara persepsi interaksi terhadap mutu pelayanan	39