

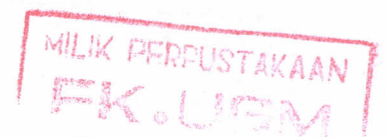


UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Pengembangan Indeks Kepuasan Pasien Sebagai Indikator Persepsi Konsumen Terhadap Mutu Pelayanan
Rumah Sakit Honoris Tangerang
Rusdi Maslim, dr. Rossi Sanusi, MPA, PhD
Universitas Gadjah Mada, 1999 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
INTISARI	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Paradigma Baru Pelayanan Kesehatan di Indonesia	8
B. Konsep Mutu Pelayanan Kesehatan	11
C. Konstrak Kepuasan Pasien dan Persepsi Konsumen terhadap Mutu Pelayanan	13
D. Rumus Statistik untuk Perhitungan Indeks	18
E. Kerangka Berpikir dan Pertanyaan Penelitian	20
BAB III BAHAN DAN CARA PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian	21
B. Subjek Penelitian dan Unit Analisis	22



C. Pengembangan Alat Penelitian	23
D. Cara Pengumpulan Data	24
E. Analisis dan Penyajian Hasil	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Rumusan Dimensi Kepuasan Pasien dan Bobot Aitem	26
B. Gambaran Respon dari Pasien Rawat Inap	30
C. Gambaran Indeks Kepuasan Pasien	30
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	39
BAB VI RINGKASAN	41
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN	
Tabel 1. Indeks Kepuasan Pasien, Minggu I Agustus 1998	32
Tabel 2. Indeks Kepuasan Pasien, Minggu II Agustus 1998 - Minggu IV September 1998	33
Tabel 3. Perubahan Indeks Kepuasan Pasien	34
Tabel 4. Analisis Perubahan Dimensi Kepuasan Pasien	34
Tabel 5. Analisis Kinerja Bisnis Unit Rawat Inap Bulan Agustus 1998	37
Tabel 6. Analisis Kinerja Bisnis Unit Rawat Inap Bulan September 1998	38

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Pelayanan Rawat Jalan, Tahun 1997	4
Tabel 2 Pelayanan Gawat Darurat, Tahun 1997	4
Tabel 3 Pelayanan Rawat Inap	5
Tabel 4 Identifikasi Dimensi Kepuasan Pasien	27
Tabel 5 Dimensi Kepuasan Pasien dan Aitem Pernyataan	28
Tabel 6 Pembobotan Elemen dan Aitem	29
Tabel 7 Gambaran Respon dari Pasien Rawat Inap	30
Tabel 8 Indeks Kepuasan Pasien, Minggu I Agustus 1998	32
Tabel 9 Indeks Kepuasan Pasien, Minggu II Agustus 1998 – Minggu IV September 1998	33
Tabel 10 Perubahan Indeks Kepuasan Pasien	34
Tabel 11 Analisis Perubahan Dimensi Kepuasan Pasien	34
Tabel 12 Analisis Kinerja Bisnis Unit Rawat Inap Bulan Agustus 1998	37
Tabel 13 Analisa Kinerja Bisnis Unit Rawat Inap Bulan September 1998	38

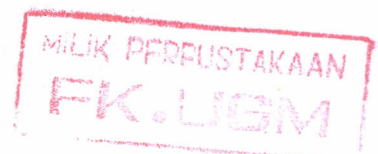


UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Pengembangan Indeks Kepuasan Pasien Sebagai Indikator Persepsi Konsumen Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Honoris Tangerang
Rusdi Maslim, dr. Rossi Sanusi, MPA, PhD
Universitas Gadjah Mada, 1999 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Berpikir	20
Gambar 2 Grafik 1 Perubahan Indeks Kepuasan Pasien Per Dimensi (Agustus 1998)	35
Gambar 3 Grafik 2 Perubahan Indeks Kepuasan Pasien Per Dimensi	36





DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Survei Persepsi Pasien