

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
PRAKATA	iii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan	3
D. Keaslian Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. TINJAUAN PUSTAKA	8
1. Rumah Sakit Pendidikan	8
2. <i>Clinical Governance</i>	10
3. <i>Patient-Centered Care</i>	13
4. Kepuasan Pasien	16
5. <i>Intention To Return</i>	19
B. Kerangka Teori	20
C. Kerangka Konsep	20
D. Pertanyaan Penelitian	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Jenis dan Desain Penelitian	22
B. Tempat dan Waktu Penelitian	22
C. Subjek Penelitian	23
1. Sampel Penelitian	23
2. Responden Penelitian	23

D. Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel Penelitian	25
E. Instrumen Penelitian	27
F. Cara Analisis Data	27
G. Etika Penelitian	29
H. Jadwal Penelitian	29
1. Tahapan Penelitian	29
2. Rencana Kerja	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
A. Hasil Penelitian	31
1. Input Layanan Kardiovaskular	31
2. Proses Layanan Kardiovaskular	33
3. Model Organisasi Rumah Sakit Pendidikan	35
4. Survey Kepuasan Pasien	41
5. Pengalaman Pasien	54
6. Explanatory Survey Kepuasan Pasien dan Pengalaman Pasien	61
B. Pembahasan	66
1. Model Pelayanan Kardiovaskular Rumah Sakit Akademik Universitas Gadjah Mada	66
2. Model Organisasi Rumah Sakit Pendidikan pada Rumah Sakit Akademik Universitas Gadjah Mada	69
3. Luaran pasien yang Mengunjungi Poli Jantung Rumah Sakit Akademik Universitas Gadjah Mada	73
4. Pengaruh Model Pelayanan Kardiovaskuler dan Model Organisasi Rumah Sakit Pendidikan terhadap Luaran Pasien Rumah Sakit Akademik Universitas Gadjah Mada	79
C. Limitasi	82
BAB V Kesimpulan dan Saran	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran	83
Daftar Pustaka	86
Lampiran	91