

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR SINGKATAN .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang .....	1
I.2. Rumusan Masalah .....	4
I.3. Tujuan Penelitian.....	4
I.4. Keaslian Penelitian .....	5
I.5. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
II. 1. Tinjauan Pustaka .....	9
II. 1. 1. Kualitas pelayanan kesehatan .....	9
II. 1. 2. Kepuasan pasien .....	10
II. 1. 3. PSQ-18.....	11
II. 1. 4. Jenis Dokter .....	11
II. 1. 5. Jenis Poli.....	12



II. 1. 6. Waktu tunggu.....	13
II. 2. Kerangka Konsep .....	14
II. 3. Hipotesis .....	14
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>15</b>
III. 1. Rancangan Penelitian .....	15
III. 2. Populasi dan Subjek Penelitian .....	15
III. 3. Kriteria Inklusi dan Eksklusi .....	15
III. 4. Variabel Penelitian .....	16
III. 5. Pengambilan Sampel .....	16
III. 6. Analisis Data .....	16
III. 7. Pertimbangan Etika .....	16
III. 8. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	17
III. 8. 1. Jenis dokter .....	17
III. 8. 2. Jenis poli .....	17
III. 8. 3. Waktu tunggu.....	18
III. 8. 4. PSQ-18.....	18
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>20</b>
IV. 1. Hasil.....	20
IV. 1. 1. Analisis jenis dokter terhadap aspek kepuasan pasien.....	21
IV. 1. 2. Analisis regresi logistik univariat pada jenis dokter .....	22
IV. 1. 3. Analisis jenis poli terhadap aspek kepuasan pasien.....	23
IV. 1. 4. Analisis waktu tunggu terhadap aspek kepuasan .....	24
IV. 2. Pembahasan .....	24
IV. 2. 1. Pengaruh jenis dokter terhadap aspek kualitas teknis .....	25
IV. 2. 2. Pengaruh jenis poli terhadap kepuasan pasien .....	26



IV. 2. 3. Pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien .....	27
IV. 3. Keterbatasan Penelitian.....	29
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	30
V. 1. Kesimpulan.....	30
V. 2. Saran .....	30
DAFTAR PUSTAKA .....	32
LAMPIRAN .....	35



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tabel Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 2. Nilai Rata-rata Masing-masing Aspek Kepuasan Pasien.....	20
Tabel 3. Analisis Jenis Dokter Terhadap Aspek Kepuasan Pasien .....	21
Tabel 4. Analisis Jenis Dokter Terhadap Aspek Kualitas Teknis .....	22
Tabel 5. Analisis Jenis Dokter Terhadap Aspek Finansial .....	22
Tabel 6. Analisis Jenis Poli Terhadap Aspek Kepuasan Pasien.....	23
Tabel 7. Analisis Waktu Tunggu Terhadap Aspek Kepuasan Pasien .....	24

## DAFTAR SINGKATAN

ACGME	<i>Accreditation Council for Graduate Medical Education</i>
CAHPS	<i>The Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems</i>
CanMEDS	<i>Canadian Medical Education Directions for Specialists</i>
EED	<i>External Eye Disease</i>
HCAHPS	<i>Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems</i>
NO	Neuro-optalmologi
PSI	<i>Patient Satisfaction Index</i>
PSQ-18	<i>Patient Satisfaction Questionnaire Short Form</i>
ROO	<i>Reconstruction, Oculoplasty, and Oncology</i>
RSUP	Rumah Sakit Umum Pusat
UGD	Unit Gawat Darurat
VSQ	<i>Visit-Specific Satisfaction Index</i>
WHO	<i>World Health Organization</i>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar penjelasan untuk calon responden.....	35
Lampiran 2. Lembar persetujuan (informed consent).....	37
Lampiran 3. Lembar identitas responden.....	38
Lampiran 4. Lembar kuesioner kepuasan pasien .....	41
Lampiran 5. Lembar untuk wawancara.....	45
Lampiran 6. Lembar ethical approval .....	46