

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR SINGKATAN .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
I.1    Latar Belakang .....	1
I.2    Rumusan Masalah .....	2
I.3    Tujuan Penelitian.....	3
I.4    Keaslian Penelitian .....	3
I.5    Manfaat Penelitian.....	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA .....	7
II.1    Faktor penentu Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	7
II.2    Kepuasan Pasien.....	9
II.3    Patient Satisfaction Questionnaire (PSQ-18) .....	11
II.4    Pengaruh Demografi terhadap Tingkat Kepuasan Pasien .....	11
II.5    Kerangka Konsep .....	14
BAB III .....	15
METODE PENELITIAN.....	15
III.1    Rancangan Penelitian .....	15
III.2    Populasi dan Subjek Penelitian .....	15

III.3	Teknik Pengambilan Data .....	15
III.4	Alat dan Bahan Penelitian .....	16
III.4.1	Alat .....	16
III.4.2	Bahan .....	16
III.5	Variabel Penelitian .....	16
III.6	Definisi Operasional .....	17
III.7	Rancangan Kegiatan Penelitian .....	18
III.8	Analisis Data .....	19
BAB IV	.....	20
HASIL DAN PEMBAHASAN	.....	20
IV.1	Hasil .....	20
IV.1.1	Hubungan Jenis Kelamin dengan Aspek Komunikasi .....	24
IV.1.2	Hubungan Usia dengan Aspek Komunikasi .....	25
IV.1.3	Hubungan Pendidikan Terakhir dengan Aspek Finansial dan Waktu yang Dhabiskan .....	26
IV.1.4	Hubungan Pekerjaan dengan Aspek Komunikasi .....	28
IV.2	Pembahasan .....	29
IV.3	Keterbatasan Penelitian .....	33
BAB V	.....	35
KESIMPULAN DAN SARAN	.....	35
V.1	Kesimpulan .....	35
V.2	Saran .....	35
DAFTAR PUSTAKA	.....	37
LAMPIRAN	.....	39

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Keaslian Penelitian.....	3
Tabel 2 Distribusi Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan Terakhir, Pekerjaan, dan Penghasilan Tiap Bulan .....	21
Tabel 3 Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Poliklinik Mata RSUP Dr. Sardjito.....	22
Tabel 4 Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Demografi Pasien .....	23
Tabel 5 Hubungan Jenis Kelamin dengan Aspek Komunikasi.....	24
Tabel 6 Hubungan Usia dengan Aspek Komunikasi .....	25
Tabel 7 Hubungan Pendidikan Terakhir dengan Aspek Finansial.....	26
Tabel 8 Hubungan Pendidikan Terakhir dengan Aspek Waktu yang Dhabiskan Dokter bersama Pasien.....	27
Tabel 9 Hubungan Pekerjaan dengan Aspek Komunikasi.....	28

## DAFTAR SINGKATAN

ANOVA	: <i>Analysis of Variance</i>
DCEPSQ	: <i>Duke Eye Clinics Patient Satisfaction Questionnaire</i>
GMC	: <i>General Medic Council's</i>
IOM	: <i>Institute of Medicine</i>
PSQ-18	: <i>Patient Satisfaction Questionnaire 18</i>
RSUP	: Rumah Sakit Umum Pusat
SD	: Sekolah Dasar
SMP	: Sekolah Menengah Pertama
SMA	: Sekolah Menengah Atas
WHO	: <i>World Health Organization</i>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembaran Penjelasan kepada Calon Subjek.....	39
Lampiran 2 Form Identitas Pasien .....	42
Lampiran 3 Kuesioner Kepuasan Pasien (PSQ-18) .....	44
Lampiran 4 Lembaran Ethical Clearance.....	48