

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>Halaman Judul</b>	i
<b>Halaman Pengesahan</b>	ii
<b>Kata Pengantar</b>	iii
<b>Daftar Isi</b>	v
<b>Daftar Tabel</b>	viii
<b>Daftar Gambar</b>	x
<b>Daftar Lampiran</b>	xi
<b>Intisari</b>	xii
<b>Abstrak</b>	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Keaslian Penelitian	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian.	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Paradigma Rumah Sakit	7
B. Kualitas Pelayanan Kesehatan	8
C. Persepsi	10
D. Konsumen dan Perilaku konsume	12
E. Instalasi Rawat Jalan	13
F. Landasan Teori	15
G. Kerangka Konsep	16



H.	Pertanyaan Penelitian	16
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
A.	Rancangan dan Jenis Penelitian	17
B.	Subyek Penelitian	17
C.	Identifikasi Variabel Penelitian	19
D.	Definisi Operasional	19
E.	Alat Penelitian	21
F.	Cara Analisis Data	23
G.	Jalannya Penelitian	24
H.	Etika Penelitian	24
I.	Jadwal Penelitian	25
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>		
A	Hasil	26
B	Pembahasan	42
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
A	Kesimpulan	50
B	Saran	52
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		54
<b>LAMPIRAN</b>		57

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jumlah Penduduk Kota Balikpapan Tahun 2003-2005	2
Tabel 2	Sepuluh Penyakit Terbesar di Balikpapan 2004	3
Tabel 3	Jumlah Pasien yang Berkunjung ke Poliklinik Empat Besar di RSRI tahun 2003 – 2005	3
Tabel 4	Proporsi Alokasi Sampel	18
Tabel 5	Jadwal Penelitian	25
Tabel 6	Karakteristik Pendidikan Pasien Berdasarkan Kunjungan ke Poliklinik RSRI Balikpapan 2006	26
Tabel 7	Karakteristik Pendapatan Pasien Berdasarkan Kunjungan ke Poliklinik RSRI Balikpapan 2006	27
Tabel 8	Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Keseluruhan RSRI	28
Tabel 9	Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Tenaga Medik RSRI per Dimensi	29
Tabel 10	Persepsi Pasien terhadap <i>Reliability</i> Pelayanan tenaga Medik per Poliklinik	31
Tabel 11	Persepsi Pasien terhadap <i>Responsiveness</i> Pelayanan Tenaga Medik per Poliklinik	32
Tabel 12	Persepsi Pasien terhadap <i>Assurance</i> Pelayanan Tenaga Medik per Poliklinik	33
Tabel 13	Persepsi Pasien terhadap <i>Empathy</i> Pelayanan Tenaga Medik per Poliklinik	34
Tabel 14	Persepsi Pasien terhadap <i>Tangible</i> Pelayanan Tenaga Medik per Poliklinik	35



Tabel 15	Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Tenaga Non-Medik per poliklinik	36
Tabel 16	Persepsi Pasien terhadap <i>Reliability</i> Pelayanan Tenaga Non-Medik per Poliklinik	37
Tabel 17	Persepsi Pasien terhadap <i>Responsiveness</i> Pelayanan Tenaga Non-Medik per Poliklinik	38
Tabel 18	Persepsi Pasien terhadap <i>Assurance</i> Pelayanan Tenaga Non-Medik per Poliklinik	39
Tabel 19	Persepsi Pasien terhadap <i>Empathy</i> Pelayanan Tenaga Non-Medik per Poliklinik	40
Tabel 20	Persepsi Pasien terhadap <i>Tangible</i> Pelayanan Tenaga Non-Medik per Poliklinik	41
Tabel 21	Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan Perbedaan Berdasarkan Perbedaan tingkat kesetiaan pasien RSRI	42

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Alur Pelayanan Instalasi Rawat Jalan	15
Gambar 2	Kerangka konsep	16



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**Analisis Kualitas Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Menurut Persepsi Pasien Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan**

YULIANI, Anastasia, Drs. Teguh Budiarto, MIM

Universitas Gadjah Mada, 2007 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	halaman 56
------------	----------------------	---------------