

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR SINGKATAN	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Pertanyaan Penelitian.....	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
F. Keaslian Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Tinjauan Pustaka	12
1. Kepuasan Pasien	12
2. Teori Caring.....	26
3. Keluarga.....	26
B. Landasan Teori	28
C. Kerangka Teori	31
D. Kerangka Konsep	32
E. Hipotesis Penelitian.....	33
BAB III METODELOGI PENELITIAN	34
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	34
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	34
C. Populasi dan Sampel.....	34
D. Variabel Penelitian	36
E. Definisi Operasional	36
F. Alat dan Cara Pengukuran.....	38
1. Kuesioner data pribadi	38
2. Kuesioner sosial-ekonomi.....	38
3. Kuesioner kepuasan pelayanan keperawatan anak	38
G. Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	40
H. Jalannya Penelitian	40
1. Tahap persiapan	40
2. Tahap pelaksanaan	40
3. Tahap penyusunan Laporan	44
I. Analisis Data	44
1. Metode pengolahan data	44

2. Analisis data.....	45
J. Etika Penelitian	46
K. Kesulitan dan Kelemahan Penelitian.....	47
1. Kesulitan Penelitian	47
2. Kelemahan Penelitian	47
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	49
A. Hasil Penelitian.....	49
1. Gambaran lokasi penelitian	49
2. Karakteristik responden	49
3. Analisis univariat	50
4. Analisis bivariat	62
B. Pembahasan	66
1. Analisis univariat	66
2. Analisis bivariat	77
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	93
A. Kesimpulan.....	93
B. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	xv
LAMPIRAN.....	xxi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Kepuasan Pasien di General Practice.....	13
Gambar 2. Kerangka Teori.....	31
Gambar 3. Kerangka Konsep	32
Gambar 4. Gambaran Kepuasan Keluarga Terhadap Pelayanan Keperawatan Rawat Inap Anak RSUD Tidar Magelang (n=92).....	51

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Komponen instrumen Parent's Perception of Satisfaction With Care From Pediatric Nurse Practitioners (PPSC-PNP)	39
Tabel 2. Demografi Responden.....	49
Tabel 3. Gambaran Kepuasan Keluarga Terhadap Pelayanan Keperawatan Secara Keseluruhan di Ruang Rawat Inap Anak RSUD Tidar Magelang Bulan Agustus-Oktober 2015	50
Tabel 4. Gambaran Komponen-Komponen Kepuasan Keluarga Terhadap Pelayanan Keperawatan di Bangsal Dahlia RSUD Tidar Magelang Bulan Agustus – Oktober 2015	52
Tabel 5. Gambaran Kepuasan dan Ketidakpuasan Komponen Komunikasi Instrumen PPSC-PNP Versi Bahasa Indonesia di Ruang Rawat Inap Anak RSUD Tidar Magelang Bulan Agustus-Oktober 2015	53
Tabel 6. Gambaran Kepuasan dan Ketidakpuasan Komponen Kompetensi Klinik Instrumen PPSC-PNP Versi Bahasa Indonesia di Ruang Rawat Inap Anak RSUD Tidar Magelang Bulan Agustus-Oktober 2015	54
Tabel 7. Gambaran Kepuasan dan Ketidakpuasan Komponen Perilaku Caring Instrumen PPSC-PNP Versi Bahasa Indonesia di Ruang Rawat Inap Anak RSUD Tidar Magelang Bulan Agustus-Oktober 2015	55
Tabel 8. Gambaran Kepuasan dan Ketidakpuasan Komponen Kontrol Keputusan Instrumen PPSC-PNP Versi Bahasa Indonesia di Ruang Rawat Inap Anak RSUD Tidar Magelang Bulan Agustus-Oktober 2015	56
Tabel 9. Gambaran Kepuasan dan Ketidapuasan Komponen General satisfaction Instrumen PPSC-PNP Versi Bahasa Indonesia di Ruang Rawat Inap Anak RSUD Tidar Magelang Bulan Agustus-Oktober 2015	57
Tabel 10. Fokus Pembahasan Komponen-Komponen Kepuasan Berdasarkan Item Pernyataan.....	57
Tabel 11. Hasil Uji Mann-Whitney antara Jenis Kelamin dengan Kepuasan Keluarga Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Anak RSUD Tidar Magelang Bulan Agustus – Oktober 2015	63
Tabel 12. Hasil Uji Mann-Whitney antara Usia Keluarga dengan Kepuasan Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Anak RSUD Tidar Magelang Bulan Agustus – Oktober 2015.....	63

Tabel 13. Hasil Uji Mann-Whitney antara Pendidikan Keluarga dengan Kepuasan Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Anak RSUD Tidar Magelang Bulan Agustus – Oktober 2015.....	64
Tabel 14. Hasil Mann-Whitney antara Lama Rawat Inap Anak dengan Kepuasan Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Anak RSUD Tidar Magelang Bulan Agustus – Oktober 2015.....	65
Tabel 15. Hasil Mann-Whitney antara Sosial-ekonomi dengan Kepuasan Keluarga Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Anak RSUD Tidar Magelang Bulan Agustus – Oktober 2015	66

DAFTAR SINGKATAN

- RSUD : Rumah Sakit Umum Daerah
- PPSC-PNP : *Parent's Perception of Satisfaction with Care from Pediatric Nurse Practitioners*
- NICU : *Neonatal Intensive Care Unit*

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Persetujuan keikutsertaan calon responden dalam penelitian.....	xxi
Lampiran 2. Persetujuan menjadi responden penelitian	xxiv
Lampiran 3. Lembar persetujuan keikutsertaan calon responden dalam penelitian (perawat)	xxv
Lampiran 4. Persetujuan menjadi responden penelitian (perawat)	xxviii
Lampiran 5. Kuesioner penelitian	xxix
Lampiran 6. Pedoman wawancara kepada perawat ruang rawat inap anak	xxxvii
Lampiran 7. Surat ijin studi pendahuluan	xxxviii
Lampiran 8. Surat ijin penelitian.....	xxxviii
Lampiran 9. Rekomendasi penelitian.....	xxxix
Lampiran 10. Ijin penelitian RSUD Tidar Magelang.....	x1
Lampiran 11. Surat <i>ethical clearance</i>	x1i