

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	II
HALAMAN PENGESAHAN	III
KATA PENGANTAR	IV
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	VI
ABSTRAK	VII
ABSTRACT	VIII
DAFTAR ISI	IX
DAFTAR TABEL	XII
DAFTAR GAMBAR	XIV
DAFTAR LAMPIRAN	XV
 BAB I. PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Penelitian	11
1.5. Keaslian Penelitian	12
 BAB II. LANDASAN TEORI	 16
2.1. Pelayanan Publik	16
2.2. Pelayanan Kesehatan	19
2.3. Pelayanan Rehabilitasi Napza atau Narkoba	25
2.4. Analisis Mutu Pelayanan Publik	30
2.5. Kerangka Alur Berpikir	41
 BAB III. METODE PENELITIAN	 46
3.1. Pendekatan atau Desain Penelitian	46
3.2. Jenis dan Sumber Data	55
3.3. Teknik Pengumpulan Data	56
3.4. Identifikasi Variabel Penelitian	57

3.5. Instrumen Penelitian	61
3.6. Uji Instrumen Penelitian	63
3.7. Populasi dan Sampel	64
3.8. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	65
BAB IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	69
4.1. Lokasi dan Wilayah	69
4.2. Sejarah Singkat RSJ. Grhasia DIY	70
4.3. Visi dan Misi RSJ. Grhasia DIY	71
4.4. Tugas Pokok dan Fungsi	72
4.5. Struktur Organisasi RSJ. Grhasia DIY	73
4.6. SDM RSJ. Grhasia DIY	74
4.7. Jenis-Jenis Pelayanan di RSJ. Grhasia DIY	76
BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN	79
5.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	79
5.2. Pengukuran Kualitas Pelayanan Rehabilitasi NAPZA RSJ. Grhasia DIY dari Perspektif Pelanggan (<i>User Based</i>)	82
5.2.1. Analisis Hubungan Antara Karakteristik Responden Dengan Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan	83
5.2.2. Analisis Variabel Pelayanan Terhadap Harapan Responden	88
5.2.3. Analisis Variabel Pelayanan Terhadap Persepsi Responden	92
5.2.4. Analisis Gap Antara Persepsi dan Harapan Responden	96
5.2.4.1. Dimensi <i>Responsivness</i>	100
5.2.4.2. Dimensi <i>Assurance</i>	102
5.2.4.3. Dimensi <i>Tangible</i>	105
5.2.4.4. Dimensi <i>Reliability</i>	107
5.2.4.5. Dimensi <i>Emphaty</i>	109
5.3. Pengukuran Kualitas Pelayanan Rehabilitasi NAPZA RSJ. Grhasia DIY dari Perspektif Pemberi Layanan (<i>Product Based</i>)	113

5.3.1. Pengukuran Mutu atau Kualitas Pelayanan Rehabilitasi NAPZA dengan Pendekatan Sumber Daya Sistem (<i>Input</i>)	115
5.3.2. Pengukuran Mutu atau Kualitas Pelayanan Rehabilitasi NAPZA dengan Pendekatan Proses Internal (<i>Process</i>)	125
5.3.3. Pengukuran Mutu atau Kualitas Pelayanan Rehabilitasi NAPZA dengan Pendekatan Tujuan (<i>Output</i>)	131
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	137
6.1. Kesimpulan	137
6.2. Saran	139
DAFTAR PUSTAKA	140

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Proyeksi Prevalensi Penyalahgunaan Narkoba Tahun 2008-2015 ...	2
Tabel 1.2	Prevalensi Penyalahguna Narkoba Pada Tiap Propinsi	3
Tabel 1.3	Perbandingan Jumlah Pasien Rehabilitasi NAPZA RSJ. Grhasia DIY dan Jumlah Penyalahguna Narkoba DIY Tahun 2009 - 2014	8
Tabel 3.1	Rincian Variabel Penelitian Evaluasi	58
Tabel 3.2	Rincian Variabel Penelitian Survei	60
Tabel 3.3	Jawaban Responden Dengan Skala Likert	61
Tabel 3.4	Pedoman Wawancara Penelitian Kualitatif	61
Tabel 4.1	Jumlah Pegawai RS Jiwa Grhasia DIY Berdasarkan Status Kepegawaian Tahun 2015	74
Tabel 4.2	Jumlah PNS dan CPNS RS Jiwa Grhasia DIY Berdasarkan Pendidikan Tahun 2015	74
Tabel 4.3	Jumlah PNS dan CPNS RS Jiwa Grhasia DIY Berdasarkan Jabatan Tahun 2015	75
Tabel 4.4	Jumlah PNS dan CPNS RS Jiwa Grhasia DIY Berdasarkan Jabatan Fungsional Tertentu Tahun 2015	75
Tabel 5.1	Hasil Uji Validitas Kuesioner Pada Bagian Harapan Responden	80
Tabel 5.2	Hasil Uji Validitas Kuesioner Pada Bagian Persepsi Responden	80
Tabel 5.3	Data Karakteristik Responden Penelitian	84
Tabel 5.4	Hasil <i>Chi Square Test</i> Hubungan Antara Variabel Pelayanan (Pasien atau Keluarga Diberi Kesempatan Menyampaikan Keluhan dan Merasa Nyaman Berkonsultasi Dengan Dokter) Dengan Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan, dan Pekerjaan)	86
Tabel 5.5	Hasil <i>Chi Square Test</i> Hubungan Antara Variabel Pelayanan (Dokter Melayani dengan Sopan, Ramah dan Melakukan Pemeriksaan dengan Seksama) Dengan Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan, dan Pekerjaan)	87
Tabel 5.6	Hasil Perhitungan Nilai Rata-Rata Harapan Responden Berdasarkan Variabel Pelayanan	89

Tabel 5.7 Hasil Perhitungan Nilai Rata-Rata Harapan Responden Berdasarkan 5 Dimensi Pelayanan	91
Tabel 5.8 Hasil Perhitungan Nilai Rata-Rata Persepsi Responden Berdasarkan Variabel Pelayanan	93
Tabel 5.9 Hasil Perhitungan Nilai Rata-Rata Persepsi Responden Berdasarkan 5 Dimensi Pelayanan	95
Tabel 5.10 Hasil Perhitungan <i>Gap Score</i> Antara Persepsi dan Harapan Responden Berdasarkan Variabel Pelayanan	97
Tabel 5.11 Hasil Perhitungan <i>Gap Score</i> Antara Persepsi dan Harapan Responden Berdasarkan 5 Dimensi Pelayanan	99
Tabel 5.12 <i>Gap Score</i> Antara Persepsi dan Harapan Responden Variabel Pelayanan Untuk Dimensi <i>Responsivness</i>	101
Tabel 5.13 <i>Gap Score</i> Antara Persepsi dan Harapan Responden Variabel Pelayanan Untuk Dimensi <i>Assurance</i>	103
Tabel 5.14 <i>Gap Score</i> Antara Persepsi dan Harapan Responden Variabel Pelayanan Untuk Dimensi <i>Tangible</i>	106
Tabel 5.15 <i>Gap Score</i> Antara Persepsi dan Harapan Responden Variabel Pelayanan Untuk Dimensi <i>Reliability</i>	108
Tabel 5.16 <i>Gap Score</i> Antara Persepsi dan Harapan Responden Variabel Pelayanan Untuk Dimensi <i>Emphaty</i>	110
Tabel 5.17 Kondisi SDM Pelayanan Rehabilitasi NAPZA RSJ. Grhasia DIY Tahun 2015	117
Tabel 5.18 Panduan Wawancara Pengukuran Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan Proses Internal	127

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Segitiga Keseimbangan Dalam Kualitas Pelayanan	31
Gambar 2.2	Kerangka Dasar Sistem	34
Gambar 2.3	Kerangka Alur Berpikir Analisis Mutu / Kualitas Pelayanan Rehabilitasi NAPZA / Narkoba	42
Gambar 3.1	Konsep Dasar Penelitian Evaluasi atau Evaluasi Program	47
Gambar 3.2	Lingkup Evaluasi Program	48
Gambar 3.3	Alur Pikir Penelitian Survei Kepuasan Pelanggan	50
Gambar 3.4	Langkah-Langkah Penelitian Kuantitatif : Survei	52
Gambar 3.5	Rumusan Hipotesis Penelitian Kuantitatif : Survei	53
Gambar 4.1	Struktur Organisasi RSJ. Grhasia DIY	73
Gambar 5.1	Alur pelayanan rehabilitasi NAPZA rawat jalan	126
Gambar 5.2	Alur pelayanan rehabilitasi NAPZA rawat inap	126
Gambar 5.3	Jumlah pasien (output) pelayanan rehabilitasi NAPZA	132

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	144
Lampiran 2. Panduan Wawancara	147
Lampiran 3. Data Nilai Harapan dan Persepsi Untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian	148
Lampiran 4. Hasil Pengujian Validitas Instrumen Penelitian Pada Aspek Harapan Responden	150
Lampiran 5. Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian Pada Aspek Harapan Responden	154
Lampiran 6. Hasil Pengujian Validitas Instrumen Penelitian Pada Aspek Persepsi Responden	156
Lampiran 7. Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian Pada Aspek Persepsi Responden	159
Lampiran 8. Rekapitulasi Data Nilai Harapan Responden	161
Lampiran 9. Rekapitulasi Data Nilai Persepsi Responden	164
Lampiran 10. Nilai Rata-rata Skor Harapan	167
Lampiran 11. Nilai Rata-rata Skor Persepsi	168
Lampiran 12. Nilai Gap Antara Persepsi Dengan Harapan Responden	169
Lampiran 13. Hasil Pengujian Chi Square Hubungan Karakteristik Responden Dengan Item Pelayanan “Pasien atau keluarga diberi kesempatan menyampaikan keluhan dan merasa nyaman berkonsultasi dengan dokter”	170
Lampiran 14. Hasil Pengujian Chi Square Hubungan Karakteristik Responden Dengan Item Pelayanan “Dokter melayani dengan sopan, ramah dan melakukan pemeriksaan dengan seksama”	173
Lampiran 15. Kondisi Sarana dan Prasarana Instalasi Rehabilitasi NAPZA RS. Jiwa Grhasia Tahun 2015	177