

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>INTISARI</b> .....	xi
<b>ABSTRACT</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Keaslian Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	10
A. Telaah Pustaka .....	10
1. Persepsi .....	10
2. Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Inap .....	11
B. Kerangka Teori .....	16
C. Kerangka Konsep .....	18
D. Pertanyaan Penelitian .....	18
E. Hipotesis Penelitian .....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	20
A. Jenis dan Rancangan Penelitian .....	20
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	20

C. Subjek Penelitian .....	20
1. Populasi Penelitian.....	20
2. Sampel Penelitian .....	20
D. Unit Analisis .....	22
E. Identifikasi Variabel penelitian.....	22
1. Variabel bebas.....	22
2. Variabel terikat .....	22
E. Definisi Operasional Variabel .....	22
F. Instrumen .....	23
G. Cara Analisis Data .....	26
H. Etika Penelitian.....	27
I. Keterbatasan Penelitian .....	27
J. Jalannya Penelitian .....	28
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>29</b>
A. Hasil Penelitian.....	29
1. Karakteristik responden .....	29
2. Analisis deskriptif.....	29
3. Hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.....	31
B. Pembahasan .....	34
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>39</b>
A. Kesimpulan.....	39
B. Saran .....	39
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>40</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>43</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. Indikator Pelayanan RSUD.M.Yunus Bengkulu untuk Ruang perawatan kelas III tahun 2013 s/d tahun 2014.....	4
Tabel 2. Jumlah Pasien PBI dan Non PBI Yang Dirawat Dikelas III Pada Tahun 2013 dan 2014.....	4
Tabel 3. Indikator Pelayanan Pelayanan RSUD.Dr.M.Yunus Bengkulu.....	5
Tabel 4. Indikator Pelayanan BOR,ALOS,BTO,TOI di Rumah Sakit menurut standar Depkes.....	6
Tabel 5. Rangkuman Hasil Pengujian Validitas Instrumen.....	25
Tabel 6. Rangkuman Pengujian Reliabilitas.....	26
Tabel 7. Distribusi responden berdasarkan karakteristik.....	29
Tabel 8. Skor Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan, Persepsi pasien Terhadap Keterampilan Petugas.....	30
Tabel 9 Analisis <i>chi-square</i> : Hubungan Variabel Persepsi Pasien Kelas III Terhadap Mutu Pelayanan.....	31
Tabel 10. Analisis <i>chis-quare</i> Hubungan Variabel Persepsi Pasien Kelas III Terhadap Keterampilan Petugas di Ruang Rawat Inap.....	32
Tabel 11. Hubungan Persepsi Pasien pada Strata Umur Terhadap Mutu Pelayanan.....	32
Tabel 12. Hubungan Persepsi Pasien Pada Strata Umur Terhadap Keterampilan Petugas.....	33

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. Persepsi (Jacobalis,2000).....	11
Gambar 2. Gambar kerangka teori Parasuraman <i>et al.</i> ,(1998) Jacobalis (2000) Scheppers, <i>et al.</i> , ( 2006),.....	17
Gambar 3. Gambar kerangka konsep penelitian .....	18

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1.Lembar Penjelasan Kepada Calon Responden .....	43
Lampiran 2.Permohonan Kesediaan Untuk Menjadi Responden Penelitian .....	45
Lampiran 3. Surat Persetujuan/ <i>Informed Consent</i> .....	46
Lampiran 4. Pedoman kuesioner .....	47
Lampiran 5.Kuesioner Pasien .....	48
Lampiran 6. Pedoman wawancara .....	52