

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikan-Nya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.

Tugas Akhir dengan judul “**Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Unit Rawat Inap Siloam Hospitals Kebon Jeruk**”

ini ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Keperawatan Strata Satu Universitas Pelita Harapan, Tangerang.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, Tugas Akhir ini tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini, yaitu kepada:

- 1) Mrs. Christine Louise Sommers, MN, RN, CNE selaku Dekan Eksekutif Fakultas Keperawatan Universitas Pelita Harapan.
- 2) Ibu Grace Solely Houghty, MBA., M.Kep selaku Penanggung Jawab Dekan, Penanggung Jawab Kepala Jurusan dan Kepala Bagian Akademik Keperawatan.
- 3) Ibu Renata Komalasari, S.Kp., MANP selaku Dosen pembimbing utama yang telah sabar memberikan bimbingan dan banyak memberi masukan serta perbaikan dalam pembuatan Tugas Akhir ini.
- 4) Ns. Shinta Yuliana Hasibuan, S.Kep selaku Co-Pembimbing Tugas Akhir, yang selalu meluangkan waktu, sabar dalam membimbing dan memberikan arahan kepada penulis.

- 5) Ibu Ni Gusti Ayu Eka S, M.Kes, selaku koordinator mata Kuliah Research and Statistic, yang sudah mengajarkan mata kuliah ini dengan baik, yang berkait dengan Tugas Akhir ini.
- 6) Semua dosen, staf, dan kepastakaan yang telah mengajar dan membimbing saya selama proses perkuliahan di Universitas Pelita Harapan.
- 7) Kedua Orang tua saya, kedua abang saya Renso Fenius Hiskia dan Friendly Mika Dolin, dan kepada Roy Denni Simanjuntak yang selalu memantau perkembangan Tugas Akhir, membantu dalam memberikan kritik dan saran, semangat dan doa dalam penyelesaian Tugas Akhir ini
- 8) Teman-teman saya Cicillia, Cindhy Theresia, Fitria, Helena, Hanna Ladrika, Juskena, Meiska, dan Mutiara yang selalu mendukung dan mendoakan.
- 9) Teman-teman terbaik saat *internship* di Siloam Hospitals Kebon Jeruk, yaitu Agnes, Alfrida, Descarina, Imelda, Johannes, Joshua, dan Ranita, yang selalu sabar saat saya emosi, memberikan semangat, saran dan membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini
- 10) Serta semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, kritik dan saran pembaca akan sangat bermanfaat bagi penulis. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Karawaci, 12 Januari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR SKEMA	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus.....	5
1.4 Pertanyaan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.5.1 Manfaat Teoritis	5
1.5.2 Manfaat Praktis	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Kerangka Konseptual dan Teoritis	7
2.1.1 Kepuasan Pasien.....	7
2.1.2 Pelayanan Keperawatan	9
2.2 Definisi Operasional dan Definisi Konseptual	11
2.3 Kajian Literatur	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	16
3.1. Desain Penelitian	16
3.2. Pertimbangan Etik	16
3.3. Populasi dan Sampel.....	18
3.3.1 Populasi	18
3.3.2 Sampel	18
3.4. Instrumen Penelitian	20
3.5. Pengumpulan Data.....	21
3.6. Analisis Data	22
3.7. Keterbatasan	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1. Hasil Penelitian.....	25
4.2. Pembahasan	26
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	33
5.1. Kesimpulan	33
5.2. Saran	33
DAFTAR PUSTAKA	35
LAMPIRAN	

DAFTAR SKEMA

Bagan 2.1. Kerangka Teori dan Kerangka Konsep Pelayanan Keperawatan....	7
Bagan 3.5. Prosedur Pengumpulan Data.....	17



DAFTAR TABEL

Tabel 2.2. Definisi Operasional dan Definisi Konseptual.....	8
Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Demografi Responden.....	25
Tabel 4.2. Distribusi Frekuensi Cara Pembayaran Responden.....	25
Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan Siloan <i>Hospitals</i> Kebon Jeruk.....	26



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	<i>Informed Consent</i> Responden dan Saksi
Lampiran B	Kuesioner Penelitian Tingkat Kepuasan Pasien
Lampiran C	Jumlah <i>Feed Back Respon</i> Terhadap Pelayanan Siloam Hospitals Kebon Jeruk Bulan Juni - Juli 2017
Lampiran D	Jumlah pasien Rawat Inap SHKJ periode Januari - Juni 2017
Lampiran E	<i>ETHICAL APPROVAL - A RESEARCH STUDY</i>
Lampiran F	Surat Ijin Penelitian di Siloam Hospitals Kebon Jeruk
Lampiran G	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Data Demografi
Lampiran H	Lembar Monitoring Bimbingan Tugas Akhir

