

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan segala kebaikan-Nya, penulis dapat menyelesaikan tesis “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PRIMAYA HOSPITAL TANGERANG“. Tesis ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan tahap pascasarjana pada Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit.

Dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan banyak dukungan serta bantuan secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ayah, Ibu, istri dan adik penulis yang telah memberikan dukungan material, moral, motivasi dan doa dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
2. Dr. Innocentius Bernarto, S.T., M.Si., M.M., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, arahan dan ilmu untuk penulis mengerjakan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis menyadari terdapat banyak kekurangan dalam Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, diperlukan segala bentuk kritik dan saran yang membangun. Besar harapan penulis semoga laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat yang positif kepada semua pihak yang membacanya.

Jakarta, 16 Juni 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR .....	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iii
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	7
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Rumah Sakit .....	9
2.2 Kepuasan Pasien.....	11
2.3 Tenaga Kesehatan.....	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	23
3.1 Objek Penelitian .....	23
3.2 Unit Analisis.....	23

3.3	Tipe Penelitian.....	24
3.4	Operasional Variabel Penelitian.....	24
3.4.1	Variabel Dependen (Variabel Terikat).....	25
3.5	Populasi dan Sampel.....	32
3.5.1	Metode Pengambilan Sampel.....	32
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.6.1	Skala Pengukuran Variabel.....	34
3.7	Metode Analisis Data .....	35
3.7.1	Uji Model Pengukuran atau Outer Model.....	35
3.8	Pengujian Instrumen Penelitian.....	37
3.8.1	Hasil Uji Instrumen.....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>40</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	40
4.1.1	Profil Responden.....	40
4.1.2	Deskriptif Variabel.....	42
4.1.2.1	Tenaga Kesehatan.....	43
4.1.2.2	Penunjang Medis.....	44
4.1.2.3	Fasilitas Rumah Sakit.....	47
4.1.2.4	Administrasi Pendaftaran dan Kasir.....	49
4.2	Pembahasan.....	52
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>64</b>
5.1	Kesimpulan.....	64
5.2	Implikasi Manajerial.....	65
5.3	Keterbatasan dan Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	67
Daftar Pustaka .....		68

## DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Nama Tabel	Halaman
1.1	Ekspektasi Manajemen dan Fakta Samping Pasien Ferbruari 2021	5
3.1	Definisi Operasional Variabel dan Indikator Penelitian	28
3.2	Pengukuran Variabel Penelitian	34
3.3	Uji Validasi Konvergen	38
3.4	Uji Validasi Diskriminasi	39
4.1	Profil Responden	41
4.2	Tenaga Kesehatan	44
4.3	Penunjang Medis	46
4.4	Fasilitas Rumah Sakit	47
4.5	Administrasi dan Kasir	49
4.6	Rumah Sakit secara Keseluruhan	51
4.7	Tenaga Kesehatan Krostabulasi Non BPJS - BPJS	52
4.8	Fasilitas Rumah Sakit Krostabulasi Non-BPJS dan BPJS	55
4.9	Penunjang Medis Krostabulasi Non BPJS dan BPJS	57
4.10	Administrasi dan Kasir Krostabulasi Non BPJS - BPJS	58
4.11	Tenaga Kesehatan Krostabulasi Pasien - Keluarga	59
4.12	Penunjang Medis - Krostabulasi Pasien - Keluarga	60
4.13	Fasilitas Rumah Sakit Krostabulasi Pasien - Keluarga	61