



**TINGKAT KEPUASAN PASIEN DENGAN MEMBANDINGKAN ANTARA  
PERSEPSI DAN HARAPAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RSD  
dr. SOEBANDI JEMBER TAHUN 2011**

**SKRIPSI**

Oleh

**Muhammad Syafi'i  
NIM 072110101085**

**BAGIAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS JEMBER  
2011**



**TINGKAT KEPUASAN PASIEN DENGAN MEMBANDINGKAN ANTARA  
PERSEPSI DAN HARAPAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RSD  
dr. SOEBANDI JEMBER TAHUN 2011**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Pendidikan S-1 Kesehatan Masyarakat  
dan mencapai gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

Oleh

**Muhammad Syafi'i  
NIM 072110101085**

**BAGIAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS JEMBER  
2011**

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Ayahanda H. Shoim. dan Ibunda Sunarsih yang telah membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang, mendidik, menempa, memberikan motivasi dan kritik yang membangun, serta tiada hentinya memberikan do'a tanpa diminta dan tanpa mengharap pamrih agar penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan mendapatkan masa depan yang cerah;
2. Kakak-kakakku (Iswatin, S.Ag. dan Mujiati, S.Pd.), yang selalu memberikan motivasi dan semangat serta bimbingannya selama penulis menempuh pendidikan dari kecil sampai sekarang
3. Kakak ipar, keponakanku serta seluruh keluarga besarku yang telah menghadirkan suasana keceriaan dan kasih sayang dalam hidup.
4. Bapak dan Ibu Guru yang telah mendidik penulis sejak duduk di bangku Taman Kanak-kanak hingga Sekolah Menengah Atas serta Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu, bimbingan dan nasehat dengan penuh kesabaran serta menanamkan kedisiplinan;
5. Agama, Bangsa dan Almamater Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember yang penulis banggakan.

## **MOTO**

Kreatifitas, kegigihan, dan keuletan dalam melakukan percepatan diri adalah kunci sukses karya besar orang-orang biasa dalam meluar-biasakan dirinya\*)

Hidup itu tidak boleh sederhana, hidup itu harus besar dan luas,  
yang sederhana adalah sikapnya\*\*)

---

\*) Izzudin, Solikhin A. 2006. *Zero To Hero : Mendahsyatkan Pribadi Biasa Menjadi Luar Biasa*. Yogyakarta : Pro-U Media

\*\*\*) Mario Teguh dalam Teguh, Mario. 2009. *Leadership Golden Ways*. Jakarta: Mario Teguh Publishing House

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Syafii

NIM : 072110101085

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: *“Tingkat Kepuasan Pasien dengan Membandingkan Antara Persepsi dan Harapan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSD dr. Soebandi Jember”* adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan skripsi ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 13 Juni 2011

Yang menyatakan,

Muhammad Syafi'i

NIM 072110101085

**SKRIPSI**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN DENGAN MEMBANDINGKAN PERSEPSI  
DAN HARAPAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RSD dr.  
SOEBANDI JEMBER**

Oleh

Muhammad Syafii

NIM 072110101085

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : dr. IGN Arya Sidemen, S.E., M.PH.

Dosen Pembimbing Anggota : Yennike Tri Herawati, S.KM., M.Kes.

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul "Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Membandingkan Antara Persepsi dan Harapan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSD dr. Soebandi Jember" telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember pada:

hari, tanggal : Senin, 13 Juni 2011

tempat : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua,

Sekretaris,

Abu Khoiri., S.KM., M.Kes.  
NIP 19790305 200501 1 002

Yennike Tri Herawati, S.KM., M.Kes.  
NIP 19781016 200912 2 001

Anggota I,

Anggota II,

Dr. IGN Arya Sidemen, S.E., M.PH.  
NIP 19630916 198903 1 008

Taufiqul Hayat, S.KM., M.Si.  
NIP 19691220 199403 1 003

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat,  
Universitas Jember

Drs. Husni Abdul Gani, M.S.  
NIP 19560810 198303 1 003

*Level Of Patient Satisfaction By Comparing The Perceptions And expectations Of Patients In Outpatient Installation RSD dr. Soebandi Jember*

**Muhammad Syafii**

*Department of Administration and Health Policy, Public Health Faculty, Jember University*

**ABSTRACT**

*Health services in government hospitals are currently facing fierce competition both by fellow health institutions and health professionals. To be still recognized, health care at government-owned Regional Hospital to be managed more professionally by improving the quality of care. Quality of service is an important factor that can form the trust of customers or patients to the hospital so they can create customer loyalty or patient. Therefore, the hospital as a health care service providers must be able to give satisfaction to his patients. Customer or patient satisfaction is a model to get more customers and to gain loyal customers yaang. Hospital patient satisfaction of services provided is determined by the difference between perceptions of service perceived (reality) and the expectation of patients to health services, including tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. One to know the level of satisfaction is the number of hospital outpatient visits. In the RSD dr. Jember Soebandi number of outpatient visits in 2010 tended to decrease significantly. The purpose of this study was to Determine the level of patient satisfaction by comparing the perceptions and expectations of patients in outpatient Installation RSD dr. Soebandi Jember. This study use the descriptive quantitative analyze method. The results showed that patient satisfaction levels provide an assessment is not satisfied where the suitability of perception and expectation is very much on health care is outpatient waiting time in outpatient care until the patient is getting the ministry of health officials as well as accuracy and speed of waiting time at dispensaries.*

**Keywords:** *health services, the level of satisfaction, patient perceptions, patient expectations*



## RINGKASAN

**Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Membandingkan Antara Persepsi Dan Harapan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan RSD dr. Soebandi Jember;** Muhammad Syafii, 072110101085; 2011: 118 halaman; Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember

Rumah Sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Setiap upaya kesehatan yang dilakukan oleh rumah sakit diharapkan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal. Pelayanan kesehatan di rumah sakit pemerintah saat ini menghadapi persaingan yang ketat baik oleh sesama institusi kesehatan maupun para profesional kesehatan. Agar tetap diakui keberadaannya, pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Daerah milik pemerintah harus dikelola lebih profesional dengan meningkatkan mutu pelayanan dan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Mutu layanan merupakan faktor yang penting yang dapat membentuk kepercayaan pelanggan atau pasien kepada rumah sakit sehingga tercipta loyalitas pelanggan atau pasien. Oleh karena itu, rumah sakit sebagai penyelenggara jasa pelayanan kesehatan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pasiennya. Kepuasan pelanggan atau pasien merupakan suatu model untuk mendapatkan pelanggan yang lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pelanggan yang setia. Kepuasan pasien rumah sakit terhadap pelayanan yang diberikan ditentukan oleh perbedaan antara persepsi terhadap pelayanan yang dirasakan (kenyataan) dan harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Salah satu untuk mengetahui tingkat kepuasan pada rumah sakit adalah jumlah kunjungan pasien rawat jalan.

RSD dr. Soebandi Jember sebagai rumah sakit kelas B pendidikan milik pemerintah Kabupaten Jember, dalam kenyataannya pada tahun 2010 jumlah kunjungan untuk pasien rawat jalan masih sering terjadi penurunan yang signifikan. Hal ini menunjukkan berkurangnya partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan rawat jalan di RSD dr. Soebandi Jember.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dengan membandingkan antara persepsi dan harapan pasien di Instalasi rawat jalan RSD dr. Soebandi Jember. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif yang berdasarkan waktunya termasuk penelitian *cross sectional*. Sampel yang dibutuhkan sebesar 100 responden meliputi pasien umum rawat jalan dengan teknik pengambilan sampel secara *simple random sampling*. Variabel penelitian meliputi karakteristik responden, persepsi responden terhadap pelayanan rawat jalan, harapan responden terhadap pelayanan rawat jalan dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan sedangkan analisis data menggunakan analisis deskriptif.

Hasil penelitian dari 100 responden menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang memberikan penilaian amat puas adalah mengenai kebersihan ruang pelayanan rawat jalan, serta ketanggapan dan kemampuan dokter dalam memberikan pelayanan di rawat jalan. Sedangkan tingkat kepuasan pasien yang memberikan penilaian puas tertinggi adalah mengenai kemampuan perawat dan sikap hormat perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan di rawat jalan kepada pasien, dan Tingkat kepuasan pasien yang memberikan penilaian tidak puas dimana antara kesesuaian persepsi dan harapan sangat jauh adalah mengenai waktu tunggu di pelayanan rawat jalan sampai pasien tersebut mendapatkan pelayanan dari petugas kesehatan serta ketepatan dan kecepatan waktu tunggu di apotik. Untuk merespon masih adanya keluhan pasien tentang waktu tunggu pasien rawat jalan sampai mendapatkan pelayanan di poliklinik serta waktu tunggu di apotik dapat dilakukan dengan adanya evaluasi kinerja disertai dengan pemberian *reward* dan *punishment* terhadap seluruh instalasi.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat terselesaikannya skripsi dengan judul *Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Membandingkan Antara Persepsi Dan Harapan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSD dr. Soebandi Jember*. Skripsi ini disusun guna memenuhi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pendidikan S-1 Kesehatan Masyarakat dan mencapai gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

Pada kesempatan ini kami menyampaikan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada dr. IGN Arya Sidemen, S.E., M.PH dan Ibu Yennike Tri Herawati S.KM., M.Kes selaku dosen pembimbing yang telah memberikan petunjuk, koreksi, serta saran hingga terwujudnya skripsi ini. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dengan membandingkan antara persepsi dan harapan pasien di Instalasi rawat jalan RSD dr. Soebandi Jember.

Terima kasih dan penghargaan kami sampaikan pula kepada yang terhormat:

1. Drs. Husni Abdul Gani, M.S., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember
2. Dr. Hj. Yuni Ermita Djatmiko, M.Kes, selaku Direktur RSD dr. Soebandi Jember.
3. Abu Khoiri, S.KM, M.Kes., selaku Ketua Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember
4. Christiyana Sandra, S.KM., M.Kes Selaku Dosen Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember
5. Taufiqul Hayat, S.KM., M.Si. selaku penguji anggota dari Bagian Perencanaan dan Program RSD dr. Soebandi Jember.
6. Ibu Sri Wahyuni S.KM., Ibu Kristin, Mas Agung dan Seluruh staf dan karyawan Bagian Perencanaan dan Program RSD dr. Soebandi Jember,
7. Seluruh keluarga besarku, terima kasih atas segala do'a, dukungan, dan perhatiannya selama ini

8. Sahabat – sahabat terbaikku, Diah Puspitasari, Chyntia Parasetiayu Ariesty, Rendra, Yuskinau Effendi, Devita, Nurul Hidayatullah, Syahvira S, Anis Mufarida, Syahrien Nuzuliya, Zulfa ZM, Amiroh Firdaus, Mega, M. Ali Mashuri.
9. Rizki Rahmaania, terima kasih atas segala curahan kasih sayang, perhatian, dan dukungannya.
10. Sahabat beserta teman-teman tebaikku di peminatan AKK, Andre, Diah, Elystina, Elista, Vika, Zulfa, Yasmin, Irien, Anggun, Sagita, Iqbal, Rizal, dan Erna
11. Syahrien dan Zulfa terima kasih atas motivasinya dan semangat untuk melanjutkan perjuangan
12. Teman – teman kos 69, mas mahendra, mas andi, mas edi, erri dan seluruh penghuni kos 69
13. Teman-teman seperjuangan, beserta kerabat dan keluarga besar Fakultas Kesehatan Masyarakat
14. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini telah kami susun dengan optimal, namun tidak menutup kemungkinan adanya kekurangan, oleh karena itu kami dengan tangan terbuka menerima masukan yang membangun. Semoga tulisan ini berguna bagi semua pihak yang memanfaatkannya.

Jember, Juni 2011

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN MOTO</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN</b> .....	vi
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>RINGKASAN</b> .....	ix
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xxiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xxv
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	6
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	6
1.3.1 Tujuan Umum .....	6
1.3.2 Tujuan Khusus .....	6
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	7
1.4.2 Manfaat Praktis .....	7
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
<b>2.1 Rumah Sakit</b> .....	8
2.1.1 Pengertian, Jenis dan Klasifikasi Rumah Sakit .....	8

2.1.2	Asas dan Tujuan .....	10
2.1.3	Tugas dan Fungsi Rumah Sakit .....	11
2.1.4	Hak dan Kewajiban Rumah Sakit .....	11
2.1.5	Kode Etik Rumah Sakit .....	13
<b>2.2</b>	<b>Pelayanan Kesehatan .....</b>	<b>14</b>
2.2.1	Pengertian Pelayanan Kesehatan .....	14
2.2.2	Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit .....	17
2.2.3	Pelayanan Rawat Jalan .....	18
<b>2.3</b>	<b>Kepuasan Pelanggan .....</b>	<b>22</b>
2.3.1	Pelanggan .....	22
2.3.2	Definisi Kepuasan Pelanggan .....	23
2.3.3	Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan .....	24
2.3.4	Sikap Petugas Rumah Sakit .....	30
2.3.5	Persepsi Pelanggan .....	31
2.3.6	Harapan Pelanggan .....	33
2.3.7	Teknik Pengukuran Kepuasan .....	36
<b>2.4</b>	<b>Kerangka Konseptual .....</b>	<b>38</b>
<b>BAB 3.</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
<b>3.1</b>	<b>Jenis Penelitian .....</b>	<b>40</b>
<b>3.2</b>	<b>Tempat dan Waktu Penelitian .....</b>	<b>40</b>
3.2.1	Tempat Penelitian .....	40
3.2.2	Waktu Penelitian .....	40
<b>3.3</b>	<b>Populasi dan Sampel .....</b>	<b>40</b>
3.3.1	Populasi .....	40
3.3.2	Sampel dan Besar Sampel .....	41
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel .....	42
<b>3.4</b>	<b>Variabel dan Definisi Operasional .....</b>	<b>43</b>
3.4.1	Variabel Penelitian .....	43

3.4.2	Definisi Operasional .....	43
<b>3.5</b>	<b>Data dan Sumber Data .....</b>	<b>48</b>
<b>3.6</b>	<b>Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data .....</b>	<b>49</b>
3.6.1	Teknik Pengumpulan Data .....	49
3.6.2	Instrumen Pengumpulan Data .....	49
<b>3.7</b>	<b>Teknik Penyajian dan Analisa Data .....</b>	<b>50</b>
<b>3.8</b>	<b>Alur Penelitian .....</b>	<b>52</b>
<b>BAB 4.</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>53</b>
<b>4.1</b>	<b>Gambaran Umum RSD dr. Soebandi Jember .....</b>	<b>53</b>
<b>4.2</b>	<b>Identifikasi Karakteristik Responden .....</b>	<b>59</b>
<b>4.3</b>	<b>Persepsi dan Harapan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan RSD dr. Soebandi Jember .....</b>	<b>62</b>
<b>4.3</b>	<b>Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Perbandingan Nilai Persepsi dan Harapan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan RSD dr. Soebandi Jember .....</b>	<b>91</b>
<b>BAB 5.</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>112</b>
<b>5.1</b>	<b>Kesimpulan .....</b>	<b>112</b>
<b>5.2</b>	<b>Saran .....</b>	<b>113</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>KETERANGAN</b>	<b>HALAMAN</b>
1.1	Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan RSD dr. Soebandi Jember Tahun 2008-2010	5
3.4	Definisi Operasional	43
4.1	Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	59
4.2	Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.3	Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	60
4.4	Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
4.5	Tingkat Persepsi dan harapan Pasien Terhadap Kebersihan Ruang Pelayanan Rawat Jalan	63
4.6	Tingkat Persepsi dan harapan Pasien Terhadap Kerapian Ruang Pelayanan Rawat Jalan	63
4.7	Tingkat Persepsi dan harapan Pasien Terhadap Kenyamanan di Ruang Tunggu Pelayanan Rawat Jalan	64
4.8	Tingkat Persepsi dan harapan Pasien Terhadap Kenyamanan Ruang Pelayanan Rawat Jalan	65
4.9	Tingkat Persepsi dan harapan Pasien Terhadap Kondisi Gedung Instalasi Rawat Jalan	65
4.10	Tingkat Persepsi dan harapan Pasien Terhadap Kelengkapan dan Kesiapan Alat-Alat Pemeriksaan Kesehatan	66
4.11	Tingkat Persepsi dan harapan Pasien Terhadap Ketepatan Jam Buka Pelayanan Rawat Jalan	68
4.12	Tingkat Persepsi dan harapan Pasien Terhadap Prosedur Pelayanan Rawat Jalan	69
4.13	Tingkat Persepsi dan harapan Pasien Terhadap Pelayanan pemeriksaan dan pengobatan di pelayanan Rawat Jalan	70
4.14	Tingkat Persepsi dan harapan Pasien Terhadap Waktu Tunggu di Pelayanan Rawat Jalan	71



4.15	Tingkat Persepsi dan harapan Pasien Terhadap Ketanggapan Petugas Administrasi di Pelayanan Rawat Jalan	72
4.16	Tingkat Persepsi dan harapan Pasien Terhadap Ketanggapan Dokter di pelayanan Rawat Jalan	73
4.17	Tingkat Persepsi dan harapan Pasien Terhadap Ketanggapan Perawat di pelayanan Rawat Jalan	74
4.18	Tingkat Persepsi dan harapan Pasien Terhadap Pemberian Informasi dari Petugas Administrasi di pelayanan Rawat Jalan	74
4.19	Tingkat Persepsi dan harapan Pasien Terhadap Pemberian Informasi dari Dokter di pelayanan Rawat Jalan	75
4.20	Tingkat Persepsi dan harapan Pasien Terhadap Pemberian Informasi dari Perawat di pelayanan Rawat Jalan	76
4.21	Tingkat Persepsi dan harapan Pasien Terhadap Penjelasan Dokter Tentang Penyakit Atau Diagnosa di pelayanan Rawat Jalan	76
4.22	Tingkat Persepsi dan harapan Pasien Terhadap Ketepatan dan Kecepatan Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Apotik Rawat Jalan	77
4.23	Tingkat Persepsi dan harapan Pasien Terhadap Keramahan Petugas Administrasi di Pelayanan Rawat Jalan	80
4.24	Tingkat Persepsi dan harapan Pasien Terhadap keramahan dokter di Pelayanan Rawat Jalan	81
4.25	Tingkat Persepsi dan harapan Pasien Terhadap Keramahan Perawat di Pelayanan Rawat Jalan	81
4.26	Tingkat Persepsi dan harapan Pasien Terhadap Kemampuan Dokter dalam Memberi Pelayanan Kesehatan di Pelayanan Rawat Jalan	82
4.27	Tingkat Persepsi dan harapan Pasien Terhadap Kemampuan Perawat dalam Memberi Pelayanan Kesehatan di Pelayanan Rawat Jalan	83
4.28	Tingkat Persepsi dan harapan Pasien Terhadap Keamanan Pelayanan dan Kepercayaan di Pelayanan Rawat Jalan	83
4.29	Tingkat Persepsi dan harapan Pasien Terhadap Perhatian Petugas Administrasi Terhadap Pertanyaan dan Keluhan Pasien di Pelayanan Rawat Jalan	85
		86

4.30	Tingkat Persepsi dan harapan Pasien Terhadap Perhatian Dokter Terhadap Pertanyaan dan Keluhan Pasien di Pelayanan Rawat Jalan	87
4.31	Tingkat Persepsi dan harapan Pasien Terhadap Perhatian Perawat Terhadap Pertanyaan dan Keluhan Pasien di Pelayanan Rawat Jalan	87
4.32	Tingkat Persepsi dan harapan Pasien Terhadap Sikap Hormat Petugas Administrasi dalam Memberikan Pelayanan Rawat Jalan	88
4.33	Tingkat Persepsi dan harapan Pasien Terhadap Sikap Hormat Dokter dalam Memberikan Pelayanan Rawat Jalan	88
4.34	Tingkat Persepsi dan harapan Pasien Terhadap Sikap Hormat Perawat dalam Memberikan Pelayanan Rawat Jalan	88
4.35	Tingkat Persepsi dan harapan Pasien Terhadap Sikap Adil yang Ditunjukkan Oleh Petugas Administrasi di Pelayanan Rawat Jalan	89
4.36	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kebersihan Ruang Pelayanan Rawat Jalan	93
4.37	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kerapian Ruang Pelayanan Rawat Jalan	93
4.38	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kenyamanan Ruang Tunggu di Pelayanan Rawat Jalan	94
4.39	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kenyamanan Ruang Pelayanan Rawat Jalan	94
4.40	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kondisi Gedung Instalasi Rawat Jalan	95
4.41	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kelengkapan dan Kesiapan Alat-Alat Pemeriksaan Kesehatan	96
4.42	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Ketepatan Jam Buka Pelayanan Rawat Jalan	96
4.43	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Prosedur Pelayanan Rawat Jalan	97
4.44	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan di Rawat Jalan	97
4.45	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Waktu Tunggu di Pelayanan rawat Jalan	98

4.46	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Ketanggapan Petugas Administrasi di Pelayanan Rawat Jalan	98
4.47	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Ketanggapan Dokter di Pelayanan Rawat Jalan	99
4.48	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Ketanggapan Perawat di Pelayanan rawat Jalan	99
4.49	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pemberian Informasi Dari Petugas Administrasi di Pelayanan rawat Jalan	100
4.50	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pemberian Informasi dari Dokter di Pelayanan Rawat Jalan	100
4.51	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pemberian Informasi dari Perawat di Pelayanan Rawat Jalan	100
4.52	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Penjelasan Dokter Tentang Diagnosa atau Penyakit	101
4.53	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Ketepatan dan Kecepatan Waktu Tunggu di Apotik Rawat Jalan	102
4.54	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Keramahan Petugas Administrasi Dalam Memberikan Pelayanan	102
4.55	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Keramahan Dokter Dalam Memberikan Pelayanan	103
4.56	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Keramahan Perawat Dalam Memberikan Pelayanan	103
4.57	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kemampuan Dokter Dalam Memberikan Pelayanan	104
4.58	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kemampuan Perawat Dalam Memberikan Pelayanan	104
4.59	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Keamanan Pelayanan dan Kepercayaan Pelayanan Rawat Jalan	105
4.60	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perhatian Petugas Administrasi Terhadap Keluhan Pasien	105
4.61	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perhatian Dokter Terhadap	106

	Keluhan Pasien	
4.62	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perhatian Perawat Terhadap Keluhan Pasien	106
4.63	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Sikap Hormat Petugas Administrasi Dalam Memberikan Pelayanan	106
4.64	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Sikap Hormat Dokter Dalam Memberikan Pelayanan	107
4.65	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Sikap Hormat Perawat dalam Memberikan Pelayanan	107
4.66	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Sikap Adil Dari Petugas Administrasi di Pelayanan Rawat Jalan	107

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>KETERANGAN</b>	<b>HALAMAN</b>
2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan	25
2.2	Pengaruh Harapan Terhadap Kepuasan	36
2.4	Kerangka Konseptual	38
3.8	Alur Penelitian	51

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>NO.</b>	<b>KETERANGAN</b>
Lampiran 1	Lembar Persetujuan Responden ( <i>Informed Consent</i> )
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian
Lampiran 3	Alur Pasien Rawat Jalan RSD dr. Soebandi Jember
Lampiran 4	Dokumentasi
Lampiran 5	Surat Tugas
Lampiran 6	Ijin Penelitian