

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DEPAN	i
SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PRASYARAT GELAR	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
PERNYATAAN ORISIONALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
<i>SUMMARY</i>	viii
RINGKASAN	x
<i>ABSTRACT</i>	xii
ABSTRAK	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN, DAN ISTILAH	xx
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Kajian Masalah	8
1.3 Batasan Masalah	11
1.4 Rumusan Masalah	11
1.5 Tujuan Penelitian	12
1.5.1 Tujuan umum	12
1.5.2 Tujuan khusus	12
1.6 Manfaat Penelitian	12
1.6.1 Manfaat terapan	12
1.6.2 Manfaat keilmuan	13
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Rumah Sakit	14
2.1.1 Pengertian	14
2.1.2 Tujuan dan fungsi rumah sakit	15
2.1.3 Klasifikasi rumah sakit	16
2.2 Indeks Kepuasan Pasien	17
2.2.1 Pengertian kepuasan pasien	17
2.2.2 Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien	19
2.3 Teori Kepatuhan	26
2.4 <i>Work Engagement</i>	29
2.4.1 Pengertian <i>work engagement</i>	29
2.4.2 Dimensi <i>work engagement</i>	32
2.4.3 Karakteristik <i>work engagement</i>	35
2.4.4 Faktor yang mempengaruhi <i>work engagement</i>	36

2.4.5 Pengukuran <i>Work Engagement</i>	40
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL	41
3.1 Kerangka Konseptual.....	41
BAB 4 METODE PENELITIAN	44
4.1 Jenis dan Rancang Bangun Penelitian.....	44
4.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	44
4.2.1 Lokasi.....	44
4.2.2 Waktu Penelitian.....	46
4.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	46
4.3.1 Populasi.....	46
4.3.2 Besar sampel.....	46
4.4 Kerangka Operasional.....	48
4.5 Variabel, definisi operasional, cara pengukuran dan cara pengolahan setiap variabel.....	50
4.6 Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data.....	53
4.7 Pengolahan dan Analisis Data.....	53
4.8 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	55
BAB 5 HASIL DAN ANALISIS DATA	56
5.1 Gambaran Umum.....	56
5.1.1 Gambaran Umum RSUD Dr. Soetomo Surabaya.....	56
5.1.2 Gambaran Umum Responden.....	57
5.2 Faktor Organisasi.....	60
5.2.1. Budaya Organisasi.....	60
5.2.2. Kepemimpinan.....	60
5.2.3. Supervisi.....	61
5.2.4. Manajemen dan rekan kerja.....	62
5.4 <i>Work Engagement</i>	62
5.5. Analisis Faktor Organisasi terhadap <i>Work Engagement</i>	64
5.6 Isu Strategis.....	66
5.7 Rekomendasi.....	67
BAB 6 PEMBAHASAN	69
6.1 Faktor Organisasi.....	69
6.2 <i>Work Engagement</i>	77
6.3 Analisis Faktor Organisasi terhadap <i>Work Engagement</i>	81
6.4 Rekomendasi.....	86
BAB 7 PENUTUP	92
7.1 Kesimpulan.....	92
7.2 Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	98

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Hasil Penilaian Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di unit pelayanan RSUD Dr. Soetomo Surabaya Tahun 2016-2018.....	2
Tabel 1.2	Hasil Penilaian Kepuasan Karyawan dan Masyarakat di RSUD Dr. Soetomo Surabaya Tahun 2017 dan 2018.....	4
Tabel 1.3	Indeks Kepuasan Karyawan Terhadap Pelayanan Unit Kerja di RSUD Dr. Soetomo Surabaya Tahun 2018.....	6
Tabel 1.4	Indeks Kepuasan Karyawan Terhadap Pelayanan RSUD Dr. Soetomo Surabaya Tahun 2018.....	7
Tabel 4.1	Unit Pelayanan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya tahun 2019.....	43
Tabel 4.2	Variabel, Definisi Operasional, Indikator, Cara Pengukuran, dan Skala Data	50
Tabel 5.1	Distribusi Jenis Kelamin Karyawan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya Tahun 2020.....	57
Tabel 5.2	Distribusi Profesi Karyawan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya Tahun 2020.....	57
Tabel 5.3	Distribusi Status Kepegawaian Karyawan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya Tahun 2020.....	58
Tabel 5.4	Distribusi Jabatan Karyawan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya Tahun 2020.....	58
Tabel 5.5	Distribusi Jenis Kelamin, Profesi, Status Kepegawaian dan Jabatan terhadap Work Engagement Karyawan RSUD Dr. Soetomo Surabaya Tahun 2020.....	59
Tabel 5.6	Distribusi Penilaian Budaya Organisasi Karyawan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya Tahun 2020.....	60
Tabel 5.7	Distribusi Penilaian Kepemimpinan Menurut Karyawan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya Tahun 2020.....	61
Tabel 5.8	Distribusi Penilaian Supervisi Menurut Karyawan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya Tahun 2020.....	61
Tabel 5.9	Distribusi Penilaian Manajemen dan Rekan Kerja Menurut Karyawan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya Tahun 2020.....	62
Tabel 5.10	Distribusi Dimensi <i>Vigor</i> Menurut Karyawan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya Tahun 2020.....	63
Tabel 5.11	Distribusi Dimensi <i>Dedication</i> Menurut Karyawan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya Tahun 2020.....	63
Tabel 5.12	Distribusi Dimensi <i>Absorption</i> terhadap <i>Work Enggament</i> ..	64
Tabel 5.13	Distribusi Hasil Pengukuran <i>Work Engagement</i> Menurut Karyawan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya Tahun 2020.....	64

Tabel 5.14	Pengaruh Faktor Organisasi terhadap <i>Work Engagement</i> Karyawan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya Tahun 2020.....	65
Tabel 5.15	Isu Strategis Hasil Penelitian di RSUD Dr. Soetomo Surabaya Tahun 2020.....	66
Tabel 5.16	Rekomendasi Berdasarkan Isu Strategis Hasil Penelitian di RSUD Dr. Soetomo Surabaya Tahun 2020.....	68

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1.1	Pemetaan Kepuasan Pelanggan Eksternal Berdasarkan Prioritas Aspek Pelayanan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya pada tahun 2017.....	6
Gambar 1.2	Pemetaan Kepuasan Pelanggan Eksternal Berdasarkan Prioritas Aspek Pelayanan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya pada tahun 2018.....	6
Gambar 1.3	Kajian Masalah Penelitian.....	8
Gambar 3.1	Kerangka Konseptual Konsep.....	43
Gambar 4.1	Kerangka Operasional Penelitian.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Lembar PSP Responden.....	98
Lampiran 2	<i>Inform consent</i>	99
Lampiran 3	Kuesioner.....	100
Lampiran 4	Hasil Pengolahan Statistik.....	105

DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN, DAN ISTILAH

Daftar Arti lambang

%	=	Persentase
>	=	Lebih besar
≥	=	Lebih besar dari sama dengan
<	=	Kurang dari
≤	=	Kurang dari sama dengan

Daftar Arti Singkatan

IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat
IRIR	=	Instalasi Rawat Intensif dan Reanimasi
NGT	=	<i>Nominal Group Technique</i>
KTP	=	Kartu Tanda Penduduk
RS	=	Rumah Sakit
RSUD	=	Rumah Sakit Umum Daerah
SDM	=	Sumber Daya Manusia
UU	=	Undang-undang

Daftar Istilah

-