

DAFTAR ISI

Halaman

Halaman Judul dan Persyaratan Gelar	i
Lembar Pernyataan.....	ii
Lembar Persetujuan	iii
Lembar Pengesahan	iv
Motto.....	v
Ucapan Terima Kasih.....	vi
Abstract.....	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar	vii
Daftar Singkatan	viii
Daftar Lampiran	viii

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan	6
1.3.1 Tujuan Umum	6
1.3.2 Tujuan Khusus	7
1.4 Manfaat	8
1.4.1 Teoritis	8
1.4.2 Praktis	8

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Dasar Rumah Sakit	
2.1.1 Pengertian Rumah Sakit.....	9
2.1.2 Peran, Fungsi, dan karakteristik Jasa Rumah sakit.....	10
2.1.3 Pelayanan Kesehatan Rawat Inap.....	11
2.2 Konsep Mutu Pelayanan Rumah Sakit	
2.2.1 Pengertian Mutu.....	12
2.2.2 Dimensi Kualitas Jasa.....	14
2.2.3 Mengukur Mutu.....	17
2.2.4 Kebutuhan Manusia.....	17
2.2.5 Penilaian Pasien.....	20
2.2.6 Harapan Pasien.....	20
2.2.7 Kepuasan Pasien.....	23
2.3 Asuhan Keperawatan	
2.3.1 Pengertian Asuhan Keperawatan.....	28
2.3.2 Paradigma Keperawatan.....	30
2.3.3 Pendekatan Dalam Keperawatan.....	34
2.3.4 Kualitas Asuhan Keperawatan.....	35
2.3.5 Peran Perawat.....	40
2.3.6 Pendekatan Asuhan Keperawatan.....	45

BAB 3	KERANGKA KONSEPTUAL	
3.1	Kerangka Konseptual	49
BAB 4	METODE PENELITIAN	
4.1	Desain/Rancangan Penelitian.....	51
4.2	Desain Sampling	52
4.2.1	Populasi	50
4.2.2	Sampel	50
4.2.3	Sampling.....	54
4.3	Identifikasi Variabel	54
4.3.1	Definisi Operasional	55
4.4	Kerangka Kerja.....	60
4.5	Pengumpulan dan Pengolahan Data	61
4.5.1	Instrumen Penelitian	61
4.5.2	Tempat dan Waktu Penelitian	62
4.5.3	Prosedur Pengumpulan Data	62
4.5.4	Cara Analisis Data	63
4.6	Etika penelitian	66
4.6.1	Lembar Persetujuan menjadi Responden	66
4.6.2	Tanpa Nama.....	66
4.6.3	Kerahasiaan.....	67
4.7	Keterbatasan Penelitian.....	67
BAB 5	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1	Hasil Penelitian.....	68
5.1.1	Gambarann Umum Lokasi Penelitian.....	68
5.1.2	Karakteristik Demografi Responden.....	71
5.1.3	Data Khusus.....	75
5.2	Pembahasan.....	95
BAB 6	KESIMPULAN DAN SARAN	112
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN	118

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4. 1 Definisi Operasional Penelitian Analisis Penilaian dan Harapan Pasien Terhadap Peran Perawat Sebagai Indikator Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Bedah G RSUD Dr. Soetomo, Surabaya.....	54
Tabel 5. 1 Distribusi Data Penilaian Pasien Terhadap Peran Care Giver Perwat Yang Berhubungan Dengan Pemenuhan Kebutuhan Fisiologis Pasien	74
Tabel 5. 2 Distribusi Data Penilaian Pasien Terhadap Peran Care Giver Perwat Yang Berhubungan Dengan Pemenuhan Kebutuhan Psikologis Pasien	78
Tabel 5. 3 Distribusi Data Penilaian Pasien Terhadap Peran Care Giver Perwat Yang Berhubungan Dengan Pemenuhan Kebutuhan Sosial Pasien	81
Tabel 5. 4 Distribusi Data Penilaian Pasien Terhadap Peran Care Giver Perwat Yang Berhubungan Dengan Pemenuhan Kebutuhan Spiritual Pasien	83
Tabel 5. 5 Distribusi Data Penilaian Pasien Terhadap Peran Client Advocate Perawat.	85
Tabel 5. 6 Distribusi Data Penilaian Pasien Terhadap Peran Educator Perawat.	89

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Hierarki Kebutuhan Menurut Abraham Maslow	18
Gambar 2.2 Paradigma Keperawatan	30
Gambar 2.3 Rentang Sehat Sakit	32
Gambar 2.4 Bagan Pelayanan Keperawatan.....	38
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian Analisis Penilaian dan Harapan Pasien Terhadap Peran Perawat Sebagai Indikator Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Bedah G RSUD Dr. Soetomo, Surabaya.....	48
Gambar 4.1 Kerangka Kerja Penelitian Analisis Penilaian dan Harapan Pasien Terhadap Peran Perawat Sebagai Indikator Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Bedah G RSUD Dr. Soetomo, Surabaya.....	60
Gambar 5.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
Gambar 5.2 Distribusi Responden Berdasarkan Umur	71
Gambar 5.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	72
Gambar 5.4 Distribusi Responden berdasarkan Pekerjaan.....	72
Gambar 5.5 Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan.....	73
Gambar 5.6 Distribusi Responden Berdasarkan Pengalaman di Rawat Di RS Lain	73

DAFTAR SINGKATAN

ALOS	: <i>Average Length of stay</i>
BOR	: <i>Bed Occupancy Rate</i>
BTO	: <i>Bed Turn Over</i>
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
TOI	: <i>Turn Over Internal</i>
WHO	: <i>World Health Organization</i>
SD	: Standar Deviasi
M	: <i>Mean</i>
ANA	: <i>American Nurses Association</i>
UNAIR	: Universitas Airlangga
UPF	: Unit Perawatan Fungsional
RS	: Rumah Sakit
DM	: Diabetes Millitus
TT	: Tempat Tidur
UGD	: Unit Gawat Darurat
ICU	: <i>Intensive Care Unit</i>
MRS	: Masuk Rumah Sakit
KRS	: Keluar Rumah Sakit

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Lembar Permohonan Menjadi Responden.....	111
Lampiran 2 Lembar Persetujuan Menjadi Responden.....	112
Lampiran 3 Lembar Kuesioner.....	113
Lampiran 4 Perhitungan Statistik.....	123
Lampiran 5 Penilaian dan Harapan Pasien.....	136