

**SKRIPSI**

**ANALISIS CONVENIENCE PEMANFAATAN PELAYANAN PERSALINAN  
SEBAGAI REKOMENDASI PENINGKATAN KUNJUNGAN PASIEN  
UMUM DI RS DKT GUBENG POJOK SURABAYA**



**UNIVERSITAS AIRLANGGA  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
SURABAYA  
2016**

**SKRIPSI**

**ANALISIS CONVENIENCE PEMANFAATAN PELAYANAN PERSALINAN  
SEBAGAI REKOMENDASI PENINGKATAN KUNJUNGAN PASIEN  
UMUM DI RS DKT GUBENG POJOK SURABAYA**

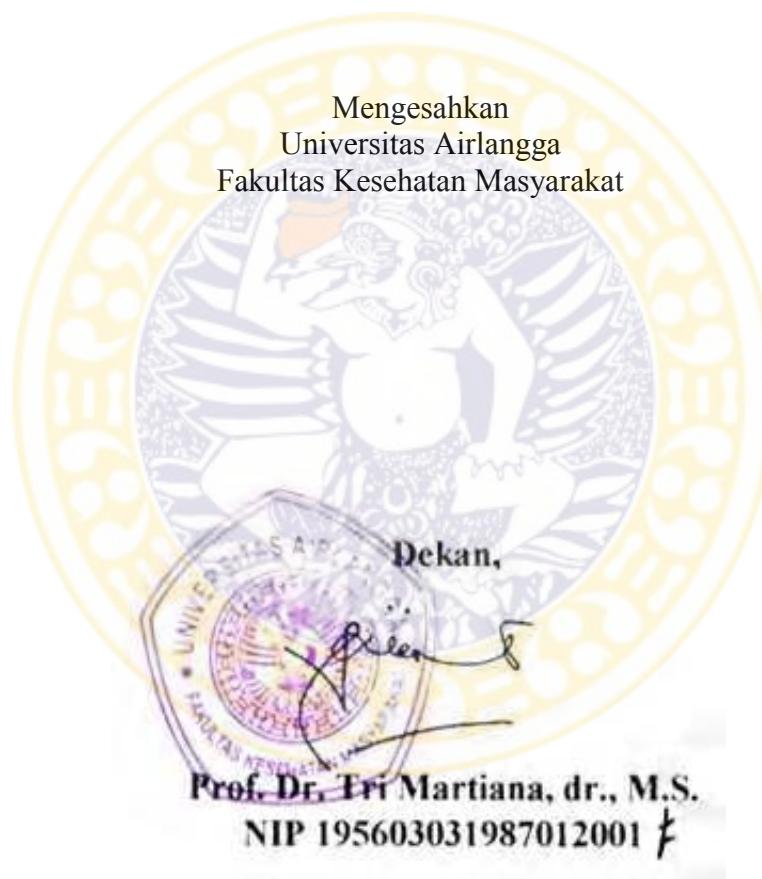


**BETY CICI ANGRAINI  
NIM. 101311123052**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
SURABAYA  
2016**

**PENGESAHAN**

Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi  
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga dan  
diterima untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar  
Sarjana Kesehatan Masyarakat (S.KM.)  
pada tanggal 3 Februari 2016



Tim Penguji:

1. Prof. Dr. Stefanus Supriyanto, dr., M.S.
2. Dr. Merryana Andriani, SKM., M.Kes.
3. Dr. Noer Saudah, S.Kep. Ns., M.Kes.

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar  
Sarjana Kesehatan Masyarakat (S.K.M.)  
Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan  
Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Airlangga

Oleh:



Surabaya, Februari 2016

Mengetahui,

Ketua Departemen,

Menyetujui,

Pembimbing,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Setya Haksama".

Dr. Setya Haksama, drg., M.Kes.  
NIP 196509141996011001

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Stefanus Supriyanto".

Prof. Dr. Stefanus Supriyanto, dr., M.S.  
NIP 194909161978021001

**SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : BETY CICI ANGRAINI  
NIM : 101311123052  
Program Studi : KESEHATAN MASYARAKAT  
Fakultas : KESEHATAN MASYARAKAT  
Jenjang : SARJANA (S1)

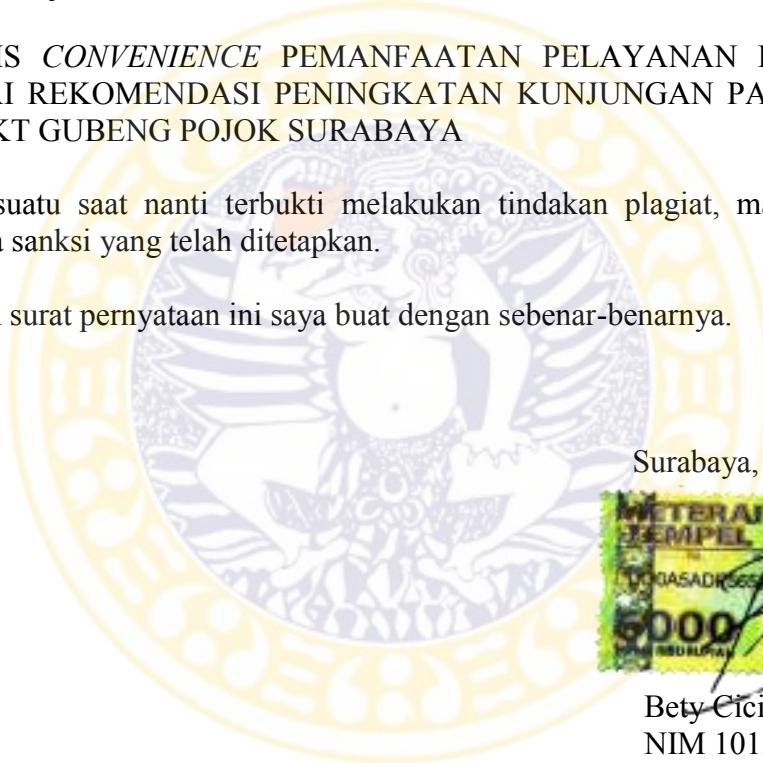
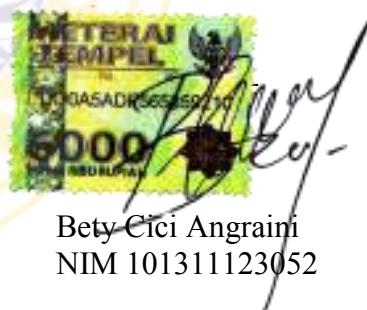
Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul:

**ANALISIS CONVENIENCE PEMANFAATAN PELAYANAN PERSALINAN SEBAGAI REKOMENDASI PENINGKATAN KUNJUNGAN PASIEN UMUM DI RS DKT GUBENG POJOK SURABAYA**

Apabila suatu saat nanti terbukti melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, Februari 2016

  
  
Bety Cici Angraini  
NIM 101311123052

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas karunianya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ANALISIS CONVENIENCE PEMANFAATAN PELAYANAN PERSALINAN SEBAGAI REKOMENDASI PENINGKATAN KUNJUNGAN PASIEN UMUM DI RS DKT GUBENG POJOK SURABAYA”, sebagai salah satu persyaratan akademis dalam rangka menyelesaikan kuliah di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam skripsi ini dijabarkan mengenai upaya peningkatan pemanfaatan pelayanan kesehatan di unit rawat inap RS DKT Gubeng Pojok Surabaya berdasarkan analisis *convenience*. *Service Convenience* yang digunakan dalam penelitian ini ada beberapa dimensi, yaitu *decision convenience*, *access convenience*, *transaction convenience*, dan *benefit convenience*. Hasil dari penelitian ini adalah pelayanan persalinan di RS DKT Gubeng Pojok Surabaya sudah baik sehingga pelaksanaan pelayanan tersebut perlu ditingkatkan meliputi dimensi *transaction convenience*, *decision convenience* dan *access convenience*. Tetapi masih ada pelayanan persalinan di RS DKT Gubeng Pojok Surabaya yang kurang baik sehingga pelaksanaannya perlu diprioritaskan dan ditingkatkan meliputi *benefit convenience*. Upaya peningkatan pemanfaatan pelayanan persalinan di RS DKT Gubeng Pojok Surabaya dilakukan melalui mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan pertimbangan ketersediaan sumber daya.

Pada kesempatan ini disampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Prof. Dr. Stefanus Supriyanto, dr., M.S., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberi petunjuk, koreksi, dan saran hingga terwujudnya skripsi ini. Kepada seluruh responden pasien di RS DKT Gubeng Pojok Surabaya yang bersedia berpartisipasi dalam penelitian dan seluruh pihak dari RS DKT Gubeng Pojok Surabaya serta jajaran manajemen RS DKT Gubeng Pojok Surabaya.

Terimakasih dan penghargaan juga disampaikan pula kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Tri Martiana, dr., M.S., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga;
2. Dr. Setya Haksama, drg., M.Kes., selaku Ketua Bagian Konsentrasi Administrasi Kebijakan dan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga;
3. Mayor CKM (K) drg. Okti Winarsih, Sp. Ort., selaku Direktur RS DKT Gubeng Pojok Surabaya;
4. Dwi Rukmeiasih, S.Kep., Ners., selaku Kepala Komite Keperawatan RS DKT Gubeng Pojok Surabaya yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian;
5. Orang tua yang tanpa lelah selalu memberikan doa, semangat, motivasi dan dukungan. Serta kakak yang telah menjadi penyemangat tersendiri dalam terselesaiannya skripsi ini;
6. Sahabat dan kawan yang senantiasa setia dan tulus mendoakan kesuksesan dan kebahagiaan bersama di masa mendatang;

7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala atas segala amal yang telah diberikan dan semoga skripsi ini berguna baik bagi diri kami sendiri maupun pihak lain yang memanfaatkan.

Surabaya, Februari 2016



## ABSTRACT

DKT Gubeng Pojok Hospital one of based military hospital provide by maternity care. Unfortunately, the utilization of labour care in the DKT Gubeng Pojok hospital decreased by 9.17% each quarterly. This objective of this researches was done to analyze service convenience as a recommendation to increase of birth attendance the hospital DKT Gubeng Pojok Surabaya.

This research was in the RS DKT Gubeng Pojok Surabaya with an observational design cross sectional study. The sum of samples was 60 respondents who are representing birth delivery patient in a month. Data was collected by using questionnaires to assess variable of service convenience include decision convenience, access convenience, transaction convenience, benefit convenience, satisfaction and services quality. The sampels was selected by systematic random sampling then analyzed by distribution of frequency, Logistic's regression and Position matrix. Data and information processing deliver strategic issues which used as a basis to optimize the utilization of maternity RS DKT Gubeng Pojok Surabaya.

Logistic Regression showed that income, habits of maternity and complications of labour has some affected on the speed of birth place decision making, preferences affected the process of choosing the place of delivering maternity, proximity to health workers and habits of maternity has an affected on access to birth place, and type of work has an influence in ease of administrative procedures. Results of the analysis of the position matrix found several sub-variables that were prioritized: 1) decision convenience still need to be improved on the speed of decision making and decide maternity place, 2) access convenience that still needs to be improved in terms of proximity to health workers, the distance and cost, 3) transaction convenience good and should be maintained 4) benefit needs to be improved of the sacrifices and benefits convenience. Matrix valuation service quality on physical evidence and guarantees still need to be improved, but not urgent, while reliability, responsiveness and concern already well but still maintained. There are recommendations which was based on research result.

Conclusions of the study showed that efforts to increase the health care utilization by public patient in labour RS DKT Gubeng Pojok is trough added maintained and increase service quality account the RS DKT Gubeng Pojok resources.

**Keywords:** *Service Quality, Service Convenience, Labour, Satisfaction,*

## ABSTRAK

Rumah Sakit DKT Gubeng Pojok merupakan rumah sakit berbasis militer yang menyelenggarakan pelayanan persalinan. Namun pemanfaatan pelayanan persalinan di kamar bersalin RS DKT Gubeng Pojok mengalami penurunan sebesar 9,17% setiap triwulannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *convenience* pemanfaatan pelayanan persalinan sebagai rekomendasi peningkatan kunjungan pasien umum di RS DKT Gubeng Pojok Surabaya.

Penelitian dilaksanakan di RS DKT Gubeng Pojok Surabaya dengan rancangan penelitian observasional *cross sectional* terhadap 60 responden yang mewakili pasien bersalin dalam satu bulan. Pengumpulan data menggunakan kuesioner untuk mengetahui penilaian responden terhadap variabel *service convenience* yang meliputi *decision convenience*, *access convenience*, *transaction convenience*, *benefit convenience*, kepuasan dan kualitas jasa. Pengambilan sampel secara *systematic random sampling* kemudian dianalisis dengan metode distribusi frekuensi, regresi logistik dan matriks posisi. Pengolahan data dan informasi menghasilkan isu strategis yang digunakan sebagai landasan dalam upaya penyusunan rekomendasi dalam peningkatan kunjungan pasien umum di RS DKT Gubeng Pojok.

Hasil penelitian dengan regresi logistik menunjukkan bahwa pendapat, kebiasaan bersalin dan penyulit persalinan memiliki pengaruh dalam kecepatan pengambilan keputusan tempat bersalin, preferensi berpengaruh terhadap proses memilih tempat persalinan, kedekatan dengan petugas kesehatan dan kebiasaan bersalin memiliki pengaruh terhadap mengakses tempat bersalin, dan jenis pekerjaan memiliki pengaruh dalam kemudahan prosedur administrasi. Hasil analisis dengan matrik posisi ditemukan beberapa sub variabel yang menjadi prioritas yaitu: 1) *decision convenience* yang perlu diperhatikan adalah masih perlu ditingkatkan mengenai kecepatan pengambilan keputusan dan memutuskan tempat bersalin, 2) *access convenience* yang juga masih perlu ditingkatkan dalam hal kedekatan dengan petugas kesehatan, jarak dan biaya, 3) *transaction convenience* sudah baik dan harus dipertahankan 4) *benefit convenience* perlu segera diperbaiki mengenai pengorbanan dan manfaat yang diperoleh. Matriks posisi penilaian kualitas jasa pada bukti fisik dan jaminan masih perlu ditingkatkan lagi namun tidak urgent, sedangkan kehandalan, daya tanggap dan kepedulian sudah baik namun tetap dipertahankan. Terdapat sejumlah rekomendasi yang disusun berdasarkan hasil temuan penelitian.

Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa upaya-upaya peningkatan pasien umum di RS DKT Gubeng Pojok Surabaya dilakukan melalui mempertahankan dan meningkatkan kenyamanan kualitas pelayanan dengan pertimbangan ketersediaan sumber daya.

**Kata kunci:** Kepuasan, Kualitas Jasa, Persalinan, *Service Convenience*

## DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Penyebab Masalah	7
1.2.1 Faktor Konsumen	8
1.2.2 Faktor Rumah Sakit	12
1.2.3 Faktor Lingkungan	17
1.3 Batasan Masalah	18
1.4 Rumusan Masalah	18
1.5 Tujuan Penelitian	19
1.5.1 Tujuan Umum	19
1.5.2 Tujuan Khusus	19
1.6 Manfaat Penelitian	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	21
2.1 Rumah Sakit	21
2.1.1 Kriteria Klasifikasi Rumah Sakit	22
2.1.2 Klasifikasi Rumah Sakit	23
2.1.3 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	24
2.1.4 Tolak Ukur <i>Performance</i> Rumah Sakit	24
2.1.5 Rumah Sakit Dinas Kesehatan Tentara	26
2.2 Pelayanan Rawat Inap	27
2.3 Teori Persalinan	27
2.3.1 Pengertian Persalinan	27
2.3.2 Bentuk Persalinan	27
2.3.3 Jenis Persalinan	28
2.3.4 Tahapan Proses Persalinan	28
2.3.5 Perencanaan Persalinan	31
2.4 Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan	31
2.4.1 Konsep Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan	32
2.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Rumah Sakit	34
2.5 Mutu Pelayanan Kesehatan	35
2.5.1 Karakteristik Jasa Pelayanan Kesehatan	31
2.5.2 Mutu Pelayanan Kesehatan	36

	Halaman
2.5.3 Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan	37
2.6 Perilaku Konsumen	39
2.6.1 Faktor-faktor Berhubungan dengan Faktor Konsumen	40
2.6.2 Kepuasan Konsumen	43
2.6.3 Pengukuran Kepuasan	44
2.7 <i>Service Convenience</i>	46
2.7.1 <i>Decision Convenience</i>	47
2.7.2 <i>Access Convenience</i>	48
2.7.3 <i>Transaction Convenience</i>	49
2.7.4 <i>Benefit Convenience</i>	50
2.7.5 <i>Post Benefit Convenience</i>	50
2.8 Upaya Peningkatan Pemanfaatan Pelayanan	51
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL	53
BAB IV METODE PENELITIAN	56
4.1 Jenis dan Rancang Bangun Penelitian	56
4.2 Populasi Penelitian	56
4.3 Responden Penelitian	56
4.3.1 Sampel	56
4.3.2 Besar Sampel	56
4.3.3 Cara Pengambilan dan Penentuan Sampel	57
4.4 Lokasi dan Waktu Penelitian	58
4.4.1 Lokasi Penelitian	58
4.4.2 Waktu Penelitian	58
4.5 Kerangka Operasional	59
4.6 Variabel dan Definisi Operasional	60
4.6.1 Variabel	60
4.6.2 Definisi Operasional	63
4.7 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	70
4.7.1 Teknik Pengumpulan Data	70
4.7.2 Instrumen Pengumpulan Data	71
4.7.3 Validitas dan Realibilitas	71
4.8 Teknis Pengolahan dan Analisis Data	72
4.8.1 Teknik Pengolahan Data	72
4.8.2 Teknik Analisis Data	72
BAB V HASIL PENELITIAN	74
5.1 Gambaran Umum RS DKT Gubeng Pojok Surabaya	74
5.1.1. Sejarah RS DKT Gubeng Pojok Surabaya	74
5.2 Gambaran Umum RS DKT Gubeng Pojok Surabaya	75
5.2.1. Visi	75
5.2.2. Misi	75
5.2.3. Falsafah	75
5.2.4. Motto	75
5.2.5. Tujuan dan Sasaran Strategis	76
5.2.6. Fasilitas dan Jenis Pelayanan	76
5.2.7. Ketenagaan RS DKT Gubeng Pojok Surabaya	77
5.2.8. Pelayanan Rawat Inap di RS DKT Gubeng Pojok Surabaya	78
5.3 Gambaran Umum Karakteristik Responden	79
5.3.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Demografi	79

	Halaman
5.3.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Psikografi	83
5.3.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Referensi	84
5.3.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Penyulit Persalinan	85
<b>5.4. Analisis Karakteristik Responden terhadap Penilaian <i>Service Convenience</i> di RS DKT Gubeng Pojok Surabaya</b>	<b>86</b>
5.4.1. Analisis Karakteristik Responden terhadap <i>Decision Convenience</i> di RS DKT Gubeng Pojok Surabaya	86
5.4.2. Analisis Karakteristik Responden terhadap <i>Access Convenience</i> di RS DKT Gubeng Pojok Surabaya	88
5.4.3. Analisis Karakteristik Responden terhadap <i>Transaction Convenience</i> di RS DKT Gubeng Pojok Surabaya	89
5.4.4. Analisis Karakteristik Responden terhadap <i>Benefit Convenience</i> di RS DKT Gubeng Pojok Surabaya	93
<b>5.5. Analisis Penilaian Responden terhadap <i>Service Convenience</i> di RS DKT Gubeng Pojok Surabaya</b>	<b>94</b>
5.5.1. <i>Decision Convenience</i>	95
5.5.2. <i>Access Convenience</i>	96
5.5.3. <i>Transaction Convenience</i>	96
5.5.4. <i>Benefit Convenience</i>	98
<b>5.6. Analisis Penilaian Responden terhadap Kepuasan di RS DKT Gubeng Pojok Surabaya</b>	<b>99</b>
5.6.1. Matriks Posisi Penilaian Kepuasan Responden terhadap <i>Service Convenience</i>	100
<b>5.7. Analisis Penilaian Responden terhadap Kualitas Jasa di RS DKT Gubeng Pojok Surabaya</b>	<b>104</b>
5.7.1. Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	105
5.7.2. Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	106
5.7.3. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	106
5.7.4. Jaminan ( <i>Assurance</i> )	107
5.7.5. Kepedulian ( <i>Empathy</i> )	107
5.7.6. Matriks Posisi Penilaian Kualitas Jasa Responden terhadap <i>Service Convenience</i>	107
<b>5.8. Faktor yang Menjadi Isu Penurunan Pemanfaatan Pelayanan Persalinan di RS DKT Gubeng Pojok</b>	<b>110</b>
<b>BAB VI PEMBAHASAN</b>	<b>113</b>
<b>6.1. Karakteristik Responden</b>	<b>113</b>
6.1.1. Karakteristik berdasarkan Demografi	113
6.1.2. Karakteristik berdasarkan Psikografi	117
6.1.3. Referensi	118
6.1.4. Penyulit Persalinan	119
<b>6.2. Hasil Pengaruh Karakteristik Responden terhadap <i>Service Convenience</i> di RS DKT Gubeng Pojok Surabaya</b>	<b>120</b>
6.3.1. <i>Decision Convenience</i>	121
6.3.2. <i>Access Convenience</i>	121
6.3.3. <i>Transaction Convenience</i>	122
6.3.4. <i>Benefit Convenience</i>	122
<b>6.3. Hasil Penilaian Responden terhadap <i>Service Convenience</i> di RS DKT Gubeng Pojok Surabaya</b>	<b>122</b>

	Halaman
6.3.1. <i>Decision Convenience</i>	122
6.3.2. <i>Access Convenience</i>	123
6.3.3. <i>Transaction Convenience</i>	124
6.3.4. <i>Benefit Convenience</i>	125
6.4. Hasil Penilaian Kepuasan Responden terhadap <i>Service Convenience</i> di RS DKT Gubeng Pojok Surabaya	125
6.5. Hasil Penilaian Kualitas Jasa terhadap <i>Service Convenience</i> di RS DKT Gubeng Pojok Surabaya	127
6.6. Rekomendasi berdasarkan Isu <i>Service Convenience</i> di RS DKT Gubeng Pojok Surabaya	128
<b>BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>131</b>
7.1 Kesimpulan	131
7.2 Saran	133
7.2.1 Saran Bagi Rumah Sakit	133
7.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	134
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>135</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
1.1	Jumlah Kunjungan Dinas dan Non Dinas Pelayanan Persalinan pada Unit Kamar Bersalin Rumah Sakit DKT Gubeng Pojok tahun 2014-2015	4
1.2	Jumlah Kunjungan Dinas dan Non Dinas Pelayanan Persalinan pada Unit Kamar Bersalin Rumah Sakit DKT Gubeng Pojok tahun 2014-2015	5
4.1	Definisi Operasional	63
5.1	Keadaan Ketenagaan Rumah Sakit DKT Gubeng Pojok Surabaya Tahun 2015	78
5.2	Distribusi Frekuensi Umur Responden di Rumah Sakit DKT Gubeng Pojok Tahun 2015	79
5.3	Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden di Rumah Sakit DKT Gubeng Pojok Tahun 2015	80
5.4	Distribusi Frekuensi Paritas Responden di Rumah Sakit DKT Gubeng Pojok Tahun 2015	81
5.5	Distribusi Frekuensi Pekerjaan Suami Responden di Rumah Sakit DKT Gubeng Pojok Tahun 2015	81
5.6	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendapatan Keluarga Responden di Rumah Sakit DKT Gubeng Pojok Tahun 2015	82
5.7	Distribusi Frekuensi Sumber Pembiayaan Responden di Rumah Sakit DKT Gubeng Pojok Tahun 2015	82
5.8	Distribusi Frekuensi Kebiasaan Bersalin Responden di Rumah Sakit DKT Gubeng Pojok Tahun 2015	83
5.9	Distribusi Frekuensi Alasan Utama Responden dalam Memilih Pelayanan Persalinan di Rumah Sakit DKT Gubeng Pojok Tahun 2015	84
5.10	Distribusi Frekuensi Referensi Responden di Rumah Sakit DKT Gubeng Pojok Tahun 2015	85
5.11	Distribusi Frekuensi Penyulit Persalinan Responden di Rumah Sakit DKT Gubeng Pojok Tahun 2015	85
5.12	Analisis Pengaruh Karakteristik Responden terhadap <i>Decision Convenience</i> di RS DKT Gubeng Pojok Surabaya Tahun 2015	87
5.13	Analisis Pengaruh Karakteristik Responden terhadap <i>Access Convenience</i> di RS DKT Gubeng Pojok Surabaya Tahun 2015	88
5.14	Analisis Pengaruh Karakteristik Responden terhadap <i>Technical Qualiy</i> pada <i>Transaction Convenience</i> di RS DKT Gubeng Pojok Surabaya Tahun 2015	90
5.15	Analisis Pengaruh Karakteristik Responden terhadap <i>Functional Qualiy</i> pada <i>Transaction Convenience</i> di RS DKT Gubeng Pojok Surabaya Tahun 2015	91

	Halaman
5.16 Analisis Pengaruh Karakteristik Responden terhadap <i>Functional Quality</i> pada <i>Transaction Convenience</i> di RS DKT Gubeng Pojok Surabaya Tahun 2015	91
5.17 Analisis Pengaruh Karakteristik Responden terhadap <i>Amenity</i> di RS DKT Gubeng Pojok Surabaya Tahun 2015	92
5.18 Tingkat Signifikansi Analisis Pengaruh Karakteristik Responden terhadap <i>Benefit Convenience</i> di RS DKT Gubeng Pojok Surabaya Tahun 2015	93
5.19 Penilaian Responden terhadap <i>Convenience</i> di Rumah Sakit DKT Gubeng Pojok Surabaya Tahun 2015	94
5.20 Penilaian Responden terhadap Kepuasan di Rumah Sakit DKT Gubeng Pojok Surabaya Tahun 2015	99
5.21 Penilaian Responden terhadap Kualitas Jasa di Rumah Sakit DKT Gubeng Pojok Surabaya Tahun 2015	101
5.22 Penilaian Responden terhadap <i>Convenience</i> berdasarkan Kepuasan di Rumah Sakit DKT Gubeng Pojok Surabaya Tahun 2015	104
5.23 Penilaian Responden terhadap <i>Convenience</i> berdasarkan Kepuasan di Rumah Sakit DKT Gubeng Pojok Surabaya Tahun 2015	108
5.24 Faktor yang menjadi Isu Penurunan Pemanfaatan Persalinan di Rumah Sakit DKT Gubeng Pojok Surabaya Tahun 2015	111



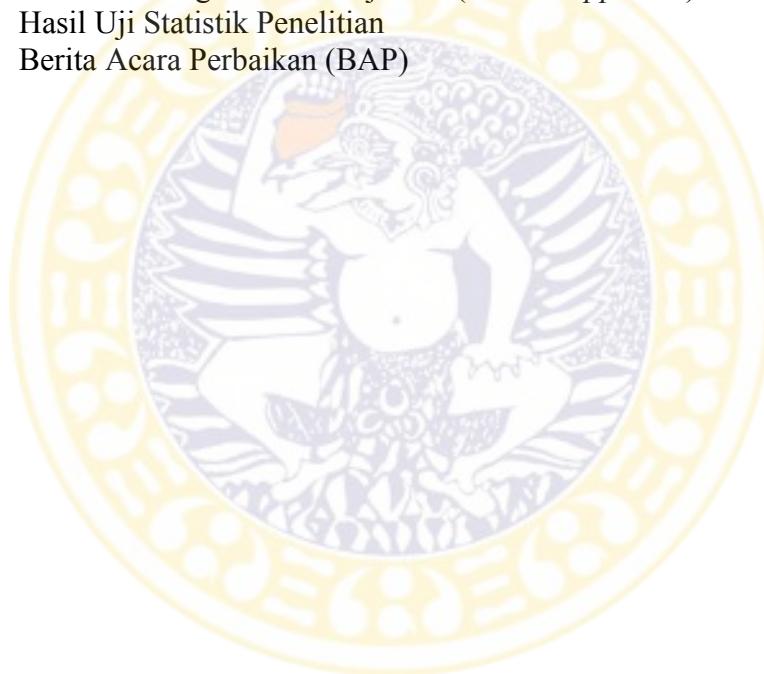
## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
1.1	Identifikasi Penyebab Masalah	7
2.1	Skala Penilaian dan Harapan	45
2.2	Model <i>Service Convenience</i>	47
3.1	Kerangka Konseptual	53
4.1	Kerangka Operasional	59
5.1	Struktur Organisasi Pelayanan Rawat Inap RS DKT Gubeng Pojok Surabaya	78
5.2	Matrik Rata-Rata Penilaian Kepuasan Responden terhadap Variabel <i>Convenience</i> di RS DKT Gubeng Pojok 2015	102
5.3	Matrik Rata-Rata Penilaian Responden pada Kualitas Jasa terhadap Variabel <i>Convenience</i> di RS DKT Gubeng Pojok 2015	109



**DAFTAR LAMPIRAN**

Nomor	Judul Lampiran
1.	Surat Izin Pengambilan Data Awal di RS DKT Gubeng Pojok Surabaya tahun 2015
2.	Lembar Penjelasan Sebelum Penelitian untuk pasien di RS DKT Gubeng Pojok Surabaya tahun 2015
3.	<i>Informed Consent</i> Penelitian untuk pasien di RS DKT Gubeng Pojok Surabaya tahun 2015
4.	Kuesioner penelitian untuk pasien di RS DKT Gubeng Pojok Surabaya tahun 2015
5.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
6.	Surat Ijin Penelitian di RS DKT Gubeng Pojok Surabaya
7.	Surat Keterangan Lolos Kaji Etik ( <i>Ethical Approval</i> )
8.	Hasil Uji Statistik Penelitian
9.	Berita Acara Perbaikan (BAP)



## DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

### Daftar Arti Lambang

%	= Persentase
$\alpha$	= Derajat Kepercayaan
>	= Lebih Dari
B	= Odds Ratio
d	= Besar Penyimpangan yang Masih Bisa Ditolerir
n	= Besar Sampel
N	= Besar Populasi
p	= Probabilitas Suatu Kejadian
Rp	= Rupiah
Z	= Nilai Standar Normal

### Daftar Singkatan

BPJS	= Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
DKT	= Dinas Kesehatan Tentara
Hankam	= Pertahanan Keamanan
KARS	= Komisi Akreditasi Rumah Sakit
RS	= Rumah Sakit
SD	= Sekolah Dasar
SDM	= Sumber Daya Manusia
SMA	= Sekolah Menengah Atas
SMP	= Sekolah Menengah Pertama
TNI	= Tentara Nasional Indonesia

