

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PRASYARAT GELAR MAGISTER	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING TESIS	iv
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
RINGKASAN	x
SUMMARY	xii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
DAFTAR SINGKATAN.....	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Kajian Masalah.....	7
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.4.1 Tujuan umum.....	10
1.4.2 Tujuan khusus.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
1.5.1 Manfaat teoritis.....	11
1.4.2 Manfaat praktis	11
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Konsep Asuhan Keperawatan	12
2.1.1 Definisi asuhan keperawatan	12
2.1.2 Peran perawat.....	12
2.1.3 Proses keperawatan.....	13
2.1.4 Prinsip etika keperawatan	15
2.2 Konsep Rumah Sakit.....	16
2.2.1 Definisi rumah sakit.....	16
2.2.2 Fungsi rumah sakit.....	17
2.2.3 Klasifikasi rumah sakit	17
2.2.4 RSUD Dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek.....	18
2.3 Konsep Kepuasan.....	23
2.3.1 Definisi kepuasan kerja.....	23

2.3.2 Teori kepuasan kerja.....	25
2.3.3 Faktor-faktor kepuasan kerja	28
2.3.4 Alat ukur kepuasan kerja	34
2.4 Konsep Kualitas Pelayanan.....	38
2.4.1 Definisi kualitas pelayanan.....	38
2.4.2 Jenis kualitas pelayanan.....	38
2.4.3 Evaluasi pelayanan	40
2.4.4 Harapan pelanggan internal	41
2.4.5 <i>Internal service quality</i>	43
2.5 Keaslian Penelitian.....	47
BAB 3 KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN	54
3.1 Kerangka Konsep	54
3.2 Hipotesis Penelitian.....	55
BAB 4 METODE PENELITIAN.....	57
4.1 Desain Penelitian.....	57
4.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	57
4.2.1 Populasi.....	57
4.2.2 Sampel	58
4.2.3 Teknik sampling	58
4.3 Kerangka Operasional	61
4.4 Variabel Penelitian	61
4.4.1 Variabel independen	62
4.4.2 Variabel dependen	62
4.5 Definisi Operasional.....	63
4.6 Instrumen Penelitian.....	66
4.6.1 Instrumen karakteristik perawat.....	67
4.6.2 Instrumen <i>internal service quality</i>	67
4.6.3 Instrumen kepuasan kerja perawat.....	67
4.7 Analisis Data	69
4.7.1 Analisis deskriptif	69
4.7.2 Uji validitas dan reliabilitas	70
4.7.3 Uji regresi linear berganda.....	72
4.8 Prosedur Pengambilan Data Penelitian	75
4.9 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	76
4.10 Etika Penelitian	76
BAB 5 HASIL PENELITIAN	80
5.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	80
5.2 Karakteristik Responden	81
5.3 Deskriptif Variabel <i>Internal Service Quality</i> dan Kepuasan Kerja Perawat	83
5.4 Hasil Penelitian Analisis Data Penelitian.....	85

5.4.1 Pengaruh karakteristik perawat terhadap kepuasan kerja perawat	85
5.4.2 Pengaruh <i>internal service quality</i> terhadap kepuasan kerja perawat.....	87
5.4.3 Uji parsial (uji t).....	88
5.4.4 Koefisien determinasi (R^2)	91
BAB 6 PEMBAHASAN	92
6.1 Pengaruh Karakteristik terhadap Kepuasan Kerja Perawat.....	92
6.2 Pengaruh <i>Tools</i> terhadap Kepuasan Kerja Perawat.....	96
6.3 Pengaruh <i>Policies and Procedures</i> terhadap Kepuasan Kerja Perawat	98
6.4 Pengaruh <i>Teamwork</i> terhadap Kepuasan Kerja Perawat.....	100
6.5 Pengaruh <i>Management Support</i> terhadap Kepuasan Kerja Perawat ..	102
6.6 Pengaruh <i>Goal Alignment</i> terhadap Kepuasan Kerja Perawat	104
6.7 Pengaruh <i>Training</i> terhadap Kepuasan Kerja Perawat	105
6.8 Pengaruh <i>Communication</i> terhadap Kepuasan Kerja Perawat	107
6.9 Pengaruh <i>Rewards and Recognition</i> terhadap Kepuasan Kerja Perawat	109
6.10 Temuan Penelitian.....	110
6.11 Keterbatasan Penelitian	110
BAB 7 KESIMPULAN DAN SARAN	112
7.1 Kesimpulan.....	112
7.2 Saran.....	113
DAFTAR PUSTAKA	115

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 2.1	Ketenagaan RSUD Dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek Semester 1 Tahun 2018	23
Tabel 2.2	Keaslian Penelitian	47
Tabel 4.1	Distribusi Sampel dengan <i>Proportional Random Sampling</i> pada Perawat di RSUD Dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek..	60
Tabel 4.2	Variabel Penelitian.....	62
Tabel 4.3	Definisi Operasional Analisis Kepuasan Kerja Perawat pada <i>Internal Service Quality</i> di RSUD Dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek Bulan Juni 2019.....	63
Tabel 4.4	Sub Skala Kuesioner <i>Job Satisfaction Survey</i>	68
Tabel 4.5	Jadwal Penelitian Analisis Kepuasan Kerja Perawat pada <i>Internal Service Quality</i> di RSUD Dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek.....	76
Tabel 5.1	Karakteristik Perawat Pelaksana di RSUD Dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek Bulan Juni 2019.....	81
Tabel 5.2	Kategori Variabel <i>Internal Service Quality</i> di RSUD Dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek Bulan Juni 2019.....	84
Tabel 5.3	Identifikasi Variabel Kepuasan Kerja Perawat di RSUD Dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek Bulan Juni 2019.....	85
Tabel 5.4	Pengaruh Karakteristik terhadap Kepuasan Kerja Perawat di RSUD Dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek Bulan Juni 2019.	86
Tabel 5.5	Uji Simultan (Uji F).....	88
Tabel 5.6	Uji <i>Internal Service Quality</i> terhadap Kepuasan Perawat, di RSUD Dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek Bulan Juni 2019.	89
Tabel 5.7	Koefisien Determinasi.....	91

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 1.1	Kajian Masalah Analisa Kepuasan Perawat pada <i>Internal Service Quality</i> di RSUD Dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek.....	7
Gambar 2.1	Pertumbuhan Pelayanan Eksternal dan Internal.....	40
Gambar 2.2	Delapan Komponen dari <i>Internal Service Quality</i> (Hallowell, Schlesinger and Zornitsky, 1996).....	45
Gambar 2.3	Hubungan antara <i>Internal Service Quality</i> , Kemampuan Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen.....	45
Gambar 2.4	<i>Service Provit Chain</i> (Hesket et al., 1990).....	46
Gambar 3.1	Kerangka Konsep Analisa Kepuasan Perawat pada <i>Internal Service Quality</i> di RSUD Dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek.....	54
Gambar 4.1	Kerangka Operasional Kepuasan Perawat pada <i>Internal Service Quality</i> di RSUD Dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1	Lembar Persetujuan Etik.....	120
Lampiran 2	Surat Ijin Pengambilan Data Awal.....	121
Lampiran 3	Surat Ijin Uji Validitas.....	122
Lampiran 4	Surat Rekomendasi Penelitian Kabupaten.....	123
Lampiran 5	Surat Ijin Penelitian.....	124
Lampiran 6	Lembar Permohonan Menjadi Responden.....	125
Lampiran 7	Lembar Penjelasan Penelitian.....	126
Lampiran 8	Lembar <i>Informed Consent</i>	128
Lampiran 9	Lembar Kuesioner Penelitian.....	129
Lampiran 10	<i>Output SPSS</i>	136

DAFTAR SINGKATAN

RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
WHO	: <i>World Health Organization</i>
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
ABRI	: Angkatan Bersenjata Republik Indonesia
BUMS	: Badan Usaha Milik Swasta
PMA	: Penanaman Modal Asing
3S	: Senyum, Sapa, dan Salam
SPO	: Standar Prosedur Operasional
IGD	: Instalasi Gawat Darurat
THT-KL	: Telinga Hidung Tenggorokan Kepala Leher
VCT	: <i>Voluntary Counselling and Testing</i>
EEG	: Elektroencephalografy
ICU	: <i>Intensive Care Unit</i>
NICU	: <i>Neonatal Care Unit</i>
HCU	: <i>High Care Unit</i>
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
BLUD	: Badan Layanan Umum Daerah
JSS	: <i>Job Satisfaction Scale</i>
JDI	: <i>Job Descriptive Index</i>
MSQ	: <i>Minnesota Satisfaction Questionnaire</i>