

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DEPAN.....	i
SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PRASYARAT GELAR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
<i>SUMMARY</i>	ix
RINGKASAN	xi
<i>ABSTRACT</i>	xiii
ABSTRAK	xiv
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH.....	xxii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Kajian Masalah	8
1.2.1 Faktor Organisasi (Rumah Sakit)	9
1.2.2 Faktor Pelanggan (Pasien).....	15
1.2.3 Faktor Lingkungan.....	18
1.3 Rumusan Masalah.....	19
1.4 Tujuan Penelitian.....	20
1.4.1 Tujuan umum.....	20
1.4.2 Tujuan Khusus.....	20
1.5 Manfaat penelitian	21
1.5.1 Manfaat teoritis/ manfaat akademis.....	21
1.5.2 Manfaat Praktis/ manfaat terapan.....	21
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	22
2.1 Rumah Sakit.....	22
2.1.1 Definisi Rumah Sakit.....	22
2.1.2 Tujuan Rumah Sakit.....	23
2.1.3 Pelayanan Kesehatan Rawat Inap.....	23
2.1.4 Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap.....	24
2.1.5 Indikator Mutu Rumah Sakit.....	26
2.2 Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan (Utilisasi).....	27
2.2.1 Konsep Dasar Utilisasi Pelayanan Kesehatan.....	27
2.2.2 Perilaku Konsumen.....	29
2.2.3 Pelayanan Tenaga Medis.....	31

2.2.4	Pelayanan Tenaga Perawat.....	31
2.2.5	Nilai dan Kepuasan Pelanggan.....	31
2.3	<i>Customer Value</i>	35
2.3.1	Pengertian <i>Customer Value</i>	35
2.3.2	Faktor Penentu <i>Customer Value</i>	38
2.4	Analisis Rantai Nilai Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit.....	41
2.4.1	<i>Pre-Srevice</i>	41
2.4.2	<i>Point of Srevice</i>	42
2.4.3	<i>After Srevice</i>	43
2.5	<i>Customer Value Index</i>	44
2.5.1	Alur Proses Perhitungan <i>Customer Value Index</i>	45
2.5.2	Model Perhitungan <i>Customer Value Index</i>	48
BAB 3	KERANGKA KONSEPTUAL PENELITIAN.....	51
3.1	Kerangka Konseptual.....	51
3.2	Penjelasan Kerangka Konseptual.....	52
BAB 4	METODE PENELITIAN.....	54
4.1	Jenis dan Rancangan Penelitian.....	54
4.2	Lokasi dan Waktu.....	54
4.3	Populasi dan Sampel	55
4.3.1	Populasi	55
4.3.2	Sampel, Besar Sampel, Teknik Pengambilan Sampel..	55
4.4	Kerangka Operasional Penelitian	56
4.5	Variabel Penelitian, Definisi Operasional dan Cara Pengukuran Variabel	57
4.5.1	Variabel Penelitian.....	57
4.5.2	Definisi Operasional dan Cara Pengukuran Variabel ..	58
4.6	Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data	64
4.7	Teknik Analisis Data	64
BAB 5	HASIL DAN ANALISA DATA	67
5.1	Gambaran Umum RS Muhammadiyah Tuban	67
5.1.1	Visi	67
5.1.2	Misi	67
5.1.3	Tujuan	67
5.1.4	Motto	68
5.1.5	Jenis Pelayanan RS Muhammadiyah Tuban.....	68
5.1.6	Struktur Organisasi	69
5.2	Unit Rawat Inap RS Muhammadiyah Tuban	70
5.2.1	Sumber Daya Manusia	70
5.2.2	Sarana dan Fasilitas Rawat Inap	72
5.3	Karakteristik Responden Rawat Inap	74
5.3.1	Ruang Rawat Inap	74
5.3.2	Umur	75
5.3.3	Jenis Kelamin	75

5.3.4	Tingkat Pendidikan	76
5.3.5	Jenis Pekerjaan	77
5.3.6	Cara Pembayaran	78
5.3.7	Besar Penghasilan	79
5.3.8	Motivasi Rawat Inap	80
5.3.9	Frekuensi Rawat Inap	81
5.4	Analisis <i>Customer Value</i>	82
5.4.1	<i>Product Value</i>	82
5.4.2	<i>Service Value</i>	84
5.4.3	<i>Personnel Value</i>	87
5.4.4	<i>Image Value</i>	89
5.5	Analisis <i>Customer Cost</i>	90
5.5.1	<i>Monetary Cost</i>	91
5.5.2	<i>Time Cost</i>	93
5.5.3	<i>Energy Cost</i>	95
5.5.4	<i>Physic Cost</i>	97
5.6	Analisis <i>Customer Value Index</i>	99
5.7	Isu Strategis dan Telaah Peneliti.....	101
5.8	Rekomendasi Upaya Peningkatan Pemanfaatan Rawat Inap	105
BAB 6	PEMBAHASAN	107
6.1	Karakteristik Responden	107
6.2.1	Umur	108
6.2.2	Jenis Kelamin	108
6.2.3	Tingkat Pendidikan	108
6.2.4	Pekerjaan	109
6.2.5	Penghasilan	109
6.2.6	Motivasi Rawat Inap	110
6.2.7	Frekuensi Rawat Inap	110
6.2	<i>Customer Value</i>	111
6.3	<i>Customer Cost</i>	112
6.4	<i>Customer Value Index</i>	114
6.5	Pembahasan Rekomendasi Upaya Peningkatan Pemanfaatan Rawat Inap.....	115
BAB 7	PENUTUP	117
7.1	Kesimpulan	117
7.2	Saran	118
	DAFTAR PUSTAKA	119
	LAMPIRAN	122

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Capaian Indikator Mutu Rumah Sakit Pemerintah dan Swasta di Kabupaten Tuban Tahun 2018	2
Tabel 1.2	Data Kunjungan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Cara Pembayaran di RS Muhammadiyah Tuban Tahun 2018..	3
Tabel 1.3	Data Tarif dan Fasilitas Kamar Rawat Inap Lama dan Baru di RS Muhammadiyah Tuban.....	4
Tabel 1.4	Distribusi Pendapatan Berdasarkan Jenis Pelayanan Di Rumah Sakit Muhammadiyah Tuban	6
Tabel 4.1	Definisi Operasional dan Cara Pengukuran Variabel Penelitian di RS Muhammadiyah Tuban tahun 2019 ...	58
Tabel 5.1	Jumlah Sumber Daya Manusia (paramedis) di ruangan rawat inap RS Muhammadiyah Tuban Tahun 2019	70
Tabel 5.2	Pendidikan Paramedis di Unit Rawat Inap RS Muhammadiyah Tuban Tahun 2019	71
Tabel 5.3	Daftar Tenaga Dokter Spesialis di Unit Rawat Inap RS Muhammadiyah Tuban Tahun 2019	72
Tabel 5.4	Distribusi Tempat Tidur (TT) Dan Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Ruangan Di Unit Rawat Inap RS Muhammadiyah Tuban Tahun 2019	73
Tabel 5.5	Distribusi Fasilitas dan Tarif Kamar Berdasarkan Kelas Di Unit Rawat Inap RS Muhammadiyah Tuban Tahun 2019..	73
Tabel 5.6	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Ruangan Di Unit Rawat Inap RS Muhammadiyah Tuban Tahun 2019	74
Table 5.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Kategori Umur di Ruangan Rawat Inap RS Muhammadiyah Tuban Tahun 2019.....	75
Tabel 5.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Unit Rawat Inap RS Muhammadiyah Tuban tahun 2019....	76
Tabel 5.9	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Di Unit Rawat RS Muhammadiyah Tuban Tahun 2019.....	76
Tabel 5.10	Karakteristik Responden Berdasarkan Kategori Jenis Pekerjaan di Unit Rawat Inap RS Muhammadiyah Tuban Tahun 2019	77
Tabel 5.11	Karakteristik Pasien Rawat Inap Berdasarkan Kategori Cara Pembayaran di Unit Rawat Inap RS Muhammadiyah Tuban Tahun 2019	78

Tabel 5.12	Distribusi Responden Rawat Inap Berdasarkan Kategori Besar Penghasilan di Unit Rawat Inap RS Muhammadiyah Tuban Tahun 2019	79
Tabel 5.13	Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Kunjungan di Unit Rawat Inap RS Muhammadiyah Tuban tahun 2019	80
Tabel 5.14	Frekuensi Pasien Rawat Inap di Unit Rawat Inap RS Muhammadiyah Tuban Tahun 2019	81
Tabel 5.15	Penilaian <i>Product Value</i> Pengunjung di Unit Rawat Inap RS Muhammadiyah Tuban Tahun 2019	82
Tabel 5.16	Penilaian <i>Service Value</i> Pengunjung di Unit Rawat Inap RS Muhammadiyah Tuban Tahun 2019	84
Tabel 5.17	Penilaian <i>Personnel Value</i> Pengunjung di Unit Rawat Inap RS Muhammadiyah Tuban Tahun 2019	86
Tabel 5.18	Penilaian <i>Image Value</i> Pengunjung di Unit Rawat Inap RS Muhammadiyah Tuban Tahun 2019	88
Tabel 5.19	Penilaian <i>Monetary Cost</i> Pengunjung di Unit Rawat Inap RS Muhammadiyah Tuban Tahun 2019	90
Tabel 5.20	Penilaian <i>Time Cost</i> Pengunjung di Unit Rawat Inap RS Muhammadiyah Tuban Tahun 2019	92
Tabel 5.21	Penilaian <i>Energy Cost</i> Pengunjung di Unit Rawat Inap RS Muhammadiyah Tuban Tahun 2019	94
Tabel 5.22	Penilaian <i>Physic Cost</i> Pengunjung di Unit Rawat Inap RS Muhammadiyah Tuban Tahun 2019	96
Tabel 5.23	Penilaian <i>Customer Value Index</i> Pasien di Unit Rawat Inap RS Muhammadiyah Tuban Tahun 2019	98
Tabel 5.24	Hasil Penilaian <i>Customer Value Index</i> Secara Individual Pada Pasien di Unit Rawat Inap RS Muhammadiyah Tuban Tahun 2019	98
Tabel 5.25	Isu Strategis dan Telaah Peneliti Berdasarkan Hasil Penelitian di Unit Rawat Inap RS Muhammadiyah Tuban Tahun 2019	100

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1.1	Grafik Capaian BOR Rawat Inap Berdasarkan Kelas Perawatan di RS Muhammadiyah Tuban Tahun 2018.....	5
Gambar 1.2	Identifikasi Kajian Masalah Penelitian.....	8
Gambar 2.1	<i>Typology of Consumer Value</i>	37
Gambar 2.2	<i>Determinants of Customer Delivered Value (DCV)</i>	38
Gambar 2.3	<i>Competitive Advantage</i>	44
Gambar 3.1	Kerangka Konseptual Penelitian.....	51
Gambar 4.1	Kerangka Operasional Penelitian.....	56
Gambar 5.1	Struktur Organisasi RS Muhammadiyah Tuban Tahun 2018	69

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Hasil Uji Etik Kuesioner Penelitian	121
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian	122
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Penelitian	132
Lampiran 4	Dokumen Rekomendasi	137

DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

AC	: <i>Air Conditoner</i>
BOR	: <i>Bed Occupancy Rate</i>
CVI	: <i>Customer Value Index</i>
RS	: Rumah Sakit
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
SPO	: Standar Prosedur Operasional
TCV	: <i>Total Customer Value</i>
TCC	: <i>Total Customer Cost</i>