

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORSINALITAS	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.3.1 Tujuan Umum	8
1.3.2 Tujuan Khusus	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Praktis	8
1.4.2 Manfaat Teoritis	9
1.4.3 Manfaat Pengembangan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Konsep Kualitas Pelayanan	11
2.1.1 Definisi Kualitas.....	11
2.1.2 Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.3 Aspek-Aspek Kualitas Pelayanan	12
2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	14
2.2 Konsep <i>Responsiveness</i>	15
2.2.1 Definisi <i>Responsiveness</i>	15
2.2.2 Aspek-Aspek <i>Responsiveness</i>	15

2.2.3	Indikator <i>Responsiveness</i>	16
2.2.4	Pengukuran <i>Responsiveness</i>	20
2.2.5	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi <i>Responsiveness</i> Perawat.....	22
2.2.6	Pentingnya <i>Responsiveness</i> Perawat Pada Pasien Pre Operasi	24
2.3	Konsep Kepuasan Pasien.....	25
2.3.1	Definisi Kepuasan Pasien.....	25
2.3.2	Aspek-Aspek Kepuasan Pasien.....	26
2.3.3	Instrument Kepuasan Pasien	27
2.3.4	Faktor-Faktor Kepuasan Pasien	31
2.4	Konsep Kepuasan Pasien Pre Operasi Di Ranap Bedah	32
2.4.1	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Sebelum Operasi 32	
2.5	Keterkaitan Kepuasan Pasien Pre Operasi Dengan <i>Responsiveness</i> Perawat 35	
2.6	Kerangka Konseptual	39
2.7	Hipotesis	40
BAB III METODE PENELITIAN		41
3.1	Desain Penelitian	41
3.2	Lokasi & Waktu Penelitian	42
3.3	Subjek Penelitian	42
3.2.1	Populasi	42
3.2.2	Sampel.....	42
3.2.3	Teknik Sampling	43
3.4	Pengumpulan Data	44
3.4.1	Metode Pengumpulan Data	44
3.4.2	Prosedur Pengumpulan Data	45
3.5	Instrumen Penelitian.....	47
3.6	Variabel Penelitian	48
3.6.1	Variabel Bebas	48
3.6.2	Variabel Terikat	48
3.7	Kerangka Operasional	61
3.8	Pengolahan Data Dan Analisa Data	62
3.8.1	Pengolahan Data.....	62

3.9	Analisa Data	64
3.9.1	Analisa Univariat	64
3.9.2	Uji Normalitas	66
3.9.3	Analisa Bivariat.....	66
3.10	Etika Penelitian	67
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		70
4.1	Hasil Penelitian.....	70
4.1.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	70
4.1.2	Karakteristik Umum Responden	71
4.1.3	Analisis Univariat.....	73
4.1.3.1	<i>Responsiveness</i> Perawat	73
4.1.3.2	Kepuasan Pasien.....	75
4.1.4	Analisis Bivariat.....	77
4.1	Pembahasan	78
4.2.1	<i>Responsiveness</i> Perawat	78
4.2.2	Kepuasan Pasien.....	81
4.2.3	Hubungan <i>Responsiveness</i> Perawat dengan Kepuasan Pasien Pre Operasi di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Karsa Husada Batu	84
4.2	Keterbatasan Penelitian	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		88
5.1	Kesimpulan.....	88
5.2	Saran	89
5.2.1	Saran Praktis	89
5.2.2	Saran Teoritis	90
5.2.3	Saran Pengembangan	90
DAFTAR PUSTAKA		91

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Instrumen <i>Responsiveness</i> Perawat.....	20
Tabel 2.2 Kategorisasi dan Penilaian Skala Likert <i>Responsiveness</i> Perawat.....	21
Tabel 2.3 Item Masalah Yang Diukur PPE-15 Pada Kepuasan Pasien	30
Tabel 3.1 Definisi Operasional Hubungan <i>Responsiveness</i> Perawat Dengan Kepuasan Pasien Pre Operasi Di Ruang Rawat Inap.....	49
Tabel 3.2 Scoring <i>Responsiveness</i> Perawat Dan Kepuasan Pasien.....	63
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Demografik Pasien Pre Operasi Di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Karsa Husada Batu. Maret-April 2025.....	72
Tabel 4.2 Hasil analisis Univariat <i>Responsiveness</i> Perawat Pada Pasien Pre Operasi di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Karsa Husada Batu. Maret-April 2025	73
Tabel 4.3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif <i>Responsiveness</i> Perawat Pada Pasien Pre Operasi di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Karsa Husada Batu. April-Mei 2025.....	74
Tabel 4.4 Hasil Analisis Univariat Kepuasan Pasien Pre Operasi di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Karsa Husada Batu. Maret-April 2025.....	75
Tabel 4.5 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan Pasien Pada Pasien Pre Operasi di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Karsa Husada Batu. April-Mei 2025.....	76
Tabel 4.6 Hasil Analisis Hubungan <i>Responsiveness</i> Perawat terhadap Kepuasan Pasien Pre Operasi di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Karsa Husada Batu. Maret-April 2025	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.6 Kerangka Konsep <i>Responsiveness</i> Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Pre Operasi	39
Gambar 3.9 Kerangka Operasional Penelitian	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Studi Pendahuluan.....	99
Lampiran 2 Surat Disposisi Ijin Studi Pendahuluan RSUD Karsa Husada Batu.....	100
Lampiran 3 <i>Ethical Clearence</i>	101
Lampiran 4 <i>Ethical Approval</i>	102
Lampiran 5 Surat Izin Pengambilan Data	103
Lampiran 6 Surat Disposisi Ijin Pengambilan Data	104
Lampiran 7 Surat Perizinan Pengambilan Data	105
Lampiran 8 Surat Telah Pengambilan Data	106
Lampiran 9 Lembar Informasi	107
Lampiran 10 <i>Informed Consent</i>	108
Lampiran 11 Lembar Identitas Responden	109
Lampiran 12 Kuesioner <i>Responsiveness</i> Perawat	110
Lampiran 13 Kuesioner Kepuasan Pasien.....	115
Lampiran 14 Lembar Pengolahan Data.....	117
Lampiran 15 <i>Output</i> SPSS	129
Lampiran 16 Lembar Bimbingan Skripsi.....	136
Lampiran 17 Dokumentasi Kegiatan	139
Lampiran 18 Turnitin	140