

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS TESIS	
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR SINGKATAN.....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Kegunaan Penelitian.....	14
1.5 Kerangka Pemikiran.....	15
1.6 Hipotesis.....	28
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	29
2.1 <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	29
2.1.1 Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	29
2.1.2 Dimensi-Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	32
2.1.3 Motif-Motif Yang Mendasari OCB.....	30
3.1.4 Manfaat OCB Bagi Organisasi/Lembaga.....	38

2.2 Pelayanan.....	42
2.2.1 Pengertian Pelayanan.....	42
2.2.2 Barang Layanan.....	43
2.2.3 Jenis Pelayanan.....	45
2.3 Pelayanan Prima	46
2.3.1 Pengertian Pelayanan Prima	46
2.3.2 Standar Pelayanan Prima (<i>Excellent Service</i>).....	48
2.4 Kepuasan Pasien	52
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pasien.....	52
2.4.2 Dimensi Kepuasan Pasien	55
2.4.3 Pengukuran Kepuasan Pasien.....	56
2.4.4 Manfaat pengukuran kepuasan	58
2.5 Rumah Sakit.....	60
2.5.1 Pengertian Rumah Sakit	60
2.5.2 Jenis Pelayanan Rumah Sakit.....	61
2.5.3 Pelayanan Rawat Inap	63
2.6 Pengaruh OCB dengan Kepuasan Pasien.....	65
2.7 Pengaruh Pelayanan Prima dengan Kepuasan Pasien	66
2.8 Penelitian Terdahulu.....	67
BAB III METODE PENELITIAN DAN SUBJEK PENELITIAN	71
3.1 Objek Penelitian.....	71
3.2 Jenis Penelitian	71
3.3 Populasi	71
3.4 Sampel	72
3.5 Teknik Pengumpulan Data	74
3.6 Operasionalisasi Variabel	67
3.7 Instrumen Penelitian	82
3.7.1 Validitas Instrumen.....	83
3.7.2 Reliabilitas Instrumen	84

3.8 Uji Asumsi Klasik	85
3.9 Uji Regresi Berganda.....	85
3.10 Koefisien Determinasi (R^2)	86
3.11 Uji Hipotesis.....	86
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	88
4.1 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	88
4.1.1 Karakteristik Responden.....	89
4.2 Instrumen Penelitian.....	93
4.2.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel.....	94
4.3 Variabel Bebas (Independen)	100
4.4 Variabel Tidak Bebas (Dependen).....	169
4.4.1 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pasien.....	169
4.5 Pembahasan Variabel Penelitian	242
4.5.2 Kepuasan pasien di RSMB	242
4.5.3 OCB dokter di RSMB.....	248
4.5.4 OCB perawat di RSMB	250
4.5.5 Pelayanan Prima dokter di RSMB	253
4.5.6 Pelayanan Prima perawat di RSMB.....	255
4.5.7 Hubungan OCB dengan Kepuasan Pasien.....	258
4.1.7 Hubungan Pelayanan Prima dengan Kepuasan Pasien	260
4.6 Hasil Pembahasan.....	263
4.6.1 Pengujian Kualitas Data.....	263
4.6.2 Analisis Regresi	265
4.7 Pengujian Hipotesis	272
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	278
5.1 Kesimpulan.....	278
5.2 Saran	280

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Praobservasi OCB Staff Medis RSMB.....	7
Tabel 1.2	Data Indikator Pelayanan RSM.....	9
Tabel 1.3	Persentase Kepuasan Pasien.....	10
Tabel 3.1	Pengambilan Sampel Berdasarkan Ruangan.....	73
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel.....	76
Tabel 4.1	Tabel Karakteristik Responden.....	90
Tabel 4.2	Kriteria Penilaian Berdasarkan Prosentase.....	93
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel X1.....	94
Tabel 4.4	Tabel <i>Reliability Statistics</i> Variabel X1.....	95
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel X2.....	96
Tabel 4.6	Tabel <i>Reliability Statistics</i> Variabel X2.....	97
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Y.....	97
Tabel 4.8	Tabel <i>Reliability Statistics</i> Kepuasan Pasien.....	99
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan <i>Altruism</i>	101
Tabel 4.10	Item Pertanyaan “Kesiapan dari dokter ketika kondisi pasien memburuk”	103
Tabel 4.11	Item Pertanyaan “Kesiapan dari Perawat ketika kondisi.....	105
Tabel 4.12	Item Pertanyaan “Pertolongan yang baik oleh perawat sifatnya pribadi (mandi, menyuapi makanan, dan sebagainya)”.....	106
Tabel 4.13	Item Pertanyaan “Pertolongan oleh perawat untuk duduk, berdiri, dan berjalan”.....	106
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan <i>Conscientiousness</i>	108
Tabel 4.15	Item Pertanyaan “Penampilan/pakaian dokter yang rapi”.....	110

Tabel 4.16	Item Pertanyaan “Penampilan/pakaian perawat yang rapi”	111
Tabel 4.17	Item Pertanyaan “Pemberian informasi perkembangan pasien oleh dokter tanpa diminta”	112
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Sportmanship.....	114
Tabel 4.19	Item Pertanyaan “Sikap dokter yang baik atas masukan atau kritikan pasien atau keluarga pasien”	116
Tabel 4.20	Item Pertanyaan “Sikap perawat yang baik atas masukan atau kritikan pasien atau keluarga pasien”	117
Tabel 4.21	Item Pertanyaan “Dokter menyemangati pasien”	118
Tabel 4.22	Item Pertanyaan “Perawat menyemangati pasien”	119
Tabel 4.23	Item Pertanyaan “Dokter meyakinkan bahwa RS Muhammadiyah Bandung dapat merawat pasien dengan baik”	120
Tabel 4.24	Tabel 4. 1 Item Pertanyaan “Perawat meyakinkan bahwa RS Muhammadiyah Bandung dapat merawat pasien dengan baik”	121
Tabel 4.25	Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan <i>Civic Virtue</i>	123
Tabel 4.26	Item Pertanyaan “Dokter memberikan penjelasan mengenai kondisi kesehatan pasien”	125
Tabel 4.27	Item Pertanyaan “Pengetahuan perawat yang baik selain hal medis seperti biaya administrasi”	126
Tabel 4.28	Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan <i>Courtesy</i>	128
Tabel 4.29	Item Pertanyaan “Dokter memiliki keinginan menjalin hubungan baik dengan keluarga pasien”	130
Tabel 4.30	Item Pertanyaan “Perawat memiliki keinginan menjalin hubungan baik dengan keluarga pasien”	131
Tabel 4.31	Item Pertanyaan “Dokter dan perawat dapat bekerjasama dengan baik”	132

Tabel 4.32	Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Kemampuan (<i>Ability</i>)	135
Tabel 4.33	Item Pertanyaan “Dokter mampu berkomunikasi dengan baik”.....	137
Tabel 4.34	Item Pertanyaan “Perawat mampu berkomunikasi dengan baik”...	138
Tabel 4.35	Item Pertanyaan “Penjelasan dokter mengenai penyakit pasien dapat dimengerti dengan mudah”	139
Tabel 4.36	Item Pertanyaan “Pengobatan yang dilakukan dokter sesuai kebutuhan pasien”	140
Tabel 4.37	Item Pertanyaan “Perawatan yang dilakukan perawat sesuai kebutuhan pasien”	141
Tabel 4.38	Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Sikap (<i>Attitude</i>).....	143
Tabel 4.39	Item Pertanyaan “Dokter sabar dalam memberikan pelayanan kepada pasien”	145
Tabel 4.40	Item Pertanyaan “Perawat sabar dalam memberikan pelayanan kepada pasien”	146
Tabel 4.41	Item Pertanyaan “Dokter ramah terhadap pasien dan keluarga pasien”.. ..	147
Tabel 4.42	Item Pertanyaan “Perawat ramah terhadap pasien dan keluarga pasien”	148
Tabel 4.43	Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Penampilan (<i>Appearance</i>)	150
Tabel 4.44	Item Pertanyaan “Penampilan fisik dokter dan perawat rapih”.....	152
Tabel 4.45	Item Pertanyaan “Penampilan fisik perawat rapih”.....	153
Tabel 4.46	Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Perhatian (<i>Attention</i>).....	155
Tabel 4.47	Item Pertanyaan “Dokter selalu berusaha memenuhi kebutuhan pasien”.....	157
Tabel 4.48	Item Pertanyaan “Perawat selalu berusaha memenuhi kebutuhan pasien”	158

Tabel 4.49	Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Tindakan (<i>Action</i>)...	160
Tabel 4.50	Item Pertanyaan “Dokter merespon keluhan yang disampaikan pasien dan keluarga pasien dengan cepat”.....	162
Tabel 4.51	Item Pertanyaan “Perawat merespon keluhan yang disampaikan pasien dan keluarga pasien dengan cepat”.....	163
Tabel 4.52	Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Tanggung Jawab (<i>Accountability</i>).....	165
Tabel 4.53	Item Pertanyaan “Dokter bertanggung jawab sampai dengan pasien pulang dari perawatan”.....	167
Tabel 4.54	Item Pertanyaan “Perawat bertanggung jawab sampai dengan pasien pulang dari perawatan”.....	168
Tabel 4.55	Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Penilaian Masuk RS	171
Tabel 4.56	Item Pertanyaan “Waktu pelayanan yang cepat sebelum dikirim ke ruang perawatan”.....	173
Tabel 4.57	Item Pertanyaan “Pelayanan petugas baik dalam memproses pasien masuk ke ruang perawatan”.....	174
Tabel 4.58	Item Pertanyaan “Kondisi tempat menunggu yang nyaman sebelum dikirim ke ruang perawatan”.....	175
Tabel 4.59	Item Pertanyaan “Pelayanan petugas Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan Poli yang ramah”.....	176
Tabel 4.60	Item Pertanyaan “Waktu pelayanan yang cepat di ruang IGD”.....	177
Tabel 4.61	Item Pertanyaan “Peralatan yang lengkap di ruang IGD”.....	171
Tabel 4.62	Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Pelayanan Dokter.....	180
Tabel 4.63	Item Pertanyaan “Sikap dan perilaku dokter yang ramah saat melakukan pemeriksaan rutin”.....	182
Tabel 4.64	Item Pertanyaan “Penjelasan yang baik oleh dokter terhadap pengobatan yang akan dilakukannya”.....	183
Tabel 4.65	Item Pertanyaan “Dokter teliti dalam memeriksa pasien”.....	184

Tabel 4.66	Item Pertanyaan “Tanggapan dokter yang cepat atas keluhan pasien”.....	185
Tabel 4.67	Item Pertanyaan “Pengalaman dan senioritas dokter”.....	186
Tabel 4.68	Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Pelayanan Perawat...	188
Tabel 4.69	Item Pertanyaan “Pelayanan yang teratur oleh perawat setiap hari (pemeriksaan nadi, suhu tubuh, dan sejenisnya)”.....	190
Tabel 4.70	Item Pertanyaan “Tanggapan perawat yang cepat atas keluhan pasien.....	191
Tabel 4.71	Item Pertanyaan “Perawat yang sungguh – sungguh dalam melayani kebutuhan pasien”.....	192
Tabel 4.72	Item Pertanyaan “Perawat yang terampil dalam melayani pasien (menyuntik, mengukur tensi, dan lain-lain)”.....	193
Tabel 4.73	Item Pertanyaan “Sikap perawat yang ramah terhadap keluarga pasien dan pengunjung/tamu pasien”.....	194
Tabel 4.74	Item Pertanyaan “Perawat menjelaskan dengan baik obat yang diberikan dan cara meminumnya”.....	195
Tabel 4.75	Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Pelayanan Makanan Pasien.	197
Tabel 4.76	Item Pertanyaan “Makanan dan minuman yang bervariasi”.....	199
Tabel 4.77	Item Pertanyaan “Cara penyajian makanan yang menarik”.....	200
Tabel 4.78	Item Pertanyaan “Waktu yang tepat dalam menghidangkan makanan”	201
Tabel 4.79	Item Pertanyaan “Tempat makan yang layak pada saat dihidangkan (piring, sendok)”	202
Tabel 4.80	Item Pertanyaan “Makanan yang bersih saat dihidangkan”.....	203
Tabel 4.81	Item Pertanyaan “Sikap dan perilaku yang ramah oleh petugas dalam menghidangkan makanan”	204
Tabel 4.82	Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Sarana Medis dan Obat-Obatan.....	206

Tabel 4.83	Item Pertanyaan “Ketersediaan obat-obatan yang lengkap di apotek RS”	208
Tabel 4.84	Item Pertanyaan “Pelayanan yang ramah oleh petugas apotek RS”	209
Tabel 4.85	Item Pertanyaan “Waktu pelayanan yang cepat di apotek RS”.....	210
Tabel 4.86	Item Pertanyaan “Kelengkapan peralatan medis sehingga tak perlu dikirim ke RS lain untuk pemakaian suatu alat”	211
Tabel 4.87	Item Pertanyaan “Laboratorium RS yang lengkap”.....	212
Tabel 4.88	Item Pertanyaan “Sikap dan perilaku petugas yang ramah pada fasilitas penunjang medis”.....	213
Tabel 4.89	Item Pertanyaan “Waktu yang cepat dalam mendapatkan kepastian hasil dari penunjang medis”	214
Tabel 4.90	Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Kondisi Fasilitas RS (Fisik RS)	216
Tabel 4.91	Item Pertanyaan “Letak RS yang terjangkau (Lokasi yang strategis)”	218
Tabel 4.92	Item Pertanyaan “Keadaan halaman yang bersih di lingkungan RS”	219
Tabel 4.93	Item Pertanyaan “Kebersihan dan kerapian gedung, koridor, dan bangsal RS”	220
Tabel 4.94	Item Pertanyaan “Keamanan pasien dan pengunjung RS”	221
Tabel 4.95	Item Pertanyaan “Penerangan lampu yang memadai pada bangsal dan halaman RS di waktu malam”	222
Tabel 4.96	Item Pertanyaan “Tempat parkir kendaraan yang memadai di RS”	223
Tabel 4.97	Item Pertanyaan “Ceramah keagamaan yang diputar menyejukan hati”	224
Tabel 4.98	Item Pertanyaan “Kenyamanan masjid sebagai tempat beibadah”	225
Tabel 4.99	Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Kondisi Fasilitas Ruang Perawatan.	227
Tabel 4.100	Item Pertanyaan “Kebersihan dan kerapian ruang perawatan”	229

Tabel 4.101	Item Pertanyaan “Penerangan lampu yang memadai pada ruang perawatan”	230
Tabel 4.102	Item Pertanyaan “Kelengkapan perabot ruang perawatan”.....	231
Tabel 4.103	Item Pertanyaan “Ruang perawatan bebas dari serangga (semut, lalat, nyamuk)”	232
Tabel 4.104	Item Pertanyaan “Perlengkapan ibadah yang memadai”.....	233
Tabel 4.105	Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Pelayanan Administrasi Keluar RS.....	235
Tabel 4.106	Pertanyaan “Pelayanan administrasi tidak berbelit-belit dan menyulitkan”	237
Tabel 4.107	Item Pertanyaan “Peraturan keuangan yang mudah dipahami sebelum masuk ruang perawatan”.....	238
Tabel 4.108	Item Pertanyaan “Cara pembayaran biaya perawatan yang mudah selama dirawat”	239
Tabel 4.109	Item Pertanyaan “Penyelesaian administrasi yang cepat menjelang pulang”	240
Tabel 4.110	Item Pertanyaan “Sikap dan perilaku petugas administrasi yang ramah menjelang pulang”	241
Tabel 4.111	Daftar Analisis Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.....	244
Tabel 4.112	<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> Dokter pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.....	248
Tabel 4.113	<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> Perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.....	250
Tabel 4.114	Pelayanan Prima Dokter pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.....	254
Tabel 4.115	Pelayanan Prima Perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.....	256
Tabel 4.116	<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.....	260

Tabel 4.117	Pelayanan Prima di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.....	261
Tabel 4.118	Hasil Uji Normalitas Data.....	266
Tabel 4.119	Uji Multikolinearitas dengan Nilai Tolerance dan VIF.....	267
Tabel 4.120	Uji Autokorelasi <i>Durbin-Watson test Model Summary</i>	271
Tabel 4.121	Koefisien Determinasi (<i>R-square</i>) <i>Model Summary</i>	272
Tabel 4.122	Uji Signifikansi (Uji f) ANOVA.....	272
Tabel 4.123	Uji Signifikansi (Uji t) <i>Coefficients</i>	274

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Paradigma Konseptual Penelitian.....	17
Gambar 2.1 Model OCB Berdasarkan Motif.....	33
Gambar 4.1 Daerah Kontinum Dimensi <i>Altruism</i>	102
Gambar 4.2 Kontinum Dimensi <i>Conscientiousness</i>	109
Gambar 4.3 Daerah Kontinum Dimensi <i>Sportmanship</i>	115
Gambar 4.4 Daerah Kontinum Dimensi <i>Civic Virtue</i>	124
Gambar 4.5 Daerah Kontinum Dimensi <i>Courtesy</i>	129
Gambar 4.6 Daerah Kontinum Dimensi Kemampuan (<i>Ability</i>).....	136
Gambar 4.7 Daerah Kontinum Dimensi Sikap (<i>Attitude</i>).....	143
Gambar 4.8 Daerah Kontinum Dimensi Penampilan (<i>Appearance</i>).....	150
Gambar 4.9 Daerah Kontinum Dimensi Perhatian (<i>Attention</i>).....	155
Gambar 4.10 Daerah Kontinum Dimensi Tindakan (<i>Action</i>).....	160
Gambar 4.11 Daerah Kontinum Dimensi Jawab (<i>Accountability</i>).....	165
Gambar 4.12 Daerah Kontinum Aspek Penilaian Masuk RS.....	172
Gambar 4.13 Daerah Kontinum Aspek Pelayanan Dokter.....	181
Gambar 4.14 Daerah Kontinum Aspek Pelayanan Perawat.....	189
Gambar 4.15 Daerah Kontinum Aspek Pelayanan Makanan Pasien.....	198
Gambar 4.16 Daerah Kontinum Aspek Sarana Medis dan Obat-Obatan.....	207
Gambar 4.17 Daerah Kontinum Aspek Kondisi Fasilitas RS (Fisik RS).....	217
Gambar 4.18 Daerah Kontinum Aspek Kondisi Fasilitas Ruang Perawatan	228
Gambar 4.19 Daerah Kontinum Aspek Pelayanan Administrasi Keluar RS	236
Gambar 4.20 Uji Heteroskedastisitas dengan <i>Scatterplot</i>	269

DAFTAR SINGKATAN

<i>AVLOS</i>	<i>Average Length of Stay</i>
<i>BLUE</i>	<i>Best Linear Unbias Estimator</i>
<i>BOR</i>	<i>Bed Occupancy Ratio</i>
<i>BTO</i>	<i>Bed Turn Over</i>
Depkes	Departemen Kesehatan
IGD	Instalasi Gawat Darurat
<i>OCB</i>	<i>Organizational Citizenship Behavior</i>
RS	Rumah Sakit
RSMB	Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung
<i>SOP</i>	<i>Standard Operating Procedure</i>
<i>TOI</i>	<i>Turn Over Interval</i>
UU RI	Undang-Undang Republik Indonesia

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian..... 286
Lampiran 2	Validitas dan Reabilitas Data Variabel OCB..... 293
Lampiran 3	Validitas dan Reabilitas Data Variabel OCB..... 298
Lampiran 4	Validitas dan Reabilitas Data Variabel Kepuasan Pasien..... 303
Lampiran 5	Hasil Olahan SPSS..... 319
Lampiran 6	Data Input SPSS..... 326
Lampiran 7	Daftar Nama Responden Rumah Sakit Muhammdaiyah Bandung..... 338
Lampiran 8	Hasil Tabulasi <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> responden Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung..... 358
Lampiran 9	Hasil Tabulasi Pelayanan Prima Responden Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung..... 382
Lampiran 10	Hasil Tabulasi Kepuasan Pasien Responden Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung..... 402
Lampiran 11	Perhitungan <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> Dokter Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung..... 438
Lampiran 12	Perhitungan <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> Perawat Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung..... 440
Lampiran 13	Perhitungan Pelayanan Prima Dokter Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung..... 442
Lampiran 14	Perhitungan Pelayanan Prima Perawat Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung..... 444