

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

PERNYATAAN ORISINALITAS

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR x

DAFTAR ISI..... xi

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR GAMBAR xvi

DAFTAR SIMBOL..... xvii

BAB 1 PENDAHULUAN 1

1.1 Latar belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 4

1.3 Tujuan..... 4

1.3.1 Tujuan Umum..... 4

1.3.2 Tujuan Khusus..... 4

1.4 Manfaat 5

1.4.1 Aspek Teoritis (Keilmuan)..... 5

1.4.2 Aspek Praktis (Guna Laksana) 5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 7

2.1 Rumah sakit 7

2.1.1 Definisi Rumah Sakit 7

2.1.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit 7

2.1.3 Kewajiban Rumah Sakit..... 8

2.1.4 Standart Pelayanan Rumah Sakit 10

2.2 Pendaftaran Pasien Rawat Jalan..... 11

2.2.1 Pelayanan Pendaftaran 11

2.2.2 Pendaftaran Pasien Rawat Jalan 11

2.2.3 Alur Pendaftaran Rawat Jalan	12
2.3 Kepuasan Pasien.....	13
2.3.1 Definisi Kepuasan.....	13
2.3.2 Definisi Pasien	14
2.3.3 Definisi Kepuasan Pasien.....	14
2.3.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	14
2.3.5 Kepuasan Pasien berdasarkan 5 Dimensi.....	15
2.3.6 Pengukuran Kepuasan Pasien.....	16
2.4 Kepuasan pasien terhadap Pelayanan di Pendaftaran Rawat Jalan dengan Metode Service Quality.....	16
2.5 Kerangka Teori	17
2.6 Kerangka Konsep	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	19
3.2 Populasi dan Sampel	19
3.2.1 Populasi	19
3.2.2 Sampel.....	19
3.2.3 Teknik Sampling.....	20
3.3 Kerangka Kerja	21
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	22
3.4.1 Variabel Penelitian.....	22
3.4.2 Definisi Penelitian.....	22
3.5 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	24
3.5.1 Jenis Pengumpulan Data	24
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data	24
3.6 Instrumen Penelitian.....	25
3.7 Manajemen Data	25
3.7.1 Pengolahan Data	25
3.7.2 Analisis Data	26
3.8 Etika Penelitian	27

3.9 Jadwal Penelitian.....	28
3.9.1 Lokasi Penelitian	28
3.9.2 Waktu Penelitian.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah Daha Husada	30
4.1.1 Sejarah Rumah Sakit Umum Daerah Daha Husada.....	30
4.1.2 Struktur Organisasi Rumah Sakit	31
4.1.3 Visi Misi dan Motto RSUD Daha Husada	32
4.1.4 Fasilitas RSUD Daha Husada.....	32
4.2 Gambaran Umum Rekam Medis RSUD Daha Husada	33
4.2.1 Struktur Organisasi Rekam Medis	33
4.2.2 Visi, dan Misi Rekam Medis	35
4.3 Hasil Penelitian	35
4.3.1 Karakteristik Responden	35
4.3.2 Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Lima Dimensi di Rumah Sakit Daha Husada Kediri	39
4.4 Pembahasan	52
4.4.1 Karakteristik Responden Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Daha Husada Kediri	52
4.4.2 Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Lima Dimensi di Rumah Sakit Daha Husada Kediri	54
BAB V KESIMPULAN	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN.....	66
LAMPIRAN KUESIONER.....	68