

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBARAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.4.1 Tujuan Umum	3
1.4.2 Tujuan Khusus	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.5.1 Bagi RSUD Tarakan Jakarta Pusat	4
1.5.2 Bagi Fakultas	4
1.5.3 Bagi Penelitian	4
1.6 Ruang Lingkup Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Rumah Sakit	5
2.1.1 Definisi Rumah Sakit	5
2.1.2 Jenis-Jenis Rumah Sakit	5
2.1.3 Pelayanan Rawat Jalan	6
2.1.4 Pelayanan Penyakit Dalam.....	12
2.2 Kepuasan Pasien	13
2.2.1 Definisi Kepuasan	13
2.2.2 Manfaat Mengukur Kepuasan	15

2.2.3 Alat-Alat Untuk Mengukur Kepuasan	15
2.3 Kualitas Layanan.....	17
2.4 Kerangka Teori	19

BAB III PEMBAHASAN

3.1 Kerangka Konsep.....	21
3.2 Definisi Operasional	22
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....	24
3.3.1 Tempat Penelitian	24
3.3.2 Waktu Penelitian	24
3.4 Pendekatan dan Jenis Penelitian	25
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	25
3.5.1 Populasi	25
3.5.2 Sampel	25
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	26
3.6 Instrumen Penelitian	26
3.6.1 Uji Validitas	27
3.6.2 Uji Reliabilitas	27
3.7 Metode Pengolahan Data	28
3.7.1 Uji Normalitas.....	28
3.7.2 Pengumpulan Data.....	28
3.7.3 Klasifikasi Data.....	28
3.7.4 Penyajian Data	29
3.8 Analisis Data	29

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum RSUD Tarakan Jakarta Pusat Tahun 2018.....	30
4.1.1 Sejarah RSUD Tarakan Jakarta Pusat Tahun 2018.....	30
4.1.2 Visi, Misi, Motto, Tugas Pokok dan Fungsi, Kebijakan Mutu RSUD Tarakan Jakarta Pusat Tahun 2018.....	32
4.1.3 Struktur Organisasi RSUD Tarakan Jakarta Pusat	

Tahun 2018.....	36
4.2 Uji Validitas dan <i>Realibilitas</i>	37
4.3 Analisis Univariat.....	37
4.3.1 Karakteristik Reponden.....	37
4.3.2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam di Lihat dari Dimensi <i>Tangibles</i>	42
4.4 Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Poli Penyakit Dalam di Lihat dari Dimensi <i>Reliability</i>	42
4.4.1 Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	42
4.4.2 Dimensi Assurance (Jaminan).....	43
4.4.3 Dimensi Empathy.....	44
4.4.4 Skor Tingkat Kepentingan Harapan Pasien BPJS Rawat Jalan di Poli Penyakit Dalam.....	46
4.4.5 Distribusi Jawaban dan Perhitungan Skor Tingkat Harapan Responden pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Tarakan.....	46
4.4.5.1. Dimensi <i>Tangibles</i>	47
4.4.5.2. Dimensi <i>Reability</i>	48
4.4.5.3. Dimensi <i>Responsiveness</i>	49
4.4.5.4. Dimensi Assurance.....	50
4.4.5.5. Dimensi Empathy.....	51
4.4.6 Skor Tingkat Kepentingan Harapan Pasien BPJS Rawat Jalan Poli Dalam.....	52

BAB V PEMBAHASAN

5.1 Gambaran Pasien BPJS Rawat Jalan RS.....	55
5.2 Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Poli Penyakit Dalam pada Pelayanan Rawat Jalan Di RSUD Tarakan Jakarta Pusat.....	55
5.2.1 Gambaran Kepuasan Pasien BPJS rawat jalan poli penyakit dalam dilihat dari Dimensi <i>Tangibles</i>	55
5.2.2 Gambaran Kepuasan Pasien BPJS rawat jalan poli penyakit	

Dalam dilihat dari Dimensi Reliability..	56
5.2.3 Gambaran Kepuasan Pasien BPJS rawat jalan poli penyakit Dalam dilihat dari Dimensi...	57
5.2.4 Gambaran Kepuasan Pasien BPJS rawat jalan poli penyakit dalam dilihat dari Dimensi Assurance..	59
5.2.5 Gambaran Kepuasan Pasien BPJS rawat jalan poli penyakit dalam dilihat dari Dimensi Empathy..	59

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....	62
6.2 Saran..	62
DAFTAR PUSTAKA	63
TABEL.....	68
GAMBAR.....	70