

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERSETUJUAN	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan .....	2
1.2.1 Tujuan Umum .....	2
1.2.2 Tujuan Khusus.....	2
1.3 Manfaat.....	3
1.3.1 Bagi RSUD Kota Tangerang .....	3
1.3.2 Bagi Fikes Universitas Esa Unggul.....	3
1.3.3 Bagi Mahasiswa .....	4
<b>BAB II    KERANGKA TEORI DAN KONSEP</b>	
2.1 Kerangka Teori.....	5
2.1.1 Definisi Rumah Sakit .....	5
2.1.2 Jenis-Jenis Rumah Sakit.....	5
2.1.3 Pelayanan Rawat Jalan .....	7
2.1.3.1 Definisi Rawat Jalan .....	8
2.1.3.2 Tujuan Pelayanan Rawat Jalan .....	8
2.1.3.3 Standar Minimal Rawat Jalan .....	8
2.1.4 Survei Kepuasan Pasien .....	8
2.1.4.1 Definisi Survei .....	8
2.1.4.2 Definisi Kepuasan .....	9
2.1.4.3 Definisi Pasien .....	9

2.1.5 Manfaat Mengukur Kepuasan .....	10
2.1.6 Metode Pengukuran Kepuasan.....	10
2.1.7 Unsur-Unsur Manajemen .....	11
2.2 KERANGKA KONSEP.....	14
<b>BAB III PROSES MAGANG</b>	
3.1 Persiapan .....	15
3.2 Pelaksanaan .....	15
3.3 Materi yang dipelajari .....	16
3.4 Bentuk kegiatan magang .....	17
3.5 Tahap Akhir.....	18
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM RS DAN HASIL MAGANG</b>	
4.1 Gambaran Umum RSUD Kota Tangerang.....	19
4.1.1 Sejarah Berdirinya RSUD Kota Tangerang .....	19
4.1.2 Visi, Misi, Motto dan Tujuan RSUD Kota Tangerang ...	22
4.1.2.1 Visi.....	22
4.1.2.2 Misi.....	22
4.1.2.3 Motto .....	23
4.1.3 Jumlah Ketenagaan RSUD Kota Tangerang.....	23
4.1.4 Program Pelayanan dan Fasilitas Pelayanan RSUD Kota Tangerang.....	26
4.2 Gambaran Umum Seksie Penelitian dan Pengembangan .....	28
4.2.1 Struktur Organisasi Seksie Penelitian dan Pengembangan.	28
4.3 Gambaran Pelaksanaan Survei .....	28
4.3.1 Input (Sumber daya manusia, Anggaran, Sarana dan prasarana, Metode (SPO)) dalam Pelaksanaan Survei Kepuasan Pasien .....	29
4.3.1.1 Sumber daya manusia .....	29
4.3.1.2 Sarana dan Prasarana .....	31
4.3.1.3 Metode/Standar Prosedur Operasional (SPO) ....	33
4.3.1.4 Anggaran.....	33
4.3.2 Proses Survei Kepuasan Pasien .....	34
4.3.2.1 Persiapan .....	34

4.3.2.2 Pelaksanaan Pengumpulan Data .....	34
4.3.2.3 Pengolahan Data .....	35
4.3.2.4 Penyusunan Laporan Survei .....	35
4.3.3 Output (Ketepatan Laporan) Di RSUD Kota Tangerang .....	36

## BAB V PEMBAHASAN

5.1 Gambaran input ( Sumber daya manusia, Anggaran, Sarana dan Prasarana, SPO) Dalam Survei Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Tangerang.....	37
5.1.1 <i>Man/Sumber Daya</i> .....	37
5.1.2 <i>Material dan Machines / sarana dan prasarana</i> .....	37
5.1.3 Metode (SPO).....	38
5.1.4 Anggaran .....	38
5.2 Gambaran Proses.....	40
5.2.1 Persiapan .....	40
5.2.2 Pelaksanaan Pengumpulan Data.....	41
5.2.3 Pengolahan Data.....	41
5.2.4 Penyusunan Laporan Hasil Survei .....	42
5.3 Gambaran Output .....	42

## BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....	45
6.2 Saran .....	46

DAFTAR PUSTAKA.....	47
---------------------	----