

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	3
1.2.1 Tujuan Umum	3
1.2.2 Tujuan Khusus.....	3
1.3 Manfaat.....	3
1.3.1 Bagi RS Hermina Daan Mogot.....	3
1.3.2 Bagi Fikes Universitas Esa Unggul.....	4
1.3.3 Bagi Mahasiswa	4
 BAB II KERANGKA TEORI DAN KONSEP	
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 Inap	7
2.1.3.1 Definisi Rawat Inap	7
2.1.3.2 Tujuan Pelayanan Rawat Inap	7
2.1.3.3 Prosedur Rawat Inap	8
2.1.3.4 Standar Pelayanan Rawat Inap	8
2.1.4 Pelayanan Rawat Jalan	9
2.1.4.1 Definisi Rawat Jalan	9
2.1.4.2 Jenis Pelayanan Rawat Jalan	9
2.1.4.3 Standar Minimal Rawat Jalan	10
2.1.5 Survei Kepuasan Pasien	10

2.1.5.1 Definisi Survei	10
2.1.5.2 Definisi Kepuasan	11
2.1.5.3 Definisi Pasien	11
2.1.6 Manfaat Mengukur Kepuasan	12
2.1.7 Metode Pengukuran Kepuasan	12
2.1.8 Unsur-Unsur Manajemen	13
2.2 KERANGKA KONSEP	16
BAB III PROSES MAGANG	
3.1 Persiapan	17
3.2 Pelaksanaan	18
3.3 Materi yang dipelajari	19
3.4 Bentuk kegiatan magang	19
BAB IV HASIL MAGANG	
4.1 Gambaran Umum RS HERMINA DAAN MOGOT	21
4.1.1 Sejarah Berdirinya RS Hermina Daan Mogot	21
4.1.2 Visi, Misi, Motto dan Tujuan	22
A. Visi	22
B. Misi	22
C. Motto	23
D. Tujuan	23
4.1.3 Jenis dan Fasilitas Pelayanan	23
A. Fasilitas Layanan Medis	23
B. Fasilitas Penunjang	24
C. Fasilitas Lain-lain	24
4.1.4 Komposisi dan Jumlah Pegawai RS	25
4.2 Gambaran Umum Unit Pemasaran	26
4.2.1 Struktur Organisasi Unit Pemasaran	26
4.2.2 Pola Ketenagaan Unit Pemasaran	26
4.3 Hasil Magang Gambaran Pelaksanaan Survei Kepuasan Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan di Unit Pemasaran RS Hermina Daan Mogot	27
4.3.1 Gambaran Input	27
4.3.1.1 Sumber daya manusia	27
4.3.1.2 Sarana dan Prasarana	29

4.3.1.3 Metode/Standar Prosedur Operasional (SPO)	31
4.3.2 Proses Survei Kepuasan Pasien	32
4.3.2.1 Persiapan	32
4.3.2.2 Pelaksanaan Pengumpulan Data	32
4.3.2.3 Pengolahan Data	34
4.3.2.4 Penyusunan Laporan Survei	35
4.3.3 Output Di RS Hermina Daan Mogot	35
BAB V PEMBAHASAN	
5.1 Gambaran input.....	36
5.1.1 <i>Man</i> /Sumber Daya Manusia.....	36
5.1.3 <i>Material</i> dan <i>Machines</i> / sarana dan prasarana	36
5.1.4 Metode (SPO).....	37
5.2 Gambaran Proses.....	38
5.2.1 Persiapan	38
5.2.2 Pelaksanaan Pengumpulan Data.....	38
5.2.3 Pengolahan Data.....	39
5.2.4 Penyusunan Laporan Hasil Survei	39
5.3 Gambaran Output	40
BAB VI PENUTUP	
6.1 Kesimpulan.....	41
6.2 Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	