

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN UJIAN SIDANG KTI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TULIS ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	vii
RIWAYAT HIDUP PENULIS .....	viii
ABSTRAK .....	ix
<i>ABSTRACT</i> .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR SINGKATAN .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	3
1.3.1.Tujuan Umum.....	3
1.3.2.Tujuan Khusus.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1.Instansi Pendidikan .....	4
1.4.2.Bagi Rumah Sakit .....	4
1.4.3.Bagi Peneliti.....	4
1.5. Ruang Lingkup Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1. Landasan Teori.....	6
2.1.1.Rumah Sakit.....	6
2.1.1.1.Pengertian Rumah Sakit.....	6
2.1.1.2.Fungsi Rumah Sakit .....	6
2.1.1.3.Tugas Rumah Sakit.....	6
2.1.2.Rekam Medis .....	6
2.1.2.1.Pengertian Rekam Medis .....	6
2.1.2.2.Guna Rekam Medis .....	7
2.1.2.3.Manfaat Rekam Medis .....	8
2.1.3.Badan Pelayanan Jaminan Sosial BPJS.....	10
2.1.3.1.Pengertian BPJS .....	10
2.1.3.2.Prinsip-prinsip BPJS.....	10
2.1.3.3.Peserta BPJS .....	10

2.1.4. Pendaftaran Rawat Inap .....	11
2.1.4.1. Pengertian Pendaftaran Rawat Inap.....	11
2.1.4.2. Tugas Pokok di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap (TPPRI).....	12
2.1.5. Kepuasan.....	12
2.1.5.1. Definisi Kepuasan.....	12
2.1.5.2. Manfaat Kepuasan Pasien.....	12
2.1.5.3. Aspek-aspek yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	13
2.1.5.4. Dimensi Kepuasan Pasien.....	13
2.1.5.5. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien.....	14
2.1.5.6. Standar Kepuasan Pasien di Pelayanan Pasien Rawat Inap .....	15
2.2. Hasil Penelitian Lain .....	16
2.3 Kerangka Berfikir .....	19
2.4 Kerangka Konsep.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>22</b>
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian .....	22
3.2. Metode Penelitian .....	22
3.3. Populasi dan Sampel .....	22
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	24
3.5 Teknik & Instrumen Pengumpulan Data .....	29
3.6 Teknik Analisa Data.....	29
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
4.1 Keterbatasan Penelitian.....	31
4.2 Profil Lokasi Penelitian.....	31
4.2.1 Profil Rumah Sakit Bhakti Mulia .....	31
4.2.2 Visi dan Misi Rumah Sakit Bhakti Mulia .....	31
4.2.3 Sejarah Rumah Sakit Bhakti Mulia.....	32
4.2.4 Budaya Kerja Rumah Sakit Bhakti Mulia.....	32
4.2.5 Jenis Pelayanan dan Fasilitas .....	32
4.2.6 Struktur Organisasi Rumah Sakit Bhakti Muli.....	34
4.3 Hasil Penelitian .....	35
4.3.1 Gambaran Karakteristik Pasien/Keluarga Pasien BPJS di Pendaftaran Rawat Inap Rumah Sakit Bhakti Mulia tahun 2019. ....	35
4.3.2 Gambaran Kepuasan Pasien/Keluarga Pasien BPJS di Pendaftaran Rawat Inap RS Bhakti Mulia tahun 2019 Berdasarkan Dimensi Bukti Langsung ( <i>Tangibles</i> ). .....	37
4.3.3 Gambaran Kepuasan Pasien/Keluarga Pasien BPJS di Pendaftaran Rawat Inap RS Bhakti Mulia tahun 2019 Berdasarkan Dimensi Kehandalan ( <i>Reliability</i> ). .....	38

4.3.4	Gambaran Kepuasan Pasien/Keluarga Pasien BPJS di Pendaftaran Rawat Inap RS Bhakti Mulia tahun 2019 Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).	39
4.3.5	Gambaran Kepuasan Pasien/Keluarga Pasien BPJS di Pendaftaran Rawat Inap RS Bhakti Mulia tahun 2019 Berdasarkan Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ).	41
4.3.6	Gambaran Kepuasan Pasien/Keluarga Pasien BPJS di Pendaftaran Rawat Inap RS Bhakti Mulia tahun 2019 Berdasarkan Dimensi Empati ( <i>Emphaty</i> ).	42
4.3.7	Persentase Berdasarkan Masing – Masing Dimensi Kepuasan di Pendaftaran Rawat Inap Rumah Sakit Bhakti Mulia pada tahun 2019	43
4.3.8	Persentase Dari Lima Dimensi Kepuasan di Pendaftaran Rawat Inap Rumah Sakit Bhakti Mulia pada tahun 2019	44
BAB V PEMBAHASAN		45
5.1	Gambaran Karakteristik Pasien/Keluarga Pasien BPJS di Pendaftaran Rawat Inap RS Bhakti Mulia tahun 2019	45
5.2	Gambaran kepuasan Pasien/Keluarga Pasien BPJS di Pendaftaran Rawat Inap RS Bhakti Mulia tahun 2019	46
5.2.1	Gambaran Kepuasan Pasien/Keluarga Pasien Dengan Dimensi Bukti Nyata ( <i>Tangibles</i> )	46
5.2.2	Gambaran Kepuasan Pasien/Keluarga Pasien Dengan Dimensi Keandalan ( <i>Reability</i> )	47
5.2.3	Gambaran Kepuasan Pasien/Keluarga Pasien Dengan Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	47
5.2.4	Gambaran Kepuasan Pasien/Keluarga Pasien Dengan Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> )	48
5.2.5	Gambaran Kepuasan Pasien/Keluarga Pasien Dengan Dimensi Empati ( <i>Emphaty</i> )	48
5.2.6	Gambaran Kepuasan Pasien/Keluarga Pasien BPJS di Pendaftaran Rawat Inap Rumah Sakit Bhakti Mulia tahun 2019.	49
BAB VI PENUTUP		50
6.1	Kesimpulan	50
6.2	Saran	51
DAFTAR PUSTAKA		52
LAMPIRAN		52

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Standar Kepuasan di Pelayanan Pasien Rawat Inap .....	19
Tabel 2.2 Hasil Penelitian Lain .....	16
Tabel 3.4 Definisi Operasional .....	24
Tabel 4.1 Persentase Responden Berdasarkan Umur di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2019 .....	35
Tabel 4.2 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2019 .....	35
Tabel 4.3 Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2019 .....	35
Tabel 4.4 Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2019 .....	36
Tabel 4.5 Persentase Responden Berdasarkan Penghasilan di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2019 .....	36
Tabel 4.6 Persentase Kepuasan Berdasarkan Dimensi Bukti Nyata (Tangibles) di Pendaftaran Rawat Inap RS Bhakti Mulia tahun 2019.....	37
Tabel 4.7 Persentase Kepuasan Berdasarkan Dimensi Kehandalan (Reability) di Pendaftaran Rawat Inap RS Bhakti Mulia tahun 2019.....	38
Tabel 4.8 Persentase Kepuasan Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) di Pendaftaran Rawat Inap RS Bhakti Mulia tahun 2019 .....	40
Tabel 4.9 Persentase Kepuasan Berdasarkan Dimensi Jaminan (Assurance) di Pendaftaran Rawat Inap RS Bhakti Mulia tahun 2019.....	41
Tabel 4.10 Persentase Kepuasan Berdasarkan Dimensi Empati (Emphaty) di Pendaftaran Rawat Inap RS Bhakti Mulia tahun 2019.....	42
Tabel 4.11 Persentase Kepuasan Berdasarkan Masing-Masing Dimensi di Pendaftaran Rawat Inap RS Bhakti Mulia tahun 2019.....	44
Tabel 4.12 Persentase Dari Lima Dimensi Kepuasan di Pendaftaran Rawat Inap RS Bhakti Mulia tahun 2019 .....	44

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.3 Kerangka Berfikir..... 21

Gambar 2.3 Kerangka Konsep..... 22

**DAFTAR SINGKATAN**

JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
TPPRI	: Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
SDM	: Sumber Daya Manusia
SPO	: Standar Prosedur Operasional
SERVQUAL	: Service Quality

**DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Surat Balasan Penelitian di RS Bhakti Mulia
- Lampiran 2 : Lembar Angket Tinjauan Kepuasan Pasien/ Keluarga  
Pasien BPJS di Pendaftaran Rs Bhakti Mulia Tahun 2019
- Lampiran 3 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 5 : Tabel Output SPSS