

## DAFTAR ISI

Halaman Penyataan Orisinalitas.....	i
Persetujuan Ujian Sidang Karya Tulis Ilmiah.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Riwayat Hidup Penulis.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi.....	vi
Abstrak.....	viii
Abstrack.....	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	ix
Daftar singkatan.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	4
1.4 Tujuan.....	4
1.4.1 Tujuan Umum.....	4
1.4.2 Tujuan Khusus.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.5.1 Bagi Peneliti.....	5
1.5.2 Bagi Rumah Sakit.....	5
1.5.3 Bagi Pasien.....	6
1.5.4 Bagi Akademik.....	6
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kerangka Teori.....	7

2.1.1	Rekam Medis.....	7
2.1.1.1	Pengertian Rekam Medis.....	7
2.1.1.2	Tujuan Rekam Medis.....	7
2.1.1.3	Kegunaan Rekam Medis.....	8
2.1.2	BPJS.....	9
2.1.2.1	Pengertian BPJS.....	9
2.1.2.2	Prinsip-Prinsip BPJS.....	9
2.1.2.3	Peserta BPJS.....	10
2.1.3	Pendaftaran Rawat Jalan.....	10
2.1.3.1	Pengertian Pendaftaran Rawat Jalan.....	10
2.1.4	Kepuasan.....	12
2.1.4.1	Pengertian Kepuasan.....	12
2.1.4.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	13
2.1.4.3	Dimensi Kepuasan Pasien.....	13
2.1.4.4	Standar Kepuasan Pasien di Pelayanan Pasien Rawat Jalan.....	16
2.2	Kerangka Konsep.....	16
2.3	Kerangka Berfikir.....	17
2.4	Definisi Operasional.....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	21
3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.3	Populasi dan Sampel.....	22
3.3.1	Populasi.....	22
3.3.2	Sample.....	22
3.4	Instrumen Pengumpulan Data.....	23
3.5	Teknik Analisa Data.....	23

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Patria IKKT .....	24
4.1.1 Sejarah Dan Perkembangan Rumah Sakit Patria IKKT .....	24
4.1.2 Visi, Misi, Tujuan, Dan Motto Rumah Sakit Patria IKKT .....	28
4.1.3 Gambaran Rumah Sakit Patria IKKT Saat Ini .....	29
4.1.4 Gambaran Unit Rekam Medis di Rumah Sakit Patria IKKT .....	29
4.2 Skala Kepuasan Pasien .....	33
4.3 Gambaran Kepuasan Pasien BPJS di pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Patria IKKT tahun 2017 .....	33
4.3.1 Gambaran Kategori Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2017 .....	33
4.3.2 Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Masing-masing Dimensi di Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2017 .....	37

## **BAB V PEMBAHASAN**

5.1 Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Patria IKKT tahun 2017.	
5.1.1 Gambaran Karakteristik Responden .....	43
5.1.2 Gambaran Kepuasan Pasien Melalui Dimensi Bukti Nyata .....	44
5.1.3 Gambaran Kepuasan Pasien Melalui Dimensi Kehandalan .....	44
5.1.4 Gambaran Kepuasan Pasien Melalui Dimensi Daya Tanggap .....	45
5.1.5 Gambaran Kepuasan Pasien Melalui Dimensi Jaminan .....	45
5.1.6 Gambaran Kepuasan Pasien Melalui Dimensi Empati .....	46
5.1.7 Gambaran Kepuasan Pasien BPJS di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2017 .....	47

## **BAB VI PENUTUP**

6.1 Kesimpulan .....	48
6.2 Saran .....	49
DAFTAR PUSTAKA .....	50
LAMPIRAN .....	51