

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
RIWAYAT HIDUP PENULIS	v
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan	6
1.4.1 Tujuan Umum	6
1.4.2 Tujuan Khusus	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.5.1 Bagi Rumah Sakit	7
1.5.2 Bagi Pasien	7
1.5.3 Bagi Penulis	7
1.6 Ruang Lingkup	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teori	9
2.1.1 Rekam Medis	9
2.1.2 Badan Pelayanan Jaminan Sosial (BPJS)	11
2.1.3 Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap (TPPRI)	14
2.1.4 Kepuasan Pasien	15
2.2 Kerangka Konsep	23
2.2.1 Kerangka Berfikir	24
2.3 Definisi Operasional	26

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	28
3.2 Teknik Analisa Data	28
3.3 Teknik Pengumpulan Data	28
3.4 Populasi dan Sampel	29
3.5 Instrumen Pengumpulan Data	30

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Sejarah dan Perkembangan Rumah Sakit Patria IKKT	31
4.1.1 Pelayanan Medis Rutin	33
4.1.2 Pelayanan Medis Khusus	34
4.1.3 Sumber Daya Manusia di Rumah Sakit Patria IKKT	34
4.1.4 Fasilitas Rumah Sakit	36
4.1.5 Visi, Misi, Tujuan, Dan Motto Rumah Sakit Patria IKKT	38
4.1.6 Gambaran Rekam Medis di Rumah Sakit Patria IKKT	39
4.2 Hasil Ukur Kepuasan Pasien	40
4.3 Pengumpulan Data Responden	40
4.4 Pengumpulan Data Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Bagian Pendaftaran di Rumah Sakit Patria IKKT	43
4.4.1 Dimensi <i>Tangibles</i>	44
4.4.2 Dimensi <i>Reliability</i>	45
4.4.3 Dimensi <i>Responsiveness</i>	46
4.4.4 Dimensi <i>Assurance</i>	47

4.4.5	Dimensi <i>Empathy</i>	49
4.5	Rekapitulasi Kepuasan Pasien Dilihat Dari 5 Dimensi	50
4.6	Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Bagian Pendaftaran Rawat Inap di Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2017	51
BAB V PEMBAHASAN		
5.1	Mengidentifikasi Kepuasan Pasien Melalui Karakteristik Responden	52
5.1.1	Berdasarkan kelompok umur	52
5.1.2	Berdasarkan jenis kelamin	53
5.1.3	Berdasarkan tingkat pendidikan	53
5.1.4	Berdasarkan pekerjaan	54
5.1.5	Berdasarkan status pernikahan	54
5.1.6	Berdasarkan penghasilan	54
5.2	Mengidentifikasi Kepuasan Pasien Melalui Dimensi <i>Tangibles</i>	56
5.3	Mengidentifikasi Kepuasan Pasien Melalui Dimensi <i>Reliability</i>	57
5.4	Mengidentifikasi Kepuasan Pasien Melalui Dimensi <i>Responsiveness</i>	57
5.5	Mengidentifikasi Kepuasan Pasien Melalui Dimensi <i>Assurance</i>	58
5.6	Mengidentifikasi Kepuasan Pasien Melalui Dimensi <i>Empathy</i>	59
5.7	Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Bagian Pendaftaran Rawat Inap di Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2017	60
BAB VI PENUTUP		
6.1	Kesimpulan	62
6.2	Saran	63
DAFTAR PUSTAKA		65