

DAFTAR ISI

Persetujuan Ujian Sidang Karya Tulis Ilmiah .....	iii
Halaman Pernyataan Keaslian .....	iv
Halaman Pengesahan .....	v
Kata Pengantar.....	vi
Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah Untuk Kepentingan Akademis.....	vii
Abstrak .....	viii
<i>Abstract</i> .....	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xii
Bab I.....	1
Pendahuluan .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	3
1.4. Manfaat Penelitian .....	3
Bab II.....	5
Tinjauan Pustaka.....	5
2.1. Landasan Teori.....	5
2.1.1. Pengertian Rekam Medis .....	5
2.1.1.1 Kegunaan Rekam Medis .....	5
2.1.1.2 Manfaat Rekam Medis .....	6
2.1.2. Rumah Sakit .....	8
2.1.2.1. Pengertian Rumah Sakit.....	8
2.1.2.2. Rawat Jalan .....	8
2.1.2.3. Pelayanan Rawat Jalan.....	9
2.1.3. Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (Tpp).....	9
2.1.3.1. Pengertian Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan .....	9
2.1.4. Pengertian Bpjs.....	10
2.1.4.1. Prinsip-Prinsip Bpjs .....	10

2.1.5.	Kepuasan .....	11
2.1.5.1.	Pengertian Kepuasan.....	11
2.1.5.2.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien .....	11
2.1.5.3.	Dimensi Kepuasan Berdasarkan Parasuraman .....	11
Bab III Metode Penelitian .....		13
3.1.	Rancangan Penelitian .....	13
3.2.	Pencarian Literature .....	13
3.3.	Kriteria Inklusi Dan Eksklusi .....	13
3.4.	Seleksi Studi Dan Penilaian Kualitas .....	14
3.5.	Ekstrasi Data Dan Sintesis.....	14
Bab IV .....		15
Hasil Penelitian.....		15
4.1.1.	Karakteristik Data Literature.....	15
4.1.2.	Gambaran Kepuasan Pasien Bpjs Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan 16	
4.1.2.1	Gambaran Kepuasan Pasien Bpjs Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Melalui Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Nyata) .....	16
4.1.2.2	Gambaran Kepuasan Pasien Bpjs Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Melalui Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	17
4.1.2.3	Gambaran Kepuasan Pasien Bpjs Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Melalui Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan) .....	18
4.1.2.4	Gambaran Kepuasan Pasien Bpjs Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Melalui Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	18
4.1.2.5	Gambaran Kepuasan Pasien Bpjs Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Melalui Dimensi <i>Empathy</i> (Empati).....	19
Bab V .....		23
Kesimpulan Dan Saran.....		23
5.1.	Kesimpulan .....	23
5.2.	Saran .....	23
Daftar Referensi.....		24