

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN UJIAN SIDANG KTI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
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.....	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Bagi Rumah Sakit.....	4
1.4.2 Bagi Peneliti	4
1.4.3 Bagi Institusi Pendidikan.....	4
1.5 Ruang Lingkup	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Rumah Sakit	5
2.1.1.1 Pengertian Rumah Sakit	5
2.1.1.2 Tujuan Rumah Sakit.....	5
2.1.1.3 Fungsi Rumah Sakit	5
2.1.2 Rekam Medis.....	6
2.1.2.1 Pengertian Rekam Medis.....	6
2.1.2.2 Tujuan Rekam Medis	6
2.1.2.3 Kegunaan Rekam Medis	7
2.1.3 Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan	7
2.1.4 Pelayanan Kesehatan.....	8
2.1.3.1 Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan	8
2.1.5 Mutu Pelayanan Kesehatan	10
2.1.6 Dimensi Mutu Pelayanan	10
2.1.7 Skala <i>Likert</i>	11
2.2 Hasil Penelitian Lain.....	12

2.3	Kerangka Berfikir	15
2.4	Kerangka Konsep.....	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		17
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	17
3.2	Metode Penelitian	17
3.3	Populasi dan Sampel.....	17
	3.3.1 Populasi	17
	3.3.2 Sampel.....	17
3.4	Definisi Operasional Variabel	18
3.5	Teknik & Instrumen Pengumpulan Data	20
	3.5.1 Observasi	20
	3.5.2 Angket/Kuesioner.....	20
3.6	Teknik Analisis Data	20
BAB IV HASIL PENELITIAN		21
4.1	Profil Lokasi Penelitian	21
	4.2.1 Visi dan Misi	21
	4.2.2 Situasi RSUD Pantura M.A. Sentot Patrol.....	21
	4.2.3 Kedudukan, Tugas Pokok, dan Fungsi.....	22
	4.2.4 Organisasi.....	23
	4.2.6 Sarana Pelayanan.....	28
	4.2.7 Luas Bangunan	29
	4.2.8 Sarana dan Prasarana Kantor/Inventaris Barang.....	30
4.2	Hasil Penelitian	32
	4.3.1 Gambaran Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan BPJS Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) di RSUD Pantura M.A Sentot Patrol.....	32
	4.3.2 Gambaran Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan BPJS Berdasarkan Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) di RSUD Pantura M.A Sentot Patrol.....	33
	4.3.3 Gambaran Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan BPJS Berdasarkan Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) di RSUD Pantura M.A Sentot Patrol.....	35
	4.3.4 Gambaran Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan BPJS Berdasarkan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) di RSUD Pantura M.A Sentot Patrol.....	36
	4.3.5 Gambaran Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan BPJS Berdasarkan Dimensi Penuh Perhatian (<i>Empathy</i>) di RSUD Pantura M.A Sentot Patrol.....	38
	4.3.6 Gambaran Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan BPJS di RSUD Pantura M.A Sentot Patrol	39
BAB V PEMBAHASAN		40

5.1	Gambaran Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan BPJS Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) di RSUD Pantura M.A Sentot Patrol.....	40
5.2	Gambaran Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan BPJS Berdasarkan Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) di RSUD Pantura M.A Sentot Patrol.....	40
5.3	Gambaran Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan BPJS Berdasarkan Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) di RSUD Pantura M.A Sentot Patrol.....	41
5.4	Gambaran Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan BPJS Berdasarkan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) di RSUD Pantura M.A Sentot Patrol.....	41
5.5	Gambaran Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan BPJS Berdasarkan Dimensi Penuh Perhatian (<i>Empathy</i>) di RSUD Pantura M.A Sentot Patrol.....	42
5.6	Gambaran Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan BPJS Pendaftaran Pasien Rawat Jalan BPJS di RSUD Pantura M.A Sentot Patrol.....	42
BAB VI PENUTUP		43
6.1	Kesimpulan	43
6.2	Saran	43
DAFTAR REFERENSI		44
DAFTAR LAMPIRAN.....		46

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Lain	12
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	18
Tabel 4.1 Susunan Jabatan Struktural	25
Tabel 4.2 Susunan Kepala Ruangan.....	25
Tabel 4.3 Sarana Transportasi.....	30
Tabel 4.4 Penilaian Responden Terhadap Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan BPJS Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	32
Tabel 4.5 Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan BPJS Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	33
Tabel 4.6 Penilaian Responden Terhadap Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan BPJS Berdasarkan Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	33
Tabel 4.7 Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan BPJS Berdasarkan Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	34
Tabel 4.8 Penilaian Responden Terhadap Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan BPJS Berdasarkan Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	35
Tabel 4.9 Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan BPJS Berdasarkan Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	36
Tabel 4.10 Penilaian Responden Terhadap Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan BPJS Berdasarkan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	36
Tabel 4.11 Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan BPJS Berdasarkan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	37
Tabel 4.12 Penilaian Responden Terhadap Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan BPJS Berdasarkan Dimensi Penuh Perhatian (<i>Empathy</i>)	38
Tabel 4.13 Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan BPJS Berdasarkan Dimensi Penuh Perhatian (<i>Empathy</i>).....	39
Tabel 4.14 Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan BPJS di RSUD Pantura M.A Sentot Patrol.....	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	15
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep.....	16