

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.4.1 Tujuan Umum.....	7
1.4.2 Tujuan Khusus.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.5.1 Bagi Rumah Sakit.....	8
1.5.2 Bagi Penelitian.....	8
1.5.3 Bagi Institusi Pendidikan.....	8
1.6 Ruang Lingkup.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Rumah Sakit.....	9
2.1.1 Pengertian Rumah Sakit.....	9
2.1.2 Tujuan Rumah Sakit.....	10
2.1.3 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit.....	10
2.1.4 Pelayanan Rawat Jalan.....	11
2.1.5 Tujuan Pelayanan Rawat Jalan.....	12
2.2 Mutu Pelayanan.....	12
2.2.1 Definisi Mutu Pelayanan Kesehatan.....	12
2.2.2 Dimensi Mutu.....	13
2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan... 19	19
2.2.4 Presepsi Mutu Pelayanan.....	21
2.2.5 Manfaat Mutu Pelayanan Kesehatan.....	23
2.2.6 Cara Mengukur Dimensi Penelitian.....	24
2.3 Pelayanan Kesehatan.....	26
2.3.1 Definisi Pelayanan Kesehatan.....	26
2.3.2 Standar Pelayanan Kesehatan.....	27
2.3.3 Karakteristik Pelayanan Kesehatan.....	28
2.3.4 Syarat Pelayanan Kesehatan.....	30
2.3.5 Unsur Pokok Pelayanan Kesehatan.....	31

2.4	Kepuasan Pasien.....	32
2.4.1	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	33
2.4.2	Faktor Yang Menyebabkan Rasa Tidak Puas.....	33
2.4.3	Indikator Kepuasan.....	34
2.5	Kerangka Teori.....	36
2.6	Penelitian Terkait.....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>38</b>
3.1	Kerangka Konsep Penelitian.....	38
3.2	Definisi Operasional Variabel.....	39
3.3	Waktu dan Tempat Penelitian.....	41
3.3.1	Waktu.....	41
3.3.2	Tempat.....	41
3.4	Jenis Penelitian.....	42
3.5	Populasi dan Sampel.....	42
3.5.1	Populasi.....	42
3.5.2	Sampel.....	42
3.6	Instrumen Penelitian.....	43
3.6.1	Mutu Pelayanan.....	43
3.6.2	Dimensi Reliability.....	44
3.6.3	Dimensi Responsiviness.....	45
3.6.4	Dimensi Emphaty.....	46
3.6.5	Dimensi Tangible.....	47
3.6.6	Dimensi Assurance.....	48
3.7	Uji Kualitas Data.....	49
3.7.1	Uji Validitas.....	49
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	51
3.8	Pengumpulan Data.....	51
3.9	Pengolahan Data.....	52
3.10	Analisis Data.....	53
3.10.1	Analisis Univariat.....	53
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>		<b>54</b>
4.1	Hasil Univariat.....	54
4.1.1	Gambaran mutu pelayanan poli spesialis anak pasien rawat jalan berdasarkan dimensi reliability di Rumah Sakit Brawijaya Duren Tiga Jakarta Selatan Tahun 2021.....	54
4.1.2	Gambaran mutu pelayanan poli spesialis anak pasien rawat jalan berdasarkan dimensi responsiveness di Rumah Sakit Brawijaya Duren Tiga Jakarta Selatan Tahun 2021.....	55
4.1.3	Gambaran mutu pelayanan poli spesialis anak pasien rawat jalan berdasarkan dimensi emphaty di Rumah Sakit Brawijaya Duren Tiga Jakarta Selatan Tahun 2021.....	56

4.1.4	Gambaran mutu pelayanan poli spesialis anak pasien rawat jalan berdasarkan dimensi tangible di Rumah Sakit Brawijaya Duren Tiga Jakarta Selatan Tahun 2021.....	56
4.1.5	Gambaran mutu pelayanan poli spesialis anak pasien rawat jalan berdasarkan dimensi assurance di Rumah Sakit Brawijaya Duren Tiga Jakarta Selatan Tahun 2021.....	57
4.1.6	Gambaran mutu pelayanan poli spesialis anak pasien rawat jalan di Rumah Sakit Brawijaya Duren Tiga Jakarta Selatan Tahun 2021.....	58
<b>BAB V PEMBAHASAN.....</b>		<b>60</b>
5.1	Gambaran mutu pelayanan poli spesialis anak pasien rawat jalan berdasarkan dimensi reliability di Rumah Sakit Brawijaya Duren Tiga Jakarta Selatan Tahun 2021.....	60
5.2	Gambaran mutu pelayanan poli spesialis anak pasien rawat jalan berdasarkan dimensi responsiveness di Rumah Sakit Brawijaya Duren Tiga Jakarta Selatan Tahun 2021.....	61
5.3	Gambaran mutu pelayanan poli spesialis anak pasien rawat jalan berdasarkan dimensi emphaty di Rumah Sakit Brawijaya Duren Tiga Jakarta Selatan Tahun 2021.....	63
5.4	Gambaran mutu pelayanan poli spesialis anak pasien rawat jalan berdasarkan dimensi tangible di Rumah Sakit Brawijaya Duren Tiga Jakarta Selatan Tahun 2021.....	65
5.5	Gambaran mutu pelayanan poli spesialis anak pasien rawat jalan berdasarkan dimensi assurance di Rumah Sakit Brawijaya Duren Tiga Jakarta Selatan Tahun 2021.....	66
5.6	Gambaran mutu pelayanan poli spesialis anak pasien rawat jalan di Rumah Sakit Brawijaya Duren Tiga Jakarta Selatan Tahun 2021.....	67
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>70</b>
6.1	Kesimpulan.....	70
6.2	Saran.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>72</b>