

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERSETUJUAN UJIAN SIDANG KARYA TULIS ILMIAH	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
UCAPAN TERIMA KASIH.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TULIS ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ABSTRAK.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<i>ABSTRACT</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR ISI.....	17
DAFTAR TABEL.....	20
DAFTAR GAMBAR.....	20
BAB I PENDAHULUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3.1 Tujuan Umum .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3.2 Tujuan Khusus .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.1 Bagi Rumah Sakit.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.3 Bagi Penulis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Ruang Lingkup .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Landasan Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 Rumah Sakit.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4 Kepuasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Hasil Penelitian Lain.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Kerangka Berfikir .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4 Kerangka Konsep .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III METODE PENELITIAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Metodologi Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.3 Populasi dan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.1 Populasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.2 Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5 Teknik dan Instrumen Pengambilan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.1 Teknik Pengambilan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.2 Instrumen Pengambilan data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6 Teknik Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1 Keterbatasan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2 Profil Lokasi Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1 Sejarah RSUD Tebet .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2 Visi, Misi, Motto Rumah Sakit Umum Daerah Tebet.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3 Pelayanan dan Fasilitas RSUD Tebet .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.4 Profile Unit .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3 Hasil Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1 Standar Prosedur Operasional Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Tebet Jakarta Selatan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2 Gambaran Karakteristik Pasien di loket Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Tebet tahun 2021 ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.3 Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Loket Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Tebet tahun 2021 dilihat dari 5 Dimensi Bukti Nyata ( <i>tangible</i> ), <i>Kehandalan (reliability)</i> , <i>Ketanggapan</i> ( <i>responsiveness</i> ), <i>Jaminan (assurance)</i> dan <i>Empati (emphaty)</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.3.1 Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Loket Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Tebet tahun 2021 dilihat dari Dimensi Bukti Nyata ( <i>tangible</i> ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.3.2 Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Loket Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Tebet tahun 2021 dilihat dari Dimensi Bukti Kehandalan ( <i>reliability</i> ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.3.3 Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Loket Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Tebet tahun 2021 dilihat dari Dimensi Ketanggapan ( <i>responsiveness</i> ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.3.4 Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Loket Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Tebet tahun 2021 dilihat dari Dimensi Jaminan ( <i>assurance</i> ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.3.5 Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Loket Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Tebet tahun 2021 dilihat dari Dimensi Bukti Empati ( <i>emphaty</i> ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.3.7 Gambaran Rekapitulasi Kategori Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Loker Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Tebet tahun 2021 ..... **Error! Bookmark not defined.**

**BAB V PEMBAHASAN** ..... **Error! Bookmark not defined.**

5.1 Standar Prosedur Operasional (SPO) Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Tebet Jakarta Selatan ..... **Error! Bookmark not defined.**

5.2 Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Melalui Dilihat Dari 5 Dimensi Parasuraman bukti nyata (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). **Error! Bookmark not defined.**

5.2.1 Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Melalui Dimensi Bukti Nyata (*tangible*) ..... **Error! Bookmark not defined.**

5.2.2 Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Melalui Dimensi Kehandalan (*reliability*) ..... **Error! Bookmark not defined.**

5.2.3 Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Melalui Dimensi Ketanggapan (*responsiveness*) ..... **Error! Bookmark not defined.**

5.2.4 Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Melalui Dimensi Jaminan (*assurance*) ..... **Error! Bookmark not defined.**

5.2.5 Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Melalui Dimensi Empati (*emphaty*) ..... **Error! Bookmark not defined.**

5.3 Gambaran Kepuasan Pasien di Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Tebet ..... **Error! Bookmark not defined.**

**BAB VI PENUTUP** ..... **Error! Bookmark not defined.**

6.1 Kesimpulan ..... **Error! Bookmark not defined.**

6.2 Saran ..... **Error! Bookmark not defined.**

**DAFTAR REFERENSI** ..... **Error! Bookmark not defined.**

**LAMPIRAN** ..... **Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2 1 Hasil Penelitian Lain.....	9
Tabel 3 1 Definisi Operasional Variabel .....	19
Tabel 4 1 Usia Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4 2 Jenis Kelamin Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4 3 Pendidikan Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4 4 Pekerjaan Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4 5 Penghasilan Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4 6 Presentase Kepuasan Berdasarkan Dimensi Bukti Nyata (Tangible)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4 7 Presentase Dimensi Bukti Nyata (tangible) ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4 8 Presentase Kepuasan Berdasarkan dimensi Keandalan (Reliability)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4 9 Presentase Dimensi Keandalan (reliability) ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4 10 Presentase Kepuasan Berdasarkan dimensi Ketanggapan (Responsiveness) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4 11 Presentase Dimensi Ketanggapan (responsiveness)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4 12 Presentase Kepuasan Berdasarkan dimensi Jaminan (Assurance)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4 13 Presentase Dimensi Jaminan (assurance) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4 14 Presentase Kepuasan Berdasarkan dimensi empati (Emphaty)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4 15 Presentase Dimensi Empati (emphaty) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4 16 Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Pendaftaran	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Kerangka Berfikir..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2 2 Kerangka Konsep..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4 1 Struktur Organisasi..... **Error! Bookmark not defined.**