

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN UJIAN SIDANG KARYA TULIS ILMIAH.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TULIS ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR SINGKATAN.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I.....	1
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.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Bagi Peneliti.....	4
1.4.2 Bagi Universitas Esa Unggul.....	4
1.4.3 Bagi Rumah Sakit.....	4
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	4
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Rumah Sakit.....	5
2.1.2 Kepuasan Pasien.....	6

2.2 Hasil Penelitian Lain.....	9
2.3 Kerangka Berfikir.....	13
2.4 Kerangka Konsep.....	14
BAB III.....	15
METODE PENELITIAN.....	15
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	15
3.2 Metode Penelitian.....	15
3.3 Populasi dan Sampel.....	15
3.3.1 Populasi.....	15
3.3.2 Sampel.....	15
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	16
3.5 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	18
3.6 Teknik Analisis Data.....	18
BAB IV.....	19
HASIL.....	19
4.1 Keterbatasan Penelitian.....	19
4.2 Profil Lokasi Penelitian.....	19
4.2.1 Sejarah dan Perkembangan Rumah Sakit.....	19
4.2.2 Visi, Misi, Motto, Nilai dan Tujuan RSUD UKI.....	21
4.2.3 Standar Kualitas Pelayanan RSUD UKI.....	22
4.2.4 Jenis Pelayanan RSUD UKI.....	23
4.2.5 Pelayanan Rawat Jalan.....	24
4.3 Hasil Penelitian.....	25
4.3.1 Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap <i>Reability, Responsiveness, Emphaty, Tangible</i> di RSUD UKI Jakarta.....	25
BAB V.....	33
PEMBAHASAN.....	33
5.1 Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Informasi dan Fasilitas pada Dimensi <i>Realibility</i> (Kehandalan) di RSUD UKI Jakarta.....	33
5.2 Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Informasi dan Fasilitas Pada Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) di RSUD UKI Jakarta.....	33
5.3 Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Informasi dan Fasilitas Pada Dimensi <i>Emphaty</i> (empati) di RSUD UKI Jakarta.....	34

5.4 Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Informasi dan Fasilitas Pada Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Langsung) di RSUD UKI Jakarta	34
5.5 Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Informasi dan Fasilitas Pada Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan Pelayanan) di RSUD UKI Jakarta	35
BAB VI.....	36
PENUTUP.....	36
6.1 Kesimpulan	36
6.2 Saran	36
DAFTAR PUSTAKA	38
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	39

DAFTAR TABEL

Tabel 2 1 Hasil Penelitian Lain	9
Tabel 3 1 Definisi Operasional Variabel	16
Tabel 4 1 Jenis Kelamin Pasien.....	25
Tabel 4 2 Penggunaan Jaminan Saat Melakukan Pembayaran.....	25
Tabel 4 3 Pasien Lama atau Baru	25
Tabel 4 4 Tujuan Poliklinik Pasien Berobat.....	26
Tabel 4 5 Dimensi Reliability Pada Unit Pelayanan Rawat Jalan di RSUD UKI Jakarta.	27
Tabel 4 6 Rekapitulasi Kepuasan Unit Rawat Jalan di RSUD UKI Pada Dimensi Reliability	27
Tabel 4.7 Dimensi <i>Responsiveness</i> Pada Unit Pelayanan Rawat Jalan di RSUD UKI.....	28
Tabel 4.8 Rekapitulasi Kepuasan Unit Rawat Jalan di RSUD UKI Pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	28
Tabel 4 9 Dimensi <i>Emphaty</i> Pada Unit Pelayanan Rawat Jalan RSUD UKI.....	29
Tabel4.10 Rekapitulasi Kepuasan Unit Rawat Jalan di RSUD UKI Pada Dimensi <i>Emphaty</i>	29
Tabel 4.11 Dimensi <i>Tangible</i> Pada Unit Pelayanan Rawat Jalan RSUD UKI.....	30
Tabel 4 12 Rekapitulasi Kepuasan Unit Rawat Jalan di RSUD UKI Pada Dimensi <i>Tangible</i>	30
Tabel 4 13 Dimensi <i>Tangible</i> Pada Unit Pelayanan Rawat Jalan RSUD UKI.....	31
Tabel 4.14 Rekapitulasi Kepuasan Unit Rawat Jalan di RSUD UKI Pada Dimensi <i>Assurance</i>	31
Tabel 4 15 Rekapitulasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD UKI Jakarta	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Kerangka Berfikir	13
Gambar 2 2 Kerangka Konsep.....	14
Gambar 4 1 Struktur Pelayanan Rawat Jalan	24