

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN UJIAN SIDANG KARYA TULIS ILMIAH	iii
UCAPAN TERIMAKASIH	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TULIS ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
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	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	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. Sistem Pendaftaran Rumah Sakit.....	6
2.1.3. Persepsi	7
2.2. Hasil Penelitian lain	9
2.3. Kerangka Berfikir.....	12
2.4. Kerangka Konsep	13
BAB III	14
METODE PENELITIAN.....	14
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	14
3.2. Metode Penelitian.....	14

3.3.	Populasi dan Sampel	14
3.3.1.	Populasi.....	14
3.3.2.	Sampel.....	14
3.4.	Definisi Operasional Variabel	15
3.5.	Teknik & Instrumen Pengumpulan Data.....	17
3.6.	Teknik Analisis Data	17
BAB IV	19
HASIL PENELITIAN	19
4.1.	Keterbatasan Penelitian	19
4.2.	Profil Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto.....	19
4.2.1.	Sejarah Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto	19
4.2.2.	Visi, Misi Dan Moto RSPAD Gatot Soebroto	19
4.2.3.	Pelayanan RSPAD Gatot Soebroto	20
4.2.4.	Struktur Organisasi Poliklinik Bedah RSPAD Gatot Soebroto	21
4.3.	Hasil Penelitian	28
4.3.1.	SPO Terkait Pendaftaran Online di Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat.....	28
4.3.2.	Persepsi pasien pendaftaran tentang penggunaan pendaftaran <i>offline</i> dan <i>online</i> di Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto.....	28
4.3.2.	Persepsi petugas pendaftaran di Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto	35
BAB V	37
PEMBAHASAN	37
5.1.	SPO Terkait Pendaftaran <i>Online</i> di Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat.....	37
5.2.	Persepsi Pasien Tentang Penggunaan Pendaftaran <i>Offline</i> Dan <i>Online</i> Di Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto	37
5.2.1.	Kualitas Layanan	37
5.2.2.	Pengetahuan	38
5.2.3.	Pengalaman	38
5.2.4.	Kepuasan.....	39
5.3.	Persepsi Petugas Pendaftaran Di Poli Bedah Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto	39
BAB VI	42
PENUTUP	42
6.1	Kesimpulan.....	42

6.2	Saran.....	43
DAFTAR REFERENSI.....		44
LAMPIRAN.....		47

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Lain.....	9
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	15
Tabel 4. 1 Persentase Kualitas Layanan <i>Offline</i>	28
Tabel 4. 2 Rekapitulasi Kualitas Layanan <i>Offline</i>	29
Tabel 4. 3 Persentase Kualitas Layanan <i>Online</i>	29
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Kualitas Layanan <i>Online</i>	30
Tabel 4. 5 Persentase Pengetahuan <i>Offline</i>	30
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Pengetahuan <i>Offline</i>	30
Tabel 4. 7 Persentase Pengetahuan <i>Online</i>	31
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Pengetahuan <i>Online</i>	31
Tabel 4. 9 Persentase Pengalaman <i>Offline</i>	31
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Pengalaman <i>Offline</i>	32
Tabel 4. 11 Persentase Pengalaman <i>Online</i>	32
Tabel 4. 12 rekapitulasi Pengalaman <i>Online</i>	33
Tabel 4. 13 Persentase Kepuasan <i>Offline</i>	33
Tabel 4. 14 Rekapitulasi Kepuasan <i>Offline</i>	34
Tabel 4. 15 Persentase Kepuasan <i>Online</i>	34
Tabel 4. 16 Rekapitulasi Kepuasan <i>Online</i>	35
Tabel 4. 17 Tanggapan Petugas Pendaftaran	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 15 Kerangka Berfikir	12
Gambar 2.16 Kerangka Konsep	13
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Poliklinik Bedah	21
Gambar 4.2 Tampilan Menu <i>Login</i>	21
Gambar 4.3 Tampilan Menu Daftar	22
Gambar 4.4 Tampilan Menu <i>Home</i>	22
Gambar 4.5 Tampilan Pemilihan Rumah Sakit	22
Gambar 4.6 Tampilan Pendajwalan Rawat Jalan	23
Gambar 4.7 Tampilan Pemilihan Tanggal Kunjungan	23
Gambar 4.8 Tampilan Menu Pemilihan Poli	23
Gambar 4.9 Tampilan Menu Pemilihan Dokter.....	24
Gambar 4.10 Tampilan Menu <i>Barcode</i>	24
Gambar 4.11 Mesin Cetak Struk.....	25
Gambar 4.12 Cetak Struk Pendaftaran <i>Online</i>	25
Gambar 4. 13 Alur Pendaftaran <i>Offline</i>	26
Gambar 4. 14 Ruang Tunggu Pendaftaran <i>Offline</i>	27
Gambar 4. 15 Loker Pendaftaran <i>Offline</i>	27