

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR BAGAN.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.4.1. Tujuan Umum	8
1.4.2. Tujuan Khusus	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.5.1 Bagi peneliti	8
1.5.2 Bagi Rumah Sakit	9
1.5.3 Bagi Universitas.....	9
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Utilitas Pelayanan	11
2.1.1.1 Tingkat Utilitas Pelayanan Dalam Teori Antrian.....	11
2.1.1.2 Elemen-Elementer Pokok Dalam Sistem Antrian..	12
2.1.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Analisis Antrian	14
2.1.1.4 Karakteristik Dasar Sistem Antrian.....	18
2.1.1.5 Indikator Sistem Antrian.....	21
2.1.1.6 Waktu Pelayanan.....	22
2.1.1.7 Lama pelayanan.....	22
2.1.1.8 Faktor Utilitas	22

2.1.2 Rekam Medis	23
2.1.2.1 Pengertian Rekam Medis	23
2.1.2.2 Tujuan Rekam Medis.....	25
2.1.2.3 Mutu Rekam Medis.....	25
2.1.2.4 Kegunaan Rekam Medis.....	30
2.1.2.5 Kegiatan Rekam Medis.....	32
2.1.2.6 Sistem Pelayanan Rekam Medis.....	34
2.1.2.7 Tugas Peran dan Fungsi Pokok Filling.....	35
2.2 Kerangka Teori.....	37
2.3 Penelitian Terkait.....	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
3.1 Kerangka Konsep	41
3.2 Definisi Operasional	42
3.3 Tempat dan Waktu penelitian	42
3.4 Jenis Penelitian.....	42
3.4.1 Jenis dan Desain Penelitian	42
3.5 Populasi dan Sampel.....	43
3.5.1 Populasi.....	43
3.5.2 Perhitungan Sampel.....	43
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	44
3.5.4 Tehnik Pengambilan Data.....	44
3.6 Data dan Jenis Data.....	45
3.6.1 Data Primer	45
3.6.2 Data Sekunder	45
3.7 Instrumen Penelitian.....	45
3.7.1 Tingkat Kedatangan	45
3.7.2 Tingkat Pelayanan.....	46
3.7.3 Tingkat Utilitas.....	47
3.8 Tehnik Pengolahan dan Analisis Data.....	48
3.8.1 Pengolahan Data.....	48
3.8.2 Analisis Data.....	49

BAB IV HASIL PENELITIAN.....	50
4.1 Analisis Univariat.....	50
4.1.1 Analisis Tingkat Kedatangan.....	50
4.1.2 Analisis Tingkat Pelayanan.....	51
4.1.3 Analisis Tingkat Utilitas.....	52
BAB V PEMBAHASAN.....	54
5.1 Analisis Univariat.....	54
5.1.1 Analisis Tingkat Kedatangan	54
5.1.2 Analisis Tingkat Pelayanan	55
5.1.3 Analisis Tingkat Utilitas	57
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
6.1 Kesimpulan.....	59
6.2 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60
DAFTAR TABEL	
Table 2.1 Penelitian Terkait.....	38
Table 3.1 Definisi Operasional.....	42
Table 3.3 Tabel Lembar Observasi.....	46
Table 3.4 Tabel Label Rekam Medis.....	47
Tabel 4.1 Tabel Hasil Penelitian.....	50
DAFTAR BAGAN	
Bagan 2.1 Kerangka Teori.....	37
Bagan 3.1 Kerangka Konsep.....	41
DAFTAR LAMPIRAN	
Lampiran 1 Lembar Observasi.....	61
Lampiran 2 Lembar Dokumentasi.....	64
Lampiran 3 Informed Consent Responden.....	65
Lampiran 4 Lolos Uji Kaji Etik.....	66
Lampiran 5 Ijin penelitian.....	67
Lampiran 6 Lembar bimbingan skripsi.....	68