

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan.....	4
C. Manfaat.....	5
BAB II KERANGKA TEORI DAN KONSEP	
A. Kerangka Teori.....	6
1. Kepuasan Pasien.....	6
2. Faktor – faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan	14
3. Aspek – aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien.....	15
4. Manfaat Kepuasan Pasien	17
5. Pengukuran Kepuasan Pasien	18
6. Dimensi Kepuasan	19
7. Pelayanan Kesehatan yang baik	20
8. Pelayanan Rawat Inap	21
9. Pelayanan Dokter	22
B. Kerangka Konsep	26

BAB III PROSES MAGANG

A. Langkah-Langkah Proses Magang	29
1. Persiapan Magang	29
2. Pelaksanaan Magang	30
3. Hal-hal yang dipelajari	30
4. Jadwal kegiatan	32

BAB IV HASIL MAGANG

A. Gambaran Umum Rumah Sakit Agung	34
1. Tentang Rumah Sakit Agung	34
2. Sejarah Perkembangan Rumah Sakit Agung	34
3. Profil Rumah Sakit Agung	36
4. Visi, Misi, Moto , Fungsi dan Tujuan Rumah Sakit Agung	37
5. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	39
6. Fasilitas Rumah Sakit Agung	39
7. Fasilitas Penunjang Medis Rumah Sakit Agung	44
B. Hasil Pengukuran Kepuasan Pasien	46

BAB V PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data	49
1. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Dokter	49

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	54
B. Saran.....	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN