

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN UJIAN SIDANG AKHIR	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.3.1. Tujuan Umum	4
1.3.2. Tujuan Khusus	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Bagi Pengembangan IPTEK	4
1.4.2 Bagi Kepentingan Program Pemerintah	4
1.4.3 Bagi Tempat Penelitian	4
1.5. Ruang Lingkup Penelitian	4
BAB II	6
TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Rumah Sakit	6
2.1.2 Pelayanan Rawat Jalan	7
2.1.3 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial	9

2.1.4	Standar Prosedur Operasional (SPO)	12
2.1.5	Kepuasan Pasien	13
2.2	Hasil Penelitian Lain.....	19
2.3	Kerangka Berfikir	23
2.4	Kerangka Konsep	24
BAB III.....		25
METODE PENELITIAN.....		25
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	25
3.2	Metode Penelitian.....	25
3.3	Populasi dan Sampel.....	25
3.3.1	Populasi	25
3.3.2	Sampel.....	25
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	28
3.5	Teknik Dan Instrumen Pengumpulan Data	31
3.6	Teknik Analisa Data	31
BAB IV		32
HASIL PENELITIAN.....		32
4.1	Keterbatasan Penelitian.....	33
4.2	Profil Lokasi Penelitian.....	33
4.2.1	Sejarah Rumah Sakit	33
4.2.2	Profil Rumah Sakit.....	34
4.2.3	Visi dan Misi Rumah Sakit.....	34
4.2.4	Tujuan dan Nilai Rumah Sakit.....	35
4.2.5	Letak dan Fasilitas	35
4.2.6	Profil Unit Rekam Medis.....	35
4.3	Hasil Penelitian.....	40
4.3.1	Gambaran Karakteristik Responden.....	40
4.3.2	Standar Prosedur Operasional (SPO) pendaftaran rawat jalan di RSUD Koja 42	
4.3.3	Gambaran kepuasan pasien BPJS PBI di pendaftaran rawat jalan melalui 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu <i>Tangible, Responsiveness, Reliability Assurance</i> dan <i>Empathy</i> di RSUD Koja.....	42
4.3.4	Kendala terhadap pelayanan pasien BPJS PBI di pendaftaran rawat jalan RSUD Koja Jakarta	47
4.3.5	Hasil Pengukuran Kepuasan Pasien	48

BAB V.....	50
PEMBAHASAN.....	50
5.1 Standar Prosedur Operasional (SPO) Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Koja.....	50
5.2 Gambaran kepuasan pasien BPJS PBI di pendaftaran rawat jalan melalui 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu <i>Tangible</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Reliability Assurance</i> dan <i>Empathy</i> di RSUD Koja	50
5.2.1 Gambaran kepuasan pasien BPJS PBI di pendaftaran rawat jalan melalui dimensi <i>Tangible</i> (bukti nyata) di RSUD Koja	50
5.2.2 Gambaran kepuasan pasien BPJS PBI di pendaftaran rawat jalan melalui dimensi <i>Realibility</i> (kehandalan) di RSUD Koja	51
5.2.3 Gambaran kepuasan pasien BPJS PBI di pendaftaran rawat jalan melalui dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) di RSUD Koja	51
5.2.4 Gambaran kepuasan pasien BPJS PBI di pendaftaran rawat jalan melalui dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) di RSUD Koja.....	52
5.2.5 Gambaran kepuasan pasien BPJS PBI di pendaftaran rawat jalan melalui dimensi <i>Empathy</i> (Empati) di RSUD Koja.....	52
5.3 Kendala terhadap pelayanan pasien BPJS PBI di pendaftaran rawat jalan RSUD Koja Jakarta	53
BAB VI	54
PENUTUP	54
6.1 Kesimpulan.....	54
6.2 Saran	54
DAFTAR REFERENSI	55
LAMPIRAN	58

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Lain	19
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 4. 1 Jumlah SDM Rekam Medis	36
Tabel 4. 2 Pembagian SDM di Unit Rekam Medis	37
Tabel 4. 3 Persentase Responden Berdasarkan Usia	40
Tabel 4. 4 Pesertase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4. 5 Persentase Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan.....	41
Tabel 4. 6 Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Tabel 4. 7 Persentase Responden Berdasarkan Poliklinik yang Dituju	42
Tabel 4. 8 Penilaian responden BPJS PBI terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan melalui dimensi tangible (bukti nyata)	43
Tabel 4. 9 Kepuasan pasien dimensi Tangible (bukti Nyata).....	43
Tabel 4. 10 Penilaian responden BPJS PBI terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan melalui dimensi Realibility (kehandalan)	44
Tabel 4. 11 Kepuasan pasien dimensi Realibility (kehandalan).....	44
Tabel 4. 12 Penilaian responden BPJS PBI terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan melalui dimensi responsiveness (Daya Tangkap)	44
Tabel 4. 13 Kepuasan pasien dimensi Responsiveness (Daya Tangkap)	45
Tabel 4. 14 Penilaian responden BPJS PBI terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan melalui dimensi Assurance (Jaminan)	45
Tabel 4. 15 Kepuasan pasien dimensi Assurance (Jaminan)	46
Tabel 4. 16 Penilaian responden BPJS PBI terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan melalui dimensi Emphaty (Empati).....	46
Tabel 4. 17 Kepuasan pasien dimensi Emphaty (Empati)	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir	23
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	24
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Rumah Sakit	38
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Unit Rekam Medis	39