

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Pertanyaan penelitian.....	8
1.4 Tujuan.....	9
1.4.1 Tujuan Umum.....	9
1.4.2 Tujuan Khusus.....	9

1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.5.1 Bagi Rumah sakit.....	9
1.5.2 Bagi Akademik.....	10
1.5.3 Bagi peneliti.....	10
1.6 Ruang Lingkup.....	11

BAB II : KERANGKA TEORI

2.1 Kerangka Teori.....	12
2.1.1 Pengertian kepuasan.....	12
2.1.2 Pengertian kepuasan pasien.....	14
2.1.3 Ukuran pelayanan kesehatan.....	15
2.1.4 Dimensi kepuasan pasien.....	15
2.1.5 Pengukuran tingkat kepuasan.....	18
2.1.6 Metode pengukuran tingkat kepuasan.....	19
2.1.7 Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.....	20
2.1.8 Faktor kepuasan pasien.....	22
2.1.9 Skor Kepuasan pasien.....	24
2.1.10 Pengertian pelayanan.....	25
2.1.11 Pengertian mutu pelayanan.....	26
2.1.12 Pengertian Rawat Jalan.....	27

2.1.13	Pengertian pasien baru.....	31
2.1.14	Kerangka Berfikir.....	32
2.1.15	Kerangka konsep.....	37
2.1.16	Hipotesis.....	38

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1	Tempat dan waktu penelitian.....	40
3.1.1	Tempat penelitian.....	40
3.1.2	Waktu penelitian.....	40
3.2	Jenis penelitian.....	40
3.3	Teknik pengambilan Sample.....	41
3.3.1	Populasi.....	41
3.3.2	Sample.....	41
3.4	Instrument Penelitian.....	43
A.	Variabel dependen.....	43
3.4.1	Definisi Konseptual.....	43
3.4.2	Definisi operasional.....	45
3.4.3	Instrument penelitian.....	46
3.4.4	Alternatif jawaban.....	49
3.5	Instrument Penelitian.....	49
B	Variabel independen.....	49
3.5.1	Definisi Konseptual.....	49

3.5.2 Definisi operasional.....	50
3.5.3 Instrument penelitian.....	54
3.5.5 Alternatif jawaban.....	56
3.6 Teknik Pengumpulan data.....	56
3.7 Teknik Analisa Data.....	57
3.7.1 Analisa Univariat.....	57
3.7.2 Analisa Bivariat.....	58
3.8 Uji statistic.....	58

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran umum RSPAD Gatot Soebroto.....	60
4.1.1 Gambaran Umum Rekam Medis.....	64
4.2 Analisa validitas dan reliabilitas.....	65
4.3 Analisa Univariat.....	66
4.3.1 Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien baru rawat jalan RSPAD Gatot Soebroto.....	66
4.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien baru rawat jalan RSPAD gatot Soebroto.....	67
4.3.2.1 Tingkat Penghasilan.....	67
4.3.2.2 Demografi.....	68
1. Umur.....	68

2. Pendidikan.....	69
3. Pekerjaan.....	70
4.3.2.3 Pengetahuan.....	71
4.3.2.4 Pengalaman.....	71
4.4 Analisa Bivariat	72
4.4.1 Hubungan kualitas pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien.....	72
4.4.2 Hubungan penghasilan dengan kepuasan pasien.....	73
4.4.3 Hubungan umur dengan kepuasan pasien.....	74
4.4.4 Hubungan pekerjaan dengan kepuasan pasien.....	75
4.4.5 Hubungan pendidikan dengan kepuasan pasien.....	76
4.4.6 Hubungan pengetahuan dengan kepuasan pasien.....	77
4.4.7 Hubungan pengalaman dengan kepuasan pasien.....	78
4.4 Keterbatasan Penelitian.....	79

BAB V PEMBAHASAN

5.1. Kepuasan pasien terhadap pelayanan pendafran pasien baru rawat jalan di RSPAD gatot Soebroto.....	80
5.2 Tingkat penghasilan.....	81
5.3 Demografi.....	82
1. Umur.....	82
2. Pekerjaan.....	83
3. Pendidikan.....	84

5.4 Pengetahuan.....	85
5.5 Pengalaman.....	85
5.6 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien baru rawat jalan RSPAD gatot Soebroto.....	86
5.6.1 Hubungan kualitas pelayanan pendaftaran dengan Kepuasan pasien.....	86
5.6.2 Hubungan penghasilan dengan kepuasan pasien.....	87
5.6.3 Hubungan umur dengan kepuasan pasien.....	88
5.6.4 Hubungan pekerjaan dengan kepuasan pasien.....	88
5.6.5 Hubungan pendidikan dengan kepuasan pasien.....	89
5.6.6 Hubungan pengetahuan dengan kepuasan pasien.....	90
5.6.7 Hubungan pengalaman dengan kepuasan pasien.....	90
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 kesimpulan.....	92
6.2 saran.....	93

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN