

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN UJIAN SIDANG KTI.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TULIS ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1. Tujuan Umum	5
1.3.2. Tujuan Khusus	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan	5
1.4.2. Bagi Kepentingan Program Pemerintah	5
1.4.3. Manfaat Bagi Rumah Sakit.....	5
1.5. Ruang Lingkup Penelitian	6
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Landasan Teori	7
2.1.1. Rumah Sakit.....	7
2.1.2. Rekam Medis	8
2.1.3. Tugas Pokok Petugas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan.....	9
2.1.4. Komunikasi Interpersonal.....	9
2.1.5. Mutu Pelayanan Kesehatan.....	11
2.1.5.1. Mutu dan Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.5.2. Kepuasan Pasien.....	13
2.2. Kerangka Berfikir	18
2.3. Kerangka Konsep	19
2.4. Hipotesis Penelitian.....	19
BAB III	20
METODE PENELITIAN.....	20

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	20
3.2. Metode Penelitian.....	20
3.3. Populasi dan Sampel	20
3.3.1. Populasi.....	20
3.3.2. Sampel	20
3.3.2.1. Besar Sampel.....	21
3.3.2.2. Cara Pengambilan Sampel	22
3.4. Definisi Operasional.....	22
3.5. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	25
3.5.1. Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.5.2. Instrumen Pengumpulan Data.....	25
3.6. Teknik Analisis Data	26
BAB IV	27
HASIL PENELITIAN.....	27
4.1. Profil Lokasi Penelitian	27
4.1.1. Sejarah RSAU dr. Esnawan Antariksa	27
4.1.2. Visi, Misi, Motto, Falsafah, Tugas Pokok dan Fungsi RSAU dr. Esnawan Antariksa.....	28
4.1.3. Pelayanan di RSAU dr. Esnawan Antariksa.....	29
4.2. Hasil Penelitian.....	31
4.2.1. Gambaran karakteristik (usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan) pasien pendaftaran rawat jalan di RSAU dr. Esnawan Antariksa.....	31
Tabel 4.1 Karakteristik Usia Pasien Pendaftaran Rawat Jalan di RSAU dr. Esnawan Antariksa.....	31
Tabel 4.2 Karakteristik Jensi Kelamin Pasien Pendaftaran Rawat Jalan di RSAU dr. Esnawan Antariksa.....	31
Tabel 4.3 Karakteristik Pendidikan Terakhir Pasien Pendaftaran Rawat Jalan di RSAU dr. Esnawan Antariksa.....	31
Tabel 4.4 Karakteristik Pekerjaan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan di RSAU dr. Esnawan Antariksa	32
4.2.2. Gambaran komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan di RSAU dr. Esnawan Antariksa	33
Tabel 4.5 Pernyataan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di RSAU dr. Esnawan Antariksa	33
Tabel 4.6 Gambaran Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di RSAU dr. Esnawan Antariksa	34
4.2.3. Gambaran kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan di RSAU dr. Esnawan Antariksa.....	35

Tabel 4.7 Pernyataan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSAU dr. Esnawan Antariksa	35
Tabel 4.8 Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSAU dr. Esnawan Antariksa	36
4.2.4. Pengaruh komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien di RSAU dr. Esnawan Antariksa	36
Tabel 4.9 Pengaruh Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien di RSAU dr. Esnawan Antariksa	36
BAB V	38
PEMBAHASAN	38
5.1. Gambaran karakteristik (usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan) pasien pendaftaran rawat jalan di RSAU dr. Esnawan Antariksa	38
5.2. Gambaran komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan di RSAU dr. Esnawan Antariksa	40
5.3. Gambaran kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan di RSAU dr. Esnawan Antariksa	42
5.4. Pengaruh komunikasi interpersonal petugas pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien di RSAU dr. Esnawan Antariksa	43
DAFTAR REFERENSI	46
LAMPIRAN	50
Lampiran 1 Angket Penelitian	50
Lampiran 2 SPO Alur Pelayanan Rawat Jalan	57
Lampiran 3 Hasil Pengolahan Data SPSS	58

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Hasil Penelitian Lain.....	15
Tabel 3.3 Menghitung P_1 & P_2	21
Tabel 3.4 Definisi Operasional	22
Tabel 4.1 Karakteristik Usia Pasien Pendaftaran Rawat Jalan di RSAU dr. Esnawan Antariiksa	31
Tabel 4.2 Karakteristik Jensi Kelamin Pasien Pendaftaran Rawat Jalan di RSAU dr. Esnawan Antariiksa.....	31
Tabel 4.3 Karakteristik Pendidikan Terakhir Pasien Pendaftaran Rawat Jalan di RSAU dr. Esnawan Antariiksa.....	31
Tabel 4.4 Karakteristik Pekerjaan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan di RSAU dr. Esnawan Antariiksa.....	32
Tabel 4.5 Pernyataan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di RSAU dr. Esnawan Antariiksa.....	33
Tabel 4.6 Gambaran Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di RSAU dr. Esnawan Antariiksa.....	34
Tabel 4.7 Pernyataan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSAU dr. Esnawan Antariiksa	35
Tabel 4.8 Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSAU dr. Esnawan Antariiksa	36
Tabel 4.9 Pengaruh Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien di RSAU dr. Esnawan Antariiksa.....	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	18
Gambar 2.2 Kerangka Konsep.....	19