

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN UJIAN SIDANG KARYA TULIS ILMIA.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TULIS ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.3.1 Tujuan Umum.....	3
1.3.2 Tujuan Khusus.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan.....	4
1.4.2 Bagi Program Pemerintah.....	4
1.4.3 Bagi Rumah Sakit.....	4
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	4
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori.....	5

2.1.1	Rumah Sakit.....	5
2.1.2	Rekam Medis.....	6
2.1.3	Pendaftaran Pasien Rawat Jalan.....	8
2.1.4	Penerimaan Pasien.....	9
2.1.5	Standar Prosedur Operasional (SPO).....	10
2.1.6	Kepuasan Pasien.....	10
2.1.7	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.....	11
2.2	Hasil Penelitian Lain.....	17
2.3	Kerangka Berfikir.....	19
2.4	Kerangka Konsep.....	20
BAB III.....		21
METODE PENELITIAN.....		21
1.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	21
1.2	Metode Penelitian.....	21
1.3	Populasi dan Sampel.....	21
1.3.1	Populasi.....	21
1.3.2	Sampel.....	21
1.4	Definisi Operasional Variabel.....	22
1.5	Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	24
1.5.1	Teknik Observasi.....	24
1.5.2	Daftar Cek (Checklist).....	24
1.5.3	Angket.....	24
1.6	Teknik Analisis Data.....	25
BAB IV.....		26
HASIL PENELITIAN.....		26
4.1	Keterbatasan Penelitian.....	26
4.2	Profil Lokasi Penelitian.....	26
4.2.1	Profil RSUD Kembangan.....	26

4.2.2	Visi RSUD Kembangan.....	26
4.2.3	Misi RSUD Kembangan.....	26
4.2.4	Motto RSUD Kembangan.....	27
4.2.5	Struktur Organisasi Rumah Sakit.....	27
4.2.6	Unit Pelayanan Rekam Medis RSUD Kembangan.....	27
4.2.7	Tujuan Pelayanan Rekam Medis.....	28
4.2.8	Fungsi Unit Pelayanan Terkait Rekam Medis.....	28
4.2.9	Struktur Unit Rekam Medis di RSUD Kembangan.....	29
4.2.10	Pendaftaran Pasien Rawat Jalan.....	29
4.2.11	Kebijakan Pasien Rawat Jalan.....	29
4.2.12	Prosedur Pasien Rawat Jalan.....	29
4.3	Hasil Penelitian.....	30
4.3.1	SPO Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Kembangan.....	30
4.3.2	Kepuasan pasien di bagian pelayanan pendaftaran rawat jalan.....	32
BAB V.....		37
PEMBAHASAN.....		37
5.1	SPO pendaftaran rawat jalan di RSUD Kembangan.....	37
5.2	Kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi.....	37
5.3	Kepuasan pasien dibagian pelayanan pendaftaran rawat jalan.....	39
BAB VI.....		40
PENUTUP.....		40
6.1	Kesimpulan.....	40
6.2	Saran.....	40
DAFTAR REFERENSI.....		41
LAMPIRAN.....		43