

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
ABSTRACT.....	IX
DAFTAR ISI	X
DAFTAR TABEL	XIII
DAFTAR GAMBAR.....	XIV
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.5. Ruang Lingkup Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Landasan Teori.....	5
2.1.1. Rumah Sakit.....	5
2.1.2. Rekam Medis.....	6
2.1.3. Asuransi.....	6
2.1.4. Pensiun	7
2.1.5. Pelindo.....	7
2.1.6. Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan.....	8
2.1.7. Kepuasan Pasien	8
2.2. Hasil Penelitian Lain.....	10
2.3. Kerangka Berfikir.....	12
2.4. Kerangka Konsep.....	13
BAB III METODE PENELITIAN.....	14

3.1.	<i>Tempat Dan Waktu Penelitian</i>	14
3.2.	<i>Metode Penelitian</i>	14
3.3.	<i>Populasi Dan Sampel</i>	14
3.3.1.	<i>Populasi</i>	14
3.3.2.	<i>Sampel</i>	14
3.4.	<i>Definisi Operasional Variabel</i>	16
3.5.	<i>Teknik Dan Instrumen Pengumpulan Data</i>	18
3.6.	<i>Teknik Analisis Data</i>	18
BAB IV HASIL PENELITIAN		19
4.1.	<i>Profil Lokasi Penelitian</i>	19
4.1.1	<i>Sejarah Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta</i>	19
4.2.1.	<i>Visi, Misi Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta</i>	20
4.2.2.	<i>Tata Nilai Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta</i>	20
4.2.3	<i>Fasilitas Pelayanan di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta :</i>	20
4.2.4	<i>Fasilitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta ditunjang oleh tenaga profesional yang terdiri dari :</i>	21
4.2.	<i>Hasil Penelitian</i>	22
4.3.1	<i>Distribusi Responden</i>	22
4.3.2	<i>Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Tangible</i>	25
4.3.3	<i>Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Reliability</i>	27
4.3.4	<i>Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Empathy</i>	29
4.3.5	<i>Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Responsiveness</i>	31
4.3.6	<i>Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Assurance</i>	33
4.3.7	<i>Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan 5 Dimensi</i>	34
4.3.8	<i>Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan</i>	35
BAB V PEMBAHASAN		36
5.1	<i>Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Tangible, Reliability, Empathy, Responsiveness, Assurance.</i>	36

5.2	<i>Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dilihat Dari 5 Dimensi bukti nyata (tangible), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy).</i>	36
5.2.1.	Kepuasan Pasien Rawat Jalan Melalui Dimensi Bukti Nyata(Tangible).	36
5.2.2.	Kepuasan Pasien Rawat Jalan Melalui Dimensi Kehandalan (Reliability)	37
5.2.3.	Kepuasan Pasien Rawat Jalan Melalui Dimensi Empati (Empathy)	37
5.2.4.	Kepuasan Pasien Rawat Jalan Melalui Dimensi Ketanggapan (Responsiveness)	38
5.2.5.	Kepuasan Pasien Rawat Jalan Melalui Dimensi Jaminan (Assurance)	38
BAB VI	PENUTUP	40
6.1.	<i>Kesimpulan</i>	40
6.2.	<i>Saran</i>	41
DAFTAR PUSTAKA		42
LAMPIRAN 1		44
LAMPIRAN 2		45
LAMPIRAN 3		48
LAMPIRAN 4		50

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Lain.....	10
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel	16
Tabel 4. 1 Distribusi karakteristik responden menurut jenis kelamin	22
Tabel 4. 2 Distribusi karakteristik responden menurut usia	22
Tabel 4. 3 Distribusi karakteristik responden menurut pendidikan terakhir	23
Tabel 4. 4 Distribusi karakteristik responden menurut pekerjaan.....	23
Tabel 4. 5 Deskripsi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Tangible	25
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Tangible	26
Tabel 4. 7 Deskripsi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Reliability	27
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Reliability	28
Tabel 4. 9 Deskripsi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Empathy	29
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Empathy	30
Tabel 4. 11 Deskripsi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Responsiveness.....	31
Tabel 4. 12 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Responsiveness.....	32
Tabel 4. 13 Deskripsi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Assurance	33
Tabel 4. 14 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Assurance	34
Tabel 4. 15 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan 5 Dimensi	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir	12
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	13
Gambar 4. 1 Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan.....	35