

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN UJIAN SIDANG KTI.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I 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 Penulis.....	4
1.4.2 Bagi Rumah Sakit.....	5
1.4.3 Bagi Institusi Pendidikan.....	5
1.5. Ruang Lingkup Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Landasan Teori.....	6
2.1.1. Pelayanan Kesehatan	6
2.1.2. Rumah Sakit.....	6
2.1.3 Tugas Rumah Sakit.....	7
2.1.4 Rekam Medis	7
2.1.5 Asuransi Kesehatan.....	9
2.1.6 Badan Penyelenggaraan Jamina Sosial BPJS	9
2.1.7. Kualitas Pelayanan Kesehatan	10
2.1.8. Kepuasan Pasien	12
2.2. Hasil Penelitian Lain	13
2.3. Kerangka Berfikir.....	15
2.4. Kerangka Konsep.....	16

2.5. Hipotesis Penelitian.....	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	17
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	17
3.2. Metode Penelitian.....	17
3.3. Populasi dan Sampel	17
3.3.1 Populasi.....	17
3.3.2. Sampel	17
3.3.3. Besaran Sampel.....	17
3.3.4. Kriteria Inklusi	18
3.3.5. Kriteria Eksklusi	18
3.3.6. Teknik Pengambilan Sampel	19
3.4. Definisi Operasional Variabel.....	19
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.6. Teknik Analisis Data.....	21
BAB IV HASIL	23
4.1. Keterbatasan penelitian	23
4.2. Profil Lokasi Penelitian.....	23
4.2.1. Profil Rumah Sakit Bhakti Mulia	23
4.2.2. Sejarah Rumah Sakit Bhakti Mulia	23
4.2.3. Visi dan Misi, Budaya Kerja Rumah Sakit Bhakti Mulia.....	24
4.2.4. Jenis Pelayanan dan Fasilitas.....	24
4.2.5. Struktur Organisasi Rumah Sakit Bhakti Mulia	26
4.3. Hasil Univariat	27
4.3.1 Distribusi Karakteristik Responden	27
3.3.2 Distribusi Frekuensi Tingkat Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i> Di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023	29
Tabel 4. 7 Distribusi Tingkat Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i> Di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023.....	29
4.3.3 Distribusi Frekuensi Tingkat Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> Di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023	31
4.3.4 Distribusi Frekuensi Tingkat Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Responsivenees</i> Di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023	32
4.3.5 Distribusi Frekuensi Tingkat Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> Di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023	34

4.3.6	Distribusi Frekuensi Tingkat Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i> Di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023.....	35
4.3.7	Gambar Kualitas Pelayanan Pasien Pengguna BPJS.....	36
4.3.8	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Rumah Sakit Bhakti Mulia.....	37
4.4	Analisis Bivariat.....	41
4.4.1	Hubungan Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik/Langsung) Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023	41
4.4.2	Hubungan Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan) terhadap Kepuasan Psien Pengguna BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023.....	41
4.4.3	Hubungan Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) terhadap Kepuasan Psien Pengguna BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023.....	42
4.4.4	Hubungan Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) terhadap Kepuasan Psien Pengguna BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023.....	43
4.4.5	Hubungan Dimensi <i>Empathy</i> (Empati) terhadap Kepuasan Psien Pengguna BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023.....	43
4.4.6	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Psien Pengguna BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023.....	44
4.4.7	Gambar Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pengguna BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023.....	45
BAB V PEMBAHASAN		45
5.1	Tingkat Kualitas Pelayanan Pasien Penggunan BPJS Berdasarkan Dimensi <i>Tangibel</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsivenees</i> , <i>Assurance</i> Dan <i>Empathy</i>	45
5.1.1	Tingkat Kualitas Pelayanan Pasien Penggunan BPJS Berdasarkan Dimensi <i>Tangibel</i>	45
5.1.2	Tingkat Kualitas Pelayanan Pasien Pengguna BPJS Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	46
5.1.3	Tingkat Kualitas Pelayanan Pasien Pengguna BPJS Berdasarkan Dimensi <i>Responsivenees</i>	47
5.1.4	Tingkat Kualitas Pelayanan Pasien Pengguna BPJS Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	47
5.1.5	Tingkat Kualitas Pelayanan Pasien Pengguna BPJS Rawat jalan Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i>	48
5.1.6	Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit.....	49

5.2	Hubungan Tingkat Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Tangibel, Reliability, Responsivenees, Assurance Dan Empathy</i> Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023	49
5.2.1	Hubungan Tingkat Kualitas Pelayanan Dimensi Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023	49
5.2.2	Hubungan Tingkat Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Reliabilty</i> (Kehandalan) Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023	50
5.2.3	Hubungan Tingkat Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023	50
5.2.4	Hubungan Tingkat Kualitas Pelayanan Dimensi Assurance (Jaminan) Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023.....	51
5.2.5	Hubungan Tingkat Kualitas Pelayanan Dimensi Empathy (empati) Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023.....	51
5.2.6	Hubungan Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Rawat jalan Di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023	52
6.1	Kesimpulan	53
6.2	Saran.....	54
	DAFTAR PUSTAKA	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	15
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep.....	16
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Rumah Sakti Bhakti Mulia.....	26
Gambar 4. 2 Kualitas Pelayanan Pasien Penggunaan BPJS	36
Gambar 4. 3 Kualitas Pelayanan Pasien Penggunaan BPJS	40
Gambar 4. 4 Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Pengguna BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023	45

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Lain.....	13
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	19
Tabel 4. 1 Distribusi Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin Di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023.....	27
Tabel 4. 2 Distribusi Karakteristik Responden Menurut Umur Di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023	27
Tabel 4. 3 Distribusi Karakteristik Responden Menurut Status Perkawinan Di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023	28
Tabel 4. 4 Distribusi Karakteristik Responden Menurut Level Pendidikan Di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023.....	28
Tabel 4. 5 Distribusi Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan Di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023.....	28
Tabel 4. 6 Distribusi Karakteristik Responden Menurut Kunjungan Pasien Di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023.....	29
Tabel 4. 7 Distribusi Tingkat Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i> Di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023.....	29
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Tingkat Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i> Di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023.....	30
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Tingkat Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> Di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023	31
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Tingkat Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> Di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023	32
Tabel 4. 11 Distribusi Tingkat Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> Di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023.....	32
Tabel 4. 12 Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Tingkat Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> Di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023	33
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Tingkat Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> Di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023 ..	34
Tabel 4. 14 Distribusi Tingkat Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i> Di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023.....	35
Tabel 4. 15 Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Tingkat Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i> Di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023.....	36
Tabel 4. 16 Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Rumah Sakit Bhakti Mulia.....	37
Tabel 4. 17 Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Pengguna BPJS	39
Tabel 4. 18 Hubungan Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik/Langsung) Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023	41

Tabel 4. 19 Hubungan Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan) terhadap Kepuasan Psien Pengguna BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023.....	41
Tabel 4. 20 Hubungan Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) terhadap Kepuasan Psien Pengguna BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit	42
Tabel 4. 21 Hubungan Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) terhadap Kepuasan Psien Pengguna BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Mulia.....	43
Tabel 4. 22 Hubungan Dimensi <i>Empathy</i> (Empati) terhadap Kepuasan Psien Pengguna BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Mulia.....	43
Tabel 4. 23 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Psien Pengguna BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Mulia.....	44