

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.4.1 Tujuan Umum.....	6
1.4.2 Tujuan Khusus.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.5.1 Bagi Penelitian Selanjutnya.....	6
1.5.2 Bagi Institusi Pendidikan.....	7
1.5.3 Bagi Rumah Sakit.....	7
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Tingkat Utilitas Pelayanan.....	9
2.1.1.1 Menghitung Tingkat Utilitas Pelayanan.....	10
2.1.2 Tingkat Kedatangan.....	11
2.1.2.1 Pola Kedatangan.....	12

2.1.2.2	Perilaku Kedatangan	13
2.1.2.3	Karakteristik Kedatangan	14
2.1.2.4	Menghitung Tingkat Kedatangan.....	15
2.1.3	Tingkat Pelayanan	15
2.1.3.1	Pola Pelayanan.....	17
2.1.3.2	Karakteristik Pelayanan.....	17
2.1.3.3	Menghitung Tingkat Pelayanan	18
2.2	Kerangka Teori	19
2.3	Penelitian Terdahulu.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		22
3.1	Kerangka Konsep.....	22
3.2	Definisi Operasional	22
3.3	Tempat dan Waktu Penelitian	23
3.4	Jenis Penelitian	24
3.5	Populasi dan Sampel	24
3.5.1	Populasi.....	24
3.5.2	Perhitungan Jumlah Sampel.....	24
3.5.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	24
3.5.4	Teknik Pengumpulan Data	25
3.5.4.1	Pengumpulan Data Tingkat Kedatangan.....	25
3.5.4.2	Pengumpulan Data Tingkat Pelayanan.....	25
3.6	Data dan Jenis Data.....	26
3.7	Instrument Penelitian	26
3.7.1	Tingkat Utilitas Pelayanan Shift 1	26
3.7.2	Tingkat Utilitas Pelayanan Shift 2	27
3.7.3	Perbedaan Tingkat Utilitas Pelayanan Shift 1 dan Tingkat Utilitas Pelayanan Shift 2 di Counter Pembayaran Rawat Jalan Rumah Sakit Mitra Keluarga Bintaro Tahun 2023.....	29
3.8	Teknik dan Pengolahan Data	29
3.8.1	Pengolahan Data	29
3.8.2	Analisis Data.....	30
BAB IV HASIL		31
4.1	Gambaran Tingkat Utilitas Pelayanan di <i>Counter</i> Pembayaran Rawat Jalan Pada Shift 1 Rumah Sakit Mitra Keluarga Bintaro Tahun 2023	31
4.1.1	Tingkat Kedatangan Shift 1	31

4.1.2	Tingkat Pelayanan Shift 1.....	33
4.1.3	Tingkat Utilitas Pelayanan Shift 1	34
4.2	Gambaran Tingkat Utilitas Pelayanan di <i>Counter</i> Pembayaran Rawat Jalan Pada Shift 2 Rumah Sakit Mitra Keluarga Bintaro Tahun 2023	36
4.2.1	Tingkat Kedatangan Shift 2	36
4.2.2	Tingkat Pelayanan Shift 2.....	38
4.2.3	Tingkat Utilitas Pelayanan Shift 2	39
4.3	Menganalisis Tingkat Utilitas Pelayanan Shift 1 dan Tingkat Utilitas Shift 2 di <i>Counter</i> Pembayaran Rawat Jalan Rumah Sakit Mitra Keluarga Bintaro	40
4.4	Perbedaan Tingkat Utilitas Pelayanan Shift 1 Dan Tingkat Utilitas Pelayanan Shift 2 di <i>Counter</i> Pembayaran Rawat Jalan Rumah Sakit Mitra Keluarga Bintaro	42
BAB V PEMBAHASAN		43
5.1	Mengetahui Gambaran Tingkat Utilitas Pelayanan Di <i>Counter</i> Pembayaran Rawat Jalan Pada Shift 1 Rumah Sakit Mitra Keluarga Bintaro Tahun 2023	43
5.2	Mengetahui Gambaran Tingkat Utilitas Pelayanan Di <i>Counter</i> Pembayaran Rawat Jalan Pada Shift 2 Rumah Sakit Mitra Keluarga Bintaro Tahun 2023	45
5.3	Analisis Tingkat Utilitas Pelayanan Shift 1 dan Tingkat Utilitas Shift 2 di <i>Counter</i> Pembayaran Rawat Jalan Rumah Sakit Mitra Keluarga Bintaro	47
5.4	Perbedaan Tingkat Utilitas Pelayanan Shift 1 dan Tingkat Ulititas Shift 2 Rumah Sakit Mitra Keluarga Bintaro Tahun 2023	49
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		52
6.1	Kesimpulan.....	52
6.2	Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA		54
LAMPIRAN		56

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu
Tabel 3.1	Definisi Operasional
Tabel 4.1	Tingkat Kedatangan Shift 1
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Tingkat Kedatangan Shift 1
Tabel 4.3	Tingkat Pelayanan Shift 1
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Tingkat Pelayanan Shift 1
Tabel 4.5	Tingkat Utilitas Pelayanan Shift 1
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Tingkat Utilitas Pelayanan Shift 1
Tabel 4.7	Tingkat Kedatangan Shift 2
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Tingkat Kedatangan Shift 2
Tabel 4.9	Tingkat Pelayanan Shift 2
Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi Tingkat Pelayanan Shift 2
Tabel 4.11	Tingkat Utilitas Pelayanan Shift 2
Tabel 4.12	Distribusi Frekuensi Tingkat Utilitas Pelayanan Shift 2
Tabel 4.13	Perbedaan Tingkat Utilitas Shift 1 Dan Shift 2

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori

Gambar 2.2 Kerangka Konsep Penelitian

DAFTAR LAMPIRAN

Surat Permohonan Penelitian

Surat Balasan Ijin Penelitian

Keterangan Lolos Kaji Etik

Formulir Data Sekunder Tingkat Kedatangan

Formulir Data Sekunder Tingkat Pelayanan

Formulir Perhitungan Tingkat Utilitas

Contoh Hasil Penarikan Data Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS) Mengenai Waktu Tunggu Pembayaran

Hasil *Mann Whitney Test*