

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI.....	ii
LEMBARPENGESAHAN.....	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
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
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Tingkat Utilitas Pelayanan.....	7
2.1.1.1 Menghitung Tingkat Utilitas Pelayanan.....	8
2.1.2 Tingkat Kedatangan.....	9
2.1.2.1 Pola Kedatangan.....	11

2.1.2.2	Perilaku Kedatangan.....	11
2.1.2.3	Karakteristik Kedatangan.....	12
2.1.2.4	Menghitung Tingkat Kedatangan.....	13
2.1.3	Tingkat Pelayanan.....	13
2.1.3.1	Pola Pelayanan.....	15
2.1.3.2	Karakteristik Pelayanan.....	15
2.1.3.3	Menghitung Tingkat Pelayanan.....	16
2.2	Kerangka Teori.....	17
2.3	Penelitian Terdahulu.....	18
	<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>19</b>
3.1	Kerangka Konsep.....	19
3.2	Definisi Operasional.....	19
3.3	Tempat dan Waktu Penelitian.....	20
3.4	Jenis Penelitian.....	21
3.5	Populasi dan Sampel.....	21
3.5.1	Populasi.....	21
3.5.2	Perhitungan Jumlah Sampel.....	21
3.5.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	21
3.5.4	Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.5.4.1	Pengumpulan Data Tingkat Kedatangan.....	22
3.5.4.2	Pengumpulan Data Tingkat Pelayanan.....	22
3.6	Data dan Jenis Data.....	23
3.7	Instrument Penelitian.....	23
3.7.1	Tingkat Utilitas Pelayanan Shift 1.....	23
3.7.2	Tingkat Utilitas Pelayanan Shift 2.....	24
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.....	26
3.8	Teknik dan Pengolahan Data.....	26
3.8.1	Pengolahan Data.....	26
3.8.2	Analisis Data.....	27
	<b>BAB IV HASIL.....</b>	<b>28</b>
4.1	Gambaran Tingkat Utilitas Pelayanan di <i>Counter</i> Pembayaran Rawat Jalan Pada Shift 1 Rumah Sakit Mitra Keluarga Bintaro Tahun 2023.....	28
4.1.1	Tingkat Kedatangan Shift 1.....	28

4.1.2	Tingkat Pelayanan Shift 1.....	30
4.1.3	Tingkat Utilitas Pelayanan Shift 1.....	31
4.2	Gambaran Tingkat Utilitas Pelayanan di <i>Counter</i> Pembayaran Rawat Jalan Pada Shift 2 Rumah Sakit Mitra Keluarga Bintaro Tahun 2023.....	33
4.2.1	Tingkat Kedatangan Shift 2.....	33
4.2.2	Tingkat Pelayanan Shift 2.....	35
4.2.3	Tingkat Utilitas Pelayanan Shift 2.....	36
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.....	37
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.....	39
<b>BAB V PEMBAHASAN.....</b>		<b>40</b>
5.1	Mengetahui Gambaran Tingkat Utilitas Pelayanan Di <i>Counter</i> Pembayaran Rawat Jalan Pada Shift 1 Rumah Sakit Mitra Keluarga Bintaro Tahun 2023.....	40
5.2	Mengetahui Gambaran Tingkat Utilitas Pelayanan Di <i>Counter</i> Pembayaran Rawat Jalan Pada Shift 2 Rumah Sakit Mitra Keluarga Bintaro Tahun 2023.....	42
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.....	44
5.4	Perbedaan Tingkat Utilitas Pelayanan Shift 1 dan Tingkat Utilitas Shift 2 Rumah Sakit Mitra Keluarga Bintaro Tahun 2023.....	46
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>49</b>
6.1	Kesimpulan.....	49
6.2	Saran.....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>51</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>53</b>

## 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*