

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG	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	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3.Tujuan Penelitian	3
1.3.1. Tujuan Umum.....	3
1.3.2. Tujuan Khusus.....	3
1.4.Manfaat Penelitian	4
1.5.Ruang Lingkup Penelitian	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1. Landasan Teori.....	5
2.1.1. Pengertian Pelayanan Rawat Jalan	5
2.1.2. Pengertian Rumah Sakit.....	5
2.1.2.1. Jenis – Jenis Rumah Sakit	6
2.1.3. Pengertian Pasien.....	7
2.1.4. Kepuasan Pasien	7
2.1.5. Poliklinik	9
2.2. Hasil Penelitian Lain	11
2.3. Kerangka Berfikir	22
2.4. Kerangka Konsep	23
BAB 3 METODE PENELITIAN	24
3.1.Tempat Dan Waktu Penelitian	24

3.2. Metode Penelitian.....	24
3.3. Populasi dan Sampel	24
3.3.1. Populasi.....	24
3.3.2. Sampel.....	24
3.4. Definisi Operasional Variabel.....	26
3.5. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	27
3.5.1. Teknik Survey	27
3.5.2. Instrumen Kuesioner	27
3.6. Teknik Analisis Data	27
BAB 4 HASIL PENELITIAN.....	28
4.1 Profil Lokasi Penelitian	28
4.1.1 Profil Lokasi Penelitian.....	28
4.1.2 Visi Misi dan Motto.....	29
4.1.2.1 Visi	29
4.1.2.2 Misi	29
4.1.2.3 Motto	29
4.1.3 Struktur Organisasi	29
4.1.3.1 Struktur Organisasi RSUP Dr. Sitanala Kota Tangerang.....	29
4.1.4 Unit Pelayanan RSUP Dr Sitanala Kota Tangerang.....	31
4.2 Hasil Penelitian	33
4.2.1 Karakteristik Responden	33
4.2.2 Hasil Tingkat Kepuasan Pasien	34
4.2.3 Hasil Kuesioner Pasien	34
BAB 5 PEMBAHASAN	40
5.1 Pasien Rawat Jalan Penyakit Poliklinik Penyakit Dalam Pada RSUP Dr Sitanala Tangerang	40
5.2 Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan 5 dimensi mutu di RSUP Dr. Sitanala Tangerang Pada Poliklinik Penyakit Dalam	40
BAB 6 PENUTUP	45
6.1 Kesimpulan	45
6.2 Saran.....	45
DAFTAR PUSATAKA.....	47
DAFTAR LAMPIRAN	50