

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN UJIAN SIDANG KARYA TULIS ILMIAH	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TULIS ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan.....	5
1.4.2 Bagi Kepentingan Program Pemerintah.....	5
1.4.3 Bagi Rumah Sakit	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Rumah Sakit.....	6
2.1.1.1 Pengertian Rumah Sakit.....	6
2.1.1.2 Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit.....	6
2.1.1.3 Tujuan Pelayanan Kesehatan	6
2.1.2 Rekam Medis	7
2.1.2.1 Tujuan Rekam Medis	7
2.1.3 Sistem Informasi Kesehatan.....	7
2.1.4 Sistem Pendaftaran Rumah Sakit.....	8
2.1.4.1 Pendaftaran Rumah Sakit.....	8
2.1.4.2 Sistem Pendaftaran <i>Offline</i>	8
2.1.4.3 Sistem Pendaftaran <i>Online</i>	8
2.1.5 Kepuasan Pasien.....	9
2.1.5.1 Pengertian Kepuasan.....	9
2.1.5.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	9
2.1.5.3 Penilaian Kategori Kepuasan	10

2.1.6 SERVQUAL	10
2.1.6.1 Pengertian SERVQUAL	10
2.1.6.2 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Menurut (Parasuraman, 1988) :	10
2.2 Hasil Penelitian Lain	12
2.3 Kerangka Berfikir.....	15
2.4 Kerangka Konsep	15
2.5 Hipotesis.....	15
BAB III METODE PENELITIAN.....	16
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	16
3.2 Metode Penelitian.....	16
3.3 Populasi dan Sampel	16
3.3.1 Populasi.....	16
3.3.2 Sampel.....	16
3.3.2.1 Besar Sampel.....	17
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	18
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.6 Teknik Analisis Data.....	20
BAB IV HASIL	21
4.1 Keterbatasan Penelitian.....	21
4.2 Profil Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta.....	21
4.2.1 Sejarah Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta	21
4.2.2 Visi dan Misi Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta	21
4.2.3 Jenis Pelayanan dan Fasilitas	21
4.2.4 Struktur Organisasi di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta	22
4.3 Hasil Penelitian	22
4.3.1 Gambaran Persentase Sistem Pendaftaran <i>Offline</i> dan <i>Online</i> di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta.....	22
4.3.2 Kepuasan Pasien Berdasarkan Sistem Pendaftaran <i>Offline</i> di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta.....	23
4.3.2.1 Kepuasan Pasien Pendaftaran <i>Offline</i> Berdasarkan Aspek <i>Tangibel</i>	23
4.3.2.2 Kepuasan Pasien Pendaftaran <i>Offline</i> Berdasarkan Apek <i>Reliability</i>	24
4.3.2.3 Kepuasan Pasien Pendaftaran <i>Offline</i> Berdasarkan Aspek <i>Responsiveness</i>	25
4.3.2.4 Kepuasan Pasien Pendaftaran <i>Offline</i> Berdasarkan Aspek <i>Assurance</i>	27
4.3.2.5 Kepuasan Pasien Pendaftaran <i>Offline</i> Berdasarkan Aspek <i>Empathy</i>	28

4.3.3 Kepuasan Pasien Berdasarkan Sistem Pendaftaran <i>Online</i> di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta.....	29
4.3.3.1 Kepuasan Pasien Pendaftaran <i>Online</i> Berdasarkan Aspek <i>Tangibel</i>	29
4.3.3.2 Kepuasan Pasien Pendaftaran <i>Online</i> Berdasarkan Aspek <i>Reliability</i>	30
4.3.3.3 Kepuasan Pasien Pendaftaran <i>Online</i> Berdasarkan Aspek <i>Responsiveness</i>	32
4.3.3.4 Kepuasan Pasien Pendaftaran <i>Online</i> Berdasarkan Aspek <i>Assurance</i>	33
4.3.3.5 Kepuasan Pasien Pendaftaran <i>Online</i> Berdasarkan Aspek <i>Empathy</i>	34
4.3.4 Perbedaan Kepuasan Pasien Berdasarkan Sistem Pendaftaran <i>Offline</i> dan <i>Online</i> di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta	35
BAB V PEMBAHASAN	36
BAB VI PENUTUP	40
6.1 Kesimpulan	40
6.2 Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA	41
DAFTAR LAMPIRAN.....	43
Lampiran 1	43
Lampiran 2	51
Lampiran 3	52
Lampiran 4	53
Lampiran 5	54