

DAFTAR ISI

| | |
|--|----------|
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| ABSTRAKS | v |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR TABEL..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| I. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.3.1 Tujuan Umum..... | 5 |
| 1.3.2 Tujuan Khusus..... | 5 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 6 |
| 1.4.1 Bagi Institusi Pendidikan..... | 6 |
| 1.4.2 Bagi Rumah Sakit..... | 6 |
| 1.4.3 Bagi Peneliti | 6 |
| 1.5 Ruang Lingkup penelitian | 6 |
| II. LANDASAN TEORI | 8 |
| 2.1 Kecepatan Pelayanan | 8 |
| 2.1.1 Pengertian Kecepatan Pelayanan | 8 |
| 2.2 Kepuasan Pasien | 12 |
| 2.2.1 Pengertian Kepuasan Pasien..... | 12 |
| 2.2.2 Metode Pengukuran Kepuasan | 12 |
| 2.2.3 Dimensi-dimensi Kepuasan..... | 17 |

| | | |
|-------------|-----------------------------------|-----------|
| 2.2.4 | Pendaftaran Rawat Jalan..... | 18 |
| 2.2.5 | Waktu Tunggu Pendaftaran | 22 |
| 2.3 | Kerangka berfikir..... | 24 |
| 2.4 | Kerangka konsep | 25 |
| 2.5 | Hipotesa | 25 |
| III. | METODE PENELITIAN..... | 26 |
| 3.1 | Tempat dan Waktu Penelitian | 26 |
| 3.1.1 | tempat penelitian | 26 |
| 3.1.2 | waktu penelitian..... | 26 |
| 3.2 | Jenis Penelitian | 26 |
| 3.3 | Teknik Pengambilan Sampel..... | 27 |
| 3.3.1 | Populasi | 27 |
| 3.3.2 | Sampel..... | 27 |
| 3.4 | Instrumen penelitian | 29 |
| 3.4.1 | Kepuasan Pasien | 29 |
| 3.4.2 | Kecepatan Pelayanan | 30 |
| 3.5 | Teknik Analisis Data | 32 |
| 3.5.1 | Analisis Univariat..... | 32 |
| 3.5.2 | Analisis Bivariat | 33 |
| 3.6 | Uji Statistik----- | 33 |
| 3.7 | Hipotesa Statistik..... | 34 |
| IV. | HASIL PENELITIAN | 40 |
| 4.1 | Hasil penelitian | 35 |
| 4.1.1 | Umur | 35 |

| | |
|--|-----------|
| 4.1.2 Pendidikan..... | 36 |
| 4.1.3 Pekerjaan..... | 37 |
| 4.1.4 Penghasilan | 39 |
| 4.1.5 Jenis Kelamin..... | 40 |
| 4.2 Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan | 41 |
| 4.3 Kecepatan Pelayanan Di Unit Rawat Jalan | 44 |
| 4.4 Hubungan kecepatan pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan | 46 |
| V. PEMBAHASAN | 48 |
| 5.1 Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan | 48 |
| 5.2 Kecepatan Pelayanan Di Pendaftaran Unit Rawat Jalan..... | 50 |
| 5.3 Hubungan Kecepatan Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan..... | 52 |
| VI. KESIMPULAN DAN SARAN..... | 54 |
| 6.1 Kesimpulan..... | 54 |
| 6.2 Saran..... | 54 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN