

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.4.1 Tujuan Umum.....	5
1.4.2 Tujuan Khusus.....	5

1.5 Manfaat Penelitian	6
------------------------------	---

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teori	7
2.1.1 Pengertian Rumah Sakit	7
2.1.2 Standar Pelayanan Kesehatan	8
2.1.3 Standar Pelayanan Minimal Rawat Jalan	10
2.1.4 Pengertian Rekam medis	12
2.1.5 Tujuan Rekam Medis	12
2.1.6 Kegunaan Rekam Medis	17
2.1.7 Fungsi Rekam Medis	20
2.1.8 Standar Profesi Perekam Medis dan Informasi Kesehatan	20
2.1.9 Pengertian Pendaftaran Pasien	23
2.1.10 Pengertian Pasien	24
2.1.11 Rawat Jalan	26
2.1.12 Pengertian Mutu Pelayanan Kesehatan	26
2.1.13 Dimensi Mutu Pelayanan	28
2.1.14 Pengertian Kepuasan	29
2.1.15 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	30
2.2 Kerangka Berpikir	32
2.3 Kerangka Konsep	33
2.4 Variabel Penelitian	34
2.5 Definisi Operasional	34

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup	36
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	36
3.3 Metode Penelitian	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data	37
3.5 Instrumen Pengumpulan Data	37
3.6 Populasi dan Sampel.....	38
3.7 Teknik analisa Data	40

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Harum siswa Medika	41
4.1.1 Sejarah Singkat Rumah Sakit.....	41
4.1.2 Visi Misi dan Motto Rumah Sakit	42
4.1.3 Profil Rumah Sakit.....	43
4.1.4 Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit.....	43
4.1.5 Gambaran Umum Unit Rekam Medis.....	45
4.2 Hasil Penelitian.....	48

4.2.1 Standar Prosedur Operasuonal Rawat Jalan.....	48
4.2.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi mutu.....	54
4.2.3 Menganalisa Mutu Pelayanan Pendaftaran	64

BAB V PEMBAHASAN

5.1 Standar Operasional Prosedur Pendaftaran Rawat Jalan	65
5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Pendaftaran ..	65
5.3 Menganalisi Hasil Survey Kepuasan	68

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan	70
6.2 Saran	71
Daftar Pustaka.....	72

LAMPIRAN-LAMPIRAN