

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
RIWAYAT HIDUP.....	iv
MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian	
1.4.1 Tujuan Umum	6
1.4.2 Tujuan Khusus	6
1.5 Manfaat Penelitian	
1.5.1 Bagi Penulis	7
1.5.2 Bagi Rumah Sakit	7
1.5.3 Bagi Universitas Esa Unggul	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teori.....	8
-------------------------	---

2.1.1	Rekam Medis	8
2.1.1.1	Pengertian Rekam Medis	8
2.1.1.2	Tujuan Rekam Medis	9
2.1.1.3	Kegunaan Rekam Medis	9
2.1.1.4	Nilai Guna Rekam Medis	12
2.1.2	Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan	13
2.1.2.1	Pengertian Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan	13
2.1.2.2	Standar Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan	13
2.1.3	Kepuasan	15
2.1.3.1	Pengertian Kepuasan	15
2.1.3.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	15
2.1.3.3	Dimensi Kepuasan Pasien	17
2.1.3.4	Standar Kepuasan Pasien di Pelayanan Rawat Jalan	18
2.1.4	BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)	19
2.1.4.1	Pengertian BPJS	19
2.1.4.2	Prinsip-Prinsip BPJS	19
2.1.4.3	Peserta Pasien BPJS	19
2.1.5	Mutu Pelayanan Kesehatan.....	20
2.1.5.1	Pengertian Mutu Pelayanan Kesehatan.....	21
2.1.5.2	Manfaat Mutu Pelayanan Kesehatan.....	21

2.1.5.3	Mengukur Mutu Pelayanan Kesehatan.....	21
2.2	Kerangka Berfikir	23
2.3	Kerangka Konsep	24
2.4	Definisi Operasional	25
BAB	III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1	Ruang Lingkup	28
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	28
3.3	Metode Penelitian	28
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.5	Instrumen Pengumpulan Data.....	29
3.6	Teknik Analisa Data	29
3.6.1	Populasi	29
3.6.2	Sampel	30
BAB	IV HASIL PENELITIAN	
4.1	Gambaran Umum dan Sejarah Rumah Sakit Bhakti Mulia	32
4.2	Skala Kepuasan Pasien.....	34
4.3	Gambaran kepuasan pasien BPJS di pelayanan pendaftaran rawat Jalan.....	35
BAB	V PEMBAHASAN	
5.1	Gambaran kepuasan pasien melalui dimensi <i>Tangible</i> /berwujud.....	44

5.2 Gambaran kepuasan pasien melalui dimensi <i>Responsivness</i> /daya tanggap.....	44
5.3 Gambaran kepuasan pasien melalui dimensi <i>Reliability</i> /kehandalan.....	45
5.4 Gambaran kepuasan pasien melalui dimensi <i>assurance</i> /jaminan.....	45
5.5 Gambaran kepuasan pasien melalui dimensi <i>emphaty</i> /empati.....	46
5.6 Gambaran kepuasan pasien BPJS di pelayanan pendaftaran rawat jalan.....	46

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan.....	48
6.2 Saran.....	48

DAFTAR PUSTAKA

Lampiran