

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
Bab I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan.....	6
1.4.1 Tujuan Umum	6
1.4.2 Tujuan Khusus	6
1.5 Manfaat.....	7
1.5.1 Bagi Rumah Sakit	7
1.5.2 Bagi Institusi Pendidikan	7
1.5.3 Bagi Penulis	7
Bab II Tinjauan Pustaka	8

2.1 Kerangka Teori	8
2.1.1 Rekam Medis	8
2.1.2 Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap (TP2RI)	13
2.1.3 Pengertian Mutu Pelayanan Kesehatan.....	23
2.1.4 Kepuasan Pasien	25
2.2 Kerangka Berfikir	34
2.3 Kerangka Konsep	35
2.4 Definisi Operasional.....	36
Bab III Metode Penelitian	38
3.1 Ruang Lingkup	38
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	38
3.3 Teknik Pengumpulan Data	38
3.4 Teknik Analisis Data	38
3.5 Populasi dan Sampel.....	39
Bab IV Hasil Penelitian	41
4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta.....	41
4.1.1 Sejarah Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta.....	41
4.1.2 Fasilitas & Pelayanan Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta.....	43
4.1.3 Visi, Misi dan Mutu Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta	49
4.1.4 Struktur Organisasi dan Jumlah Staf Rekam Medis Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta	50
4.2 Skema Kepuasan Pasien	55

4.3 Hasil Penelitian Angket	55
4.4 Pengumpulan Data Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Inap	60
4.4.1 Dimensi Tangible	60
4.4.2 Dimensi kehandalan	61
4.4.3 Dimensi Daya Tanggap	62
4.4.4 Dimensi Jaminan	63
4.4.5 Dimensi Empati	64
4.4.6 Rekapitulasi Kepuasan Pasien di Bagian Pendaftaran Rawat Inap	66
Bab V Pembahasan	67
5.1 Mengidentifikasi Kepuasan Pasien Melalui Dimensi Tangible	67
5.2 Mengidentifikasi Kepuasan Pasien Melalui Dimensi Kehandalan	68
5.3 Mengidentifikasi Kepuasan Pasien Melalui Dimensi Daya Tanggap	68
5.4 Mengidentifikasi Kepuasan Pasien Melalui Dimensi Jaminan	69
5.5 Mengidentifikasi Kepuasan Pasien Melalui Dimensi Empati	70
Bab VI Kesimpulan dan Saran	71
6.1 Kesimpulan	71
6.2 Saran	72