

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN ORISINALITAS	
STATEMENT OF ORIGINALITY	
PERSETUJUAN PEMBIMBING	
HALAMAN PENGESAHAN	
APPROVAL SHEET	
ABSTRAK	
ABSTRACT	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR SINGKATAN DAN ISTILAH	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR GRAFIK	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	4
1.3.1 Tujuan Umum.....	4
1.3.2 Tujuan Khusus	4
1.4 Manfaat	5
1.4.1 Aspek Teoritis	5
1.4.2 Aspek Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Rumah Sakit	7
2.1.2 Pendaftaran Rawat Jalan.....	11
2.1.3 Kepuasan Pasien	16

2.1.4	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit dengan Metode SERVQUAL.....	24
2.2	Kerangka Konsep.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		27
3.1	Jenis dan Rancangan Penelitian.....	27
3.2	Variabel Penelitian.....	28
3.3	Definisi Operasional	29
3.4	Populasi dan Sampel.....	34
3.4.1	Populasi	34
3.4.2	Sampel	34
3.5	Instrumen dan Metode Pengumpulan Data.....	36
3.6	Manajemen Data	37
3.6.1	Sumber Data	37
3.6.2	Teknik Pengolahan Data.....	38
3.6.3	Analisis Data	39
3.7	Tempat dan Jadwal Penelitian	40
3.7.1	Tempat Penelitian	40
3.7.2	Jadwal Penelitian	40
3.8	Tahapan Penelitian.....	41
3.9	Etika Penelitian	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		43
4.1	Gambaran Umum Rumah Sakit Lavalette	43
4.1.1	Profil Rumah Sakit Lavalette	43
4.1.2	Struktur Organisasi Rumah Sakit Lavalette	45
4.1.3	Visi, Misi, Motto, dan Nilai Rumah Sakit Lavalette	46
4.2	Gambaran Umum Unit Rekam Medis Rumah Sakit Lavalette.....	47
4.2.1	Struktur Organisasi Unit Rekam Medis Rumah Sakit Lavalette.....	47
4.2.2	Visi, Misi, dan Tujuan Unit Rekam Medis Rumah Sakit Lavalette	47
4.2.3	Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Lavalette	48
4.3	Hasil Penelitian	48
4.3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	48

4.3.2	Karakteristik Responden Penelitian.....	49
4.3.3	Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Metode <i>Service Quality</i> (SERVQUAL) 5 Dimensi Kepuasan Pasien	54
4.3.3.1	Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	54
4.3.3.2	Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	56
4.3.3.3	Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	57
4.3.3.4	Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	58
4.3.3.5	Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati (<i>Empathy</i>).....	59
4.4	Pembahasan Penelitian.....	60
4.4.1	Karakteristik Responden Penelitian.....	60
4.4.2	Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Metode <i>Service Quality</i> (SERVQUAL) 5 Dimensi Kepuasan Pasien	63
4.4.2.1	Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	63
4.4.2.2	Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	66
4.4.2.3	Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	68
4.4.2.4	Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	70
4.4.2.5	Dimensi Empati (<i>Empathy</i>).....	72
	BAB V PENUTUP.....	74
5.1	Kesimpulan	74
5.2	Saran	75
	DAFTAR PUSTAKA	76
	LAMPIRAN.....	83
	BIODATA PENULIS.....	93

DAFTAR SINGKATAN DAN ISTILAH

5S	: Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun
APM	: Anjungan Pasien Mandiri
<i>Assurance</i>	: Jaminan
<i>Audible</i>	: Dapat Didengar
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
<i>Clarity</i>	: Kejelasan
CSI	: <i>Customer Satisfaction Index</i>
<i>Empathy</i>	: Empati
Fasyankes	: Fasilitas Pelayanan Kesehatan
<i>Ghost Shopping</i>	: Belanja Samaran
<i>Humble</i>	: Rendah Hati
IPA	: <i>Importance Performance Analysis</i>
IRT	: Ibu Rumah Tangga
KBBI	: Kamus Besar Bahasa Indonesia
Kemendes	: Kementerian Kesehatan
Lansia	: Lanjut Usia
<i>Lost Customer Analysis</i>	: Analisis Pelanggan yang Hilang
MIUP	: Master Indeks Utama Pasien
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
PT	: Perseroan Terbatas
Puskesmas	: Pusat Kesehatan Masyarakat
<i>Reliability</i>	: Keandalan
<i>Respect</i>	: Menghargai
<i>Responsiveness</i>	: Daya Tanggap
RS	: Rumah Sakit
RSU	: Rumah Sakit Umum
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
SDM	: Sumber Daya Manusia

<i>Security</i>	: Keamanan
SERVQUAL	: <i>Service Quality</i>
SIP	: Surat Izin Praktik
SK	: Surat Keputusan
SNARS	: Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit
SPM	: Standar Pelayanan Minimal
<i>Stakeholders</i>	: Pemangku Kepentingan
<i>Tangible</i>	: Bukti Fisik
THT	: Telinga Hidung dan Tenggorokan
TPP	: Tempat Pendaftaran Pasien
TPPRI	: Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap
TPPRJ	: Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan
WHO	: World Health Organization

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	29
Tabel 3.2 Skoring Skala Likert.....	37
Tabel 3.3 Rentang Skala Klasifikasi Kepuasan Pasien	39
Tabel 3.4 Rincian Waktu Pelaksanaan Penelitian	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pembayaran.....	51
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	52
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Poliklinik	53
Tabel 4.6 Hasil Kuesioner Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	55
Tabel 4.7 Hasil Kuesioner Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	56
Tabel 4.8 Hasil Kuesioner Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	57
Tabel 4.9 Hasil Kuesioner Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	58
Tabel 4.10 Hasil Kuesioner Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati (<i>Empathy</i>).....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian.....	26
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	41
Gambar 4.1 Tampak Depan Rumah Sakit Lavalette	43
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Rumah Sakit Lavalette	45
Gambar 4.4 Pasien dan Pendamping Tampak Harus Berdiri Akibat Kursi Tunggu Pada Ruang Pendaftaran Penuh	64

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Grafik 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Grafik 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pembayaran.....	51
Grafik 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	52
Grafik 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Poliklinik.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	83
Lampiran 2. Surat Persetujuan Permohonan Penelitian	84
Lampiran 3. <i>Informed Consent</i>	85
Lampiran 4. Lembar Kuesioner	87
Lampiran 5. Tabel Rekapitulasi Hasil Kuesioner Harapan dan Kenyataan	90
Lampiran 6. Dokumentasi	92