

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
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 .....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	6
<b>BAB II</b> .....	<b>7</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 LANDASAN TEORI .....	7
2.1.1 Rumah Sakit .....	7
2.1.2 Rekam Medis.....	11
2.1.3 Pelayanan Pendaftaran Pasien .....	14
2.1.4 Mutu Pelayanan Kesehatan .....	15
2.1.5 Kepuasan Pasien .....	16
2.1.6 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien .....	16
2.1.7 Indikator Kepuasan Pasien .....	18
2.1.8 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan .....	19
2.2 Kerangka Konsep .....	20
2.3 Hipotesis.....	21

<b>BAB III.....</b>	<b>22</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>22</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	22
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	22
3.2.1 Variabel Penelitian.....	22
3.2.2 Definisi Operasional.....	24
3.3 Populasi dan Sampel .....	24
3.4 Instrumen dan Cara Pengumpulan Data.....	26
3.4.1 Instrumen Penelitian.....	26
3.4.2 Cara pengumpulan data .....	26
3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	27
3.5.1 Teknik pengolahan.....	27
3.5.2 Analisis Data.....	29
3.6 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....	30
3.7 Tahapan Penelitian .....	31
3.8 Etika Penelitian .....	32
<b>BAB IV.....</b>	<b>34</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>34</b>
4.1 Hasil .....	34
4.1.1 Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan.....	34
4.1.2 Kepuasan Pasien Non BPJS di Rumah Sakit Panti Waluya .....	37
4.1.3 Perbandingan Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS.....	41
4.2 Pembahasan.....	46
4.2.1 Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Pendaftaran.....	46
4.2.2 Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Pendaftaran Rumah Sakit Panti Waluya.....	47
4.2.3 Perbedaan Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS terhadap Pelayanan Pendaftaran Rumah Sakit Panti Waluya .....	49
<b>BAB V.....</b>	<b>52</b>
<b>KESIMPULAN dan SARAN.....</b>	<b>52</b>
5.1 Kesimpulan .....	52
5.1.1 Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran .....	52
5.2.2 Tingkat kepuasan pasien Non BPJS terhadap pelayanan pendaftaran Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan.....	52

5.2.3 Perbedaan antara kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap pelayanan pendaftaran Rumah Sakit Panti Waluya .....	52
5.2 Saran.....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>55</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>57</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	24
Tabel 3. 2 Tabel Pertanyaan .....	28
Tabel 3. 3 Tabel Jawaban .....	28
Tabel 3. 4 Waktu Penelitian.....	30
Tabel 4. 1 Kepuasan Pasien BPJS .....	34
Tabel 4. 2 Persentase Kepuasan Pasien BPJS .....	36
Tabel 4. 3 Kepuasan Pasien Non BPJS .....	37
Tabel 4. 4 Persentase Kepuasan Pasien Non BPJS .....	39
Tabel 4. 5 Distribusi Silang 2x5 antara Kepuasan Pasien BPJS dengan Non BPJS .....	41
Tabel 4. 6 Distribusi Silang 2x2 antara Kepuasan Pasien BPJS dengan Non BPJS .....	42
Tabel 4. 7 Uji Chi-Square 2x5.....	43
Tabel 4. 8 Uji Chi-Square 2x2.....	45
Tabel 4. 9 Hasil Uji Chi-Square .....	45

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konsep .....	20
Gambar 4. 1 Grafik Kepuasan Pasien BPJS.....	35
Gambar 4. 2 Grafik Kepuasan Pasien BPJS.....	36
Gambar 4. 3 Grafik Kepuasan Pasien Non BPJS.....	38
Gambar 4. 4 Grafik Kepuasan Pasien Non BPJS.....	39
Gambar 4. 5 Grafik Perbandingan Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS .....	41
Gambar 4. 6 Perbandingan Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS.....	43