

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	iv
PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR SINGKATAN.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Ruang Lingkup Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Kajian Pustaka.....	8
1. Rumah Sakit	8
a. Pengertian Rumah Sakit	8
b. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit.....	8
c. Klasifikasi Rumah Sakit.....	9
d. Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan.....	11
e. Fungsi Pelayanan Rawat Jalan	13
f. Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan.....	14
g. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rawat Jalan.....	15
2. Waktu Tunggu.....	16

a.	Pengertian Waktu Tunggu.....	16
b.	Jenis-Jenis Waktu Tunggu.....	17
c.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu.....	18
d.	Indikator Lama Waktu Tunggu	18
3.	Kepuasan Pasien.....	19
a.	Pengertian Kepuasan Pasien.....	19
b.	Ruang Lingkup Kepuasan	20
c.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	21
d.	Karakteristik Responden	25
e.	Indikator Penilaian Kepuasan Pasien/ Pelanggan.....	27
f.	Penilaian Kepuasan Pasien	29
g.	Tingkat Kepuasan Pasien	31
h.	Manfaat Pengukuran Kepuasan Pasien	31
B.	Kerangka Teori.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....		35
A.	Kerangka Konsep	35
B.	Hipotesis Penelitian.....	35
C.	Variabel Penelitian	36
D.	Definisi Operasional.....	37
E.	Desain Penelitian	37
F.	Populasi dan Sampel.....	38
G.	Instrumen Penelitian.....	41
H.	Prosedur Penelitian.....	42
I.	Pengolahan dan Analisis Data	43
BAB IV HASIL PENELITIAN		47
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	47
B.	Analisa Univariat	51
C.	Analisa Bivariat	57
BAB V PEMBAHASAN		59
A.	Pembahasan Hasil Penelitian	59
B.	Keterbatasan Penelitian.....	66

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	