

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>2</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>2</b>
A. Latar Belakang.....	2
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Ruang Lingkup Penelitian .....	6
E. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II.....</b>	<b>9</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
A. Tinjauan Pustaka .....	9

1. Rumah Sakit .....	9
2. Rawat Jalan.....	15
3. Jenis Pendaftaran .....	17
4. Waktu Tunggu.....	22
5. Kepuasan Pasien .....	25
<b>B. Kerangka Teori .....</b>	<b>32</b>
<b>BAB III .....</b>	<b>33</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
A. Kerangka Konsep.....	33
B. Hipotesis Penelitian.....	34
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	34
D. Rancangan/ Desain Penelitian .....	35
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	36
F. Instrumen Penelitian.....	38
G. Prosedur Penelitian.....	38
H. Pengolahan dan Analisis Data.....	39
<b>BAB IV.....</b>	<b>42</b>
<b>HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
<b>A. Gambaran Lokasi Penelitian .....</b>	<b>42</b>
1. Sejarah RSUD Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya .....	42
2. Gambaran Geografis RSUD Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya ...	44
3. Visi, Misi, Serta Motto .....	44
4. Gambaran Umum Poliklinik Penyakit Dalam.....	46
<b>B. Hasil Analisis Univariat .....</b>	<b>47</b>
1. Karakteristik responden .....	47

<b>C. Hasil Analisis Bivariat</b> .....	<b>51</b>
<b>BAB V</b> .....	<b>52</b>
<b>PEMBAHASAN</b> .....	<b>52</b>
A. Waktu Tunggu Pendaftaran <i>Offline</i> Rawat Jalan Di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.....	<b>52</b>
B. Waktu tunggu pendaftaran <i>online</i> rawat jalan di poliklinik penyakit dalam RSUD Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya. ....	<b>53</b>
C. Perbedaan waktu tunggu berdasarkan jenis pendaftaran rawat jalan di poliklinik penyakit dalam RSUD Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya. ....	<b>54</b>
D. Keterbatasan Penelitian .....	<b>57</b>
<b>BAB VI</b> .....	<b>58</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>58</b>
A. Kesimpulan .....	<b>58</b>
B. Saran.....	<b>58</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>63</b>