

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan	5
D. Ruang Lingkup	6
E. Manfaat	7
BAB II Tinjauan Pustaka	8
A. Rumah Sakit.....	8
1. Pengertian Rumah Sakit	8
2. Fungsi dan Tujuan Rumah Sakit.....	9
3. Jenis dan Klasifikasi Rumah Sakit	10
4. Standar Pelayanan Rumah Sakit	12
B. Rawat Jalan.....	14
1. Pengertian Rawat Jalan	14
2. Fungsi Rawat Jalan	15
C. Pasien	16
1. Pengertian Pasien	16
2. Klasifikasi Pasien	17
D. Tinjauan Pelayanan Rawat Jalan	17
E. Kepuasan Pasien	19
1. Pengertian Kepuasan Pasien	19
2. Indikator Kepuasan Pasien	20
3. Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien	22

4. Faktor Penyebab Ketidakpuasan.....	23
5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	25
6. Teori Kepuasan Pasien	27
7. Penilaian Kepuasan Pasien	30
8. Konsep Kepuasan	32
F. Kerangka Teori	33
BAB III Metode Penelitian	34
A. Kerangka Konsep.....	34
B. Definisi Operasional	34
C. Desain Penelitian	35
D. Populasi dan Sampel Penelitian	35
E. Instrumen Penelitian	37
F. Prosedur Penelitian	38
G. Pengolahan dan Analisis Data	39
BAB IV Hasil Penelitian	41
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	41
B. Hasil Penelitian Menggunakan Analisis Univariat	43
BAB V Pembahasan	56
A. Perilaku Interpersonal.....	56
B. Perilaku Profesionalisme / Kualitas Teknis	57
C. Aspek Kenyamanan / Akses	59
D. Aspek Finansial / Keuangan	61
E. Aspek Lingkungan Fisik	62
BAB VI Kesimpulan dan Saran	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	70

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Standar Minimal Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit	18
Tabel 3.1 Definisi Operasional	34
Tabel 3.2 Proporsi Sampel di Setiap Poli Rawat Jalan	36
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Umur Responden di RS Jantung Tasikmalaya ...	43
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin di RS Jantung Tasikmalaya.....	43
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden di RS Jantung.....	44
Tabel 4.4 Jenis Jawaban Pekerjaan Responden	44
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Pendidikan Responden di RS Jantung	45
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Kepesertaan BPJS yang berkunjung ke RS	46
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jenis Pasien yang berkunjung ke RS	46
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Perilaku Interpersonal	47
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Perilaku Interpersonal Kategorisasi	48
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Perilaku Profesionalisme	49
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Perilaku Profesionalisme Kategorisasi	49
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Akses/Kenyamanan	50
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Akses/Kenyamanan Kategorisasi	51
Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Keuangan/Aspek Finansial	52
Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Keuangan/Aspek Finansial Kategorisasi	53
Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi lingkungan fisik	53
Tabel 4.17 Distribusi Frekuensi lingkungan fisik Kategorisasi	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan	27
Gambar 2.2 Kerangka Teori Modifikasi.....	28
Gambar 3.1 Kerangka Konsep.....	29
Gambar 4.1 Peta Lokasi RS Jantung Tasikmalaya	42