

DAFTAR ISI

HALAMAN HAK CIPTA	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Ruang Lingkup Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Kajian Pustaka	9
1. Rumah Sakit	9
a. Pengertian Rumah Sakit	9
b. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	9
c. Klasifikasi Rumah Sakit	10
d. Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan	12
e. Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Sistem Pendaftaran.....	15
1) Pendaftaran Sistem <i>Offline</i>	15
2) Pendaftaran Sistem <i>Online</i>	16
f. Alur Pelayanan Rawat Jalan Berdasarkan Jenis Pendaftaran Pasien	18
1) Alur Pendaftaran Sistem <i>Offline</i>	18
2) Alur Pendaftaran Sistem <i>Online</i>	19
2. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan	21
a. Pengertian Waktu Tunggu	21
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Waktu Tunggu	24
c. Indikator lama Waktu Tunggu	25
3. Kepuasan Pasien	25

a.	Pengertian Kepuasan Pasien	25
b.	Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	26
c.	Pengukuran Kepuasan Pasien	31
d.	Penilaian Kepuasan Pasien	32
e.	Manfaat Kepuasan Pasien	34
B.	Kerangka Teori	35
BAB III METODE PENELITIAN		36
A.	Kerangka Konsep	36
B.	Hipotesis Penelitian	36
C.	Variabel Penelitian	37
D.	Definisi Operasional	38
E.	Desain Penelitian.....	39
F.	Populasi dan Sampel	39
G.	Instrumen Penelitian	41
H.	Prosedur Penelitian	42
I.	Pengolahan dan Analisis Data	43
BAB IV HASIL PENELITIAN		47
A.	Gambaran Lokasi Penelitian	47
B.	Analisis Univariat.....	50
C.	Analisis Bivariat.....	63
BAB V PEMBAHASAN		67
A.	Perbedaan Kepuasan Pasien Berdasarkan Jenis Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam	67
B.	Perbedaan Kepuasan Pasien Berdasarkan Berdasarkan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam.....	70
C.	Perbedaan Waktu Tunggu Berdasarkan Jenis Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam	72
D.	Keterbatasan Penelitian	74
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN.....		75
A.	Simpulan	75
B.	Saran	75
DAFTAR PUSTAKA		77
LAMPIRAN		80