

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
PERNYATAAN.....	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Ruang Lingkup Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Tinjauan Pustaka	10
1. Kepuasan Pasien.....	10
2. Kualitas Pelayanan Administrasi.....	21
3. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial	32
4. Rumah Sakit	34
B. Kerangka Teori.....	41
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Kerangka Konsep.....	42

B. Hipotesis.....	42
C. Variabel dan Definisi Operasional	43
D. Metode Penelitian.....	46
E. Waktu dan Tempat Penelitian	46
F. Sumber Data.....	47
G. Instrumen Penelitian.....	50
H. Prosedur Penelitian.....	53
I. Pengolahan dan Analisis Data.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	60
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	60
B. Karakteristik Responden	65
C. Hasil Analisis	68
BAB V PEMBAHASAN	83
A. Pembahasan.....	83
B. Keterbatasan Penelitian.....	93
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	95
A. Kesimpulan	95
B. Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN.....	102

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Prosedur Pelayanan dan Persyaratan di Rumah Sakit	39
Tabel 2.2 Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit di Pelayanan Rawat Jalan ..	40
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	44
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas	52
Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 3. 4 <i>Coding</i>	55
Tabel 3. 5 Interpretasi Tingkat Hubungan Korelasi	58
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Instalasi Rawat Jalan RSUD SMC Tahun 2022.....	66
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia di Instalasi Rawat Jalan RSUD SMC Tahun 2022	66
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan di Instalasi Rawat Jalan RSUD SMC Tahun 2022	67
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Penghasilan di Instalasi Rawat Jalan RSUD SMC Tahun 2022.....	77
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Variabel Pengganggu di Instalasi Rawat Jalan RSUD SMC Tahun 2022.....	68
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan terkait <i>Tangible</i> di Instalasi Rawat Jalan RSUD SMC Tahun 2022....	69
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan terkait Reliability di Instalasi Rawat Jalan RSUD SMC Tahun 2022	70

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan terkait <i>Responsiveness</i> di Instalasi Rawat Jalan RSUD SMC Tahun 2022.....	71
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan terkait <i>Assurance</i> di Instalasi Rawat Jalan RSUD SMC Tahun 2022	73
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan terkait <i>Empathy</i> di Instalasi Rawat Jalan RSUD SMC Tahun 2022....	74
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD SMC Tahun 2022	75
Tabel 4.12 Hasil Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan terkait Tangible dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD SMC Tahun 2022.....	78
Tabel 4.13 Hasil Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan terkait Reliability dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD SMC Tahun 2022.....	79
Tabel 4.14 Hasil Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan terkait <i>Responsiveness</i> dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD SMC Tahun 2022.....	80
Tabel 4.15 Hasil Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan terkait <i>Assurance</i> dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD SMC Tahun 2022.....	81
Tabel 4.16 Hasil Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan terkait <i>Empathy</i> dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD SMC Tahun 2022.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Pelayanan Rumah Sakit.....	38
Gambar 2.2 Kerangka Teori	41
Gambar 2.3 Kerangka Konsep.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keputusan Bimbingan Skripsi.....	102
Lampiran 2. Kartu Bimbingan Skripsi	103
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian.....	104
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian Kesbangpol	105
Lampiran 5. Surat Izin Penelitian Rumah Sakit.....	106
Lampiran 6. Dokumentasi	107
Lampiran 7. Kuesioner Penelitian.....	108
Lampiran 8. Surat Keterangan Validasi	113
Lampiran 9. <i>Entry Data</i>	115
Lampiran 10. <i>Output SPSS</i>	123
Lampiran 11. Hasil Turnitin.....	130