

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK..	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
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. Rumah Sakit.....	8
B. Rawat Jalan	11

C. Kepuasan Pasien.....	19
D. Kerangka Teori.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Kerangka Konsep	41
B. Hipotesis Penelitian.....	41
C. Variabel Penelitian	41
D. Definisi Operasional.....	42
E. Desain Penelitian.....	42
F. Populasi dan Sampel Penelitian	43
G. Instrumen Penelitian.....	46
H. Prosedur Penelitian.....	47
I. Pengolahan Dan Analisis Data	48
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	54
A. Gambaran Umum.....	54
B. Analisis Univariat.....	56
BAB V PEMBAHASAN.....	126
A. Jenis Pendaftaran Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD SMC	126
B. Indeks Kepuasan Pasien Rawat Jalan Jenis Pendaftaran <i>Offline</i> di RSUD SMC.	129
C. Indeks Kepuasan Pasien Rawat Jalan Jenis Pendaftaran <i>online</i> di RSUD SMC	131

D.	Perbedaan Indeks Kepuasan Rawat Jalan Berdasarkan Jenis Pendaftaran di RSUD SMC.....	133
E.	Pandangan dan Tantangan Petugas Pendaftaran Mengenai Pelaksanaan Pendaftaran Pasien secara <i>Online</i> dan <i>Offline</i>	144
F.	Keterbatasan Penelitian.....	148
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		149
A.	Kesimpulan	149
B.	Saran.....	150
DAFTAR PUSTAKA		152
LAMPIRAN		157

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	42
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Instalasi Rawat Jalan RSUD SMC Tahun 2023.....	56
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kategori Usia di Instalasi Rawat Jalan RSUD SMC Tahun 2023	56
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Instalasi Rawat Jalan RSUD SMC Tahun 2023	57
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan di Instalasi Rawat Jalan RSUD SMC Tahun 2023	58
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Unit Pelayanan Responden di Instalasi Rawat Jalan RSUD SMC Tahun 2023	59
Tabel 4. 6 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Rawat Jalan RSUD SMC yang Melakukan Pendaftaran <i>Offline</i> Tahun 2023	60
Tabel 4. 7 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Anak RSUD SMC Kab Tasikmalaya	61
Tabel 4. 8 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Bedah RSUD SMC Kab Tasikmalaya.....	62
Tabel 4. 9 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Dalam RSUD SMC Kab Tasikmalaya.....	63
Tabel 4. 10 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Gigi dan Mulut RSUD SMC Kab Tasikmalaya	64

Tabel 4. 11 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Jantung RSUD SMC Kab Tasikmalaya	65
Tabel 4. 12 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Kulit dan Kelamin RSUD SMC Kab Tasikmalaya	66
Tabel 4. 13 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Mata RSUD SMC Kab Tasikmalaya	66
Tabel 4. 14 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Orthopedi RSUD SMC Kab Tasikmalaya	67
Tabel 4. 15 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Obgyn RSUD SMC Kab Tasikmalaya	68
Tabel 4. 16 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Rehabilitasi Medik RSUD SMC Kab Tasikmalaya	69
Tabel 4. 17 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Saraf RSUD SMC Kab Tasikmalaya	69
Tabel 4. 18 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli THT RSUD SMC Kab Tasikmalaya	70
Tabel 4. 19 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Jiwa RSUD SMC Kab Tasikmalaya	71
Tabel 4. 20 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli DOT RSUD SMC Kab Tasikmalaya	72
Tabel 4. 21 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Matahari RSUD SMC Kab Tasikmalaya	73

Tabel 4. 22 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Pemeriksaan Kesehatan RSUD SMC Kab Tasikmalaya.....	74
Tabel 4. 23 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli MDR RSUD SMC Kab Tasikmalaya	75
Tabel 4. 24 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Hemodialisa RSUD SMC Kab Tasikmalaya.....	76
Tabel 4. 25 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Rawat Jalan RSUD SMC yang Melakukan Pendaftaran <i>Online</i> Tahun 2023.....	77
Tabel 4. 26 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pendaftaran <i>Online</i> di Poli Anak RSUD SMC Kab Tasikmalaya.....	78
Tabel 4. 27 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pendaftaran <i>Online</i> di Poli Bedah RSUD SMC Kab Tasikmalaya	79
Tabel 4. 28 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pendaftaran <i>Online</i> di Poli Dalam RSUD SMC Kab Tasikmalaya.....	80
Tabel 4. 29 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pendaftaran <i>Online</i> di Poli Gigi dan Mulut RSUD SMC Kab Tasikmalaya.....	81
Tabel 4. 30 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pendaftaran <i>Online</i> di Poli Jantung RSUD SMC Kab Tasikmalaya.....	82
Tabel 4. 31 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pendaftaran <i>Online</i> di Poli Kulit dan Kelamin RSUD SMC Kab Tasikmalaya.....	82
Tabel 4. 32 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pendaftaran <i>Online</i> di Poli Mata RSUD SMC Kab Tasikmalaya	83

Tabel 4. 33 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pendaftaran <i>Online</i> di Poli Orthopedi RSUD SMC Kab Tasikmalaya	84
Tabel 4. 34 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pendaftaran <i>Online</i> di Poli Obgyn RSUD SMC Kab Tasikmalaya	85
Tabel 4. 35 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pendaftaran <i>Online</i> di Poli Rehabilitasi Medik RSUD SMC Kab Tasikmalaya RSUD SMC Kab Tasikmalaya	86
Tabel 4. 36 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (iKM) Pendaftaran <i>Online</i> di Poli Syaraf RSUD SMC Kab Tasikmalaya	86
Tabel 4. 37 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pendaftaran <i>Online</i> di Poli THT RSUD SMC Kab Tasikmalaya.....	87
Tabel 4. 38 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pendaftaran <i>Online</i> di Poli Jiwa RSUD SMC Kab Tasikmalaya	88
Tabel 4. 39 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pendaftaran <i>Online</i> di Poli DOT RSUD SMC Kab Tasikmalaya	89
Tabel 4. 40 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pendaftaran <i>Online</i> di Poli Matahari RSUD SMC Kab Tasikmalaya	90
Tabel 4. 41 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pendaftaran <i>Online</i> di Poli Pemeriksaan Kesehatan RSUD SMC Kab Tasikmalaya	90
Tabel 4. 42 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pendaftaran <i>Online</i> di Poli MDR RSUD SMC Kab Tasikmalaya	91
Tabel 4. 43 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pendaftaran <i>Online</i> di Poli Hemodialisa RSUD SMC Kab Tasikmalaya	92

Tabel 4. 44 Rekapitulasi Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pendaftaran <i>Online</i> di Poli Pemeriksaan Kesehatan RSUD SMC Kab Tasikmalaya.....	93
Tabel 4. 45 Distrbusi Frekuensi Jawaban Kepuasan Masyarakat (IKM) di Instalasi Rawat Jalan RSUD SMC Tahun 2023	94
Tabel 4. 46 Distrbusi Frekuensi Jawaban Kepuasan Masyarakat (IKM) di Instalasi Rawat Jalan RSUD SMC Tahun 2023	98
Tabel 4. 47 Distrbusi Frekuensi Jawaban Kepuasan Masyarakat (IKM) di Instalasi Rawat Jalan RSUD SMC Tahun 2023	104
Tabel 4. 48 Distrbusi Frekuensi Jawaban Kepuasan Masyarakat (IKM) di Instalasi Rawat Jalan RSUD SMC Tahun 2023	108
Tabel 4. 49 Distrbusi Frekuensi Jawaban Kepuasan Masyarakat (IKM) di Instalasi Rawat Jalan RSUD SMC Tahun 2023	110
Tabel 4. 50 Distrbusi Frekuensi Jawaban Kepuasan Masyarakat (IKM) di Instalasi Rawat Jalan RSUD SMC Tahun 2023	113
Tabel 4. 51 Distrbusi Frekuensi Jawaban Kepuasan Masyarakat (IKM) di Instalasi Rawat Jalan RSUD SMC Tahun 2023	116
Tabel 4. 52 Distrbusi Frekuensi Jawaban Kepuasan Masyarakat (IKM) di Instalasi Rawat Jalan RSUD SMC Tahun 2023	118
Tabel 4. 53 Distrbusi Frekuensi Jawaban Kepuasan Masyarakat (IKM) di Instalasi Rawat Jalan RSUD SMC Tahun 2023	122
Tabel 4.54 Hasil Uji Normalitas	124
Tabel 4.55 Hasil Uji T Independent.....	125

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori	40
Gambar 3. 1 Kerangka Konsep	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keputusan Pembimbing Skripsi.....	157
Lampiran 2. Surat Pengantar Izin Penelitian Kesbangpol	158
Lampiran 3. Pemberian Izin Penelitian RSUD SMC.....	159
Lampiran 4. Kartu Bimbingan Skripsi.....	160
Lampiran 5. Hasil Turnitin.....	161
Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian.....	162
Lampiran 7. Kuesioner Penelitian.....	163
Lampiran 8. Hasil Uji Statistik.....	167