

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
1. Tujuan Umum.....	5
2. Tujuan Khusus	5
D. Manfaat Penelitian	5
1. Manfaat Bagi Penulis.....	5
2. Manfaat Bagi Rumah Sakit	5
3. Manfaat Bagi Akademik	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kerangka Teori	7
1. Rekam Medis.....	7
2. Kepuasan	9
3. Pengertian Keluarga Pasien.....	12
4. Pelayanan	12
5. SNARS Edisi 1.1 tentang Hak Pasien dan Keluarga (HPK).....	23
B. Kerangka Konsep	27
D. Definisi Operasional.....	28

BAB III METODE PENELITIAN

A. Ruang Lingkup.....	30
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
C. Rancangan Penelitian	30
1. Jenis Penelitian	30
2. Populasi dan Sampel (Objek Penelitian).....	30
3. Cara Pengumpulan Data.....	31
D. Pengolahan dan Analisis Data	32

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Rumah Sakit Menteng Mitra Afia	35
B. Hasil Penelitian	40

BAB V PEMBAHASAN

A. Standar Prosedur Operasional Pendaftaran Pasien Instalasi Gawat Darurat 47	
B. Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di Pendaftaran Pasien Instalasi Gawat Darurat berdasarkan Kuesioner 5 Dimensi Mutu Pelayanan.....	47
C. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Ketidakpuasan Keluarga Pasien di Pendaftaran Pasien IGD.....	48

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	50
D. Saran.....	52

DAFTAR PUSTAKA	53
----------------------	----

DAFTAR RIWAYAT HIDUP	55
----------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	3
Tabel 2. 1 Definisi Operasional.....	28
Tabel 3. 1 Kuesioner Kepuasan.....	32
Tabel 3. 2 Wawancara Petugas Pendaftaran IGD.....	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Konsep	27
Gambar 4. 1 Evaluasi Responden terhadap Dimensi Responsiveness (daya tanggap).....	41
Gambar 4. 2 Evaluasi Responden terhadap Dimensi Reliability (Kehandalan)....	42
Gambar 4. 3 Evaluasi Responden terhadap Dimensi Assurance (Jaminan)	42
Gambar 4. 4 Evaluasi Responden terhadap Dimensi Emphaty (Empati)	43
Gambar 4. 5 Evaluasi Responden terhadap Dimensi Tangibles (tampilan/ bukti fisik)	43
Gambar 4. 6 Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien IGD di RS. Menteng Mitra Afia	44
Gambar 4. 7 Tingkat Ketidakpuasan Keluarga Pasien IGD di RS. Menteng Mitra Afia	45

DAFTAR LAMPIRAN

1. Tata Hubungan Kerja
2. Struktur Organisasi Instalasi Rekam Medis
3. Struktur Organisasi Rumah Sakit Menteng Mitra Afia
4. Jumlah Kunjungan RS. Menteng Mitra Afia
5. Lembar Konsultasi Bimbingan KTI