

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian	6
F. Gambaran Umum Rumah Sakit TK.II.04.05.01 Dr. Soedjono Magelang	8
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Pustaka	12
B. Landasan Teori	24

C. Kerangka Konsep	25
D. Hipotesis	26

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Rancangan Penelitian	27
B. Populasi dan Waktu Penelitian.....	27
C. Tempat dan Waktu Penelitian	28
D. Variabel Penelitian	28
E. Definisi Operasional	29
F. Teknik Pengumpulan Data	30
G. Instrumen Penelitian	30
H. Teknik Validitas dan Reliabilitas Data.....	33
I. Teknik Analisis Data	36
J. Jalanya Penelitian	40

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. KARAKTERISTIK RESPONDEN	43
B. HASIL	
1. Tingkat kepuasan perawat poliklinik terhadap pelayanan rekam medis rawat jalan berdasarkan metode <i>Customer Satisfaction Index</i>	45
2. Gambaran kualitas pelayanan rekam medis rawat jalan	48
3. Atribut yang perlu diperbaiki terkait pelayanan rekam medis rawat jalan berdasarkan metode <i>Importance performance analysis</i>	54
C. PEMBAHASAN	
1. Tingkat kepuasan perawat poliklinik terhadap pelayanan rekam medis rawat jalan berdasarkan metode <i>Customer Satisfaction Index</i>	58
2. Gambaran kualitas pelayanan rekam medis rawat jalan	61
3. Atribut yang perlu diperbaiki terkait pelayanan rekam medis rawat jalan berdasarkan metode <i>Importance performance analysis</i>	68

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	71
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Ilustrasi perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	21
Tabel 2.	Interpretasi <i>Customer Satisfaction Index</i>	21
Tabel 3.	Penilaian Terhadap Dimensi <i>Realibility</i>	31
Tabel 4.	Penilaian Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i>	32
Tabel 5.	Penilaian Terhadap Dimensi <i>Assurance</i>	32
Tabel 6.	Penilaian terhadap Dimensi <i>Emphaty</i>	33
Tabel 7.	Penilaian terhadap Dimensi <i>Tangible</i>	33
Tabel 8.	Modifikasi Instrumen Penelitian Sebelumnya	35
Tabel 9.	Penambahan item instrument penelitian	36
Tabel 10.	Ilustrasi perhitungan <i>Importance performance analysis</i> (IPA).....	38
Tabel 11.	Ilustrasi perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	40
Tabel 12.	Interpretasi <i>Customer Satisfaction Index</i>	40
Tabel 13.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 14.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 15.	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja	44
Tabel 16.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	45
Tabel 17.	Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i>	46
Tabel 18.	Nilai Kesenjangan Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan	48
Tabel 19.	Gambaran Kualitas Pelayanan Rekam Medis Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi <i>Realibility</i>	49
Tabel 20.	Gambaran Kualitas Pelayanan Rekam Medis Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i>	50
Tabel 21.	Gambaran Kualitas Pelayanan Rekam Medis Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	51
Tabel 22.	Gambaran Kualitas Pelayanan Rekam Medis Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi <i>Emphaty</i>	52
Tabel 23.	Gambaran Kualitas Pelayanan Rekam Medis Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i>	53
Tabel 24.	Perhitungan <i>Importance performance analysis</i>	55
Tabel 25.	Intepretasi index kepuasan	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Diagram Konsep Kepuasan.....	13
Gambar 2. Diagram Kartesius.....	19
Gambar 3. Kerangka Konsep	25
Gambar 4. Diagram Kartesius.....	39
Gambar 5. Diagram Batang Nilai Rata-rata Kualitas Pelayanan Berdasarkan Lima Dimensi Pelayanan.....	54
Gambar 6. Diagram Kartesius Hasil Perhitungan Menggunakan Metode <i>Importance performance analysis</i>	56

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 2. Surat Balasan Izin Penelitian
- Lampiran 3. Rekapitulasi Data penelitian
- Lampiran 4. Output Program *R Commander*
- Lampiran 5. Instrumen Penelitian

DAFTAR SINGKATAN

CSI : *Customer Satisfaction Index*

IPA : *Importance performance analysis*