

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
E. Keaslian Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Telaah Pustaka.....	10
B. Landasan Teori.....	13
C. Kerangka Konsep	15
D. Pertanyaan Penelitian.....	16
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	17
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	18
C. Subyek dan Obyek Penelitian	18
D. Definisi Operasional.....	18

E.	Sumber Data.....	24
F.	Tekhnik Pengumpulan Data.....	24
G.	Instrument Penelitian	26
H.	Teknik Analisis Data	27
I.	Teknik Validasi Data	28
J.	Jalannya Penelitian.....	29

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1.	Sejarah Rumah Sakit	30
2.	Lokasi	31
3.	Visi	32
4.	Misi	33
5.	Tujuan	33
6.	Motto	33
7.	Fasilitas Pelayanan	33
8.	Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	40
9.	Galeri Foto	41

B. Hasil

1.	Mengetahui Pelaksanaan Pelayanan Petugas Pendaftaran Sesuai Dimensi Reliabilitas (<i>Reliability</i>) di Tempat Informasi Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit PDHI Yogyakarta	44
2.	Mengetahui Pelaksanaan Pelayanan Petugas Pendaftaran Sesuai Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) di Tempat Informasi Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit PDHI Yogyakarta	46
3.	Mengetahui Pelaksanaan Pelayanan Petugas Pendaftaran Sesuai Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) di Tempat Informasi Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit PDHI Yogyakarta	51
4.	Mengetahui Pelaksanaan Pelayanan Petugas Pendaftaran Sesuai Dimensi Empati (<i>Empathy</i>) di	

Tempat Informasi Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit PDHI Yogyakarta	54
5. Mengetahui Pelaksanaan Pelayanan Petugas Pendaftaran Sesuai Dimensi Bukti Fisik atau Bukti Langsung (<i>Tangible</i>) di Tempat Informasi Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit PDHI Yogyakarta	55
C. Pembahasan	
1. Mengetahui Pelaksanaan Pelayanan Petugas Pendaftaran Sesuai Dimensi Reliabilitas (<i>Reliability</i>) di Tempat Informasi Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit PDHI Yogyakarta	57
2. Mengetahui Pelaksanaan Pelayanan Petugas Pendaftaran Sesuai Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) di Tempat Informasi Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit PDHI Yogyakarta	59
3. Mengetahui Pelaksanaan Pelayanan Petugas Pendaftaran Sesuai Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) di Tempat Informasi Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit PDHI Yogyakarta	61
4. Mengetahui Pelaksanaan Pelayanan Petugas Pendaftaran Sesuai Dimensi Empati (<i>Empathy</i>) di Tempat Informasi Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit PDHI Yogyakarta	63
5. Mengetahui Pelaksanaan Pelayanan Petugas Pendaftaran Sesuai Dimensi Bukti Fisik atau Bukti Langsung (<i>Tangible</i>) di Tempat Informasi Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit PDHI Yogyakarta	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	66
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	