DAFTAR ISI

COVER ---------- **i**

HALAMAN JUDUL ---------- **ii**

PERNYATAAN ORISINALITAS ---------- **iv**

LEMBAR PERSETUJUAN ---------- **vi**

HALAMAN PENGESAHAN ---------- **vii**

ABSTRAK ---------- **ix**

KATA PENGANTAR ---------- **xi**

DAFTAR ISI ---------- **xiii**

DAFTAR GAMBAR ---------- **xvi**

DATAR TABEL ---------- **xvii**

DAFTAR SINGKATAN ATAU ISTILAH ---------- **xviii**

BAB I PENDAHULUAN ---------- **1**

1.1 Latar Belakang ---------- *1*

1.2 Rumusan Masalah ---------- *5*

1.3 Tujuan ---------- *5*

1.3.1 Tujuan Umum ---------- 5

1.3.2 Tujuan Khusus ---------- 5

1.4 Manfaat ---------- *6*

1.4.1 Manfaat Teoritis ---------- 6

1.4.2 Manfaat Praktis ---------- 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA ---------- **7**

2.1 Landasan Teori ---------- *7*

2.1.1 Rumah Sakit ---------- 7

2.1.2 Pelayanan Pasien Rawat Jalan ---------- 9

2.1.3 Pendaftaran Pasien Rawat Jalan ---------- 10

2.1.4 Komunikasi Efektif ---------- 11

2.1.5 Kepuasan Pasien ---------- 14

2.2 Kerangka Konsep ---------- *16*

2.3 Hipotesis ---- *17*

BAB III METODE PENELITIAN ---- 18

3.1 Rancangan Penelitian ---- *18*

3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional ---- *18*

3.2.1 Variabel Penelitian ---- 18

3.2.2 Definisi Operasional ---- 19

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian ---- *22*

3.3.1 Populasi ---- 22

3.3.2 Sampel ---- 22

3.3.3 Teknik Sampling ---- 23

3.4 Instrumen Penelitian dan Cara Pengumpulan Data ---- *24*

3.4.1 Instrumen Penelitian ---- 24

3.4.2 Cara Pengumpulan Data ---- 24

3.5 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data ---- *25*

3.5.1 Teknik Pengolahan Data ---- 25

3.5.2 Analisis Data ---- 28

3.6 Jadwal Penelitian ---- *28*

3.6.1 Lokasi Penelitian ---- 28

3.6.2 Waktu Penelitian ---- 29

3.7 Tahapan Penelitian ---- *29*

3.7.1 Tahapan Perencanaan ---- 29

3.7.2 Tahapan Pelaksanaan Penelitian ---- 29

3.7.3 Tahapan Laporan Penelitian ---- 29

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN ---- 30

4.1 Hasil Penelitian ---- *30*

4.1.1 Karakteristik Responden Penelitian ---- 30

4.1.2 Identifikasi Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti ---- 31

4.1.3 Identifikasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti ---- 34

4.1.4 Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti ---- 38

4.2 Pembahasan ---- *39*

4.2.1 Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti ---- 39

4.2.2 Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti ---- 41

4.2.3 Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti ---- 42

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN ---- 45

5.1 Kesimpulan ---------- *45*

5.2 Saran ---------- *45*

DAFTAR PUSTAKA ---------- 46

LAMPIRAN ---------- 48

***Lampiran 1** Informed Consent* ---------- *48*

***Lampiran 2** Kuesioner Penelitian* ---------- *49*

***Lampiran 3** Izin Penggunaan Kuesioner* ---------- *55*

***Lampiran 4** Hasil Kuesioner* ---------- *56*

***Lampiran 5** Hasil Uji Chi-Square* ---------- *64*

***Lampiran 6** Surat Ijin Penelitian* ---------- *65*

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konsep ---------- 16

DATAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional ---------- 19
Tabel 3. 2 Pernyataan Komunikasi Efektif ---------- 25
Tabel 3. 3 Jawaban Komunikasi Efektif ---------- 26
Tabel 3. 4 Pernyataan Kepuasan Pasien ---------- 26
Tabel 3. 5Jawaban Kepuasan Pasien ---------- 27
Tabel 3. 6 Distribusi Frekuensi ---------- 27
Tabel 3. 7Jadwal Penelitian ---------- 29
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden ---------- 30
Tabel 4. 2 Hasil Pernyataan Komunikasi Petugas ---------- 31
Tabel 4. 3 Hasil Pengelompokkan Komunikasi Petugas ---------- 34
Tabel 4. 4 Hasil Pernyataan Kepuasan Pasien ---------- 34
Tabel 4. 5 Hasil Kepuasan Pasien ---------- 38
Tabel 4. 6 Hasil Uji Chi-Square ---------- 38