DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN ..... **i**
LEMBAR PERSETUJUAN ..... **ii**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **iii**
APPROVAL SHEET ..... **iv**
KATA PENGANTAR ..... **v**
ABSTRAK ..... **viii**
ABSTRACT ..... **ix**
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**
DAFTAR SINGKATAN ..... **xvi**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 3
1.3 Tujuan 4
1.3.1 Tujuan Umum 4
1.3.2 Tujuan Khusus 4
1.4 Manfaat 4
1.4.1 Manfaat Teoritis 4
1.4.2 Manfaat Praktis 5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **6**
2.1 Landasan Teori 6
2.1.1 Rumah Sakit 6
2.1.2 Pendaftaran 8
2.1.3 Badan Penyelenggara Kesehatan Sosial (BPJS) 9
2.1.4 Sidik jari (*fingerprint*) 12
2.1.5 Evaluasi 13
2.1.6 Unsur Manajemen 5M 14
2.1.7 Kualitas pelayanan 15
2.2 Kerangka Konsep 16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN **18**
3.1 Jenis Penelitian 18
3.2 Variabel penelitian 18

3.3 Definisi Operasional 18
3.4 Sumber data, Instrumen, dan Teknik Pengumpulan Data 20
3.4.1 Sumber data 20
3.4.2 Instrumen penelitian 20
3.4.3 Teknik pengumpulan data 20
3.5 Informan 21
3.6 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data 22
3.6.1 Teknik Pengolahan Data 22
3.6.2 Teknik Analisis Data 23
3.7 Tempat dan Jadwal Penelitian 24
3.7.1 Tempat Penelitian 24
3.7.2 Jadwal Penelitian 25
3.8 Tahap Penelitian 25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 26
4.1 Gambaran Umum 26
4.1.1 Sejarah Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan 26
4.1.2 Struktur Organisasi 29
4.1.3 Visi Misi, Motto, dan Nilai Rumah Sakit 29
4.1.4 Jenis Pelayanan 30
4.2 Hasil Penelitian 34
4.2.1 Identifikas pelaksanaan fingerprint pasien pada pelayanan pendaftaran BPJS 35
4.2.2 Proses pemindaian sidik jari pasien berdasarkan unsur *Man* 36
4.2.3 Proses pemindaian sidik jari pasien berdasarkan unsur *Method* 38
4.2.4 Proses pemindaian sidik jari pasien berdasarkan unsur *Material* 38
4.2.5 Proses pemindaian sidik jari pasien berdasarkan unsur *Machine* 39
4.2.6 Proses pemindaian sidik jari pasien berdasarkan unsur *Money* 40
4.3 Pembahasan 40
4.3.1 5Identifikasi pelaksanaan fingerprint pasien pada pelayanan pendaftaran BPJS 40
4.3.2 Proses pemindaian sidik jari pasien berdasarkan unsur *Man* 41
4.3.3 Proses pemindaian sidik jari pasien berdasarkan unsur *Methode* 43
4.3.4 Proses pemindaian sidik jari pasien berdasarkan unsur *Material* 46
4.3.5 Proses pemindaian sidik jari pasien berdasarkan unsur *Machine* 47
4.3.6 Proses pemindaian sidik jari pasien berdasarkan unsur *Money* 48
BAB V PENUTUP 50
5.1 Kesimpulan 50

5.2 Saran 51
DAFTAR PUSTAKA 52
LAMPIRAN 55