DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN ii
LEMBAR PERSETUJUAN iii
HALAMAN PENGESAHAN iv
APPROVAL SHEET v
KATA PENGANTAR vi
ABSTRAK viii
ABSTRACT ix
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR SINGKATAN xiv
DAFTAR LAMPIRAN xvi
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 4
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 6
TINJAUAN PUSTAKA 6
2.1 Landasan Teori 6
2.1.1 Rumah Sakit 6
2.1.2 Rekam Medis 7
2.1.3 Rekam Medis Elektronik 9
2.1.4 Tempat Pendaftaran Pasien 13
2.1.5 Kepuasan Pasien 14
2.1.6 Mutu Pelayanan Kesehatan 18
2.2 Kerangka Teori 20
2.3 Kerangka Konsep 21
2.4 Hipotesis 21
BAB III 22
METODE PENELITIAN 22
3.1 Jenis dan Desain Penelitian 22
3.2 Variabel Penelitian 22
3.3 Definisi Operasional 23
3.4 Populasi dan Sampel 27
3.5 Instrumen dan Cara Pengumpulan Data 27

3.6 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data 29
3.7 Tempat dan Jadwal Penelitian 30
3.8 Tahapan Penelitian 32
BAB IV 34
HASIL DAN PEMBAHASAN 34
4.1 Gambaran Umum Lahan Penelitian 34
4.2 Hasil Penelitian 38
4.3 Pembahasan 47
BAB V 52
KESIMPULAN DAN SARAN 52
5.1 Kesimpulan 52
5.2 Saran 52
DAFTAR PUSTAKA 54
LAMPIRAN 57