DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS iii
LEMBAR PERSETUJUAN iv
HALAMAN PENGESAHAN v
KATA PENGANTAR vii
ABSTRAK viii
ABSTRACT ix
DAFTAR ISI x
DAFTAR SINGKATAN xii
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR LAMPIRAN xiv
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 3
1.3 Tujuan 3
1.3.1 Tujuan Umum 3
1.3.2 Tujuan Khusus 4
1.4 Manfaat 4
1.4.1 Manfaat Teoritis 4
1.4.2 Manfaat Praktis 4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 5
2.1 Landasan Teori 5
2.1.1 Konsep Rumah Sakit 5
2.1.2 Konsep Rekam Medis 7
2.1.4 Konsep Kepuasan 8
2.1.5 Konsep JKN 10
2.1.6 Konsep Mutu Pelayanan 11
BAB III METODE PENELITIAN 14
3.1 Jenis dan Desain Penelitian 14
3.2 Variabel Penelitian 14
3.3 Definisi Operasional 14
3.4 Populasi dan Sampel 16
3.4.1 Populasi 16
3.4.2 Sampel 16
3.5 Instrumen dan Cara Pengumpulan Data 17
3.5.1 Instrumen Penelitian 17
3.5.2 Cara Pengumpulan Data 17
3.6 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data 18
3.6.1 Teknik Pengolahan Data 18
3.6.2 Analisis Data 18

3.7 Tempat, Waktu dan Jadwal Penelitian 19
3.7.1 Tempat dan Waktu Penelitian 19
3.7.2 Jadwal Penelitian 19
3.8 Tahap Penelitian 20
3.8.1 Tahap Persiapan Penelitian 20
3.8.2 Tahap Pelaksanaan Penelitian 20
3.8.3 Tahap Pasca Penelitian 20
3.9 Etika Penelitian 20
3.9.1 Informed Concent 20
3.9.2 Kerahasiaan *(Confidentiality)* 21
3.9.3 Risiko dan Kenyamanan *(Risk and Comfort)* 21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 22
4.1 Gambaran Umum RSUD Jombang 22
4.1.1 Sejarah RSUD Jombang 22
4.1.2 Jenis Pelayanan di RSUD Kabupaten Jombang 22
4.1.3 Visi, Misi, dan Motto RSUD Jombang 24
4.2 Hasil Penelitian 25
4.2.1 Karakteristik Responden Pasien di TPPRJ RSUD Jombang 25
4.2.2 Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Lima Dimensi di RSUD Jombang 27
4.3 Pembahasan 31
4.3.1 Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Lima Dimensi di Rumah Sakit Umum Daerah Jombang 31
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 35
5.1 Kesimpulan 35
5.2 Saran 35
DAFTAR PUSTAKA 37
LAMPIRAN 40