



**ANALISIS KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN LOKET
PENDAFTARAN DI INSTALASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
RS PARU JEMBER BERDASARKAN PENILAIAN PASIEN TERHADAP
UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2011**

SKRIPSI

Oleh

**Syahrien Nuzuliya
NIM 072110101001**

**BAGIAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS JEMBER
2011**



**ANALISIS KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN LOKET
PENDAFTARAN DI INSTALASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
RS PARU JEMBER BERDASARKAN PENILAIAN PASIEN TERHADAP
UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2011**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Pendidikan S-1 Kesehatan Masyarakat
dan mencapai gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

Oleh

**Syahrien Nuzuliya
NIM 072110101001**

**BAGIAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS JEMBER
2011**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Orang tua saya Bapak Drs. Muchlis Darmawan, Apt dan Ibunda Arum Afiati yang telah memberikan kasih sayang sepenuh hati dan jiwanya pada saya mulai lahir hingga saat ini, yang telah mengajarkan dan selalu menjadi guru terbaik dalam mengarungi kehidupan selama ini, dan yang membekali segala ilmu agama yang mendasari saya dalam menjalani lika-liku hidup ini, serta yang selalu menjadi suri tauladan dalam segala hal sehingga saya bisa jadi seperti saat ini.
2. Kakakku sekeluarga (Hilyani Asma Maulida, S.E dan Jimmy Mintar, S.T yang selalu memberi spirit bagi saya, serta keponakan-keponakan yang selalu menghibur hari-hari saya Ataka Zaddunnaja dan Akhlis Dinnal Azis)
3. Adik saya Royyan Farodis tetap semangat, jangan pantang menyerah, dan lakukan lebih banyak hal yang bermanfaat dalam hidup
4. Seluruh keluarga besar dari Ayah dan Ibu yang selalu menghadirkan kebahagiaan dan kehidupan penuh cerita perjuangan
5. Bapak dan Ibu Guru yang telah mendidik saya sejak duduk di bangku Taman Kanak-kanak hingga Sekolah Menengah Atas serta Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu, bimbingan dan nasehat dengan penuh kesabaran serta menanamkan kedisiplinan;
6. Bapak/Ibu Dosen di peminatan AKK dan dosen bantu bagian AKK (Bp.Abu Khoiri, S.KM, M.Kes, Bp.Nuryadi, S.KM,M.Kes, Ibu Yennike Tri Herawati, S.KM, M.Kes, Ibu Christyana Sandra, S.KM, M.Kes, dan Ibu Dewi Rokhmah, S.KM., M.Kes) yang telah memberikan bekal ilmu dan menjadi orang tua kedua penulis dalam menjalani hari-hari dikampus.
7. Ibu Sri Utami, S.KM, M.M., kisah hidup ibu, perjuangan ibu, nasehat ibu, kesabaran ibu, pemikiran kritis ibu merupakan pembelajaran yang sangat berarti bagi saya

8. Bapak Ibu Dosen FKM-Unej yang telah memberikan ilmu bagiku mulai awal semester hingga saat ini (teruntuk Bp.Elfiان Zulkarnaen,S.KM,M.Kes yang bersedia mendengar curhatan mahasiswa termasuk saya, Ibu Sri Rahayu Pujiati, S.KM, M.Kes., cerita ibu tentang perjuangan mendapatkan nafkah untuk keluarga sungguh memberi nasihat pada saya, Ibu Dwi Martiana, S.Si,M.Si., meskipun Ibu bukan pembimbing saya namun ibu selalu dengan ikhlas menjawab pertanyaan dan meluangkan waktu untuk saya, dan Bp. Drs. Tohiron, M.Sc., kesabaran dan pemikiran kritis bapak bapak pada saya di kampus sungguh sangat berarti dalam pembelajaran hidup saya, serta Ibu Sulistyani, S.KM, M.Kes., yang menjadi DPA saya mulai pertama menapakkan kaki di FKM).
9. Teruntuk lelaki yang selalu bersabar menghadapi saya mulai dari SMA hingga saat ini, yang selalu menyediakan waktu dalam berbagi kesenangan, kesusahan, dan memberikan perhatian, serta dukungan dalam penyelesaian skripsi ini, Mas Octrio Joky Saputro.
10. Agama, Bangsa dan Almamater Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember yang penulis banggakan.

MOTO

“Jadikan detik perdetikmu menjadi seorang yang bermanfaat untuk orang lain,
niscaya engkau benar-benar menghargai dirimu sendiri”

“Sukses sering datang pada mereka yang berani bertindak”, Jawaharlal Nehru

“Tidak akan masuk neraka seseorang yang menangis karena takut kepada ALLAH
Ta’ala sehingga air susu kembali ke payudara. Tidak akan bertemu debu-debu yang
(diperoleh) di jalan ALLAH dan asap neraka Jahanam”, HR At-Tirmidzi

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syahrien Nuzuliya

NIM : 072110101001

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: “*Analisis Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Loker Pendaftaran Di Instalasi Sistem Informasi Manajemen RS Paru Jember Berdasarkan Penilaian Pasien Terhadap Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2011*” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan skripsi ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 17 Juni 2011

Yang menyatakan,

Syahrien Nuzuliya

NIM 072110101001

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN LOKET
PENDAFTARAN DI INSTALASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RS
PARU JEMBER BERDASARKAN PENILAIAN PASIEN TERHADAP
UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2011**

Oleh

Syahrien Nuzuliya
NIM 072110101001

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Sri Utami, S.KM, M.M

Dosen Pembimbing Anggota : Yennike Tri Herawati, S.KM., M.Kes.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul "Analisis Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Loker Pendaftaran Di Instalasi Sistem Informasi Manajemen RS Paru Jember Berdasarkan Penilaian Pasien Terhadap Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2011" telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember pada :

hari : Jum'at

tanggal : 17 Juni 2011

tempat : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua

Sekretaris

Abu Khoiri., S.KM., M.Kes.
NIP 19790305 200501 1 002

Yennike Tri Herawati, S.KM., M.Kes.
NIP 19781016 200912 2 001

Anggota I

Anggota II

Hj. Sri Utami, S.KM., M.M

dr. Ratna.Yulianti, M.M
NIP 19710711 200012 2 002

Mengesahkan
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat,
Universitas Jember

Drs. Husni Abdul Gani, M.S.
NIP 19560810 198303 1 003

Analysis of Patient Satisfaction In Registration Counter Service On Management Information System Installation Of Jember Lung Hospital Based On The Assessment of Community Satisfaction Index (IKM) Elements in 2011

Syahrien Nuzuliya

*Department of Administration and Health Policy
Faculty of Public Health
Jember University*

ABSTRACT

The measurement of success in public service implementation is determined by the level of satisfaction for the service recipient. Satisfaction is achieved when the service recipient obtain medical services in accordance with the required and expected services. In this study, patient satisfaction was measured based on Kep/25/M.Pan/2/2004 on Community Satisfaction Index (IKM). The variables in this research are: service procedures, service requirements, clarity of information, disciplinary officer, officer responsibility, capability of officer services, rapidity of the service, justice in getting services, politeness and friendliness of the staff, environmental comfort, and safety of the services. The sample in this study were general patients at registration counter services at the time of research implementation, with systematic sampling technique. Based on the result, the result on the characteristics of service users at the registration counter in 2011 for the highest age group was 18 -<40 th, the highest sex group was male sex, the highest latest education was senior high school and collage school, and for the occupation mostly as an entrepreneur and businessman. Elements of service with the highest value were officer responsibility, schedule certainty and the comfortable environment. While the lowest elements was the clarity of information. The average value of the element in IKM overall score after the conversion was 72 which means the performance of counter services unit registration stated as good value. The hospital should make an official nameplate of the responsible officer for placing them on the registration desk and provide a flow chart of the patient services which according to the regulation of Kep/26/M.Pan/2/2004.

Keywords: patient satisfaction, community satisfaction index (IKM), registration counter

RINGKASAN

Analisis Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Loker Pendaftaran Di Instalasi Sistem Informasi Manajemen RS Paru Jember Berdasarkan Penilaian Pasien Terhadap Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2011 ; Syahrien Nuzuliya; 072110101001; 2011; 83 halaman; Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Dalam penelitian ini kepuasan pasien diukur berdasarkan Kep/25/M.Pan/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat pada penelitian ini terdiri atas unsur prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kenyamanan lingkungan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan.

Tujuan penelitian adalah Menganalisis tingkat kepuasan pasien pada pelayanan loket pendaftaran di instalasi sistem informasi manajemen berdasarkan penilaian pasien terhadap unsur indeks kepuasan masyarakat RS Paru Jember tahun 2011. Penelitian ini merupakan penelitian *observational analitik* yaitu menganalisis tingkat kepuasan pasien berdasarkan indeks kepuasan pasien pada pelayanan loket pendaftaran berdasarkan pengamatan subyek penelitian dan mencari data yang berkaitan dengan penelitian tanpa memberi perlakuan terhadap subyek penelitian.

Sampel atau responden dalam penelitian adalah pasien umum pada pelayanan loket pendaftaran yang berada di lokasi unit pelayanan pada saat penelitian berlangsung. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *sampling*

sistematis (sampling di mana pemilihan elemen yang pertama secara acak dipilih dari k yang pertama, kemudian pemilihan elemen lain selalu berjarak k). Alat yang digunakan adalah kuesioner yang telah diuji validitasnya dan data hasil penelitian disajikan dalam bentuk tabulasi.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil pada karakteristik pengguna pelayanan loket pendaftaran pada Tahun 2011 yaitu usia tertinggi 18-<40 th, jenis kelamin tertinggi yaitu jenis kelamin laki-laki, jenis pendidikan terbanyak yaitu Tamat SMA dan Perguruan Tinggi, dan Jenis Pekerjaan sebagai wiraswasta dan usahawan. Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah unsur tanggung jawab petugas, kepastian jadwal dan kenyamanan lingkungan. Sedangkan unsur nilai terendah pada unsur kejelasan informasi. Nilai rata-rata tertimbang unsur IKM keseluruhan mendapatkan nilai setelah dikonversi yaitu 72 yang berarti kinerja unit pelayanan loket pendaftaran masuk dalam kategori B dan dinyatakan baik.

Sebaiknya pihak Rumah Sakit membuatkan papan nama petugas yang diletakkan pada meja pendaftaran serta menyediakan bagan alir pelayanan pasien yang sesuai dengan peraturan Kep/26/M.Pan/2/2004.

PRAKATA

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat terselesaikannya skripsi dengan judul *Analisis Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Loker Pendaftaran Di Instalasi Sistem Informasi Manajemen RS Paru Jember Berdasarkan Penilaian Pasien Terhadap Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2011*. Skripsi ini disusun guna memenuhi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pendidikan S-1 Kesehatan Masyarakat dan mencapai gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat.

Pada kesempatan ini kami menyampaikan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada Ibu Sri Utami, S.KM, M.M dan Ibu Yennike Tri Herawati S.KM., M.Kes., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan petunjuk, koreksi, serta saran hingga terwujudnya skripsi ini. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada pelayanan loket pendaftaran RS Paru Jember berdasarkan penilaian pasien terhadap unsur indeks kepuasan masyarakat Tahun 2011.

Terima kasih dan penghargaan kami sampaikan pula kepada yang terhormat :

1. Drs. Husni Abdul Gani, M.S., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember.
2. dr. IGN Arya Sidemen, S.E., M.PH, selaku Direktur RS Paru Jember.
3. Abu Khoiri, S.KM, M.Kes., selaku Ketua Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember.
4. Christiyana Sandra, S.KM., M.Kes Selaku Dosen Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember.
5. Dewi Rokhmah, S.KM., M.Kes Selaku Dosen Bantu Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember.
6. dr. Ratna Yulianti sebagai kordinator AMI (Analisis Mutu Internal) Selaku Penguji dari RS Paru Jember.

7. Mbak Puji, Mbak Rosita, Indah, Linda, Mas Andra, Pak Edi, dan Mas Jamil, bagian instalasi SIM-RS Paru Jember serta petugas ASKES di bagian Locket Pendaftaran.
8. Seluruh keluarga besarku, terima kasih atas segala do'a, dukungan, dan perhatiannya selama ini.
9. Teruntuk Sahabat beserta teman-teman tebaikku di peminatan AKK, Andre Setyabudi, Anggun Dyah, Elistina Eka, Elista Retno, Diah Puspitasari, Fatma Ernawati, Muhammad Syafi'i, Sagita Widiastuti, Rhizal Eka, Vika Ermita, Yasmin Alissa, Moch. Iqbal dan Zulfa Zurotul perjuangan kita masih panjang di depan sana, tetap semangat, hidup itu berawal dari mimpi dan tetap tersenyum.
10. Teruntuk seluruh teman di ROMAN 7 (Rombongan Mahasiswa Angkatan 2007) rasa sayang dan rindu saya kepada kalian semua tak akan pernah luntur atas segala kenangan yang kalian ciptakan.
11. Teruntuk sahabat seperjuangan saya (Kelompok Lullaby : Citra, Cici, Isha, Linda dan Iis terimakasih atas hiburan dan perhatian kalian selama ini, Kelompok Gilmut : Niki, Harum, Novi, Dista, Agni, Diah, Nanda, Firda, Gita maturnuwun atas segala waktunya untuk saling berbagi)
12. Teman sekaligus Guru bagi saya (Yuskinau Efendi teman yang selalu ada untuk *sharing* tentang agama dan masalah organisasi, Riska Widianingrum dan Harum Kurniawati melihat kalian selalu membuat saya menjadi sabar, Aulia Oktavirawan perhatian dan pemberian semangat pada teman sungguh sangat berarti, Ichsan Astari rekanan main, dan *sharing* organisasi, Diah Puspitasari, Syahvira, dan Yasmin yang selalu membagi ilmu pada saya terutama statistika)
13. Teruntuk teman belajar berbisnis saya ketika saya berkuliah sehingga bisa membantu orang tua (Dista dan Agni kalian memang luar biasa, semoga kita semua dapat berwirausaha dan sukses untuk kedepannya, amin)

14. Teruntuk semua pengurus BPM dari teman sebaya hingga adik-adik kelasku saat ini, teruskanlah perjuangan kalian untuk menjadi Badan Perwakilan yang benar-benar dapat mewakili Mahasiswa FKM dalam menyampaikan aspirasi.
15. Pengurus UKM Lentera (Penelitian dan Penalaran Ilmiah) tetap lanjutkan perjuangan kami yang telah membentuk UKM ini semoga terus Jaya, UKM Sinvesta (UKM Jurnaistik) lebarkan sayap untuk membuat majalah dan mengaktifkan jurnal FKM, dan UKM Basket tetap perjuangkan pembentukan lapangan kita di FKM ini.
16. Pada kakak-kakak alumni yang bekerja di RS.Paru Jember (mbak Widya, mas Andi, mas Reza, mbak faiza, mbak Iken, mas Yusuf, mbak Rosita dan mbak Diana) terimakasih atas kerjasama dan bantuan selama ini untuk penulis dalam penyusunan skripsi ini.
17. Adik-adik seperjuangan, beserta kerabat dan keluarga besar Fakultas Kesehatan Masyarakat
18. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini telah kami susun dengan optimal, namun tidak menutup kemungkinan adanya kekurangan, oleh karena itu kami dengan tangan terbuka menerima masukan yang membangun. Semoga tulisan ini berguna bagi semua pihak yang memanfaatkannya.

Jember, Juni 2011

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--------------------------------------|----------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | iii |
| HALAMAN MOTO | v |
| HALAMAN PERNYATAAN | vi |
| HALAMAN PEMBIMBINGAN | vii |
| HALAMAN PENGESAHAN | viii |
| ABSTRACT | ix |
| RINGKASAN | x |
| KATA PENGANTAR | xii |
| DAFTAR ISI | xv |
| DAFTAR TABEL | xxix |
| DAFTAR GAMBAR | xxi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xxii |
| BAB 1. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.3.1 Tujuan Umum | 5 |
| 1.3.2 Tujuan Khusus | 5 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 5 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis | 5 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 5 |
| BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA | 7 |
| 2.1 Rumah Sakit | 7 |
| 2.1.1 Definisi Rumah Sakit | 7 |

| | | |
|-------------------------------------|--|-----------|
| 2.1.3 | Kewajiban Rumah Sakit | 8 |
| 2.1.4 | Hak Rumah Sakit | 9 |
| 2.1.5 | Hak-hak Pasien | 9 |
| 2.1.6 | Pelayanan Penunjang Medik Rumah Sakit | 12 |
| 2.1.7 | Kebijakan dan Strategi | 13 |
| 2.2 | Sistem Informasi Manajemen (SIM) | 14 |
| 2.2.1 | Pengertian SIM | 14 |
| 2.2.2 | Unsur-unsur dari SIM Berbasis Komputer | 15 |
| 2.2.3 | Tujuan Sistem Informasi Manajemen | 17 |
| 2.2.4 | Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit | 17 |
| 2.3 | Loket Pendaftaran | 18 |
| 2.3.1 | Pengertian Loket Pendaftaran | 18 |
| 2.3.2 | Prosedur Tetap Pengisian Formulir Pendaftaran Pasien | 18 |
| 2.3.3 | Prosedur Pendaftaran Pasien | 21 |
| 2.4 | Kepuasan Pelanggan | 23 |
| 2.4.1 | Definisi Pelanggan | 23 |
| 2.4.2 | Karakteristik Pelanggan | 24 |
| 2.4.3 | Pengukuran Kepuasan Pelanggan | 26 |
| 2.4.4 | Hak dan Kewajiban Penerima Layanan Publik | 27 |
| 2.5 | Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) | 28 |
| 2.5.1 | Pengertian IKM | 28 |
| 2.5.2 | Unsur-unsur Indeks Kepuasan Masyarakat | 29 |
| 2.6 | Kerangka Konseptual | 37 |
| BAB 3. METODE KEGIATAN | | 39 |
| 3.1 | Jenis Penelitian | 39 |
| 3.2 | Tempat dan Waktu Penelitian | 39 |
| 3.3 | Populasi dan Sampel Penelitian | 39 |
| 3.3.1 | Populasi | 39 |

| | |
|--|-----------|
| 3.3.2 Sampel dan Besar Sampel Penelitian..... | 40 |
| 3.3.3 Cara Pengambilan Sampel | 41 |
| 3.4 Variabel, Definisi Operasional, Skala Data dan Cara Pengukuran..... | 41 |
| 3.5 Alur Penelitian | 48 |
| 3.6 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data..... | 50 |
| 3.6.1 Teknik Pengumpulan Data | 50 |
| 3.6.2 Teknik Instrumen Data | 50 |
| 3.7 Teknik Pengolahan Data | 51 |
| 3.8 Teknik Penyajian dan Analisis Data | 52 |
| BAB 4. Hasil Penelitian dan Pembahasan | 54 |
| 4.1 Hasil Penelitian | 54 |
| 4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden | 54 |
| 4.1.2 Penilaian Pelanggan Terhadap Pelayanan Loker Pendaftaran Pendaftaran Instalasi SIM RS Paru Jember Tahun 2011..... | 56 |
| 4.1.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Loker Pendaftaran Pendaftaran Instalasi SIM RS Paru Jember Tahun 2011..... | 66 |
| 4.2 Hasil Pembahasan | 67 |
| 4.2.1 Karakteristik Penggunaan Pelayanan Loker Pendaftaran Instalasi SIM RS Paru Jember Tahun 2011 | 67 |
| 4.2.2 Penilaian Pengguna Pelayanan Pada Tiap Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)..... | 69 |
| 4.2.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Loker Pendaftaran Instalasi SIM RS Paru Jember | 76 |
| BAB 5. Penutup | 78 |
| 5.1 Kesimpulan | 78 |
| 5.2 Saran | 78 |
| DAFTAR PUSTAKA | 81 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 3.1 | Variabel, Definisi Operasional, Dan Skala Data | 41 |
| Tabel 3.2 | Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan..... | 53 |
| Tabel 4.1 | Distribusi Frekuensi Umur Pengguna Pelayanan Locket Pendaftaran Instalasi SIM RS Paru Jember Tahun 2011 | 54 |
| Tabel 4.2 | Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Pengguna Pelayanan Locket Pendaftaran Instalasi SIM RS Paru Jember Tahun 2011 | 55 |
| Tabel 4.3 | Distribusi Frekuensi Tingkat Pendidikan Pengguna Pelayanan Locket Pendaftaran Instalasi SIM RS Paru Jember Tahun 2011..... | 55 |
| Tabel 4.4 | Distribusi Frekuensi Pekerjaan Utama Pengguna Pelayanan Locket Pendaftaran Instalasi SIM RS Paru Jember Tahun 2011..... | 56 |
| Tabel 4.5 | Distribusi Frekuensi Penilaian Kemudahan Pemahaman Prosedur Pelayanan oleh Pengguna Pelayanan Locket Pendaftaran Instalasi SIM RS Paru Jember Tahun 2011 | 56 |
| Tabel 4.6 | Distribusi Frekuensi Penilaian Kemudahan Persyaratan Pelayanan oleh Pengguna Pelayanan Locket Pendaftaran Instalasi SIM RS Paru Jember Tahun 2011 | 57 |
| Tabel 4.7 | Distribusi Frekuensi Penilaian Unsur Kejelasan oleh Pengguna Pelayanan Locket Pendaftaran Instalasi SIM RS Paru Jember Tahun 2011 | 58 |
| Tabel 4.8 | Distribusi Frekuensi Penilaian Kedisiplinan Petugas Pelayanan oleh Pengguna Pelayanan Locket Pendaftaran Instalasi SIM RS Paru Jember Tahun 2011 | 60 |
| Tabel 4.9 | Distribusi Frekuensi Penilaian Tanggung Jawab Petugas Pelayanan oleh Pengguna Pelayanan Locket Pendaftaran Instalasi SIM RS Paru Jember Tahun 2011 | 60 |
| Tabel 4.10 | Distribusi Frekuensi Penilaian Kemampuan Petugas Pelayanan oleh | |

| | | |
|------------|---|----|
| | Pengguna Pelayanan Loker Pendaftaran Instalasi SIM RS Paru Jember Tahun 2011 | 61 |
| Tabel 4.11 | Distribusi Frekuensi Penilaian Kecepatan Pelayanan oleh Pengguna Pelayanan Loker Pendaftaran Instalasi SIM RS Paru Jember Tahun 2011 | 62 |
| Tabel 4.12 | Distribusi Frekuensi Penilaian Keadilan Mendapatkan Pelayanan oleh Pengguna Pelayanan Loker Pendaftaran Instalasi SIM RS Paru Jember Tahun 2011 | 62 |
| Tabel 4.13 | Distribusi Frekuensi Penilaian Kesopanan dan Keramah Petugas Pelayanan oleh Pengguna Pelayanan Loker Pendaftaran Instalasi SIM RS Paru Jember Tahun 2011..... | 63 |
| Tabel 4.14 | Distribusi Frekuensi Penilaian Kepastian Jadwal Pelayanan oleh Pengguna Pelayanan Loker Pendaftaran Instalasi SIM RS Paru Jember Tahun 2011 | 64 |
| Tabel 4.15 | Distribusi Frekuensi Penilaian Kenyamanan Lingkungan oleh Pengguna Pelayanan Loker Pendaftaran Instalasi SIM RS Paru Jember Tahun 2011 | 64 |
| Tabel 4.16 | Distribusi Frekuensi Penilaian Keamanan Pelayanan oleh Pengguna Pelayanan Loker Pendaftaran Instalasi SIM RS Paru Jember Tahun 2011 | 65 |
| Tabel 4.17 | Nilai Rata-Rata Tertimbang Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Loker Pendaftaran Instalasi SIM RS Paru Jember | 66 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|---|----|
| Gambar 2.1 | Prosedur Pendaftaran Pasien Jam Dinas Unit Rekam Medik | 21 |
| Gambar 2.2 | Prosedur Pendaftaran Pasien di Luar Jam Dinas Unit Rekam Medik .. | 22 |
| Gambar 2.3 | Kerangka Konseptual Penelitian..... | 37 |
| Gambar 3.1 | Alur penelitian | 48 |

DAFTAR LAMPIRAN

- A. Pengantar
- B. Pernyataan Persetujuan
- C. Kuesioner Penelitian
- D. Gambaran Umum Tempat Penelitian
- E. Struktur Organisasi RS Paru
- F. Dokumentasi
- G. Surat Ijin Pelaksanaan Penelitian