

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
1. Manfaat Teoritis.....	5
E. Tinjauan Pustaka.....	5
F. Kerangka Teori.....	8
1. Persepsi.....	8
a. Fator Personal.....	9
b. Faktor Situsional.....	10
c. Pelaku Persepsi.....	11
d. Target / Obyek.....	11
e. Situasi.....	12
2. Pelayanan Prima Rumah Sakit.....	12
1.1 Kualitas Pelayanan.....	13
1.2 Aspek – aspek Kualitas Pelayanan.....	14
G. Metodologi Penelitian.....	18

1. Paradigma dan Pendekatan Penelitian.....	18
2. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	18
3. Narasumber Penelitian.....	18
4. Jenis dan Sumber Data.....	18
a. Jenis Data.....	18
b. Sumber Data.....	18
1) Data Primer.....	18
2) Data Sekunder.....	19
c. Teknik Pengumpulan Data.....	19
1) Wawancara.....	19
2) Observasi.....	20
3) Dokumentasi.....	20
5. Teknik Analisis Data.....	20
a. Reduksi Data.....	20
b. Penyajian Data.....	21
c. Penarikan Kesimpulan.....	21
6. Teknik Keabsahan Data.....	21
a. Teknik Triangulasi Metode.....	21
b. Teknik Triangulasi Sumber.....	21
BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	22
A. Sejarah RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu.....	22
B. Visi dan Misi RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu.....	24
C. Struktur Organisasi RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu.....	26
D. Logo RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu.....	30
BAB III TEMUAN PENELITIAN.....	31
A. SOP Pelayanan Pasien BPJS dan Non BPJS.....	31
B. Pelayanan Rawat Jalan RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu.....	43
C. Persepsi Pasien BPJS dan Non BPJS.....	46
BAB IV PEMBAHASAN.....	52
A. Persepsi Pasien BPJS Dalam Pelayanan Rawat Jalan.....	52
B. Persepsi Pasien Non BPJS Dalam Pelayanan Rawat Jalan.....	63

BAB V PENUTUP.....	76
A. Kesimpulan.....	76
B. Keterbatasan Penelitian.....	77
C. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Nama-nama Responden.....	31
Tabel 3.2 Prosedur Pendaftaran Pasien.....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rumah Sakit RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu.....	24
Gambar 2.2 Visi dan Misi RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu.....	25
Gambar 2.3 Struktur Organisasi RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu.....	26
Gambar 2.4 Logo RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu.....	30
Gambar 3.1 Alur Pelayanan Rawat Jalan.....	38
Gambar 3.2 Pendaftaran Rawat Jalan.....	39