

DAFTAR ISI

JUDUL HALAMAN

ABSTRAK	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
RIWAYAT HIDUP	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
SANWACANA	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv

I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
II. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Tinjauan Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	8
2.1.1 Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	8
2.2. Kepuasan Pasien.....	19
2.2.1. Pengertian Pasien.....	22
2.2.2. Konsep Kepuasan Pasien.....	24
2.3. Petugas pelayanan kesehatan.....	27
2.4. Pelayanan Sarana.....	28

2.5. Faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.....	28
2.6. Pengertian Perawat.....	29
2.7. Pengertian Deskriptif.....	31
2.8 Tinjauan Meningkatkan kualitas Pelayanan Kesehatan.....	34
2.8.1 Pengertian Kualitas.....	34
2.8.1.1 Dimensi Kualitas.....	35
2.8.1.2 Pengertian Kualitas Jasa Pelayanan.....	37
2.8.2 Pengertian Pelayanan Kesehatan.....	38
2.8.2.1 Pengertian Pelayanan.....	38
2.8.2.2 Pengertian Kesehatan.....	40
2.8.2.3 Sasaran Pelayanan Kesehatan.....	41
2.8.2.4 Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan.....	42
2.8.2.5 Stratifikasi Pelayanan Kesehatan.....	43
2.8.2.6 Tujuan Pelayanan Kesehatan.....	44
2.8.3 Penerapan Konsep Sosiologi dalam Praktek Medis.....	45
2.8.4 Interaksi Dokter dan Pasien.....	46
2.8.5 Kerangka Pikir	47
III. METODE PENELITIAN	49
3.1 Metode Penelitian	49
3.2 Definisi Konseptual	50
3.3 Definisi Operasional Variabel	50
3.4 Penetapan Lokasi Penelitian	51
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian.....	51
3.6 Teknik Pengumpulan Data	52
3.7 Teknik Pengolahan Data	53
3.8 Teknik Analisa Data	54

IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	55
4.1 Gambaran Umum Balai Pengobatan PT. KAI Subdrive III.2 Tanjung Karang Kota Bandar Lampung	55
4.2 Visi Dan Misi Balai pengobatan PT. KAI Subdrive III.2 Tanjung Karang.....	56
V. HASIL DAN PEMBAHASAN	62
5.1 Pelayanan Administrasi	62
5.1.1 Kesulitan Prosedur untuk Mengurus Administrasi	62
5.1.2 kesulitan dalam mengurus prosedur berobat dirumah sakit ...	63
5.1.3 kesulitan dalam mengurus prosedur pasien rawat jalan	64
5.1.4 kemudahan yang di peroleh bila menggunakan jaminan Pelayanan Kesehatan (PK)	65
5.1.5 Waktu yang dipergunakan prosedur rawat inap	66
5.2 Pelayanan Medis	69
5.2.1 Prosedur pelayanan medis yang di jalankan oleh balai pengobatan PT. KAI Subdrive III. 2	69
5.2.2 Merasa senang menggunakan kartu Jaminan Pelayanan Kesehatan (JPK)	70
5.2.3 Perbedaan oleh dokter dalam perawatan antara peserta jaminan pelayanan kesehatan (JPK) dan non peserta Jaminan Pelayanan Kesehatan (JPK)	71
5.2.4 Mendapatkan jaminan kesehatan seluruhnya baik obat-obatan maupun biaya perawatan	72
5.3 Pembahasan	75
5.3.1 Pelayanan Informasi	75
5.3.2 Pelayanan Administrasi	76
5.3.3 Pelayanan Medis	76

VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....	78
6.1 Kesimpulan	78
6.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN.....	