



UNIVERSITAS INDONESIA

SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN

RAWAT JALAN DI POLIKLINIK RUMAH SAKIT AZRA

TAHUN 2008

OLEH

JENNY RUMONDANG GULTOM

0606064116

PROGRAM SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT

PEMINATAN MANAJEMEN RUMAH SAKIT

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS INDONESIA

DEPOK 2008



UNIVERSITAS INDONESIA

SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN

RAWAT JALAN DI POLIKLINIK RUMAH SAKIT AZRA

TAHUN 2008

OLEH

JENNY RUMONDANG GULTOM

0606064116

PROGRAM SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT

PEMINATAN MANAJEMEN RUMAH SAKIT

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS INDONESIA

DEPOK 2008

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Jenny Rumondang Gultom
Alamat : Bangka 15, Baranangsiang- Bogor
Tempat Tanggal Lahir : P.Siantar, 05 Juli 1984
Agama : Kristen Protestan
Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan

1. TK Santa Lusia, Perdagangan Tahun 1989 - 1990
2. SD RK Abdi Sejati, Perdagangan Tahun 1990 - 1996
3. SMP RK Abdi Sejati, Perdagangan Tahun 1996 – 1999
4. SMU Budi Mulia, P. Siantar Tahun 1999 – 2002
5. AKBID Bhakti Pertiwi Indonesia, Jakarta Tahun 2002 – 2005

Riwayat Pekerjaan

Bidan unit Ruang Bersalin RS AZRA, Bogor Tahun 2005 - sekarang

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur saya ucapkan pada Tuhan Yesus, karena berkat dan pertolongan - Nya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

Banyak rintangan dan hambatan yang dihadapi saat berlangsungnya kegiatan mulai dari penelitian sampai penyusunan laporan ini, tapi saya tetap berusaha dalam nama Tuhan Yesus saya berusaha untuk berbuat yang terbaik.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini :

1. dr Mieke Savitri, M.Kes, selaku Pembimbing Akademik, terima kasih untuk bimbingannya selama ini dan sudah mau sabar mengajar dan mendidik kami .
2. dr. Lydia Indrayati, MARS, selaku Pembimbing Lapangan, terimakasih atas sarannya pada saya untuk menempuh jalur skripsi ini. Akhirnya lulus juga walaupun banyak pengorbanan juga.
3. Mama tercinta, Kak Dina and Indah (my little sister) terimakasih untuk dikungan dan doa kalian selama ini, semoga kalian juga bahagia dengan keberhasilan aku saat ini.
4. Teman-teman seperjuangan Siska, Aril Centil, Iis, and many more...Ayo kita semangat untuk mencari pekerjaan yang lebih baik biar cepat kaya kita Buat Mas Deden yang sudah menjadi penyelamat aku dalam penelitian ini...
5. Kak Ola, Kak Cece, Merry (Naruto), Bang Ben, Inan. Kalian semua orang-orang yang sering memberi aku semangat dan punya arti dalam hidup aku. Doa aku selalu beserta kalian..And buat anak-anak Apartemen Bangka 15 juga...

6. Pihak Manajemen rs Azra, terima kasih juga untuk kerjasamanya selama ini
7. Teman-teman di Ruang Bersalin rs Azra, sorry ya aku sering minta tukeran jadwal....jadinya merepotkan.
8. Semua orang-orang yang mengasihi aku yang tidak bisa aku sebutkan satu persatu, terimakasih banyak ya....

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan laporan penelitian ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan waktu dan pengetahuan juga kemampuan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun sehingga laporan penelitian ini dapat bermanfaat.

Bogor, Desember 2008

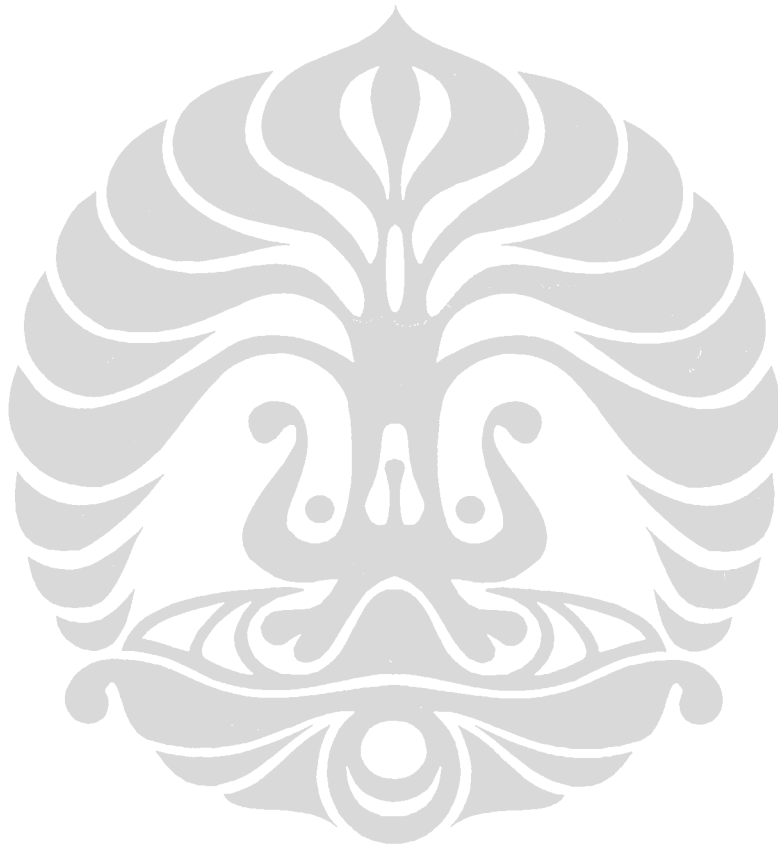
Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii-iii
ABSTRAK.....	iv-v
DAFTAR TABEL.....	vi-xiii
DAFTAR ISI.....	xiv-xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.4.1 Tujuan Umum.....	4
1.4.2 Tujuan Khusus.....	4
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Definisi rumah sakit.....	6
2.2 Penggolongan Rumah Sakit.....	7
2.3 Pengertian Pelayanan Rawat Jalan.....	9
2.4 Pengertian Persepsi.....	10
2.5 Pengertian Harapan.....	11

2.6	Kepuasan Pelanggan.....	12
2.6.1	Pengertian.....	12
2.6.2	Prinsip Prinsip Kepuasan.....	13
2.6.3	Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	15
2.4.5	Pengukuran Kepuasan.....	16
2.4.6	Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	17
2.7	Diagram Kartesius.....	18
BAB III ANALISIS SITUASI UMUM RUMAH SAKIT AZRA.....		21
3.1	Sejarah Rumah Sakit.....	21
3.2	Visi, Misi, Tujuan, Motto dan Logo Rumah Sakit.....	23
3.3	Struktur Organisasi dan Personalia.....	24
3.4	Uraian Tugas Pejabat Struktural Rumah Sakit.....	26
3.5	Komposisi dan Jumlah Pegawai.....	29
3.6	Fasilitas dan Pelayanan Rumah Sakit.....	31
3.7	Kinerja Rumah Sakit.....	34
BAB IV KERANGKA TEORI, KERANGKA KONSEP		
	DAN DEFINISI OPERASIONAL.....	36
4.1	Kerangka teori.....	36
4.2	Kerangka konsep.....	37
4.3	Definisi operasional.....	38
BAB V METODOLOGI PENELITIAN.....		41
5.1	Rancangan penelitian.....	41
5.2	Lokasi dan waktu penelitian.....	41

5.3	Populasi dan sampel.....	42
5.4	Teknik pengumpulan data.....	43
5.5	Cara pengumpulan variabel.....	43
5.6	Pengumpulan data.....	43
5.7	Pengolahan dan analisa data.....	44
5.8	Penyajian data.....	45
BAB VI HASIL PENELITIAN.....		46
6.1	Gambaran persepsi pasien poliklinik rs Azra.....	46
6.2	Gambaran harapan pasien poliklinik rs Azra.....	76
BAB VII PEMBAHASAN.....		108
7.1	Keterbatasan Penelitian.....	108
7.2	Gambaran Harapan Pasien.....	109
7.3	Gambaran Persepsi Pasien.....	109
7.4	Gambaran Kepuasan.....	109
7.5	Diagram Kartesius.....	111
BAB VIII KESIMPULAN DAN SARAN.....		114
8.1	Kesimpulan.....	115
8.2	Saran	115
DAFTAR PUSTAKA.....		117
LAMPIRAN		



DAFTAR TABEL

Tabel Data kinerja Rumah Sakit Azra periode tahun 2003 – tahun 2007	
Tabel 6.1 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Kenyamanan Ruang Tunggu Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	.46
Tabel 6.1.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Kenyamanan Ruang Tunggu	46
Tabel 6.2 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Kebersihan Ruang periksa Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	46
Tabel 6.2.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Kebersihan ruang periksa.....	48
Tabel 6.3 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Tata Letak Ruang Pemeriksaan Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	48
Tabel 6.3.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Tata letak ruang tunggu.....	49
Tabel 6.4 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Petugas Customer Service Yang Informatif Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	49
Tabel 6.4.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Customer Service Yang Informatif.....	50
Tabel 6.5 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Penampilan Dokter Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	50
Tabel 6.5.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Penampilan Dokter....	51
Tabel 6.6 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Penampilan Perawat Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	51
Tabel 6.6.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Penampilan Perawat...	52
Tabel 6.7 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Penampilan Petugas Administrasi Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	52

Tabel 6.7.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Penampilan Petugas Administrasi.....	53
Tabel 6.8 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Dimensi Tangibles.....	53
Tabel 6.8.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pengelompokkan Dimensi Tangibles.....	53
Tabel 6.9 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Keterampilan Petugas Pendaftaran Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	54
Tabel 6.9.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Keterampilan Petugas Pendaftaran.....	54
Tabel 6.10 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Waktu Tunggu untuk Pendaftaran Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	55
Tabel 6.10.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Waktu Tunggu Untuk Daftar.....	55
Tabel 6.11 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Waktu Tunggu untuk Periksa Di Poliklinik Rumah.....	56
Tabel 6.11.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Waktu Tunggu Untuk PeriksaSakit Azra Tahun 2008.....	56
Tabel 6.12 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Ketepatan Jam Praktek Dokter DiPoliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	57
Tabel 6.12.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Ketepatan Jam Praktek Dokter.....	57
Tabel 6.13 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Dimensi Responsiveness.....	58
Tabel 6.13.1 Distribusi Frekuensi Responden BerdasarkanPengelompokkan Dimensi Responsiveness.....	58
Tabel 6.14 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Kecepatan Petugas Pendaftaran Dalam Melayani Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	59
Tabel 6.14.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Kecepatan Petugas Daftar.....	.59
Tabel 6.15 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Lamanya Dokter Melakukan Pemeriksaan Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	.60

Tabel 6.15.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokan Lamanya Waktu Pemeriksaan.....	60
Tabel 6.16 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Kecepatan Pelayanan Apotik Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	61
Tabel 6.16.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokan Kecepatan Pelayanan Apotik.....	61
Tabel 6.17 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Kecepatan Pelayanan Kasir Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	62
Tabel 6.17.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokan Kecepatan Pelayanan Kasir.....	62
Tabel 6.18 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Dimensi Reliability.....	63
Tabel 6.18.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pengelompokan Dimensi Reliability.....	63
Tabel 6.19 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Penjelasan Yang Disampaikan Dokter Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	64
Tabel 6.19.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokan Penjelasan yang Disampaikan Dokter.....	64
Tabel 6.20 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Penjelasan Staf Farmasi Mengenai Dosis Dan Aturan Pakai Obat Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	65
Tabel 6.20.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokan Penjelasan Staf Mengenai Dosis Dan Aturan Obat.....	65
Tabel 6.21 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Keterampilan Perawat Dalam Membantu Pekerjaan Dokter Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	66
Tabel 6.21.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokan Keterampilan Perawat Dalam Membantu Pekerjaan Dokter.....	66
Tabel 6.22 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Sistem Pendaftaran Booking Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	67
Tabel 6.22.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokan Sistem Pendaftaran Booking.....	67
Tabel 6.23 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Dimensi Assurance.....	68

Tabel 6.23.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pengelompokkan Dimensi Assurance.....	68
Tabel 6.24 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Perhatian Dokter Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	69
Tabel 6.24.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Perhatian Dokter....	69
Tabel 6.25 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Perhatian Perawat Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	70
Tabel 6.25.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Perhatian Perawat...	70
Tabel 6.26 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Perhatian Petugas Administrasi Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	71
Tabel 6.26.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Perhatian Petugas Administrasi.....	71
Tabel 6.27 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Keramahan Dokter Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	72
Tabel 6.27.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Keramahan Dokter..	72
Tabel 6.28 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Keramahan Perawat Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	73
Tabel 6.28.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Keramahan Perawat..	73
Tabel 6.29 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Keramahan Petugas Administrasi Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	74
Tabel 6.29.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Keramahan Petugas Administrasi.....	74
Tabel 6.30 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Dimensi Emphaty.....	75
Tabel 6.31 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pengelompokkan Dimensi Emphaty.....	75
Tabel 6.32 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Kenyamanan Ruang Tunggu Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	76
Tabel 6.32.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Kenyamanan Ruang Tunggu.....	76

Tabel 6.33 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Kebersihan Ruang Periksa Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	77
Tabel 6.33.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Kebersihan Ruang Periksa.....	77
Tabel 6.34 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Tata Letak Ruang Pemeriksaan Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	78
Tabel 6.34.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Tata Letak Ruang..	78
Tabel 6.35 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Petugas Costumer Servis Yang Informatif Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	79
Tabel 6.35.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Costumer Servis yang Informatif.....	79
Tabel 6.36 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Penampilan Dokter Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	80
Tabel 6.36.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Penampilan Dokter..	80
Tabel 6.37 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Penampilan Perawat Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	81
Tabel 6.37.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Penampilan Perawat..	81
Tabel 6.38 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Penampilan Petugas Administrasi Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	82
Tabel 6.38.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Penampilan Petugas Administrasi.....	82
Tabel 6.39 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Dimensi Tangibles.....	83
Tabel 6.39.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pengelompokkan Dimensi Tangibles.....	83
Tabel 6.40 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Keterampilan Petugas Pendaftaran Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	84
Tabel 6.40.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Keterampilan Petugas Pendaftaran.....	84
Tabel 6.41 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Waktu Tunggu untuk Pendaftaran Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	85

Tabel 6.41.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Waktu Tunggu Pendaftaran.....	85
Tabel 6.42 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Waktu Tunggu untuk Periksa Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	86
Tabel 6.42.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Waktu Tunggu Untuk Periksa.....	86
Tabel 6.43 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Ketepatan Jam Praktek Dokter Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	87
Tabel 6.43.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Ketepatan Jam Praktek Dokter.....	87
Tabel 6.44 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Dimensi Responsiveness.....	88
Tabel 6.44.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pengelompokkan Dimensi Responsiveness.....	88
Tabel 6.45 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Kecepatan Petugas Pendaftaran Dalam Melayani Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	89
Tabel 6.45.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Kecepatan Petugas Pendaftaran Dalam Melayani.....	89
Tabel 6.46 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Lamanya Dokter Melakukan Pemeriksaan Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	90
Tabel 6.46.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Lamanya Dokter Melakukan Pemeriksaan.....	90
Tabel 6.47 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Kecepatan Pelayanan Apotik Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	91
Tabel 6.47.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Kecepatan Pelayanan Apotik.....	91
Tabel 6.48 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Kecepatan Pelayanan Kasir Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	92
Tabel 6.48.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Kecepatan Pelayanan Kasir.....	92
Tabel 6.49 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Dimensi Realiability.....	93

Tabel 6.49.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pengelompokkan Dimensi Realiability.....	93
Tabel 6.50 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Penjelasan Yang Disampaikan Dokter Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	94
Tabel 6.50.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Penjelasan Yang Disampaikan Dokter.....	94
Tabel 6.50.1 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Penjelasan Staf Farmasi Mengenai Dosis Dan Aturan Pakai Obat Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	95
Tabel 6.50.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Penjelasan Staf Farmasi Mengenai Dosis Dan Aturan Pakai Obat.....	95
Tabel 6.51 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Keterampilan Perawat Dalam Membantu Pekerjaan Dokter Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	96
Tabel 6.51.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Keterampilan Perawat Dalam Membantu Pekerjaan Dokter.....	96
Tabel 6.52 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Sistem Pendaftaran Booking Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	97
Tabel 6.52.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Sistem Pendaftaran Booking.....	97
Tabel 6.53 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Dimensi Assurance.....	98
Tabel 6.53.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pengelompokkan Dimensi Assurance.....	98
Tabel 6.54 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Perhatian Dokter Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	99
Tabel 6.54.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Perhatian Dokter....	99
Tabel 6.55 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Perhatian Perawat Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	100
Tabel 6.55.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Perhatian Perawat...	100
Tabel 6.56 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Perhatian Petugas Administrasi Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	101

Tabel 6.56.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokan Perhatian Petugas Administrasi.....	101
Tabel 6.57 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Keramahan Dokter Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	102
Tabel 6.57.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokan Keramahan Dokter..	102
Tabel 6.58 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Keramahan Perawat Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	103
Tabel 6.58.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokan Keramahan Perawat.....	103
Tabel 6.59 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Keramahan Petugas Administrasi Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.....	104
Tabel 6.59.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokan Keramahan Petugas Administrasi.....	104
Tabel 6.60 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Dimensi Emphaty.....	105
Tabel 6.61 Analisa Tingkat Kesesuaian Antara Harapan dan Kenyataan Yang di Terima Responden Terhadap Pelayanan Poliklinik rs Azra Tahun 2008.....	106
Tabel 7.1 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik Rumah Sakit AZRA Tahun 2008 Tabel 7.2 Rerata Harapan dan Rerata Kenyataan Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik RS AZRA TAHUN 2008.....	110