

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PRAKATA	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1. Tujuan Umum	4
1.3.2. Tujuan Khusus	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis	4
1.4.2 Manfaat Praktis	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1. Puskesmas	6
2.1.2. Pelayanan di Puskesmas.....	6
2.1.3. Pendaftaran Pasien	9
2.1.4. Waktu Tunggu.....	9
2.1.5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu	10
2.1.6. Kepuasan Pasien.....	11
2.1.7. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	12
2.1.8. Indikator Kepuasan Pasien	14
2.2 Kerangka Teori.....	16
2.3 Kerangka Konsep	17
2.4 Hipotesis	18
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	19

3.1	Rancangan Penelitian	19
3.2	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	19
3.2.1	Variabel Penelitian	19
3.2.2	Definisi Oprasional	20
3.3	Populasi dan Sampel.....	21
3.3.1	Populasi Penelitian	21
3.3.2	Sample Penelitian.....	21
3.3.3	Teknik Sampling	22
3.4	Instrumen dan Cara Pengumpulan Data	23
3.4.1.	Instrumen penelitian.....	23
3.4.1.	Cara pengumpulan data.....	23
3.5	Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	24
3.5.1.	Teknik pengolahan.....	24
3.5.2.	Analisis Data	26
3.6.1	Lokasi Penelitian.....	27
3.6.2	Waktu Penelitian	27
3.6	Tahapan Penelitian	28
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1	Gambaran Umum Puskesmas Gribig	30
4.1.1	Struktur Organisasi Puskesmas Gribig.....	31
4.1.2	Visi, Misi dan Moto Puskesmas.....	32
4.2	Hasil Penelitian.....	32
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	32
4.2.2	Karakteristik responden penelitian.....	35
4.2.3	Lama waktu tunggu pelayanan pasien di Puskesmas Gribig.	36
4.2.4	Tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Gribig.	37
4.2.5	Hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Gribig.	39
4.3	Pembahasan	40
4.3.1	Lama waktu tunggu pelayanan di Puskesmas Gribig	40
4.3.2	Tingkat kepuasan pasien puskesmas Gribig	41
4.3.3	Hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan tingkat kepuasan pasien	43
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN.....	45

5.1 Kesimpulan.....	45
5.2 Saran.....	45
Daftar Pustaka	46
LAMPIRAN	49