# **DAFTAR ISI**

[**COVER** i](#_Toc140076394)

[**LEMBAR PERNYATAAN** ii](#_Toc140076395)

[**LEMBAR PERSETUJUAN** iii](#_Toc140076396)

[**LEMBAR PENGESAHAN** iv](#_Toc140076397)

[**KATA PENGANTAR** v](#_Toc140076398)

[**ABSTRAK** vii](#_Toc140076399)

[**ABSTRACT** viii](#_Toc140076400)

[**DAFTAR ISI** ix](#_Toc140076401)

[**DAFTAR SINGKATAN** xii](#_Toc140076402)

[**DAFTAR TABEL** xiii](#_Toc140076403)

[**DAFTAR GAMBAR** xiv](#_Toc140076404)

[**DAFTAR LAMPIRAN** xv](#_Toc140076405)

[**BAB I PENDAHULUAN** 1](#_Toc140076406)

[**1.1** **Latar Belakang** 1](#_Toc140076407)

[**1.2** **Rumusan Masalah** 4](#_Toc140076408)

[**1.3** **Tujuan** 5](#_Toc140076409)

[**1.3.1** **Tujuan Umum** 5](#_Toc140076410)

[**1.3.2** **Tujuan Khusus** 5](#_Toc140076411)

[**1.4** **Manfaat** 5](#_Toc140076412)

[**1.4.1** **Manfaat Teoritis** 5](#_Toc140076413)

[**1.4.2** **Manfaat Praktis** 6](#_Toc140076414)

[**BAB II TINJAUAN PUSTAKA** 7](#_Toc140076415)

[**2.1** **Landasan Teori** 7](#_Toc140076416)

[**2.1.1** **Puskesmas** 7](#_Toc140076417)

[2.1.1.1 Pengertian 7](#_Toc140076418)

[2.1.1.2 Tujuan 7](#_Toc140076419)

[2.1.1.3 Fungsi 8](#_Toc140076420)

[2.1.1.4 Jenis Pelayanan 10](#_Toc140076421)

[**2.1.2** **Tempat Pendaftaran Pasien** 11](#_Toc140076422)

[2.1.2.1 Pengertian 11](#_Toc140076423)

[2.1.2.2 Fungsi 12](#_Toc140076424)

[**2.1.3** **Kepuasan Pasien** 12](#_Toc140076425)

[2.1.3.1 Pengertian 12](#_Toc140076432)

[2.1.3.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien 13](#_Toc140076433)

[2.1.3.3 Cara Mengukur Kepuasan 15](#_Toc140076444)

[2.1.3.4 Indikator Mutu 15](#_Toc140076455)

[2.1.3.5 Indikator Mutu Responsiveness - Waktu Tunggu 16](#_Toc140076456)

[**2.2** **Kerangka Teori** 17](#_Toc140076457)

[**2.3** **Kerangka Konsep** 18](#_Toc140076458)

[**2.4** **Hipotesis** 18](#_Toc140076459)

[**BAB III METODOLOGI PENELITIAN** 19](#_Toc140076460)

[**3.1** **Rancangan Penelitian** 19](#_Toc140076461)

[**3.2** **Variabel Penelitian dan Definisi Operasional** 19](#_Toc140076462)

[**3.2.1.** **Variabel Penelitian** 19](#_Toc140076463)

[**3.2.2.** **Definisi Operasional** 20](#_Toc140076464)

[**3.3** **Populasi dan Sampel Penelitian** 22](#_Toc140076465)

[**3.3.1.** **Populasi** 22](#_Toc140076466)

[**3.3.2.** **Sampel** 22](#_Toc140076467)

[**3.4** **Instrumen dan Cara Pengumpulan Data** 24](#_Toc140076468)

[**3.4.1** **Instrumen Penelitian** 24](#_Toc140076469)

[**3.4.2** **Cara Pengumpulan Data** 25](#_Toc140076470)

[3.4.2.1 Jenis Data 25](#_Toc140076471)

[3.4.2.2 Sumber Data 25](#_Toc140076472)

[3.4.2.3 Cara Pengumpulan Data 26](#_Toc140076473)

[**3.5** **Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data** 26](#_Toc140076474)

[**3.5.1** **Teknik Pengolahan Data** 26](#_Toc140076475)

[**3.5.2** **Analisis Data** 28](#_Toc140076476)

[**3.6** **Jadwal Penelitian** 28](#_Toc140076477)

[**3.7** **Tahapan Penelitian** 29](#_Toc140076478)

[**3.7.1.** **Tahapan Perencanaan** 29](#_Toc140076479)

[**3.7.2.** **Tahapan pelaksanaan penelitian** 29](#_Toc140076480)

[**3.7.3.** **Tahapan laporan penelitian** 29](#_Toc140076481)

[**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN** 30](#_Toc140076482)

[**4.1** **Gambaran Umum Puskesmas** 30](#_Toc140076485)

[**4.1.1** **Sejarah Singkat Puskesmas** 30](#_Toc140076486)

[**4.1.2** **Visi, Misi, dan Motto Puskesmas Polowijen** 31](#_Toc140076487)

[4.1.2.1 Visi Puskesmas Polowijen 31](#_Toc140076488)

[4.1.2.2 Misi Puskesmas Polowijen 32](#_Toc140076489)

[4.1.2.3 Motto Puskesmas Polowijen 32](#_Toc140076490)

[**4.1.3** **Jenis Pelayanan Puskesmas Polowijen** 32](#_Toc140076491)

[**4.2** **Hasil Penelitian** 34](#_Toc140076492)

[**4.2.1** **Karakteristik Responden** 34](#_Toc140076493)

[**4.2.2** **Waktu Tunggu Pasien di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Polowijen** 35](#_Toc140076494)

[**4.2.3** **Kepuasan Pasien di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Polowijen** 36](#_Toc140076495)

[**4.2.4** **Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Polowijen** 40](#_Toc140076496)

[**4.3** **Pembahasan** 41](#_Toc140076497)

[**4.3.1** **Waktu Tunggu Pasien di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Polowijen** 41](#_Toc140076498)

[**4.3.2** **Kepuasan Pasien di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Polowijen** 43](#_Toc140076499)

[**4.3.3** **Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Polowijen** 45](#_Toc140076500)

[**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN** 47](#_Toc140076501)

[**5.1** **Kesimpulan** 47](#_Toc140076503)

[**5.2** **Saran** 47](#_Toc140076504)

[**DAFTAR PUSTAKA** 48](#_Toc140076505)

[**LAMPIRAN** 51](#_Toc140076506)