

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	iv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.3.1 Tujuan Umum	3
1.3.2 Tujuan Khusus	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis	4
1.4.2 Manfaat Praktis	4
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	6
2.1.1 Pengertian Kualitas	6
2.1.2 Pengertian Pelayanan	6
2.1.3 Pengertian Pelayanan Kesehatan.....	7
2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	7
2.1.5 Penilaian Kualitas Pelayanan Kesehatan	8
2.2 Pelayanan Kesehatan Puskesmas	11
2.2.1 Definisi Puskesmas	11
2.2.2 Program Pokok Puskesmas	12
2.2.3 Landasan Hukum	12
2.2.4 Tugas, Fungsi dan Kewenangan Puskesmas	13
2.2.5 Fasilitas Penunjang Puskesmas	15
2.3 Tinjauan Umum Rawat Jalan	15
2.4 Instalasi Poli KIA dan KB.....	16

2.5	Kerangka Konseptual	17
BAB III	20
METODE PENELITIAN	20
3.1	Rancangan Penelitian	20
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	20
3.2.1	Populasi Penelitian	20
3.2.2	Sampel Penelitian.....	20
3.3	Variabel Penelitian	22
3.4	Definisi Operasional.....	22
3.5	Instrumen Penelitian.....	26
3.6	Metode Pengumpulan Data	26
3.7	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
3.7.1	Lokasi Penelitian.....	27
3.7.2	Waktu Penelitian	27
3.8	Analisa Data dan Penyajian Data	27
3.9	Etika Penelitian.....	28
BAB IV	30
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	30
4.1.1	Gambaran dan Letak Geografis Puskesmas Udanawu.....	30
4.1.2	Visi dan Misi UPT Puskesmas Udanawu.....	30
4.1.3	Struktur Organisasi UPT Puskesmas Udanawu	31
4.1.4	Aspek Sumber Daya Manusia.....	31
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan	33
4.2.1	Karakteristik Responden	33
4.2.2	Hasil Penelitian	36
4.2.3	Pembahasan.....	39
BAB V	43
PENUTUP	43
5.1	Kesimpulan.....	43
5.2	Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	45

LAMPIRAN.....47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kegiatan Bimbingan	47
Lampiran 2	Surat Pengantar	48
Lampiran 3	Informed Consent	50
Lampiran 4	Kisi-Kisi Angket Penelitian.....	51
Lampiran 5	Angket Penelitian	52
Lampiran 6	Karakteristik Responden	47
Lampiran 7	Rekapitulasi Kualitas Pelayanan	53
Lampiran 8	Data Hasil Penelitian	55
Lampiran 9	Dokumentasi Kegiatan	64

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1	Definisi Operasional.....	23
Tabel 4. 1	Jumlah Tenaga Kesehatan Menurut Profesi dan Status Kepegawaian di Puskesmas Udanawu.	28
Tabel 4. 2	Berikut data pasien berkunjung selama tahun 2022.....	29
Tabel 4. 3	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4. 4	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia Responden	34
Tabel 4. 5	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	35
Tabel 4. 6	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan Responden.....	35
Tabel 4. 7	Distribusi Frekuensi Hasil Kepuasan Pasien.....	36
Tabel 4. 8	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Kehandalan	37
Tabel 4. 9	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap	37
Tabel 4. 10	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Jaminan	38
Tabel 4. 11	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Empati	38
Tabel 4. 12	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik.....	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual Penelitian	18
Gambar 4.1.3	Struktur Organisasi UPT Puskesmas Udanawu	31