

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR SINGKATAN	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan.....	5
1.3.1 Tujuan Umum.....	5
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Manfaat.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Puskesmas.....	8
2.1.1.1 Pengertian Puskesmas	8
2.1.1.2 Klasifikasi Puskesmas.....	9
2.1.1.3 Tugas, Fungsi, dan Wewenang Puskesmas.....	11
2.1.1.4 Jenis Pelayanan Puskesmas.....	14
2.1.2 Rekam Medis	15
2.1.2.1 Pengertian Rekam Medis	15
2.1.2.2 Manfaat Rekam Medis	16
2.1.2.3 Isi Rekam Medis	16

2.1.2.4 Ruang Lingkup Unit Rekam Medis	19
2.1.3 Tempat Pendaftaran Pasien.....	19
2.1.3.1 Pengertian Tempat Pendaftaran Pasien.....	19
2.1.3.2 Jenis Pelayanan	20
2.1.3.3 Sistem Pendaftaran Pasien	20
2.1.3.4 Tugas Pokok Tempat Pendaftaran Pasien dalam Pelayanan Rekam Medis.....	21
2.1.4 Mutu Pelayanan	21
2.1.4.1 Pengertian Mutu Pelayanan.....	21
2.1.4.2 Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan	22
2.1.4.3 Manfaat Menjaga Mutu.....	23
2.1.5 Kepuasan Pasien	25
2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Pasien	25
2.1.5.2 Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien.....	26
2.1.5.3 Indeks Kepuasan Pasien.....	29
2.2 Kerangka Teori.....	31
2.3 Kerangka Konsep	32
2.4 Hipotesis Penelitian.....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	34
3.1 Rancangan Penelitian	34
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	34
3.2.1 Variabel Penelitian.....	34
3.2.2 Definisi Operasional	36
3.3 Populasi dan Sampel	42
3.3.1 Populasi.....	42
3.3.2 Sampel	42
3.3.3 Teknik Sampling.....	43
3.4 Instrumen dan Cara Pengumpulan Data.....	44
3.4.1 Instrumen Penelitian	44
3.4.2 Cara Pengumpulan Data	50
3.4.2.1 Jenis Data	50
3.4.2.2 Sumber Data.....	51
3.4.2.3 Cara Pengumpulan Data.....	51
3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	52

3.5.1 Teknik Pengolahan	52
3.5.2 Analisis Data.....	55
3.6 Jadwal Penelitian	56
3.7 Tahapan Penelitian	56
BAB IV HASIL PENELITIAN	58
4.1 Gambaran Umum Puskesmas.....	58
4.1.1 Sejarah Singkat Puskesmas Polowijen	58
4.1.2 Visi, Misi, dan Motto Puskesmas Polowijen	60
4.1.2.1 Visi Puskesmas Polowijen	60
4.1.2.2 Misi Puskesmas Polowijen.....	60
4.1.2.3 Motto Puskesmas Polowijen	61
4.1.3 Jenis Pelayanan Puskesmas Polowijen	61
4.2 Hasil Penelitian.....	62
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	62
4.2.1.1 Uji Validitas	62
4.2.1.2 Uji Reliabilitas	64
4.2.2 Karakteristik Responden Penelitian.....	65
4.2.3 Dimensi Mutu Pelayanan Pendaftaran (Dimensi Reliabilitas (<i>Reliability</i>), Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>), Jaminan (<i>Assurance</i>), Perhatian (<i>Empathy</i>), Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)) di Puskesmas Polowijen	67
4.2.4 Kepuasan Pasien di Puskesmas Polowijen	74
4.2.5 Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Pendaftaran (Dimensi Reliabilitas (<i>Reliability</i>), Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>), Jaminan (<i>Assurance</i>), Perhatian (<i>Empathy</i>), Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Polowijen.....	76
4.3 Pembahasan	79
4.3.1 Dimensi Mutu Pelayanan Pendaftaran (Dimensi Reliabilitas (<i>Reliability</i>), Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>), Jaminan (<i>Assurance</i>), Perhatian (<i>Empathy</i>), Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)) di Puskesmas Polowijen	79
4.3.2 Kepuasan Pasien di Puskesmas Polowijen	85
4.3.3 Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Pendaftaran (Dimensi Reliabilitas (<i>Reliability</i>), Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>), Jaminan (<i>Assurance</i>), Perhatian (<i>Empathy</i>), Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Polowijen.....	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	93
5.1 Kesimpulan.....	93
5.2 Saran.....	93

DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN.....	99