

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR SINGKATAN	x
DAFTAR ISTILAH	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat	6
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Puskesmas	8
2.1.1.1 Pengertian Puskesmas	8
2.1.1.2 Tugas, Fungsi, dan Wewenang Puskesmas.....	9
2.1.1.3 Jenis Pelayanan Puskesmas	12
2.1.2 Rekam Medis.....	14
2.1.2.1 Pengertian Rekam Medis	14
2.1.2.2 Tujuan Rekam Medis	15
2.1.2.3 Isi Rekam Medis	19
2.1.3 Tempat Pendaftaran Pasien	21
2.1.3.1 Pengertian Tempat Pendaftaran Pasien	21
2.1.3.2 Sistem Pendaftaran Pasien	23
2.1.4 Kepuasan Pasien	23
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Pasien	23
2.1.4.3 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	26
2.1.5 Mutu Pelayanan Kesehatan	29
2.1.5.1 Pengertian Mutu Pelayanan.....	29
2.1.5.2 Manfaat Menjaga Mutu Pelayanan	30
2.1.5.3 Dimensi Mutu Pelayanan	32
2.2 Kerangka Teori	33
2.3 Kerangka Konsep	34
2.4 Hipotesis	34
BAB III	36
METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1 Jenis Penelitian	36

3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	36
3.2.1 Variabel Penelitian	36
3.2.2 Definisi Operasional.....	37
3.3 Populasi dan Sampel	39
3.3.1 Populasi	39
3.3.2 Sampel.....	39
3.3.3 Teknik Sampling	40
3.4 Instrumen dan Cara Pengumpulan Data.....	41
3.4.1 Instrumen Penelitian.....	41
3.4.2 Cara Pengumpulan Data.....	41
3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	42
3.5.1 Teknik Pengolahan	42
3.5.2 Analisis Data	44
3.6 Jadwal Penelitian	49
3.7 Tahapan Penelitian	50
BAB IV	52
HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Gambaran Umum Puskesmas.....	52
4.2 Hasil Penelitian.....	54
4.2.1 Gambaran Umum Responden	54
4.2.2 Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian.....	57
4.2.3 Hasil Uji Statistik	68
4.3 Pembahasan	77
4.3.1 Mutu Pelayanan Pendaftaran (Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>), Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>), Jaminan (<i>Assurance</i>), Perhatian (<i>Empathy</i>), Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)) di Puskesmas Palang.....	
4.3.2 Kepuasan Pasien di Puskesmas Palang	82
4.3.3 Pengaruh Mutu Pelayanan (Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>), Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>), Jaminan (<i>Assurance</i>), Perhatian (<i>Empathy</i>), Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Palang	84
BAB V	94
KESIMPULAN DAN SARAN	94
6.1 Kesimpulan	94
5.2 Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN.....	99