

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR SINGKATAN	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
BAB II METODOLOGI PENELITIAN.....	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Mutu Pelayanan Kesehatan.....	6

2.1.2 Kepuasan Pasien	10
2.2 Kerangka Konsep.....	15
2.3 Hipotesis	16
BAB III METODE PENELITIAN	17
3.1 Jenis dan Rancangan Penelitian	17
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	17
3.2.1 Variabel Penelitian	17
3.2.2 Definisi Operasional	18
3.3 Populasi dan Sampel.....	20
3.3.1 Populasi.....	20
3.3.2 Sampel	20
3.3.3 Teknik Sampling	26
3.4 Instrumen dan Cara Pengumpulan Data	26
3.4.1 Instrumen Penelitian	26
3.4.2 Pengumpulan Data.....	28
3.5 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	29
3.5.1 Teknik Pengolahan Data	29
3.5.2 Analisis Data	32
3.6 Jadwal Penelitian	32
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	32
3.6.2 Jadwal Penelitian	33
3.7 Tahap Penelitian.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	35
4.1 Gambaran Umum Puskesmas	35
4.1.1 Profil Puskesmas Batu	35

4.1.2 Visi, Misi, dan Motto Puskesmas Batu	36
4.1.3 Jenis Pelayanan Puskesmas Batu	37
4.2 Hasil Penelitian	38
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	38
4.2.2 Karakteristik Responden Penelitian	41
4.2.3 Dimensi Mutu Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Batu	43
4.2.4 Kepuasan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Batu.....	50
4.2.5 Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Batu	51
4.3 Pembahasan	55
4.3.1 Dimensi Mutu Pelayanan di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Batu	55
4.3.2 Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Batu.....	61
4.3.3 Pengaruh Mutu Pelayanan Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Batu	63
4.3.4 Pengaruh Mutu Pelayanan Keandalan (<i>Reliability</i>) di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Batu	64
4.3.5 Pengaruh Mutu Pelayanan Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Batu	65
4.3.6 Pengaruh Mutu Pelayanan Jaminan (<i>Assurance</i>) di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Batu	66
4.3.7 Pengaruh Mutu Pelayanan Empati (<i>Empathy</i>) di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Batu	68
BAB V PENUTUP.....	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	70

DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	74

DAFTAR SINGKATAN

Puskesmas	: Pusat Kesehatan Masyarakat
TPPRJ	: Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan
SDM	: Sumber Daya Manusia
JKN-KIS	: Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat
IMS	: Infeksi Menular Seksual
SPSS	: <i>Statistical Package for the Social Sciences</i>
HIV	: <i>Human Immunodeficiency Virus</i>
AIDS	: <i>Acquired Immune Deficiency Syndrome</i>
TB	: <i>Tuberculosis</i>

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konsep	15
Gambar 4. 1 Peta Wilayah Kerja Puskesmas	35

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	18
Tabel 3. 2 Coding Pernyataan Dimensi Bukti Fisik (Tangible) Mutu Pelayanan TPPRJ.....	29
Tabel 3. 3 Coding Pernyataan Dimensi Keandalan (Reliability) Mutu Pelayanan TPPRJ.....	30
Tabel 3. 4 Coding Pernyataan Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) Mutu Pelayanan TPPRJ	30
Tabel 3. 5 Coding Pernyataan Dimensi Jaminan (Assurance) Mutu Pelayanan TPPRJ.....	30
Tabel 3. 6 Coding Pernyataan Dimensi Empati (Empathy) Mutu Pelayanan TPPRJ	30
Tabel 3. 7 Coding Pertanyaan Kepuasan Pasien	31
Tabel 3. 8 Coding Jawaban Dimensi Mutu Pelayanan TPPRJ.....	31
Tabel 3. 9 Coding Jawaban Kepuasan Kepuasan.....	31
Tabel 3. 10 Jadwal Penelitian.....	33
Tabel 4. 1 Luas Wilayah Puskesmas	36
Tabel 4. 2 Tabel Uji Validitas	39
Tabel 4. 3 Tabel Uji Reliabilitas.....	40
Tabel 4. 4 Tabel Karakteristik Responden	41
Tabel 4. 5 Hasil Penilaian Dimensi Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan ...	43
Tabel 4. 6 Klasifikasi Kategori Dimensi Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien	49
Tabel 4. 7 Hasil Data Dimensi Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Dua Kategori	49
Tabel 4. 8 Hasil Kepuasan Pasien	50
Tabel 4. 9 Klasifikasi Kategori Kepuasan Pasien	51
Tabel 4. 10 Hasil Kepuasan Pasien Dua Kategori.....	51
Tabel 4. 11 Hasil Uji Chi-Square Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Batu	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Informed Consent	74
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	75
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	80
Lampiran 4 Hasil Kuesioner	84
Lampiran 5 Hasil Pengujian Bivariat.....	88
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian.....	93
Lampiran 7 Surat Ijin Penelitian	94