

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I 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 .....	3
1.4.1 Bagi Puskesmas.....	3
1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan .....	3
1.4.3 Bagi Penulis .....	4
1.4.4 Bagi Pembaca .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori .....	5
2.1.1 Kepuasan Pasien.....	5
2.1.2 Jaminan Kesehatan Nasional.....	9
2.1.3 Puskesmas .....	11
2.2 Kerangka Konsep.....	13
BAB III METODE PENELITIAN.....	15
3.1 Rancangan Penelitian .....	15
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	15
3.2.1 Variabel Penelitian.....	15
3.3 Populasi dan Sampel.....	18

3.3.1	Populasi Penelitian.....	18
3.3.2	Sampel Penelitian.....	18
3.4	Instrumen dan Cara Pengumpulan Data.....	19
3.4.1	Instrumen Penelitian .....	19
3.4.2	Cara Pengumpulan Data.....	20
3.5	Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	20
3.5.1	Teknik Pengolahan .....	20
3.5.2	Analisis Data.....	21
3.6	Jadwal Penelitian.....	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		21
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	21
4.1.1	Profil dan Lokasi Puskesmas Tanjunganom.....	21
4.1.2	Visi, Misi dan Strategi Puskesmas Tanjunganom .....	22
4.1.3	Bentuk Kegiatan Puskesmas Tanjunganom .....	22
4.1.4	Alur dan Jam Pelayanan.....	24
4.2	Hasil Penelitian .....	24
4.2.1	Gambaran Kepuasan Pasien berdasarkan Sarana Fisik ( <i>Tangible</i> ) .....	25
4.2.2	Gambaran Kepuasan Pasien berdasarkan Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	25
4.2.3	Gambaran Kepuasan Pasien berdasarkan Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ).....	26
4.2.4	Gambaran Kepuasan Pasien berdasarkan Jaminan ( <i>Insurance</i> )	27
4.2.5	Gambaran Kepuasan Pasien berdasarkan Kepedulian ( <i>Empathy</i> ) .....	27
4.2.6	Total Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien .....	28
4.3	Pembahasan .....	28
4.3.1	Sarana Fisik ( <i>Tangible</i> ) di Puskesmas Tanjunganom Nganjuk .	29
4.3.2	Keandalan ( <i>Reliability</i> ) di Puskesmas Tanjunganom Nganjuk	30
4.3.3	Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) di Puskesmas Tanjunganom Nganjuk.....	31
4.3.4	Jaminan ( <i>Insurance</i> ) di Puskesmas Tanjunganom Nganjuk .....	32
4.3.5	Kepedulian ( <i>Empathy</i> ) di Puskesmas Tanjunganom Nganjuk...	33
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		35

5.1 Kesimpulan .....	35
5.2 Saran .....	35
DAFTAR PUSTAKA .....	36
LAMPIRAN .....	38

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	15
Tabel 4.1 Lokasi Puskesmas Tanjunganom .....	21
Tabel 4.2 Kepuasan Pasien berdasarkan Sarana Fisik (Tangible) .....	25
Tabel 4.3 Kepuasan Pasien berdasarkan Keandalan (Reliability) .....	26
Tabel 4.4 Kepuasan Pasien Berdasarkan Ketanggapan (Responsiveness).....	26
Tabel 4.5 Kepuasan Pasien berdasarkan Jaminan (Insurance).....	27
Tabel 4.6 Kepuasan Pasien berdasarkan Kepedulian (Empathy).....	27
Tabel 4.7 Total Kepuasan Pasien .....	28

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Alur Pelayanan Puskesmas Tanjunganom .....	24
---	----

## DAFTAR LAMPIRAN

<i>Lampiran 1 (Permohonan Partisipan Penelitian)</i> .....	38
<i>Lampiran 2 (Informed Consent)</i> .....	39
<i>Lampiran 3 (Kuesiner Kepuasan Pasien)</i> .....	40
<i>Lampiran 4 (Surat Izin Penelitian)</i> .....	43
<i>Lampiran 5 (Surat Rekomendasi Penelitian dari Kesbanpol)</i> .....	44
<i>Lampiran 6 (Hasil Kuesioner Penelitian)</i> .....	45
<i>Lampiran 7 (Dokumentasi)</i> .....	49