

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	3
1.2.1 Tujuan Umum	3
1.2.2 Tujuan Khusus	3
1.3 Manfaat	4
1.3.1 Bagi Mahasiswa	4
1.3.2 Bagi Fakultas	4
1.3.3 Bagi Lahan Magang	5

BAB II KERANGKA TEORI DAN KONSEP

2.1 Kerangka Teori	6
2.1.1 Definisi Puskesmas	6
2.1.2 Tujuan Puskesmas	6
2.1.3 Fungsi dan Peran Puskesmas	7
2.1.4 Ruang Lingkup Pelayanan Puskesmas	8
2.1.5 Manajemen Layanan Puskesmas	8
2.1.6 Pengertian Mutu	9
2.1.7 Mutu Pelayanan Kesehatan	10
2.1.8 Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan	11
2.1.10 Mutu Pelayanan Kesehatan Masyarakat	15

2.1.10	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan	17
2.1.11	Perencanaan Operasional untuk Mutu di Layanan Kesehatan	18
2.1.12	Pendekatan Penilaian Mutu Layanan Kesehatan	19
2.1.13	<i>Plan Do Check Action (PDCA)</i>	20
2.1.13.1	<i>Plan</i>	20
2.1.13.2	<i>Do</i>	21
2.1.13.3	<i>Check</i>	22
2.1.13.4	<i>Action</i>	22
2.1.14	Karakteristik PDCA system	23
2.1.15	Kepuasan Pelanggan	24
2.1.16	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	24
2.2	Kerangka Konsep	26

BAB III PROSES MAGANG

3.1	Persiapan Magang	27
3.2	Persiapan Magang	28
3.3	Jadwal Kegiatan	29

BAB IV HASIL MAGANG

4.1	Gambaran Umum Puskesmas Kecamatan Kalideres	31
4.1.1	Sejarah Puskesmas Kecamatan Kalideres	31
4.1.2	Visi, Misi, Kebijakan, Nilai/Norma Organisasi	32
4.1.3	Fasilitas Puskesmas Kecamatan Kalideres	34
4.2	Gambaran Umum Tim Manajemen Mutu Puskesmas Kecamatan Kalideres	36
4.3	Gambaran Input Penerapan Penilaian Manajemen Mutu Terhadap Kepuasan Pelanggan di Unit UKP Puskesmas Kecamatan Kalideres	37
4.3.1	Sumber Daya Manusia	37
4.3.2	Sarana dan Prasarana	39
4.3.3	SOP	40

4.4	Gambaran Proses Penerapan Penilaian Manajemen Mutu Terhadap Kepuasan Pelanggan di Unit UKP Puskesmas Kecamatan Kalideres...	41
4.4.1	Plan	41
4.4.2	Do	45
4.4.3	Check	48
4.4.4	Action	50
4.5	Gambaran Output (Kepuasan Pelanggan 80%) Penerapan Penilaian Manajemen Mutu Terhadap Kepuasan Pelanggan di Unit UKP Puskesmas Kecamatan Kalideres	52

BAB V PEMBAHASAN

5.1	Gambaran Input Penerapan Penilaian Manajemen Mutu Terhadap Kepuasan Pelanggan di Unit UKP Puskesmas Kecamatan Kalideres	53
5.1.1	Sumber Daya Manusia	53
5.1.2	Sarana dan Prasarana	54
5.1.3	SOP	55
5.2	Gambaran
	Proses Penerapan Penilaian Manajemen Mutu Terhadap Kepuasan Pelanggan di Unit UKP Puskesmas Kecamatan Kalideres...	56
5.2.1	Plan	56
5.2.2	Do	57
5.2.3	Check	58
5.2.4	Action	59
5.3	Gambaran
	Output (Kepuasan Pelanggan 80%) Penerapan Penilaian Manajemen Mutu Terhadap Kepuasan Pelanggan di Unit UKP Puskesmas Kecamatan Kalideres	60

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan61

6.2 Saran62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN