

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN	i
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SIDANG KTI	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1. Tujuan Umum	4
1.3.2. Tujuan Khusus	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1. Bagi Peneliti.....	4
1.4.2. Bagi Puskesmas.....	4
1.4.3. Bagi Akademik	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1. Puskesmas	6
2.1.1.1 Pengertian Puskesmas	6
2.1.1.2 Tujuan Puskesmas	6
2.1.1.3 Fungsi Puskesmas.....	6
2.1.2. Pelayanan	7
2.1.2.1 Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas	7
2.1.2.2 Pelayanan BPJS	8
2.1.3. Kepuasan Pasien	8
2.1.3.1 Definisi Kepuasan.....	8
2.1.3.2 Definisi Pasien.....	9
2.1.3.3 Definisi Kepuasan Pasien.....	9
2.1.4. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.....	10
2.1.5. Indikator dan aspek-aspek kepuasan pasien	14
2.2 Hasil Penelitian Lain	17
2.3 Kerangka Berpikir	19
2.4 Kerangka Konsep	20
BAB III METODE PENELITIAN	21

3.1	Tempat dan waktu penelitian	21
3.2	Metode Penelitian.....	21
3.3	Populasi dan Sampel	21
3.3.1.	Populasi	21
3.3.2.	Sampel	21
3.3.2.1.	Besar sampel	21
3.3.2.2.	Metode pengambilan sampel.....	22
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	23
3.5	Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	25
3.5.1.	Teknik Pengumpulan Data	25
3.5.2.	Instrumen Pengumpulan Data.....	25
3.6	Teknik Pengolahan Data dan Analisa Data.....	25
3.6.1.	Teknik Pengolahan Data.....	25
3.6.2.	Teknik Analisa Data.....	26
BAB IV HASIL.....		27
4.1.	Keterbatasan penelitian	27
4.2.	Profil lokasi PKC kepulauan seribu utara.....	27
4.2.1.	Gambaran umum PKC Kepulauan seribu	27
4.2.2.	Visi, Misi, Tata Nilai, Motto, PKC Kepulauan seribu	27
4.2.2.1.	Visi Puskesmas.....	27
4.2.2.2.	Misi Puskesmas	28
4.2.2.3.	Tata Nilai Puskesmas.....	28
4.2.2.4.	Motto Puskesmas.....	28
4.2.3.	Jenis Pelayanan di Puskesmas	29
4.3.	Hasil penelitian.....	29
4.3.1.	Karakteristik Pasien.....	29
4.3.1.1.	Jenis Kelamin	29
4.3.1.2.	Umur.....	30
4.3.1.3.	Pekerjaan	30
4.3.1.4.	Pendidikan Terakhir	31
4.3.2.	Faktor Lima Dimensi Mutu Pelayanan	31
4.3.2.1.	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	32
4.3.2.2.	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	33
4.3.2.3.	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	34
4.3.2.4.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	36
4.3.2.5.	Empati (<i>empathy</i>)	38
4.3.3.	Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di PKC Kepulauan seribu utara	39
BAB V PEMBAHASAN		40
5.1.	Tinjauan Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) di Pendaftaran Rawat Jalan PKC Kepulauan seribu utara.....	40
5.2.	Tinjauan Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>) di Pendaftaran Rawat Jalan PKC kepulauan seribu utara	41
5.3.	Tinjauan Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) di Pendaftaran Rawat Jalan PKC kepulauan seribu utara.....	42

5.4. Tinjauan Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) di Pendaftaran Rawat Jalan PKC kepulauan seribu utara	43
5.5. Tinjauan Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati (<i>Empathy</i>) di Pendaftaran Rawat Jalan PKC kepulauan seribu utara	44
5.6. Tinjauan Kepuasan Pasien Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Kecamatan Kepulauan Seribu Utara	45
BAB VI PENUTUP	46
6.1. Kesimpulan.....	46
6.2. Saran	46
DAFTAR REFERENSI	48
LAMPIRAN	51
HASIL OUTPUT SPSS	56

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Lain	17
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	23
Tabel 4. 1 Wilayah Kerja Puskesmas Kecamatan kepulauan seribu utara.....	27
Tabel 4. 2 Karakteristik Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin di Pendaftaran PKC Kepulauan Seribu Utara	29
Tabel 4. 3 Karakteristik Pasien Berdasarkan Umur di Pendaftaran PKC Kepulauan Seribu Utara	30
Tabel 4. 4 Karakteristik Pasien Berdasarkan Pekerjaan di Pendaftaran PKC Kepulauan Seribu Utara	30
Tabel 4. 5 Karakteristik Pasien Berdasarkan Pendidikan Terakhir di Pendaftaran PKC Kepulauan Seribu Utara.....	31
Tabel 4. 6 Butir Pernyataan Berdasarkan Dimensi bukti fisik (<i>tangibles</i>) di Puskesmas Kecamatan Kepulauan Seribu Utara	32
Tabel 4. 7 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) di Pendaftaran Rawat Jalan Pkc Kepulauan Seribu Utara	33
Tabel 4. 8 Butir Pernyataan Berdasarkan Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>) di Puskesmas Kecamatan Kepulauan Seribu Utara	33
Tabel 4. 9 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>) di Pendaftaran Rawat Jalan Pkc Kepulauan Seribu Utara	34
Tabel 4. 10 Butir Pernyataan Berdasarkan Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) di Puskesmas Kecamatan Kepulauan Seribu Utara	35
Tabel 4. 11 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) di Pendaftaran Rawat Jalan Pkc Kepulauan Seribu Utara	36
Tabel 4. 12 Butir Pernyataan Berdasarkan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) di Puskesmas Kecamatan Kepulauan Seribu Utara	36
Tabel 4. 13 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) di Pendaftaran Rawat Jalan Pkc Kepulauan Seribu Utara	37
Tabel 4. 14 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi empati (<i>empathy</i>) di Pendaftaran Rawat Jalan Pkc Kepulauan Seribu Utara.....	38
Tabel 4. 15 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati (<i>Empathy</i>) di Pendaftaran Rawat Jalan Pkc Kepulauan Seribu Utara	39
Tabel 4. 16 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di PKC Kepulauan Seribu Utara.....	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir	19
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep.....	20