

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERSETUJUAN UJIAN SIDANG SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan.....	3
1.3.1 Tujuan Umum.....	3
1.4 Manfaat.....	3
BAB II	
2.1 Landasan Teori.....	4
2.1.1 Persepsi.....	4
2.1.2 Pelayanan Kesehatan	7
2.1.3 Tingkat Kepuasan Pasien.....	9
2.1.3 Puskesmas.....	15
2.4 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	20
2.5 Kerangka Teori	23
BAB III	
3.1 Rancangan Penelitian	24
3.1.1 Kerangka Konsep	24
3.1.2 Hipotesis	24
3.1.3 Desain penelitian	24
3.2 Objek Penelitian	25
3.3 Populasi dan Sampel	25
3.3.1 Populasi	25
3.3.2 Sampel	25
3.4 Teknik Sampling	26

3.5 Definisi Operasional.....	26
3.6 Teknik Pengumpulan Data	28
3.7 Instrumen Penelitian.....	28
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas	29
3.8.1 Uji Validitas.....	29
3.8.2 Uji Reliabilitas	29
3.9 Prosedur Pengumpulan Data	29
3.10 Pengolahan Data.....	31
3.11 Analisa Data	32
3.11.1 Analisa Univariat	32
3.11.2 Analisa Bivariat	32
3.12 Etika Penelitian	32
BAB IV	
4.1 Gambaran Subjek Penelitian	34
4.2 Analisa Univariat.....	34
4.2.1 Gambaran Responden Penelitian Berdasarkan Usia	34
4.2.2 Gambaran Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	34
4.2.3 Gambaran Responden Penelitian Berdasarkan Tingkat Pendidikan	34
4.2.4 Gambaran Responden Penelitian Berdasarkan Pekerjaan	35
4.2.5 Gambaran Responden Berdasarkan Total Kunjungan.....	35
4.2.6 Persepsi Pasien	35
4.2.7 Tingkat Kepuasan Pasien.....	37
4.3 Analisa Bivariat.....	38
4.3.2 Hubungan Persepsi Pasien Dalam Menerima Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kelurahan Semanan 1.....	39
4.3.3 . Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Persepsi Pasien Dalam Menerima Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kelurahan Semanan 1	39
4.3.4 Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Kelurahan Semanan 1	40
BAB V	
5.1 Karakteristik Responden	41
5.1.1 Usia.....	41
5.1.2 Jenis Kelamin	41
5.1.3 Tingkat Pendidikan.....	42
5.1.4 Pekerjaan	42

5.1.5 Kunjungan	42
5.2 Persepsi Pasien	43
5.3 Tingkat Kepuasan Pasien	43
5.4 Hubungan Persepsi Pasien Dalam Menerima Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kelurahan Semanan 1	44
5.5 Hubungan Karakteristik Responden dengan Persepsi Pasien Dalam Menerima Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kelurahan Semanan 1	45
5.6 Hubungan Karakteristik Responden dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Kelurahan Semanan 1	46
5.7 Keterbatasan Penelitian	46
BAB VI	
6.1 Kesimpulan.....	47
6.2 Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	48

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional	26
Tabel 4. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	34
Tabel 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	34
Tabel 4. 4 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
Tabel 4. 5 Jumlah Responden Berdasarkan Total Kunjungan.....	35
Tabel 4. 6 Kategorisasi Skor Persepsi Pasien	35
Tabel 4. 7 Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Loket.....	36
Tabel 4. 8 Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Perawat	36
Tabel 4. 9 Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Dokter	36
Tabel 4. 10 Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Apotik	36
Tabel 4. 11 Kategorisasi Skor Tingkat Kepuasan Pasien	37
Tabel 4. 12 Kepuasan Pasien Dimensi <i>Tangible</i>	37
Tabel 4. 13 Kepuasan Pasien Dimensi <i>Reliability</i>	37
Tabel 4. 14 Kepuasan Pasien Dimensi <i>Responsiveness</i>	37
Tabel 4. 15 Kepuasan Pasien Dimensi <i>Assurance</i>	38
Tabel 4. 16 Kepuasan Pasien Dimensi <i>Empathy</i>	38
Tabel 4. 17 Uji Normalitas Variabel.....	38
Tabel 4. 18 Hubungan Persepsi Pasien Dalam Menerima Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kelurahan Semanan 1	39
Tabel 4. 19 Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Persepsi Pasien Dalam Menerima Pelayanan Kesehatan	39
Tabel 4. 20 Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Tingkat Kepuasan Pasien	40

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. Lembar Persetujuan Responden.....	52
LAMPIRAN 2. Lembar Persetujuan.....	53
LAMPIRAN 3. Kuesioner Penelitian	54
LAMPIRAN 4. Surat Izin Penelitian Pendahuluan	58
LAMPIRAN 5. Surat Izin Validitas & Realibilitas	59
LAMPIRAN 6. Surat Izin Penelitian	60
LAMPIRAN 7. Surat Izin Etik Penelitian	61
LAMPIRAN 8. Hasil SPSS	62