

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
ABSTRAK.....	iii
PERSETUJUAN UJIAN SIDANG KTI	iv
PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
RIWAYAT HIDUP PENULIS	vi
KATA PENGANTAR	vii
MOTTO	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Pertanyaan Penelitian	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 . Kerangka Teori.....	8
2.1.1. Definisi Kepuasan pasien	8

2.1.2. Dimensi Kepuasan Pasien	9
2.1.3. Klasifikasi kepuasan	11
2.1.4. Mengukur Tingkat Kepuasan	11
2.1.5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	12
2.1.6. Definisi Mutu pelayanan kesehatan	19
2.1.7. Dimensi Mutu layanan	20
2.1.8. Pengukuran Mutu Pelayanan Kesehatan	24
2.1.10. Penerimaan Pasien Rawat Jalan	25
2.1. 11. Standar Pelayanan Minimal Rawat Jalan	26
2.1.12. Definisi Puskesmas	29
2.2. Kerangka Berpikir	31
2.3. Kerangka Konsep	31
2.3. Definisi Operasional	32
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Ruang Lingkup	34
3.2. Tempat Dan Waktu Penelitian	34
3.3. Metode Penelitian	34
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.5. Instrumen Pengumpulan Data	35
3.6. Teknik Analisa Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN	
4.1. Gambaran Umum Puskesmas Kecamatan Kembangan	37
4.1.1. Sejarah Puskesmas	37

4.1.2. Demografi	38
4.1.3. Fungsi Puskesmas	39
4.1.4. Visi dan Misi Puskesmas Kecamatan Kembangan	40
4.1.5. Motto Puskesmas Kecamatan Kembangan	41
4.1.6. Tujuan Puskesmas Kecamatan Kembangan.....	41
4.1.7. Sasaran Puskesmas Kecamatan Kembangan	42
4.1.8. Jenis Pelayanan	42
4.1.9. Pengorganisasian Berdasarkan Shift	44
4.1.10. Struktur Organisasi Bagian Rekam Medis	45
4.2. Hasil Penelitian	46
4.2.1. Karakteristik Responden berdasarkan Usia	46
4.2.2. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.2.3. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan	47
4.2.4. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	48
4.2.5. Karakteristik Responden berdasarkan Penghasilan	49
4.2.6. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Tampilan	49
4.2.7. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Keandalan	50
4.2.8. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati	51
4.2.9. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan	53
4.2.10. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan	54
4.2.11. Hasil Survey Kepuasan Pasien	55
BAB V PEMBAHASAN	
5.1. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Tampilan	56

5.2. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Keandalan	57
5.3. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati	57
5.4. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan	58
5.5. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan	58
5.6. Hasil Survey Kepuasan Pasien	59

BAB VI PENUTUP

1.1. Kesimpulan	61
1.2. Saran	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN