

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PRAKATA.....	iii
DAFTAR ISI.....	V
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
INTISARI.....	x
ABSTRACT	xi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A.Latar Belakang.....	1
B.Perumusan Masalah.....	7
C.Keaslian Penelitian.....	8
D.Manfaat Penelitian.....	9
E.Tujuan Penelitian.....	10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A.Mutu Pelayanan.....	11
B.Pengertian standar.....	14
C.Tingkat Kepatuhan terhadap Standar.....	15
D.Kepuasan Pasien.....	16
E.Kepuasan provider.....	19
F.Puskesmas di era desentralisasi.....	21
G.Landasan teori.....	22
H.Kerangka konsep.....	24
I.Hipotesis penelitian.....	24
BAB III. METODELOGI PENELITIAN.....	25
A.Jenis Penelitian.....	25
B.Populasi.....	25
C.Lokasi Penelitian.....	26
D.Unit Analisis dan Subyek Penelitian.....	26
E.Cara Pengumpulan Data.....	27



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Kajian mutu pelayanan Puskesmas reformasi dan non reformasi di Kabupaten Bengkulu Utara

Propinsi

Bengkulu

UTAMA, Subi, dr. Kristiani, SU

Universitas Gadjah Mada, 2003 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

F.Variabel Penelitian.....	27
G.Definisi Oprasional.....	28
H.Alat Penelitian.....	30
I.Jalannya Penelitian.....	31
J.Analisis Data.....	32
K.Kelemahan Penelitian.....	33
L.Kesulitan Penelitian.....	33
BAB IV.HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
A.Hasil Penelitian.....	35
B.Pembahasan.....	48
BAB V.KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
A.Kesimpulan.....	56
B.Saran.....	57
BAB VI.RINGKASAN.....	59
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

...

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel-1 Klasifikasi Tenaga Kesehatan dan kunjungan Pasien diPuskesmas.....	5
Tabel-2 Tingkat Kepatuhan Bidan berdasarkan Komponen Pelayanan ANC.....	37
Tabel-3 Uji perbedaan tingkat kepatuhan petugas KIA..	38
Tabel-4 Kelengkapan sarana ANC di Puskesmas Reformasi dan non reformasi.....	39
Tabel-5 Tingkat kepatuhan petugas BP di Puskesmas Reformasi dan Puskesmas non reformasi.....	40
Tabel-6 Uji perbedaan tingkat kepatuhan petugas BP.	40
Tabel-7 Kelengkapan sarana di Balai Pengobatan di-Puskesmas reformasi dan non reformasi.....	41
Tabel-8 Tingkat kepuasan pasien KIA dan BP.....	42
Tabel-9 Uji perbedaan dimensi-dimensi kepuasan Antara Puskesmas reformasi dan non reformasi	44

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran-01** Checklist Untuk Dokumen ANC
- Lampiran-02** Daftar Tilik Standar Pelayanan di KIA
- Lampiran-03** Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan
Di Puskesmas.
- Lampiran-04** Pengelompokan butir-butir Pertanyaan sesuai dimensi
diterminan kualitas jasa.
- Lampiran-05** Daftar Tilik standar Pemeriksaan Pasien di BP untuk
petugas BP.
- Lampiran-06** Panduan Wawancara mendalam bagi provider puskesmas
reformasi dan non reformasi.
- Lampiran-07** Alur Rujukan Puskesmas reformasi.
- Lampiran-08** Struktur organisasi Puskesmas reformasi.