

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| LEMBAR PERSEMBAHAN..... | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| INTISARI | xi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 5 |
| C. Tujuan Penelitian | 5 |
| D. Manfaat Penelitian | 6 |
| E. Ruang Lingkup/ Batasan Masalah..... | 7 |
| F. Keaslian Penelitian..... | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 11 |
| A. Puskesmas..... | 11 |
| B. Persepsi | 12 |
| C. Pelayanan | 15 |
| D. Kualitas Pelayanan | 18 |
| E. Tempat Penerimaan/Pendaftaran Pasien Rawat Jalan | 21 |
| F. Landasan Teori | 23 |
| G. Kerangka Konsep Penelitian | 25 |

| | |
|---|-----------|
| H. Pertanyaan Penelitian | 25 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 26 |
| A. Jenis dan Rancangan Penelitian | 26 |
| B. Waktu dan Lokasi Penelitian | 27 |
| C. Populasi dan Sampel | 27 |
| D. Variabel Penelitian | 28 |
| E. Definisi Operasional | 29 |
| F. Teknik dan Alat Pengumpulan Data | 32 |
| G. Validitas Data | 35 |
| H. Jenis Data | 36 |
| I. Pengolahan Data | 37 |
| J. Jalan Penelitian | 39 |
| K. Hambatan Penelitian | 40 |
| L. Kelemahan Penelitian | 40 |
| BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN | 41 |
| A. Hasil | |
| 1. Persepsi pasien tentang persentase kualitas pelayanan di tempat pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Mantrijeron Kota Yogyakarta | 42 |
| 2. Dimensi kualitas jasa yang perlu ditingkatkan oleh pelayanan ditempat pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Mantrijeron Yogyakarta | 48 |
| B. Pembahasan | |
| 1. Persepsi pasien tentang persentase kualitas | |

| | |
|--|----|
| pelayanan di tempat pendaftaran rawat jalan | |
| Puskesmas Mantrijeron Yogyakarta | 51 |
| 2. Dimensi kualitas jasa yang perlu ditingkatkan | |
| oleh pelayanan ditempat pendaftaran pasien rawat | |
| jalan di Puskesmas Mantrijeron Yogyakarta | 55 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 64 |
| A. KESIMPULAN | 64 |
| B. SARAN | 64 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1. Kisi-Kisi Panduan Wawancara | 34 |
| Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis | |
| Kelamin | 41 |
| Tabel 3. Karakteristik Berdasarkan Umur..... | 41 |
| Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan | |
| Pendidikan | 42 |
| Tabel 5. Jumlah Jawaban Responden | 42 |
| Tabel 6. Prosentase Tingkat Persepsi Pasien Berdasarkan | |
| Dimensi Kepuasan..... | 46 |
| Tabel 7. Prosentase Tingkat Persepsi Pasien Berdasarkan | |
| Dimensi Kepuasan yang tertinggi sampai terendah | 48 |

DAFTAR GAMBAR

Grafik 1. Prosentase Tingkat Persepsi Pasien

Berdasarkan Dimensi Kepuasan 47

Grafik 2. Prosentase Tingkat Persepsi Pasien

Berdasarkan Dimensi Kepuasan Yang tertinggi

sampai terendah..... 50