

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
1. Tujuan Umum.....	3
2. Tujuan Khusus.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
E. Ruang Lingkup/ Batasan Masalah.....	4
F. Keaslian Penelitian.....	4
G. Gambaran Umum Puskesmas.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kepuasan Pasien.....	8
B. Pelayanan.....	8
C. Kualitas Pelayanan.....	9
D. Tempat Pendaftaran Rawat Jalan.....	11
E. Pasien Rawat Jalan.....	11
F. Landasan Teori.....	12
G. Kerangka Konsep.....	13
H. Hipotesis Penelitian.....	14

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	15
B. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	16
C. Populasi dan Sampel.....	16
D. Variabel Penelitian.....	17
E. Definisi Operasional.....	17
F. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	20
G. Jenis Data.....	22
H. Teknik Analisis Data.....	22
I. Validitas Data.....	23
J. Jalanya Penelitian.....	28
K. Kelemahan dan Hambatan Penelitian.....	30

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil	
1. Karakteristik Responden.....	31
2. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan lima dimensi kualitas jasa.....	33
3. Perbedaan Tingkat kepuasan pasien terhadap lima dimensi kualitas jasa di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek ditinjau dari karakteristik pasien.....	49
B. Pembahasan	
1. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan lima dimensi kualitas jasa.....	57
2. Analisis tingkat kepuasan berdasarkan lima dimensi kualitas jasa ditinjau dari karakteristik pasien.....	63

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	66
B. Saran.....	66

DAFTAR PUSTAKA.....	67
----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Skala Data Karakteristik Pasien.....	19
Tabel 2.	Rangkuman Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Tangibles</i>	25
Tabel 3.	Rangkuman Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Reliability</i>	25
Tabel 4.	Rangkuman Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Responsiveness</i>	26
Tabel 5.	Rangkuman Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Assurances</i>	26
Tabel 6.	Rangkuman Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Emphaty</i>	27
Tabel 7.	Interpretasi Nilai r.....	28
Tabel 8.	Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas Butir kuesioner.....	28
Tabel 9.	Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	31
Tabel 10.	Responden Berdasarkan Jenis kelamin Pasien.....	32
Tabel 11.	Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	32
Tabel 12.	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	33
Tabel 13.	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien.....	34
Tabel 14.	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pada Dimensi <i>Tangibles</i>	35
Tabel 15.	Distribusi Frekuensi Kepuasan Per Item Pada Dimensi <i>Tangibles</i>	37
Tabel 16.	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pada Dimensi <i>Reliability</i>	38
Tabel 17.	Distribusi Frekuensi Kepuasan Per Item Pada Dimensi <i>Reliability</i>	39
Tabel 18.	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	41
Tabel 19.	Distribusi Frekuensi Kepuasan Per Item Pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	42
Tabel 20.	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pada Dimensi <i>Assurance</i>	44
Tabel 21.	Distribusi Frekuensi Kepuasan Per Item Pada Dimensi <i>Assurance</i>	45
Tabel 22.	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pada Dimensi <i>Emphaty</i>	47

Tabel 23.	Distribusi Frekuensi Kepuasan Per Item Pada Dimensi <i>Emphaty</i>	48
Tabel 24.	Rangkuman Rerata (<i>mean</i>) Kepuasan Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 25.	Rangkuman uji <i>kruskal-wallis</i> Kepuasan Pasien Berdasarkan Karakteristik Pasien.....	51
Tabel 26.	Rangkuman Rerata (<i>mean</i>) Kepuasan Pasien Berdasarkan Kelompok Usia.....	51
Tabel 27.	Rangkuman Rerata (<i>mean</i>) Kepuasan Pasien Berdasarkan Kelompok Pekerjaan.....	53
Tabel 28.	Rangkuman <i>mann-whitney (post hoc test)</i> Kepuasan Pasien Berdasarkan Pendidikan.....	55
Tabel 29.	Rangkuman Rerata (<i>mean</i>) kepuasan pasien berdasarkan pendidikan.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Kerangka Konsep Penelitian.....	13
Gambar 2.	Diagram Batang Kepuasan Pasien Berdasarkan Lima Dimensi Kualitas Jasa.....	34
Gambar 3.	Diagram Batang Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i>	36
Gambar 4.	Diagram Batang Kepuasan Pasien Per Item Dimensi Pada <i>Tangibles</i>	37
Gambar 5.	Diagram Batang Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	38
Gambar 6.	Diagram Batang Kepuasan Pasien Per Item Pada Dimensi <i>Reliability</i>	40
Gambar 7.	Diagram Batang Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i>	41
Gambar 8.	Diagram Batang Kepuasan Pasien Per Item Pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	43
Gambar 9.	Diagram Batang Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	44
Gambar 10.	Diagram Batang Kepuasan Pasien Per Item Pada Dimensi <i>Assurance</i>	46
Gambar 11.	Diagram Batang kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Emphaty</i>	47
Gambar 12.	Diagram Batang Kepuasan Pasien Per Item Pada Dimensi <i>Emphaty</i>	49
Gambar 13.	Diagram Batang kepuasan Pasien Berdasarkan Karakter Jenis kelamin.....	50
Gambar 14.	Diagram Batang Kepuasan Pasien Berdasarkan Karakter Usia.....	52
Gambar 15.	Diagram Batang Kepuasan Pasien Berdasarkan Karakter Pekerjaan	53

Gambar 16.	Diagram Batang Kepuasan Pasien Berdasarkan Karakter Pendidikan.....	56
Gambar 17.	Diagram Batang Perbandingan kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi Kualitas Jasa.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Pengantar daftar pertanyaan penelitian
- Lampiran 2. Panduan observasi
- Lampiran 3. Persetujuan subjek penelitian
- Lampiran 4. Lembar kuesioner
- Lampiran 5. Tabulasi Data
- Lampiran 6. Perhitungan