

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	i
LEMBARAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
DAFTAR SINGKATAN.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Keaslian Penelitian	6
F. Gambaran Puskesmas Radabata Kabupaten Ngada	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Tinjauan Pustaka	11
1. Puskesmas	11
2. Definisi Pelayanan Rawat Jalan	11
3. Mutu Pelayanan Kesehatan.....	12
4. Kualitas Pelayanan	13
5. Waktu Tunggu Pelayanan	15
6. Hubungan Waktu Tunggu dengan Pasien	17
B. Landasan Teori	18
C. Kerangka Konsep	19
D. Hipotesis.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	20
B. Populasi dan Sampel	20
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	23
D. Variabel Penelitian	23
E. Definisi Operasional.....	23
F. Teknik Pengambilan Data.....	24



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN RAWAT JALAN DI
PUSKESMAS RADABATA**

KABUPATEN NGADA

LUDGARDIS A M M, Angga Eko Pramono, S.K.M., M.P.H.

Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

G. Instrumen Penelitian	24
H. Teknik Validitas dan Reliabilitas Data	28
I. Analisis Data	28
J. Keterbatasan Penelitian.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
A. Hasil	33
1. Karakteristik Responden	33
2. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan	36
3. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Radabata berdasarkan Lima Dimensi Kualitas Mutu Pelayanan	36
4. Hubungan Waktu Tunggu pasien dengan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Radabata.....	39
B. Pembahasan	40
1. Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Radabata sesuai dengan Karakteristik Responden	40
2. Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskemsas Radabata berdasarkan Lima Dimensi Kualitas Mutu Pelayanan	43
3. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	48
A. Kesimpulan	48
B. Saran	49
Daftar Pustaka.....	51