

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
PENGESAHAN PENGUJI	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR SINGKATAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
1. Tujuan Umum	6
2. Tujuan Khusus	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian	7
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori	10
1. Puskesmas	10
2. Mutu Pelayanan	12
d. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Mutu Pelayanan.....	15
e. Faktor Penghambat Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan	15
f. Faktor Pengukuran Tingkat Mutu Pelayanan	16
g. Alat Ukur Tingkat Mutu Pelayanan.....	16
3. Kepuasan Pasien	17
B. Kerangka Teori	23
C. Kerangka Konsep.....	24
D. Hipotesis Penelitian	24
BAB III	25
METODE PENELITIAN	25
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	25
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	25
C. Populasi dan Sampel.....	25
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	28
E. Instrumen Penelitian	30
F. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	30
G. Teknik dan Pengumpulan Data.....	31
H. Teknik Analisa Data	32
I. Jalannya Penelitian	34
J. Etika Penelitian Keperawatan	35
BAB IV	37

HASIL DAN PEMBAHASAN	37
A. Gambaran Lokasi Penelitian	37
B. Hasil Penelitian	38
1. Analisis Univariat	38
a) Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Karanganyar	38
b) Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan di Puskesmas Karanganyar	39
2. Analisis Bivariat	40
a) Uji Normalitas	40
b) Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien dengan Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Karanganyar	41
C. Pembahasan	41
1. Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Karanganyar	41
2. Mutu Pelayanan di Puskesmas Karanganyar	42
3. Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien dengan Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Karanganyar	43
D. Keterbatasan Penelitian	48
BAB V	50
PENUTUP	50
A. Kesimpulan	50
B. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori	23
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep.....	24