

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR BAGAN	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Tinjauan Tentang Desentralisasi Sistem Kesehatan.....	9
B. Tinjauan Tentang Kebijakan Layanan Kesehatan	10
C. Tinjauan Pelayanan Kesehatan.....	12
D. Tinjauan Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan	16
1. Pengertian Mutu Pelayanan Kesehatan.....	16
2. Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan	17
3. Aspek Mutu Pelayanan Kesehatan.....	19
4. Indikator Penilaian Pelayanan Kesehatan	20
E. Tinjauan Tentang Pengertian Puskesmas, Kedudukan dan Fungsi	21
1. Pengertian.....	21
2. Kedudukan	21
3. Fungsi.....	22
F. Tinjauan Tentang Permasalahan Layanan Kesehatan	22
G. Tinjauan Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat	23
H. Kerangka Pikir Penelitian.....	25

BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Tipe Penelitian	27
B. Definisi Konseptual	28
1. Kualitas Pelayanan Kesehatan	29
2. Kepuasan Pelanggan	29
3. IKM.....	30
C. Definisi Operasional	30
D. Lokasi Penelitian	32
E. Jenis Data	33
1. Data Primer	33
2. Data Sekunder	33
F. Teknik Sampling	34
1. Populasi.....	34
2. Sampel.....	35
G. Teknik Pengumpulan Data	37
1. Kuisisioner.....	37
2. Wawancara.....	37
3. Observasi.....	38
H. Teknik Pengolahan Data	38
1. Editing.....	38
2. Koding.....	39
3. Tabulating	39
4. Intepretasi Data	39
I. Teknik Analisis Data	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
A. Gambaran Umum Lokasi	44
1. Deskripsi Lokasi	44
2. Tinjauan Demografi	44
3. Visi dan Misi Puskesmas Rawat Inap Kedaton	45
4. Sumber Daya Manusia	46
5. Pelayanan Puskesmas Rawat Inap Kedaton.....	47
B. Penyajian Data.....	48
1. Gambaran Data Umum Responden.....	48
2. Gambaran Umur.....	48
3. Gambaran Jenis Kelamin	49
4. Persepsi Responden di Puskesmas Rawat Inap Kedaton	49
a. Prosedur Pelayanan	51
b. Persyaratan Pelayanan.....	53
c. Kejelasan Petugas Pelayanan	56
d. Kedisiplinan Petugas	60
e. Tanggung Jawab Petugas	63
f. Kemampuan Petugas Pelayanan	64

g. Kecepatan Pelayanan	66
h. Keadilan Mendapatkan Pelayanan	68
i. Kesopanan dan Keramahan Petugas	70
j. Kewajaran Dalam Biaya	72
k. Kepastian Biaya Pelayanan	73
l. Kepastian Jadwal Pelayanan	75
m. Kenyamanan Lingkungan	76
n. Keamanan Pelayanan	78
C. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran	92