

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PERNYATAAN i

KATA PENGANTAR.....ii

UCAPAN TERIMAKASIHiii

ABSTRAK v

ABSTRAK (ENGLISH) vi

DAFTAR ISI.....vii

DAFTAR TABEL x

DAFTAR GRAFIK.....xi

DAFTAR DIAGRAM.....xii

DAFTAR LAMPIRAN.....xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah..... 5

1.3 Tujuan Penelitian 5

1.4 Manfaat Penelitian 5

1.5 Sistematika Penulisan 6

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Mutu Pelayanan Kesehatan

2.1.1 Definisi Pelayanan Kesehatan..... 7

2.1.2 Karakteristik Pelayanan Kesehatan..... 7

2.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan 8

Viola Fathia Irwan, 2016

Gambaran Kepuasan Klien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Poliklinik Universitas Pendidikan Indonesia

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2.1.4	Dimensi Mutu Pelayanan.....	10
2.1.5	Pengembangan Mutu Pelayanan Kesehatan	11
2.2	Pengertian Klien Sebagai Pelanggan	
2.2.1	Klien.....	13
2.2.2	Hak Klien	14
2.3	Kepuasan Klien	
2.3.1	Pengertian Kepuasan Klien.....	17
2.3.2	Faktor-Faktor Kepuasan Klien.....	17
2.3.3	Aspek-Aspek Kepuasan Klien	18
2.3.4	Metode Pengukuran KepuasanKlien.....	19
2.4	Poliklinik	
2.4.1	Definisi Poliklinik.....	20
2.4.2	Jenis Poliklinik.....	22
2.4.3	Kewajiban Poliklinik	23
2.4.4	Bangunan dan Ruangan	24
2.4.5	Peran dan Fungsi Poliklinik.....	24
2.4.6	Prasarana Poliklinik	25
2.4.7	Peralatan Poliklinik.....	25
2.5	Kerangka Pemikiran.....	26

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian	27
3.2	Partisipan.....	27
3.3	Populasi dan Sampel.....	27
3.4	Definisi Operasional	29
3.5	Tehnik Pengumpulan Data.....	30
3.5.1	Instrumen Penelitian	30

Viola Fathia Irwan, 2016

Gambaran Kepuasan Klien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Poliklinik Universitas Pendidikan Indonesia

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3.5.2	Uji Validitas	32
3.5.3	Uji Reliabilitas	32
3.6	Teknik Pengolahan Data	33
3.7	Teknik Analisa Data	35
3.8	Etika Penelitian	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Karakteristik Responden	38
4.2	Hasil Penelitian	
4.2.1	Hasil Penelitian Secara Umum	40
4.2.2	Hasil Penelitian Perdimensi	42
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	47
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	55
5.2	Implikasi	55
5.3	Rekomendasi.....	55
5.4	Hambatan dan Keterbatasan	56
DAFTAR PUSTAKA.....		57
LAMPIRAN PENELITIAN.....		60

