

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1. Konsep Puskesmas	15
2.1.1. Definisi Puskesmas	15
2.1.2. Visi dan Misi Puskesmas	15
2.1.3. Tujuan Puskesmas.....	17
2.1.4. Fungsi Puskesmas	17
2.2. Poli KIA/KB.....	19
2.3. Konsep Mutu Pelayanan Kesehatan.....	20
2.3.1. Pengertian Mutu Pelayanan Kesehatan	20
2.3.2. Perspektif Mutu Pelayanan Kesehatan.....	21
2.3.3. Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan	23
2.4. Kepuasan Pasien.....	29
2.4.1. Pengertian Kepuasan Pasien	29
2.4.2. Konsep <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	30
2.4.3. Metode <i>House of Quality</i>	31
2.4.4. <i>Planning Matrix</i>	34
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL	41
BAB IV METODE PENELITIAN	43
4.1. Jenis dan Rancang Bangun Penelitian.....	43

4.2. Populasi Penelitian	43
4.3. Sampel, Besar Sampel, Cara Penentuan Sampel dan Cara Pengambilan Sampel.....	43
4.3.1. Sampel Penelitian.....	43
4.3.2. Besar Sampel.....	44
4.3.3. Cara Penentuan Sampel.....	44
4.3.4. Cara Pengambilan Sampel	44
4.4. Lokasi dan Waktu Penelitian	44
4.4.1. Lokasi Penelitian.....	44
4.4.2. Waktu Penelitian	44
4.5. Variabel, Definisi Operasional, Cara Pengukuran, dan Skala Data	44
4.6. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	46
4.7. Kerangka Operasional.....	48
4.8. Teknik Analisis Data.....	49
BAB V HASIL PENELITIAN	51
5.1. Gambaran Umum Puskesmas Keputih Surabaya.....	52
5.1.1 Visi dan Misi Puskesmas Keputih Surabaya.....	52
5.1.2 Lokasi Puskesmas Keputih	52
5.2. Karakteristik Masyarakat Pengguna Jasa Pelayanan Poli KIA/KB Puskesmas Keputih Surabaya	53
5.2.1 Karakteristik Masyarakat Pengguna Jasa Pelayanan Poli KIA/KB Puskesmas Keputih Surabaya Berdasarkan Umur ..	53
5.2.2 Karakteristik Masyarakat Pengguna Jasa Pelayanan Poli KIA/KB Puskesmas Keputih Surabaya Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	53
5.2.3 Karakteristik Masyarakat Pengguna Jasa Pelayanan Poli KIA/KB Puskesmas Keputih Surabaya Berdasarkan Pekerjaan.....	54
5.2.4 Karakteristik Masyarakat Pengguna Jasa Pelayanan Poli KIA/KB Puskesmas Keputih Surabaya Berdasarkan Pendapatan Keluarga.....	54
5.3. Distribusi Karakteristik Masyarakat Terhadap Kepuasan Pelayanan Poli KIA/KB Puskesmas Keputih Surabaya.....	55
5.3.1 Distribusi Karakteristik Masyarakat Berdasarkan Umur Terhadap Kepuasan Pelayanan Poli KIA/KB Puskesmas Keputih Surabaya.....	55
5.3.2 Distribusi Karakteristik Masyarakat Berdasarkan Pendidikan Terakhir Terhadap Kepuasan Pelayanan Poli KIA/KB Puskesmas Keputih Surabaya	56

5.3.3 Distribusi Karakteristik Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan Terhadap Kepuasan Pelayanan Poli KIA/KB Puskesmas Keputih Surabaya.....	56
5.3.4 Distribusi Karakteristik Masyarakat Berdasarkan Pendapatan Keluarga Terhadap Kepuasan Pelayanan Poli KIA/KB Puskesmas Keputih Surabaya.....	57
5.4 Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Terhadap Pelayanan Poli KIA/KB Puskesmas Keputih Surabaya.....	58
5.4.1 Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Terhadap Pelayanan Poli KIA/KB Puskesmas Keputih Surabaya Pada Atribut Pendaftaran Pasien Tahun 2019.....	58
5.4.2 Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Terhadap Pelayanan Poli KIA/KB Puskesmas Keputih Surabaya Pada Atribut Ruang Tunggu Tahun 2019.....	59
5.4.3 Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Terhadap Pelayanan Poli KIA/KB Puskesmas Keputih Surabaya Pada Atribut Ruang Poli KIA/KB Tahun 2019.....	59
5.4.4 Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Terhadap Pelayanan Poli KIA/KB Puskesmas Keputih Surabaya Pada Atribut Pelayanan petugas KIA/KB Tahun 2019.....	60
5.4.5 Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Terhadap Pelayanan Poli KIA/KB Puskesmas Keputih Surabaya Pada Atribut Alat Medis Tahun 2019.....	61
5.5 Penentuan <i>Goal</i> (Tujuan).....	61
5.6 Penentuan <i>Sales Point</i> (Nilai Jual).....	63
5.7 Rasio Perbaikan (<i>Improvement Ratio</i>) Pelayanan Poli KIA/KB Puskesmas Keputih Surabaya.....	64
5.7.1 Rasio Perbaikan (<i>Improvement Ratio</i>) Pelayanan Poli KIA/KB Puskesmas Keputih Surabaya Atribut Pendaftaran Pasien.....	64
5.7.2 Rasio Perbaikan (<i>Improvement Ratio</i>) Pelayanan Poli KIA/KB Puskesmas Keputih Surabaya Atribut Ruang Tunggu.....	65
5.7.3 Rasio Perbaikan (<i>Improvement Ratio</i>) Pelayanan Poli KIA/KB Puskesmas Keputih Surabaya Atribut Ruang Poli KIA/KB.....	66
5.7.4 Rasio Perbaikan (<i>Improvement Ratio</i>) Pelayanan Poli KIA/KB Puskesmas Keputih Surabaya Atribut Pelayanan Petugas KIA/KB.....	66
5.7.5 Rasio Perbaikan (<i>Improvement Ratio</i>) Pelayanan Poli KIA/KB Puskesmas Keputih Surabaya Atribut Alat Medis ..	67
5.8 Bobot Mentah (<i>Raw Weight</i>), Bobot Bersih (<i>Normalized Raw Weight</i>), dan <i>Cumulative Normalized Raw Weight</i> (CNRW).....	68

5.9 Completed Planning Matrix.....	70
BAB VI PEMBAHASAN	72
6.1 Planning Matrix (Matriks Perencanaan) Pelayanan Poli KIA/KB Puskesmas Keputih Surabaya	72
6.1.1 Identifikasi Tingkat Kepentingan (<i>Importance to Customer</i>) dan Kepuasan Konsumen (<i>Customer Satisfaction</i> <i>Performance</i>) Terhadap Pelayanan Poli KIA/KB Puskesmas Keputih Surabaya.....	72
6.1.2 Identifikasi <i>Goal</i> (Tujuan) Pelayanan Puskesmas Keputih Surabaya.....	74
6.1.3 Identifikasi <i>Sales Point</i> (Nilai Jual) Pelayanan Puskesmas Keputih Surabaya.....	75
6.1.4 Identifikasi Rasio Perbaikan (<i>Improvement Ratio</i>) Pelayanan Pelayanan Poli KIA/KB Puskesmas Keputih Surabaya.....	75
6.1.5 Bobot Mentah (<i>Raw Weight</i>), Bobot Bersih (<i>Normalized</i> <i>Raw Weight</i>), dan <i>Cumulative Normalized Raw Weight</i> (<i>CNRW</i>) Pelayanan Poli KIA/KB Puskesmas Keputih Surabaya.....	76
6.2 Completed Planning Matrix.....	76
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN	79
7.1 Kesimpulan	79
7.2 Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	85