

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL BELAKANG	i
HALAMAN PERSYARATAN GELAR	ii
HALAMAN PENGESAHAN DAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENETAPAN PENGUJI	iv
LEMBAR BIODATA PENULIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABTRAKSI	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.5.1 Tujuan Umum	8
1.5.2 Tujuan Khusus	9
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.6.1 Bagi Penulis	9
1.6.2 Bagi Rumah Sakit	9
1.6.3 Bagi Institusi	9

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Persepsi	10
2.1.1 Pengertian Persepsi	10
2.1.2 Proses Terjadinya Persepsi	11
2.1.3 Bentuk Bentuk Persepsi	11
2.1.4 Faktor faktor yang Mempengaruhi Persepsi	12
2.1.5 Pentingnya Persepsi	15
2.1.6 Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan	16
2.2 Pelayanan Kesehatan.....	17
2.2.1 Pengertian Pelayanan Kesehatan.....	17
2.2.2 Jenis Pelayanan Kesehatan.....	18
2.3 Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Bedah Mulut RSUD Kabupaten Kediri.....	19
2.3.1 Definisi Poli Bedah Mulut RSUD Kabupaten Kediri.....	19
2.3.2 Pelayanan Kesehatan Gigi Perorangan.....	19
2.3.3 Pelayanan Kesehatan Gigi Masyarakat.....	20
2.3.4 Pelayanan Kesehatan Gigi Rumah Sakit.....	20
2.3.5 Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut.....	20

2.3.6	Standart Pengorganisasian dan Tata Laksana.....	21
2.3.6.1	Pengorganisasian dan tatalaksana.....	21
2.3.6.2	Tugas dan Wewenang Dokter Gigi di Poli Bedah Mulut.....	22
2.3.7	Standart Pelayanan Gigi dan Mulut di Poli Bedah Mulut	
2.3.7.1	Pelayanan di Poli Bedah Mulut.....	23
2.3.7.2	Pelayanan Administrasi atau Penerimaan.....	24
2.3.7.3	Pelayanan Tenaga Medis atau dokter Gigi.....	24
2.3.7.4	Pelayanan Tenaga Para Medis atau Perawat Gigi	25
2.3.7.5	Penyedia Sarana Medis atau Non Medis.....	25
BAB 3 KERANGKA KONSEP		
3.1	Kerangka Konsep Penelitian.....	28
3.2	Narasi Kerangka Konsep Penelitian.....	29
BAB 4 METODE PENELITIAN		
4.1	Jenis Penelitian.....	30
4.2	Sarana Penelitian.....	30
4.3	Lokasi Penelitian.....	30
4.4	Waktu Penelitian.....	30
4.5	Instrumen Penelitian.....	30
4.6	Metode Pengumpulan Data.....	31
4.7	Tehnik Analisis Data.....	31
4.8	Definisi Operasional Variabel.....	31
BAB 5 HASIL PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA		
5.1	Gambaran Umum	32
5.2	Prosedur Pasien ke Poli Bedah Mulut	33
5.3	Profil Responden	35
5.4	Hasil Pengumpulan data dan Analisis data	36
BAB 6 PEMBAHASAN		
6.1	Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien terhadap Pelayanan	40
6.2	Penilaian Persepsi Pasien terhadap Pelayanan di Locket	41
6.3	Penilaian Persepsi Pasien terhadap Pelayanan di Ruang Tunggu...	42
6.4	Implikasi Hasil Penelitian	44
BAB 7 PENUTUP		
7.1	Kesimpulan	46
7.2	Saran	49
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

