

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR SINGKATAN	xii
PERNYATAAN	xiii
KATA PENGANTAR	xiv
ABSTRAK.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Ruang Lingkup Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Puskesmas	9
B. Mutu Pelayanan Kesehatan	17
C. Kepuasan Pasien	24

D. Metode Pengukuran Kepuasan Pasien PSQ	32
E. Kerangka Teori	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
A. Kerangka Konsep.....	37
B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	37
C. Rancangan/Desain Penelitian.....	43
D. Populasi dan Sampel Penelitian	43
E. Instrumen Penelitian	47
F. Prosedur Penelitian	48
G. Pengolahan dan Analisis Data.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN	53
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	53
B. Analisis Univariat	55
BAB V PEMBAHASAN.....	69
A. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cilembang Kota Tasikmalaya Berdasarkan Dimensi <i>Interpersonal Manner</i> (Perilaku Interpersonal)	69
B. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cilembang Kota Tasikmalaya Berdasarkan Dimensi <i>Technixal Quality</i> (Kualitas Teknis)	70
C. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cilembang Kota Tasikmalaya Berdasarkan Dimensi <i>Accessibility/Convenience</i> (Akses/Kenyamanan)	72

D. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cilembang Kota Tasikmalaya Berdasarkan Dimensi <i>Finances</i> (Keuangan/Aspek Finansial)	73
E. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cilembang Kota Tasikmalaya Berdasarkan Dimensi <i>Efficacy/Outcomes</i> (Keluaran/Hasil yang Didapatkan)	74
F. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cilembang Kota Tasikmalaya Berdasarkan Dimensi <i>Continuity</i> (Kesinambungan)	75
G. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cilembang Kota Tasikmalaya Berdasarkan Dimensi <i>Physical Environment</i> (Lingkungan Fisik)	77
H. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cilembang Kota Tasikmalaya Berdasarkan Dimensi <i>Availability</i> (Ketersediaan/Tidak Sulit Didapatkan)	78
I. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cilembang Kota Tasikmalaya Berdasarkan Total Perhitungan Secara Keseluruhan	80
J. Keterbatasan Penelitian.....	81
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	86

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Standar Ketenagaan Puskesmas	15
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	38
Tabel 3.2 Tabel Sampel <i>Krejcie</i> dan <i>Morgan</i>	44
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Kuisisioner	47
Tabel 3.4 Kelas Interval	52
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	56
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	57
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Layanan.....	57
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Biaya Layanan.....	58
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi <i>Interperonal Manner</i> (Perilaku Interpersonal)	59
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi <i>Technical Quality</i> (Kualitas Teknis)	60
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi <i>Accesibiliy/ Convenience</i> (Akses/Kenyamanan).....	61
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi <i>Finances</i> (Keuangan/Aspek Finansial)	62
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi <i>Efficacy/Oucomes</i> (Keluaran/Hasil yang Didapatkan).....	63

Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi <i>Continuity</i> (Kesinambungan)	64
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi <i>Physical Environment</i> (Lingkungan Fisik).....	65
Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi <i>Availability</i> (Ketersediaan/Tidak Sulit Didapatkan)	66
Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cilembang Kota Tasikmalaya	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori	36
Gambar 3.1 Kerangka Konsep	37
Gambar 4.1 Peta Wilayah Kerja Puskesmas Cilembang.....	53