

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
PERNYATAAN.....	xiii
KATA PENGANTAR.....	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan.....	5
D. Ruang Lingkup.....	6
E. Manfaat penelitian.....	7
A. Puskesmas	8
B. Kualitas.....	18
C. Pelayanan Kesehatan.....	21
D. Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	22
E. Kepuasan Pasien.....	28
F. Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien	31
G. Tingkat Kepuasan Pasien	33

H. Kerangka Teori.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Kerangka Konsep	36
B. Hipotesis Penelitian.....	37
C. Variabel Penelitian	37
D. Definisi Operasional.....	38
E. Metode Penelitian.....	41
F. Populasi dan Sampel Penelitian	41
G. Instrumen Penelitian.....	44
H. Prosedur Penelitian.....	44
I. Pengujian Validitas dan Reabilitas.....	45
J. Pengolahan dan Analisis Data	49
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	58
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	58
B. Karakter Responden	59
C. Kualitas Pelayanan	60
D. Kepuasan	74
E. Analisis Bivariat Penelitian	88
BAB V PEMBAHASAN	94
A. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi Reliability (kehandalan) dengan kepuasan pasien	94
B. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi Responsivness (ketanggapan) dengan kepuasan pasien	96
C. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi assurance (jaminan) dengan kepuasan pasien.....	97

D. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi Empathy (perhatian) dengan kepuasan pasien.....	99
E. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi Tangibles (bukti fisik) dengan kepuasan pasien.....	101
F. Keterbatasan Penelitian	103
Dalam penelitian ini peneliti memiliki beberapa keterbatasan yang mungkin membuat penulisan ini kurang sempurna, diantaranya yaitu :	103
1. Penelitian ini hanya melihat dari satu sudut pandang saja yaitu dari sudut pandang jawaban pasien tidak disertai pendapat petugas maupun kebijakan kepala puskesmas serta penelitian ini tidak disertai dengan observasi.	103
2. Penelitian ini dilakukan dalam waktu yang singkat sehingga penilaian kualitas pelayanan hanya dinilai pada saat responden menjawab pertanyaan dari kuesioner saja tidak dilakukan secara berkesinambungan.....	103
3. Karena penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup maka responden hanya dapat menjawab pertanyaan sesuai dengan pertanyaan yang diajukan peneliti tidak bisa menggali lebih dalam mengenai kualitas pelayanan di Puskesmas.....	103
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	104
A. Kesimpulan.....	104
B. Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN.....	108

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Variable.....	38
Tabel 3.2 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	46
Tabel 3.3 Uji Validitas Kepuasan Pasien.....	47
Tabel 3.4 Hasil Uji Reabilitas	49
Tabel 4.1 Data Responden Penelitian	59
Tabel 4.2 Data Usia Responden.....	60
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Item Pertanyaan Dimensi Kehandalan	61
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)	63
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Item Pertanyaan Dimensi Ketanggapan	63
Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi <i>Responsivness</i> (Ketanggapan)	66
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Item Pertanyaan Dimensi Jaminan.....	66
Tabel 4.8 Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	68
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Item Pertanyaan Dimensi Perhatian	69
Tabel 4.10 Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i> (Perhatian)	71
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Item Pertanyaan Dimensi Bukti Fisik.....	72
Tabel 4.12 Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	74
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Item Pertanyaan Dimensi Kehandalan	75
Tabel 4.14 Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)	77
Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Item Pertanyaan Dimensi Ketanggapan	77
Tabel 4.16 Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Berdasarkan Dimensi <i>Responsivness</i> (Ketanggapan)	80
Tabel 4.17 Distribusi Frekuensi Item Pertanyaan Dimensi Jaminan.....	80

Tabel 4.18 Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	82
Tabel 4.19 Distribusi Frekuensi Item Pertanyaan Dimensi Perhatian	83
Tabel 4.20 Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i> (Perhatian)	85
Tabel 4.21 Distribusi Frekuensi Item Pertanyaan Dimensi Bukti Fisik.....	86
Tabel 4.22 Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	88
Tabel 4.23 Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)	89
Tabel 4.24 Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi <i>Responsivness</i> (Ketanggapan).....	90
Tabel 4.25 Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	91
Tabel 4.26 Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i> (Perhatian)	92
Tabel 4.27 Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur pelayanan rawat jalan puskesmas	17
Gambar 2.2 Kerangka Teori Parasuraman dan Kerangka Teori Simamora.....	35
Gambar 3.1 Kerangka Konsep	36