

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
1. Tujuan Umum.....	5
2. Tujuan Khusus.....	5
D. Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1. Lingkup Masalah	6
2. Lingkup Metode	6
3. Lingkup Keilmuan.....	6
4. Lingkup Tempat	6
5. Lingkup Sasaran	6
6. Lingkup Waktu.....	6
E. Manfaat Penelitian	7
1. Bagi Peneliti	7
2. Bagi Puskesmas	7
3. Bagi Program Studi Kesehatan Masyarakat	7

4. Bagi Peneliti Lain	7
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Mutu Pelayanan Kesehatan	8
1. Pengertian Mutu Pelayanan Kesehatan	8
2. Dimensi-dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan.....	8
3. Unsur-unsur Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan	10
4. Syarat Kepuasan dalam Mutu Pelayanan Kesehatan.....	11
B. Kepuasan Pasien.....	11
1. Pengertian Kepuasan Pasien.....	11
2. Faktor-faktor Kepuasan Pasien	12
3. Aspek-aspek Kepuasan Pasien	13
4. Indikator Kepuasan Pasien	14
5. Pengukuran Kepuasan Pasien.....	15
C. Tuberkulosis.....	17
1. Pengertian Tuberkulosis	17
2. Etiologi dan Transmisi	18
3. Faktor Risiko	19
4. Gejala Klinis TB Paru	20
5. Diagnosis Tuberkulosis	20
D. Kerangka Teori.....	22
BAB III.....	23
METODE PENELITIAN	23
A. Kerangka Konsep	23
B. Hipotesis Penelitian.....	23
C. Variabel Penelitian	24
D. Definisi Operasional.....	25

E. Rancangan / Desain Penelitian.....	28
F. Populasi dan Sampel	28
G. Instrumen Penelitian.....	30
H. Prosedur Penelitian.....	35
I. Pengolahan dan Analisis Data.....	37
BAB IV	41
HASIL PENELITIAN	41
A. Gambaran Umum Puskesmas Cipondoh Kota Tangerang.....	41
1. Letak Geografis	41
2. Demografi.....	42
3. Angka Kesakitan	43
4. Angka Kesakitan TB Paru	44
B. Analisis Univariat.....	46
1. Karakteristik Responden	46
2. Mutu Pelayanan Kesehatan	48
3. Kepuasan Pasien.....	55
C. Analisis Bivariat	62
1. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) dengan Kepuasan Pasien Tuberkulosis Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) di Puskesmas Cipondoh Kota Tangerang	62
2. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) dengan Kepuasan Pasien Tuberkulosis Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) di Puskesmas Cipondoh Kota Tangerang	63
3. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) dengan Kepuasan Pasien Tuberkulosis Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) di Puskesmas Cipondoh Kota Tangerang.....	64
4. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi Empati (<i>Empathy</i>) dengan Kepuasan Pasien Tuberkulosis Dimensi Empati (<i>Empathy</i>) di Puskesmas Cipondoh Kota Tangerang	65
5. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) dengan Kepuasan Pasien Tuberkulosis Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) di Puskesmas Cipondoh Kota Tangerang	66

BAB V.....	67
PEMBAHASAN	67
A. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) dengan Kepuasan Pasien Tuberkulosis Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) di Puskesmas Cipondoh Kota Tangerang	67
B. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) dengan Kepuasan Pasien Tuberkulosis Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) di Puskesmas Cipondoh Kota Tangerang	68
C. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) dengan Kepuasan Pasien Tuberkulosis Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) di Puskesmas Cipondoh Kota Tangerang	70
D. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi Empati (<i>Empathy</i>) dengan Kepuasan Pasien Tuberkulosis Dimensi Empati (<i>Empathy</i>) di Puskesmas Cipondoh Kota Tangerang	72
E. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) dengan Kepuasan Pasien Tuberkulosis Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) di Puskesmas Cipondoh Kota Tangerang	73
BAB VI.....	76
SIMPULAN DAN SARAN	76
A. Simpulan	76
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	