

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
RIWAYAT HIDUP	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABSTRAK	xv
BAB 1 <u>P</u>ENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II <u>T</u>INJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Mutu Pelayanan Kesehatan	8
B. Puskesmas.....	24
C. Kerangka Teori	29
BAB III <u>M</u>ETODE PENELITIAN	30
A. Kerangka Konsep	30
B. Variabel Penelitian	30
C. Metode Penelitian	30
D. Definisi Operasional	31
E. Populasi dan Sampel.....	32
F. Teknik Pengambilan Sampel	33

G. Instrumen Penelitian	34
H. Teknik Pengumpulan data	34
I. Prosedur Penelitian	35
J. Pengolahan Data dan Analisis data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	40
A. Profil Puskesmas Panumbangan.....	40
B. Hasil Penelitian.....	42
BAB V PEMBAHASAN	51
A. Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Panumbangan pada Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>).....	51
B. Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Panumbangan pada Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	52
C. Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Panumbangan pada Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	54
D. Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Panumbangan pada Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	55
E. Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Panumbangan pada Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	56
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	58
A. Simpulan.....	57
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional	31
Tabel 3.2 Uji Validitas	38
Tabel 3.3 Uji Reliabilitas	39
Tabel 4.1 Tenaga Kesehatan di Sarana Pelayanan Wilayah Kerja Puskesmas Panumbangan.....	41
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Jenis Kelamin di Puskesmas Panumbangan Tahun 2024.....	42
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Umur di Puskesmas Panumbangan Tahun 2024	43
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Langsung) di Puskesmas Panumbangan Tahun 2024	43
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Kategori Skor Jawaban Responden pada Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>) di Puskesmas Panumbangan Tahun 2024	44
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden berdasarkan Dimensi <i>Realiability</i> (Kehandalan) di Puskesmas Panumbangan Tahun 2024	45
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Kategori Skor Jawaban Responden pada Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>) di Puskesmas Panumbangan Tahun 2024	46
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) di Puskesmas Panumbangan Tahun 2024	46
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Kategori Skor Jawaban Responden pada Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) di Puskesmas Panumbangan Tahun 2024	47

Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) di Puskesmas Panumbangan Tahun 2024	48
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Kategori Skor Jawaban Responden pada Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) di Puskesmas Panumbangan Tahun 2024	49
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden berdasarkan Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati) di Puskesmas Panumbangan Tahun 2024	49
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Kategori Skor Jawaban Responden pada Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>) di Puskesmas Panumbangan Tahun 2024	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	29
Gambar 3.1 Kerangka Konsep.....	30