

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
LEMBAR PERNYATAAN	xiii
KATA PENGANTAR.....	xiv
ABSTRAK/RINGKASAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Ruang Lingkup Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN TEORI.....	10

A. Puskesmas	10
B. Kepuasan Pasien	13
C. Mutu/Kualitas Layanan.....	19
D. Model SERVQUAL.....	30
E. <i>Customer Satisfaction Indeks (CSI)</i>	37
F. Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	39
G. Kerangka Teori	44
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Kerangka Konsep.....	45
B. Variabel Penelitian dan Definisi Istilah	45
C. Desain Penelitian	47
D. Populasi dan Sampel	48
E. Instrumen Penelitian	49
F. Prosedur Penelitian	50
G. Pengumpulan Data	53
H. Pengolahan Data	54
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	63
A. Gambaran Lokasi Penelitian	63
B. Hasil Penelitian	68
1. Karakteristik Responden.....	68

2. Karakteristik Informan.....	72
3. Analisis Metode SERVQUAL.....	73
4. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	115
5. Mutu Layanan Berdasarkan Perspektif Provider	120
BAB V PEMBAHASAN	129
A. Pembahasan.....	129
B. Keterbatasan Penelitian.....	163
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	165
A. Kesimpulan	165
B. Saran	168
DAFTAR PUSTAKA	171
LAMPIRAN.....	174

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Kriteria Tingkat Kepuasan Berdasarkan Nilai CSI.....	39
Tabel 4. 1	Jumlah Tenaga di Puskesmas Panglayungan.....	65
Tabel 4. 2	Sarana Ruangan di UPTD Puskesmas Panglayungan.....	66
Tabel 4. 3	Prasarana di UPTD Puskesmas Panglayungan	67
Tabel 4. 4	Peralatan yang Tersedia di UPTD Puskesmas Panglayungan	68
Tabel 4. 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel 4. 6	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	69
Tabel 4. 7	Distribusi Frekuensi Usia Responden.....	69
Tabel 4. 8	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	70
Tabel 4. 9	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	70
Tabel 4. 10	Jenis Pekerjaan Responden yang Bekerja.....	71
Tabel 4. 11	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan	71
Tabel 4. 12	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna JKN.....	72
Tabel 4. 13	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kunjungan	72
Tabel 4. 14	Karakteristik Informan.....	73
Tabel 4. 15	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Penilaian Kepentingan (Harapan) Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	74
Tabel 4. 16	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Penilaian Kepentingan (Harapan) Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan)	75

Tabel 4. 17	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Penilaian Kepentingan (Harapan) Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	75
Tabel 4. 18	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Penilaian Kepentingan (Harapan) Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)..	76
Tabel 4. 19	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Penilaian Kepentingan (Harapan) Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)..	77
Tabel 4. 20	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Penilaian Kinerja (Kenyataan) Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	78
Tabel 4. 21	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Penilaian Kinerja (Kenyataan) Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan).....	79
Tabel 4. 22	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Penilaian Kinerja (Kenyataan) Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	80
Tabel 4. 23	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Penilaian Kinerja (Kenyataan) Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	81
Tabel 4. 24	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Penilaian Kinerja (Kenyataan) Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i> (Empati).....	81
Tabel 4. 25	Hasil Selisih Rata-Rata Penilaian Kepentingan (Harapan) dan Kinerja (Kenyataan) Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	83
Tabel 4. 26	Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) pada Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	83

Tabel 4. 27	Hasil Selisih Rata-Rata Penilaian Kepentingan (Harapan) dan Kinerja (Kenyataan) Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan).....	91
Tabel 4. 28	Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) pada Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan)	91
Tabel 4. 29	Hasil Selisih Rata-Rata Penilaian Kepentingan (Harapan) dan Kinerja (Kenyataan) Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	99
Tabel 4. 30	Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) pada Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	99
Tabel 4. 31	Hasil Selisih Rata-Rata Penilaian Kepentingan (Harapan) dan Kinerja (Kenyataan) Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	105
Tabel 4. 32	Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) pada Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	105
Tabel 4. 33	Hasil Selisih Rata-Rata Penilaian Kepentingan (Harapan) dan Kinerja (Kenyataan) Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	109
Tabel 4. 34	Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) pada Dimensi <i>Empathy</i> (Jaminan)	109
Tabel 4. 35	Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Seluruh Dimensi SERVQUAL	114
Tabel 4. 36	Nilai Rata-Rata Kepentingan (Harapan) dan Kinerja (Kenyataan) Berdasarkan 5 Dimensi SERVQUAL	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya Tahun 2021 - 2024.....	3
Gambar 1. 2	Puskesmas yang Mengalami Penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kota Tasikmalaya	4
Gambar 1. 3	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Panglayungan Tahun 2024.....	5
Gambar 2. 1	Parasuramant <i>Gap Models</i>	32
Gambar 2. 2	<i>Gap 1 : Knowledge Gap</i>	33
Gambar 2. 3	<i>Gap 2 : Standard Gap</i>	34
Gambar 2. 4	<i>Gap 3 : Delivery Gap</i>	34
Gambar 2. 5	<i>Gap 4 : Communication Gap</i>	35
Gambar 2. 6	<i>Gap 5 : Service Gap</i>	36
Gambar 2. 7	Diagram Kartesius IPA.....	42
Gambar 3. 1	Kerangka Konsep	45
Gambar 4. 1	Peta Wilayah Kelurahan Panglayungan	65
Gambar 4. 2	Struktur Organisasi UPTD Puskesmas Panglayungan	65
Gambar 4. 3	Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	117

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	174
Lampiran 2	Pedoman Wawancara	177
Lampiran 3	Surat Penelitian.....	179
Lampiran 4	Keluhan Pasien	180
Lampiran 5	Matriks Reduksi Keluhan Pasien.....	199
Lampiran 6	Matriks Reduksi Konfirmasi Keluhan Pasien	268
Lampiran 7	Validasi Data	311
Lampiran 8	Dokumentasi.....	337
Lampiran 9	Hasil Cek Plagiarisme	339
Lampiran 10	SK Pembimbing.....	340
Lampiran 11	Kartu Bimbingan	341