

Daftar Isi

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
SURAT KESEDIAN	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori.....	6
1. Kepuasan.....	6
a. Teori kepuasan	6
b. Kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien.....	7
c. Karakteristik pasien.....	11
d. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien.....	13
2. Puskesmas	15
a. Pengertian Puskesmas	15
b. Puskesmas Demak I	16
c. Pelayanan Puskesmas Demak I.....	16

d. Sarana Prasarana	17
e. Acuan Biaya Keperawatan.....	17
f. Ketenagaan.....	18
3. Hubungan tingkat kepuasan pasien dengan pelayanan kesehatan gigi dan mulut	20
B. Kerangka Teori.....	21
C. Kerangka Konsep.....	22
D. Pertanyaan Penelitian	22
BAB III. METODE PENELITIAN	23
A. Jenis Penelitian dan Rancangan Penelitian	23
B. Variabel dan Definisi Operasional.....	23
1. Variabel.....	23
a. Variabel Bebas	23
b. Variabel Terikat	24
2. Definisi Operasional	24
a. Kualitas Pelayanan.....	24
b. Tingkat kepuasan Pasien.....	32
C. Populasi dan Sampel.....	33
1. Populasi.....	33
2. Sampel.....	33
D. Instrument dan Bahan Penelitian	35
1. Instrument	35
2. Bahan penelitian.....	35
E. Langkah Penelitian	35
1. Studi Pendahuluan	35
2. Perijinan ke Puskesmas Demak I.....	36
3. Pembuatan Kuisisioner.....	36

4. Uji Validitas dan Realibilitas.....	36
5. Pelaksanaan.....	36
6. Pengolahan data.....	37
F. Alur Penelitian.....	37
G. Tempat dan Waktu.....	37
H. Analisis Hasil.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Hasil Penelitian.....	39
1. Karakteristik Pasien Poliklinik Gigi Puskesmas Demak I, Kabupaten Demak.....	34
1. Umur	39
2. Jenis kelamin.....	40
3. Pendidikan terakhir.....	41
4. Pekerjaan.....	42
5. Penghasilan.....	44
2. Hasil Penelitian Tentang Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	36
a. Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>)	45
b. Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Tampilan Fisik (<i>Tangible</i>)	46
c. Kepuasan Pasien Terhadap Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	47
d. Kepuasan pasien Terhadap Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	48
e. Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Kepedulian (<i>Empathy</i>)	49
f. Dimensi kepuasan pasien di Balai Pengobatan Gigi dan Mulut Puskesmas Demak I.....	50

B. Pembahasan.....	51
1. Analisis karakteristik pasien Poliklinik Gigi Puskesmas Demak III.....	51
a. Distribusi Umur.....	51
b. Distribusi Jenis Kelamin	53
c. Distribusi Pendidikan	54
d. Distribusi Pekerjaan.....	56
e. Distribusi Penghasilan.....	57
2. Analisis kepuasan pasien terhadap dimensi kehandalan (<i>Reliability</i>)	59
3. Analisis kepuasan pasien terhadap dimensi tampilan fisik (<i>Tangible</i>).	62
4. Analisis kepuasan pasien terhadap dimensi daya tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	65
5. Analisis kepuasan pasien terhadap dimensi jaminan (<i>Assurance</i>)	66
6. Analisis kepuasan pasien terhadap dimensi kepedulian (<i>emphaty</i>)	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	73