

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR TABEL	viii
INTI SARI	ix
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. LATAR BELAKANG MASALAH	1
B. PERUMUSAN MASALAH	7
C. TUJUAN PENELITIAN	7
D. MANFAAT DAN KEASLIAN PENELITIAN	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 9
A. PUSKESMAS	9
1. Definisi	9
2. Sejarah Perkembangan Puskesmas	10
3. Fungsi, Tugas dan Tanggungjawab Puskesmas	12
B. PELAYANAN KESEHATAN	13
1. Definisi Pelayanan Kesehatan	13
2. Kualitas Pelayanan Kesehatan	14
3. Dimensi Kepuasan	16
C. PERSEPSI	17
 BAB III METODE PENELITIAN	 20
A. JENIS PENELITIAN	20
B. SUBJEK DAN LOKASI PENELITIAN	20
C. VARIABEL DAN DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL	21
D. CARA DAN INSTRUMEN PENELITIAN	22
1. Observasi	22
2. Wawancara	23
E. JALANNYA PENELITIAN	24
F. ANALISIS	24
G. VALIDITAS DAN RELIABILITAS	25
H. KETERBATASAN PENELITIAN	26

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	27
A. ANALISIS DESKRIPTIF	27
1. Gambaran wilayah penelitian	27
2. Gambaran Subjek Penelitian	30
B. PERSEPSI TOKOH MASYARAKAT	33
1. Persepsi tokoh masyarakat tentang pemakai jasa puskesmas	33
2. Harapan masyarakat terhadap puskesmas	36
3. Kedudukan puskesmas di masyarakat	39
C. PERSEPSI PEMAKAI JASA PUSKESMAS	40
1. Alasan pemakai jasa memilih berkunjung ke Puskesmas	40
2. Persepsi terhadap obat dan pengobatan	42
3. Persepsi pemakai jasa terhadap pelayanan kesehatan yang bermutu	43
D. PEMBAHASAN	45
1. Kedudukan Puskesmas di masyarakat	45
2. Pelayanan kesehatan oleh Puskesmas	48
BAB V PENUTUP	51
A. KESIMPULAN	51
B. SARAN-SARAN	52

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	27
A. ANALISIS DESKRIPTIF	27
1. Gambaran wilayah penelitian	27
2. Gambaran Subjek Penelitian	30
B. PERSEPSI TOKOH MASYARAKAT	33
1. Persepsi tokoh masyarakat tentang pemakai jasa puskesmas	33
2. Harapan masyarakat terhadap puskesmas	36
3. Kedudukan puskesmas di masyarakat	39
C. PERSEPSI PEMAKAI JASA PUSKESMAS	40
1. Alasan pemakai jasa memilih berkunjung ke Puskesmas	40
2. Persepsi terhadap obat dan pengobatan	42
3. Persepsi pemakai jasa terhadap pelayanan kesehatan yang bermutu	43
D. PEMBAHASAN	45
1. Kedudukan Puskesmas di masyarakat	45
2. Pelayanan kesehatan oleh Puskesmas	48
BAB V PENUTUP	51
A. KESIMPULAN	51
B. SARAN-SARAN	52

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN