

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
INTISARI .....	viii
ABSTRACT .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Permasalahan Penelitian.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Keaslian Penelitian .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Tinjauan Pustaka .....	18
2.1.1 Peraturan Pelaksanaan Puskesmas .....	18
2.1.2 Aksesibilitas .....	20
2.1.3 Pelayanan Publik .....	24
2.1.4 Pelayanan Kesehatan Publik .....	31
2.1.5 Persepsi .....	33
2.1.6 Kepuasan terhadap Pelayanan Publik .....	36
2.1.6.1 Kepuasan Publik terhadap Pelayanan Kesehatan .....	36
2.1.6.2 Indeks Kepuasan Pelayanan Publik .....	38
2.2 Landasan Teori .....	44
2.3 Kerangka Pemikiran .....	46
2.4 Hipotesis Penelitian.....	48

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Metode Penelitian.....	49
3.2 Sumber Data Penelitian .....	50
3.3 Instrumen Penelitian.....	51
3.4 Subjek Penelitian .....	52
3.5 Populasi dan sampel .....	52
3.5.1 Populasi .....	52
3.5.2 Sampel.....	52
3.6 Variabel Penelitian .....	54
3.7 Pengolahan dan Analisis Data.....	55
3.7.1 Uji Validitas .....	56
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	59
3.7.3 Analisis Statistik.....	60
3.8 Definisi Operasional.....	63

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Objek Penelitian.....	66
4.1.1 Profil Wilayah Responden .....	66
4.1.2 Profil Puskesmas .....	71
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....	74
4.2.1 Karakteristik Responden .....	75
4.2.2 Deskripsi Persepsi Pelayanan Kesehatan .....	85
4.3 Hubungan Karakteristik Tingkat Pendidikan Pengguna Layanan Kesehatan dengan Kepuasan .....	106
4.4 Hubungan Karakteristik Penghasilan Pengguna Layanan Kesehatan Dengan Kepuasan.....	114
4.5 Perbedaan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan .....	119
4.6 Kepuasan Pasien menurut Tingkat Pendidikan, dan Tingkat Pendapatan dengan Variabel Kontrol .....	123

## **BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI**

5.1 Simpulan.....	134
5.2 Rekomendasi .....	136
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>138</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>144</b>