

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| LEMBAR PENGESAHAN..... | ii |
| LEMBAR PERNYATAAN..... | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR TABEL..... | x |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| DAFTAR SINGKATAN KATA..... | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiv |
| INTISARI..... | xv |
| ABSTRACT..... | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 3 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 3 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 3 |
| E. Keaslian Penelitian..... | 4 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 6 |
| A. Teori Pelayanan Jasa..... | 6 |
| B. Definisi Kualitas Jasa..... | 8 |
| C. Model Kualitas Jasa..... | 8 |
| D. Kualitas Jasa Atau Mutu Pelayanan..... | 11 |

| | |
|---|-----------|
| E. Dimensi Kualitas Pelayanan..... | 12 |
| F. Teori Kepuasan Pelanggan..... | 14 |
| G. Hubungan Pelayanan Jasa Dengan Kepuasan Pelanggan..... | 16 |
| H. Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Kesehatan..... | 17 |
| I. Kerangka Konsep Penelitian..... | 20 |
| J. Metode <i>Importance Performance Analysis</i> | 20 |
| K. Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> | 24 |
| L. Keterangan Empiris..... | 25 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 26 |
| A. Rancangan Penelitian..... | 26 |
| B. Instrumen Penelitian..... | 27 |
| C. Tempat dan Subjek Penelitian..... | 28 |
| D. Definisi Operasional..... | 30 |
| E. Langkah-langkah Pengolahan Data..... | 31 |
| 1. Uji Validitas Instrumen Penelitian..... | 31 |
| 2. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian..... | 33 |
| 3. Analisis Deskriptif..... | 34 |
| 4. <i>Importance Performance Analysis</i> | 34 |
| 5. <i>Customer Satisfaction Index</i> | 36 |
| F. Jalannya Penelitian..... | 37 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 39 |
| A. Pengumpulan Data..... | 39 |
| B. Analisis Informasi Demografi Responden..... | 40 |
| C. Analisis Uji Validitas..... | 46 |
| D. Analisis Uji Reliabilitas..... | 47 |

| | |
|--|-----|
| E. Analisis <i>Gap Performance-Importance</i> (Gap P-I)..... | 48 |
| F. Analisis Kesesuaian Variabel <i>Importance</i> Dan <i>Performance</i> | 53 |
| G. Analisa Metode <i>Importance Performance Analysis</i> | 54 |
| H. Rekomendasi Langkah Sesuai Hasil Analisa..... | 60 |
| 1. Kuadran I (Prioritas Utama)..... | 60 |
| 2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)..... | 61 |
| 3. Kuadran III (Prioritas Rendah)..... | 65 |
| 4. Kuadran IV (Berlebihan)..... | 68 |
| I. Analisa Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> | 69 |
| J. Analisa IPA dan CSI Pada Tiap Puskesmas..... | 76 |
| 1. Puskesmas Seyegan..... | 77 |
| 2. Puskesmas Gamping I..... | 80 |
| 3. Puskesmas Sleman..... | 85 |
| 4. Puskesmas Berbah..... | 89 |
| 5. Puskesmas Depok I..... | 93 |
| 6. Puskesmas Mlati I..... | 97 |
| K. Keterbatasan Penelitian..... | 101 |
| BAB V PENUTUP..... | 103 |
| A. Kesimpulan..... | 103 |
| B. Saran..... | 103 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 104 |
| LAMPIRAN..... | 107 |
| RINGKASAN TESIS..... | 119 |
| SUMMARY..... | 127 |
| NASKAH PUBLIKASI..... | 135 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1. Keaslian Penelitian..... | 5 |
| Tabel 2. Perhitungan Sampel Dengan Tabel <i>Krejcie's</i> | 29 |
| Tabel 3. Tempat Pengambilan Data..... | 29 |
| Tabel 4. Skor Penilaian Tingkat Kinerja Dan Kepentingan (Supranto, 2009)..... | 34 |
| Tabel 5. Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i> (Susan, 2014)..... | 37 |
| Tabel 6. Sebaran Responden Hasil Penelitian..... | 39 |
| Tabel 7. Karakteristik Responden Peserta JKN Pengguna Puskesmas..... | 41 |
| Tabel 8. Hasil Uji Validitas Kuisioner..... | 47 |
| Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas Kuisioner..... | 48 |
| Tabel 10. Perhitungan <i>Gap Performance-Importance</i> Tiap Pertanyaan..... | 49 |
| Tabel 11. Perhitungan <i>Gap Performance-Importance</i> Keseluruhan..... | 51 |
| Tabel 12. Tingkat Kesesuaian Pelayanan Puskesmas Tiap Atribut..... | 54 |
| Tabel 13. Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)..... | 70 |
| Tabel 14. Penilaian Kinerja dan Harapan di Puskesmas Seyegan..... | 77 |
| Tabel 15. Perhitungan CSI di Puskesmas Seyegan..... | 79 |
| Tabel 16. Penilaian Kinerja dan Harapan di Puskesmas Gamping I..... | 81 |
| Tabel 17. Perhitungan CSI di Puskesmas Gamping I..... | 83 |
| Tabel 18. Penilaian Kinerja dan Harapan di Puskesmas Sleman..... | 85 |
| Tabel 19. Perhitungan CSI di Puskesmas Sleman..... | 87 |
| Tabel 20. Penilaian Kinerja dan Harapan di Puskesmas Berbah..... | 89 |

| | |
|---|-----|
| Tabel 21. Perhitungan CSI di Puskesmas Berbah..... | 92 |
| Tabel 22. Penilaian Kinerja dan Harapan di Puskesmas Depok I..... | 94 |
| Tabel 23. Perhitungan CSI di Puskesmas Depok I..... | 96 |
| Tabel 24. Penilaian Kinerja dan Harapan di Puskesmas Mlati I..... | 98 |
| Tabel 25. Perhitungan CSI di Puskesmas Mlati I..... | 100 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1. Kualitas Jasa Yang Diharapkan (Faraby,2010)..... | 11 |
| Gambar 2. Kerangka Konsep Penelitian..... | 20 |
| Gambar 3. Diagram Kartesius IPA (Silva dan Fernandes, 2010)..... | 22 |
| Gambar 4. Diagram Kartesius IPA (Silva dan Fernandes, 2010)..... | 35 |
| Gambar 5. Jalannya Penelitian..... | 38 |
| Gambar 6. Diagram Kartesius IPA Pasien JKN Pengguna Puskesmas..... | 57 |
| Gambar 7. Diagram Kartesius IPA di Puskesmas Seyegan..... | 78 |
| Gambar 8. Diagram Kartesius IPA di Puskesmas Gamping I..... | 82 |
| Gambar 9. Diagram Kartesius IPA di Puskesmas Sleman..... | 86 |
| Gambar 10. Diagram Kartesius IPA di Puskesmas Berbah..... | 91 |
| Gambar 11. Diagram Kartesius IPA di Puskesmas Depok I..... | 95 |
| Gambar 12. Diagram Kartesius IPA di Puskesmas Mlati I..... | 99 |

DAFTAR SINGKATAN KATA

1. Puskesmas : Pusat Kesehatan Masyarakat.
2. JKN : Jaminan Kesehatan Nasional
3. IPA : *Importance Performance Analysis.*
4. CSI : *Customer Service Index.*
5. PHC : *Public Health Center.*
6. UU : Undang-undang.
7. IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat.

DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|-------------|---|-----|
| Lampiran 1. | Kuesioner Penelitian..... | 107 |
| Lampiran 2. | Sebaran Karakteristik Responden..... | 113 |
| Lampiran 3. | Hasil Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Kuisisioner..... | 115 |
| Lampiran 4. | Surat Ijin Penelitian Dari Bappeda Kabupaten Sleman..... | 118 |