

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
INTISARI.....	xii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Permasalahan Penelitian .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.5 Keaslian Penelitian.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>16</b>
2.1 Persepsi Masyarakat.....	16
2.2 Kepuasan Masyarakat .....	21
2.2.1 Kepuasan Yang Mengacu Pada Penerapan Standar Dan Kode Etik Profesi .....	25
2.2.2 Komponen Kepuasan Pasien.....	26
2.2.3 Ciri-Ciri Konsumen yang Puas .....	27
2.2.4 Elemen Kepuasan Pasien .....	28
2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	31
2.4 Masyarakat Miskin.....	34
2.5 Penyebab Kemiskinan.....	40
2.6 Pelayanan Kesehatan.....	43
2.7 Kualitas Pelayanan Publik .....	51

2.8 Kesehatan Masyarakat .....	53
2.9 Puskesmas .....	56
2.10 Tujuan dan Fungsi Puskesmas .....	60
2.11 Kerangka Pemikiran.....	61
2.12 Pertanyaan Penelitian.....	62
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>64</b>
3.1 Jenis Dan Rancangan Penelitian .....	64
3.2 Waktu Dan Lokasi Penelitian .....	64
3.3 Populasi Penelitian.....	64
3.4 Sampel Penelitian.....	65
3.5 Variabel Penelitian.....	66
3.6 Tehnik Pengumpulan Data.....	67
3.6.1 Observasi.....	67
3.6.2 Wawancara.....	67
3.7 Unsur dan Dimensi dalam menyusun Kategori Kepuasan.....	67
3.8 Pengelolaan Dan Analisis Data.....	69
3.8.1 Pengelolaan Data .....	69
3.8.1 Analisis Data .....	69
3.9 Definisi Operasional .....	71
<b>BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>75</b>
4.1 Gambaran Umum Puskesmas 4 Kota Palembang.....	75
4.1.1 Profil Puskesmas 4 Ulu Kota Palembang .....	75
4.1.2 Visi dan Misi Puskesmas 4 Ulu Kota Palembang.....	76
4.2 Karakteristik Responden .....	77
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	77
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	78
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan ...	79
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .....	81
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>82</b>
5.1 Persepsi Masyarakat Terhadap Kesehatan .....	82

5.2 Kepuasan Persepsional Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan	
.....	89
5.2.1 Variabel <i>Tangibility</i> .....	90
5.2.2 Variabel <i>Reliability</i> .....	94
5.2.3 Variabel <i>Responsiveness</i> .....	98
5.2.4 Variabel <i>Assurance</i> .....	101
5.2.5 Variabel <i>Emphaty</i> .....	104
5.3 Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Puskesmas	
4 Ulu.....	107
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>114</b>
6.1 Kesimpulan .....	114
6.2 Rekomendasi.....	114
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>xiv</b>