

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
RIWAYAT HIDUP.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Pelayanan Publik.....	5
2.2 Fasilitas Kesehatan	5
2.3 Konsep Puskesmas	6
2.4 Kepuasan Pasien	6
2.5 Kualitas Pelayanan	7
2.6 Populasi dan Sampel	8
2.6.1. Populasi	8
2.6.2. Sampel	8
2.7 Teknik Pengambilan Sampel	8
2.8 Skala Likert	9
2.9 Uji Validitas Data	10
2.10 Uji Reliabilitas Data	10
2.11 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	11
2.12 Uji Jenjang Bertanda Wilcoxon (<i>Wilcoxon Signed Rank Test</i>)	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	17
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	17

3.2	Variabel Penelitian	17
3.3	Jenis Penelitian	17
3.4	Jenis Data	18
3.5	Teknik Pengumpulan Data	18
3.6	Prosedur Penelitian	18
3.7	Skema Prosedur Penelitian.....	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		20
4.1	Karakteristik Responden.....	20
4.1.1.	Banyak Data	20
4.1.2.	Karakteristik Jenis Kelamin Responden	21
4.1.3.	Karakteristik Usia Responden	21
4.1.4.	Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden	22
4.1.5.	Karakteristik Jenis Pekerjaan Responden	22
4.2	Uji Validitas Data	23
4.3	Uji Reliabilitas Data	27
4.4	Hasil Analisis Data	29
4.4.1.	Analisis Dimensi Atribut	29
4.4.2.	Analisis Kualitas Pelayanan & Kepentingan Pasien Menggunakan Metode IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	48
4.5	Uji Jenjang Bertanda Wilcoxon (<i>Wilcoxon Signed Rank Test</i>).....	56
BAB V PENUTUP.....		60
5.1	Kesimpulan	60
5.2	Saran	61
DAFTAR PUSTAKA		62
INDEKS		64
Lamp. A Uji Validitas & Uji Reliabilitas Data Menggunakan <i>Software R</i>		64
Lamp. B Tabel Uji Jenjang Bertanda <i>Wilcoxon</i> Pada Atribut Pertama Terhadap Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat		67
Lamp. C Tabel Z		70
Lamp. D Kuesioner Penelitian		71
Lamp. E Hasil Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pelayanan		75
Lamp. F Hasil Jawaban Responden Terhadap Kepentingan		79
Lamp. G Surat Izin Melaksanakan Penelitian		83
Lamp. H Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian		84
Lamp. I Surat Persetujuan Dosen Pembimbing Skripsi.....		85