

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSYARATAN GELAR.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN DAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....	iv
BIODATA PENELITI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Pembatasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Pelayanan Kesehatan	10
2.1.1 Pengertian Pelayanan Kesehatan	10
2.1.2 Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan	10
2.1.3 Kualitas Pelayanan Kesehatan	12
2.1.4 Peningkatan Mutu Pelayanan.....	12
2.1.5 Dimensi Kualitas Pelayanan	14
2.1.6 Pusat Kesehatan Masyarakat	15
2.2 Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	15
2.3 Kepuasan.....	16
2.3.1 Pengertian kepuasan	16
2.3.2 Kepuasan Pasien.....	16
2.3.3 Metode Pengukuran Kepuasan.....	18
2.3.4 Teknik Pengukuran Kepuasan	19
2.3.5 Tujuan Mengukur Kepuasan	19
2.3.6 Dimensi Kepuasan pasien	20
BAB 3 KERANGKA KONSEP.....	21
3.1 Kerangka Konsep	21
3.2 Hipotesis Penelitian.....	22
BAB 4 METODE PENELITIAN.....	23
4.1 Jenis Penelitian	23
4.2 Populasi	23

4.3 Sampel	23
4.4 Lokasi dan Waktu penelitian	23
4.5 Metode Pengumpulan Data	24
4.6. Instrumen Pengumpulan data	24
4.7 Prosedur Pengumpulan Data	24
4.8 Teknik Analisis data	25
4.9 Definisi Operasional	26
BAB 5 HASIL PENGUMPULAN DATA DAN ANALISA DATA	29
5.1 Gambaran Umum	29
5.1.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	29
5.1.2 Karakteristik Umur Responden.....	29
5.2 Hasil Pengumpulan Data dan Analisis data	30
5.2.1 Hasil Pengumpulan Data Kualitas Pelayanan Perawatan Gigi dan Mulut	30
5.2.2 Hasil Pengumpulan Data Kepuasan Pasien di Poli Gigi Puskesmas Guluk-Guluk, Sumenep.....	31
5.2.3 Analisa Data Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawatan Gigi dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Gigi Puskesmas Guluk-Guluk, Sumenep.....	32
BAB 6 PEMBAHASAN	36
6.1 Kualitas Pelayanan Perawatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi Puskesmas Guluk-Guluk Kabupaten Sumenep	36
6.2 Kepuasan Pasien di Poli Gigi Puskesmas Guluk-Guluk, Sumenep	37
6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawatan Gigi dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Gigi Puskesmas Guluk- Guluk, Sumenep	38
BAB 7 KESIMPULAN DAN SARAN	40
7.1 Kesimpulan	41
7.2 Saran	41

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN