

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSYARATAN GELAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN DAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN LEMBAR PENETAPAN PANITA PENGUJI</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN BIODATA PENELITI</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>HALAMAN DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>HALAMAN DAFTAR BAGAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	7
1.3. Pembatasan Masalah .....	9
1.4. Rumusan Masalah .....	9
1.5. Tujuan Penelitian .....	10
1.6. Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
2.1. Konsep Kepuasan.....	12
2.1.1. Pengertian Kepuasan.....	12
2.1.2. Faktor Kepuasan Pasien .....	13
2.1.3. Klasifikasi Kepuasan .....	16
2.1.4. Pengukuran Kepuasan Pasien .....	18
2.1.5. Kriteria Kepuasan .....	18
2.1.6. Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan .....	19
2.1.7. Dampak Kepuasan Pasien .....	21
2.1.8. Upaya Meningkatkan Kepuasan Pasien .....	21
2.2. Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut di poli gigi puskesmas ...	22
2.2.1. Definisi Poli gigi Puskesmas .....	22
2.2.2. Kualitas Pelayanan Kesehatan .....	22
2.2.3 Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas.	23
2.2.4. Pelayanan Dokter Gigi .....	23
2.2.5 Pelayanan Terapis Gigi Dan Mulut.....	24
2.2.4. Pelayanan Administrasi .....	24
2.2.7. Penyedia Sarana Medis dan Non Medis .....	25
<b>BAB 3 KERANGKA KONSEP</b> .....	<b>26</b>
3.1. Kerangka Konsep .....	26
3.2. Narasi .....	27
<b>BAB 4 METODE PENELITIAN</b> .....	<b>28</b>
4.1. Jenis Penelitian.....	28
4.2. Sasaran Penelitian .....	28
4.3. Lokasi Penelitian.....	29
4.4. Waktu Penelitian .....	29

4.5. Metode Penelitian .....	29
4.6. Instrumen Penghimpunan Data .....	29
4.7. Teknik Penghimpunan Data .....	29
4.8. Teknik Analisis Data .....	30
4.9. Definisi Operasional .....	31
<b>BAB 5 HASIL PENGUMPULAN DATA DAN ANALISA DATA ..</b>	<b>33</b>
5.1. Gambaran Umum .....	33
5.2. Hasil Pengumpulan Data dan Analisa Data .....	34
<b>BAB 6 PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
6.1. Kepuasan Pasien Berbasis Dimensi Kemampuan .....	42
6.2. Kepuasan Pasien Berbasis Dimensi Ketanggapan .....	43
6.3. Kepuasan Pasien Berbasis Dimensi Jaminan .....	45
6.4. Kepuasan Pasien Berbasis Dimensi Peduli .....	46
6.5. Kepuasan Pasien Berbasis Dimensi Tampilan .....	48
6.6. Tingkat Kepuasan Berdasarkan 5 Dimensi .....	49
<b>BAB 7 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>54</b>
7.1. Kesimpulan .....	54
7.2. Saran .....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	