



**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PESERTA BPJS
KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI
UPTD PUSKESMAS TEGAL SELATAN
TAHUN 2016**

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan
Pendidikan Strata 1**

**Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun

RENDY ADITYA PUTRA ARMANDA

14010110120093

**DEPARTEMEN POLITIK DAN PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

SEMARANG

2017

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rendy Aditya Putra Armanda

NIM : 14010110120093

Program : S-1 Departemen Politik dan Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul:

**Analisis Kepuasan Masyarakat Peserta BPJS Kesehatan Terhadap
Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Tegal Selatan
Tahun 2016**

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, 25 September 2017

Pembuat Pernyataan,

Rendy Aditya Putra A.

NIM. 14010110120093

PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Masyarakat Peserta BPJS Kesehatan
Terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas
Tegal Selatan Tahun 2016

Nama : Rendy Aditya Putra Armanda

NIM : 14010110120093

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1
pada Departemen Ilmu Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Universitas Diponegoro.

Dekan
Semarang, 25 September 2017
Wakil Dekan I

Dr. Sunarto, M.Si
NIP. 19660727 199203 1 001

Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si
NIP. 19610510 198902 1 002

Dosen Pembimbing:

1. Dra. Puji Astuti, M.Si (.....)

Dosen Penguji:

1. Dra. Sulistyowati, M.Si (.....)

2. Drs. Achmad Taufik, M.Si (.....)

3. Dra. Puji Astuti, M.Si (.....)

MOTTO

- “Hai orang-orang yang beriman! Mohonlah pertolongan (kepada Allah) dengan sabar dan shalat. Sungguh, Allah beserta orang-orang yang sabar”. – Al-Baqarah: 153
- “Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka, apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain) dan hanya kepada Tuhan-mulah, engkau berharap”. – Asy-Syarah: 5-8
- “Tiap-tiap usaha manusia, manfaatnya akan kembali kepada dirinya sendiri”.

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT, dalam skripsi ini penulis persembahkan kepada pihak-pihak yang telah dengan ikhlas memberikan dukungan, motivasi, dan bantuan agar dapat segera dituntaskan, yaitu kepada:

1. The one and only, Allah SWT. Terimakasih atas kesempatan dan nikmat yang selalu diberikan.
2. Ayah dan Ibunda tercinta, Sukiman dan Sunarti S.KM, sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terimakasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada ibu dan ayah yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Ayah bahagia karena kusadar, selama ini belum bisa berbuat yang lebih. Untuk Ibu dan Ayah yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasehatiku menjadi lebih baik, Terima Kasih Ibu..... Terima Kasih Ayah.....
3. Untuk adikku Risma Putri Armanda, tiada yang paling mengharukan saat kumpul, walaupun sering bertengkar tapi hal itu menjadi warna yang tak akan bisa tergantikan, terima kasih atas doa dan bantuan selama mengerjakan skripsi ini, hanya karya kecil ini yang dapat aku persembahkan. Maaf belum bisa menjadi panutan seutuhnya, tapi aku akan selalu menjadi yang terbaik untuk adikku.....

4. Pejuang S.IP : Arnelly, Dhani Rutdatin, Okka, Occa dan mohon maaf yang namanya belum saya sebutkan, kita disini semua berusaha dengan semaksimal untuk mendapatkan gelar S.IP ini dan tidak ada kata menyerah dalam mengejar gelar tersebut, walaupun kita semua telah mendapatkan gelar tersebut namun perjalanan kita masih sangat panjang untuk berjuang di luar sana, selamat berjuang kawan-kawanku semoga dilain kesempatan kita dapat dipertemukan lagi ^_^.
5. Pak Kos Darminto & Ibu, terimakasih atas pengertian, dukungan, dan motivasinya. Untuk penghuni Kos Gg. Patlot III No. 24A : Dimas Wahyudi dan Ali Syaifudin yang telah memberikan motivasi dan dukungannya.
6. Keluarga besar Ilmu Pemerintahan 2010. Ada banyak kenangan tentang masa lalu yang tidak dapat dilupakan saat berkumpul dengan teman-teman semua.

ABSTRAKSI

Program JKN diselenggarakan dengan tujuan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Kebutuhan dasar kesehatan adalah kebutuhan akan layanan kesehatan yang memungkinkan seseorang yang sakit dapat sembuh kembali sehingga ia dapat berfungsi normal sesuai usianya dan BPJS bertugas sebagai Badan Pelaksana (Bapel). Studi ini difokuskan pada evaluasi manajemen badan pelaksanaan pada Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di UPTD Puskesmas Tegal Selatan mengenai kepuasan masyarakat peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan puskesmas Tegal Selatan. Tujuan penelitian ini adalah tujuan untuk mendeskripsikan kepuasan masyarakat peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Tegal Selatan Tahun 2016.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Lokasi penelitian di UPTD Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal. Subjek penelitian adalah Karyawan Puskesmas dan Pasien Puskesmas sebanyak 160 responden. Pengumpulan data dengan wawancara mendalam, observasi dan angket. Analisis data dengan analisis univariate dan bivariate menggunakan uji statistik *Chi Square*.

Hasil penelitian menunjukkan variable dimensi tangibel, realibilitas, jaminan, daya tanggap dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan. Hal menunjukkan bahwa Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan Kota Tegal memiliki persepsi positif mengenai dimensi tangibel, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati dari *service quality*.

Diajukan saran kepada puskesmas Tegal Selatan untuk mempertahankan dimensi *service quality* yang sudah ada, serta memperbaiki beberapa hal yang masih tergolong sedang yang nantinya diharapkan akan menjadi yang tergolong tinggi. Dalam beberapa hal sudah tergolong tinggi harus dipertahankan dengan lebih baik lagi dan yang masih tergolong sedang harus ditingkatkan lagi, didalam hal ini tidak ada hal yang tergolong rendah di Puskesmas Tegal Selatan. Pada intinya pelayanan di Puskesmas Tegal Selatan sudah sangat baik akan tetapi masih ada yang harus ditingkatkan pelayanannya, supaya bisa melayani dengan baik.

Kata kunci : kepuasan masyarakat, quality service, pelayanan kesehatan.

ABSTRACT

JKN program is organized with the aim that participants benefit health care and protection to meet basic health needs. Basic need of health is the need for health services that enable a sick person to recover so that he can function normally according to his age and BPJS served as the Executing Agency (Bapel). This study focused on evaluating the conduct of management board of National Health Insurance Program (JKN) in UPTD South Tegal Public Health Center about people's satisfaction of BPJS participants to South Tegal Public Health Center service. The purpose of this study is to describe the satisfaction of BPJS participant health community to health service at UPTD South Tegal Public Health Center Year 2016.

This research is a quantitative research with cross sectional approach. Research location at UPTD South Tegal Public Health center, Tegal Municipality. Subjects of research are Public Health Center employees and Public Health Center patients as many as 160 respondents. Data collection with in-depth interviews, observation and questionnaire. Analysis of data by univariate and bivariate analysis using Chi Square statistical test.

Result of research shows that tangible dimension, reliability, assurance, responsiveness and empathy have positive and significant influence to level of satisfaction of BPJS Health participants to health service in South Tegal Public Health Center. This shows that Patient of BPJS Health in South Tegal Public Health Center Tegal Municipality has positive perception about tangible dimension, reliability, responsiveness, guarantee and empathy from service quality.

Advised to South Tegal Public Health Center to maintain existing service quality dimension, and improve some things that are still classified as being medium Which is expected to become high. In some cases it has been considered to be better maintained and still classified as moderate should be increased again, in this case there is no such thing as low in Puskesmas Tegal Selatan. In essence, the service at Puskesmas Tegal Selatan is very good but there is still to be improved service, so that can serve well.

Keywords: public satisfaction, service quality, health services.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya serta Shalawat dan Salam penulis panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Kepuasan Masyarakat Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Tegal Selatan Tahun 2016”**.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S-1 pada Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan semangat dari banyak pihak. Pada kesempatan ini penulis bermaksud dengan tulus menyampaikan penghargaan dan ungkapan terima kasih kepada :

1. Allah S.W.T. atas segala limpahan Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Dr. Sunarto, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Dra. Puji Astuti, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dalam penyusunan penulisan skripsi ini.
4. Dra. Sulistyowati, M.Si dan Drs. Achmad Taufik, M.Si sebagai Penguji yang telah memberikan masukan agar skripsi saya bisa lebih baik dan komprehensif.
5. Ibu Dr. Kushandajani, M.Si selaku Ketua Departemen Politik dan Pemerintahan dan juga kepada Ibu Dra. Puji Astuti, M.Si selaku Wakil Ketua Departemen Politik dan Pemerintahan yang selalu bersabar dalam menghadapi berbagai macam tingkah laku mahasiswa khususnya mahasiswa angkatan akhir (2010). Terimakasih telah memberikan arahan kepada saya untuk dapat memulai perjuangan kembali hingga studi ini tuntas.

6. Ibu Dra. Rr. Hermeni S., M.Si selaku Dosen Wali yang selalu bersabar dan baik hati dalam memberikan semangat, wejangan, dan sanjungan kepada mahasiswa walinya
7. Mbak Ervien dan Mas Eko yang selalu membantu mahasiswa dalam mengurus birokrasi kampus.
8. Kepala UPTD Puskesmas Tegal Selatan Bapak dr. Hartono yang telah menerima saya di Puskesmas Tegal Selatan untuk melakukan magang dan penelitian, terimakasih atas bantuannya selama saya magang di Puskesmas Tegal Selatan.
9. Terima kasih juga buat semua karyawan Puskesmas Tegal Selatan yang telah membantu saya dalam menyelesaikan magang dan penelitian saya selama berada di Puskesmas Tegal Selatan.

Penulis berharap semoga tulisan sederhana ini dapat menjadi setitik ilmu yang berguna dan dapat memberikan sumbangan pikiran yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Tidak lupa penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan skripsi ini, karena penulis menyadari bahwa tulisan ini masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki di masa mendatang.

Semarang, September 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xxii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
1.5 Landasan Teori	9
1.5.1 Jaminan Kesehatan Nasional	9
1.5.1.1 Konsep Jaminan Kesehatan Nasional	9
1.5.1.2 Tujuan dan prinsip JKN	9
1.5.1.3 Manfaat Jaminan Kesehatan Nasional	10
1.5.2 Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan	10
1.5.2.1 Konsep Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan	10
1.5.3 Program Pelayanan Kesehatan	15
1.5.3.1 Pengertian Pelayanan Kesehatan	15
1.5.3.2.1 Bentuk dan Jenis Pelayanan Kesehatan	16
1.5.3.2.2 Syarat-Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan	16
1.5.3.2.3 Sistem dan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan	19
1.5.3.2.4 Kualitas Pelayanan (Service Quality)	21
1.5.3.2.5 Kepuasan	24
1.5.3.2.6 Kinerja	25
1.6 Definisi Konsep dan Operasional	26
1.6.1 Definisi Konsep	26
1.6.2 Definisi Operasional	27

1.6.3 Kerangka Pemikiran Teoritik	28
1.7 Metode Penelitian	28
1.7.1 Rancangan Penelitian	28
1.7.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	29
1.7.3 Populasi dan Sampel Penelitian	29
1.7.3.1 Populasi	29
1.7.3.2 Sampel	29
1.7.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Data	31
1.7.4.1 Uji Validitas	31
1.7.4.2 Uji Reliabilitas	31
1.7.5 Teknik Pengolahan data	32
1.7.6 Teknik Analisa Data	33

BAB II GAMBARAN UMUM PUSKESMAS TEGAL SELATAN

2.1 Gambaran Umum Kota Tegal	34
2.1.1 Keadaan Geografis	34
2.1.2 Luas Wilayah Kota Tegal	34
2.1.3 Kependudukan	34
2.1.4 Sarana dan Prasarana Kesehatan	34
2.2 Gambaran Umum Puskesmas Tegal Selatan	35
2.2.1 Letak Geografis	35
2.2.2 Kedudukan	36
2.2.3 Tugas Pokok	37
2.2.4 Prinsip, Fungsi, dan wewenang Puskesmas	37
2.2.5 Kategori Puskesmas	39
2.2.6 Upaya Kesehatan Oleh Puskesmas	42
2.2.7 Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Puskesmas	43
2.2.8 Pelayanan Kesehatan Rawat Inap di Puskesmas	45
2.3 Struktur Organisasi	47
2.4 Visi, Misi, dan Motto	59
2.5 Tujuan dan Sasaran Puskesmas	60
2.6 Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan dan Jumlah Pasien	62
2.7 Pelayanan BPJS Kesehatan di UPTD Puskesmas Tegal Selatan	63
2.7.1 Cakupan Pelayanan BPJS Kesehatan di UPTD Puskesmas Tegal Selatan	63
2.7.2 Prosedur Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan	66

BAB III HASIL PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Responden	69
3.1.1 Usia	69
3.1.2 Jenis Kelamin	70
3.1.3 Pendidikan	70
3.1.4 Pekerjaan	71
3.1.5 Jenis Pelayanan Kesehatan BPJS	72
3.2 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	72
3.2.1 Hasil Uji Validitas	72
3.2.2 Hasil Uji Reabilitas	74
3.3 Hasil Statistik Deskriptif	74
3.3.1. Dimensi Tangibel	75
3.3.2. Dimensi Realibilitas	81
3.3.3. Dimensi Jaminan	87
3.3.4. Dimensi Daya Tanggap	91
3.3.5. Dimensi Empati	96
3.4 Hasil Analisis <i>Univariate</i>	103
3.4.1 Distribusi Frekuensi <i>Service Quality</i> menurut Dimensi Tangibel	104
3.4.2 Distribusi Frekuensi <i>Service Quality</i> menurut Dimensi Reliabilitas	105
3.4.3 Distribusi Frekuensi <i>Service Quality</i> menurut Dimensi Jaminan	107
3.4.4 Distribusi Frekuensi <i>Service Quality</i> menurut Dimensi Daya Tanggap	108
3.4.5 Distribusi Frekuensi <i>Service Quality</i> menurut Dimensi Empati	109
3.5 Hasil Analisis <i>Bivariate</i>	112
3.5.1 <i>Crosstab</i> Dimensi Tangibel dan Tingkat Kepuasan	112
3.5.2 <i>Crosstab</i> Dimensi Reliabilitas dan Tingkat Kepuasan	114
3.5.3 <i>Crosstab</i> Dimensi Jaminan dan Tingkat Kepuasan	115
3.5.4 <i>Crosstab</i> Dimensi Daya Tanggap dan Tingkat Kepuasan ..	117
3.5.5 <i>Crosstab</i> Dimensi Empati dan Tingkat Kepuasan	118

BAB IV SIMPULAN DAN SARAN

4.1 Simpulan	125
4.2 Saran	126

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Sarana dan Prasarana di Kota Tegal Tahun 2017	35
Tabel 2.2	Jumlah Penduduk di Wilayah Kerja Puskesmas Tegal Selatan Tahun 2017	36
Tabel 2.3	SDM UPTD Puskesmas Tegal Selatan Tahun 2016	61
Tabel 2.4	Prasarana UPTD Puskesmas Tegal Selatan Tahun 2016	62
Tabel 2.5	Waktu Pelaksanaan Pelayanan di Puskesmas Tegal Selatan	62
Tabel 2.6	Jumlah Pasien Di Puskesmas Tegal Selatan Tahun 2014-2015..	63
Tabel 3.1	Karakteristik Responden Menurut Usia	69
Tabel 3.2	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	70
Tabel 3.3	Karakteristik Responden Menurut Pendidikan	70
Tabel 3.4	Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	71
Tabel 3.5	Karakteristik Responden Menurut Jenis Pelayanan BPJS Kesehatan	72
Tabel 3.6	Hasil Uji Validitas	73
Tabel 3.7	Hasil Uji Realibilitas	74
Tabel 3.8	Persepsi Responden Mengenai Kenyamanan Tempat Melakukan Pelayanan (P1)	76
Tabel 3.9	Persepsi Responden Mengenai Penampilan dalam Melayani Pasien Baik (P2)	77

Tabel 3.10 Persepsi Responden Mengenai Pasien Memperoleh Kemudahan dalam Pelayanan (P3)	78
Tabel 3.11 Persepsi Responden Mengenai Petugas Disiplin dalam Melakukan Pelayanan (P4)	78
Tabel 3.12 Persepsi Responden Mengenai tersedianya Alat Bantu yang Cukup dan Akses yang Mudah dalam Pelayanan (P5)	79
Tabel 3.13 Ringkasan Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Tangibel	81
Tabel 3.14 Persepsi Responden Mengenai Dokter memiliki standar pelayanan yang jelas (P6)	81
Tabel 3.15 Persepsi Responden Mengenai Prosedur Penerimaan Pasien Mudah, Cermat dan Cepat (P7)	82
Tabel 3.16 Persepsi Responden Mengenai Dokter Segera Melayani Pasien yang datang (P8)	83
Tabel 3.17 Persepsi Responden Mengenai Perawat Siap Melayani Pasien Setiap Saat (P9)	84
Tabel 3.18 Persepsi Responden Mengenai Perawat Memperhatikan Keluhan Pasien/ Keluarga Pasien (P10)	85
Tabel 3.19 Ringkasan Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Realibilitas	87
Tabel 3.20 Persepsi Responden Mengenai Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan (P11)	87
Tabel 3.21 Persepsi Responden Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan (P12)	88

Tabel 3.22	Persepsi Responden Mengenai Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan (P13)	89
Tabel 3.23	Persepsi Responden Mengenai Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan (P14)	90
Tabel 3.24	Ringkasan Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Jaminan	91
Tabel 3.25	Persepsi Responden Mengenai Dokter Selalu Menanyakan Keluhan Pasien (P15)	92
Tabel 3.26	Persepsi Responden Mengenai Dokter Memberikan Kesempatan Bertanya Kepada Pasien (P16)	93
Tabel 3.27	Persepsi Responden Mengenai Pasien Diikutsertakan dalam Pengambilan Keputusan tentang Perawatan Kesehatan atau Pengobatan (P17)	94
Tabel 3.28	Persepsi Responden Mengenai Perawat melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat (P18)	94
Tabel 3.29	Persepsi Responden Mengenai Perawat Memperhatikan Kebutuhan dan Keluhan Pasien (P19)	95
Tabel 3.30	Ringkasan Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Daya Tanggap	96
Tabel 3.31	Persepsi Responden Mengenai Dokter Berusaha Menenangkan Rasa Cemas Pasien terhadap Penyakit yang Dideritanya (P20)	97
Tabel 3.32	Persepsi Responden Mengenai Perawat Meluangkan Waktu Khusus untuk Berkomunikasi dengan Pasien (P21)	98
Tabel 3.33	Persepsi Responden Mengenai Perawat selalu Mengingatkan Keamanan akan Menyimpan Barang Berharga Pasien dan Keluarganya (P22)	99

Tabel 3.34	Persepsi Responden Mengenai Waktu untuk Berkonsultasi Keluarga Pasien Terpenuhi (P23)	100
Tabel 3.35	Persepsi Responden Mengenai Dokter Memberikan Dorongan Kepada Pasien Supaya Cepat Sembuh dan Mendoakan Mereka (P24) ..	100
Tabel 3.36	Persepsi Responden Mengenai Perawat Memberikan Dorongan Kepada Pasien Supaya Cepat Sembuh dan Mendoakan Mereka (P25)	101
Tabel 3.37	Ringkasan Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Empati ..	103
Tabel 3.38	Distribusi frekuensi <i>service quality</i> menurut Dimensi Tangibel ..	104
Tabel 3.39	Distribusi frekuensi <i>service quality</i> menurut Dimensi Realibilitas..	105
Tabel 3.40	Distribusi frekuensi <i>service quality</i> menurut Dimensi Jaminan	107
Tabel 3.41	Distribusi frekuensi <i>service quality</i> menurut Dimensi Daya Tanggap	108
Tabel 3.42	Distribusi frekuensi <i>service quality</i> menurut Dimensi Empati ...	109
Tabel 3.43	Distribusi frekuensi Tingkat Kepuasan Responden berdasarkan <i>service quality</i>	110
Tabel 3.44	<i>Crostab</i> Dimensi Tangibel dengan Tingkat Kepuasan	112
Tabel 3.45	<i>Crostab</i> Dimensi Reliabilitas dengan Tingkat Kepuasan	114
Tabel 3.46	<i>Crostab</i> Dimensi Jaminan dengan Tingkat Kepuasan	115
Tabel 3.47	<i>Crostab</i> Dimensi Daya Tanggap dengan Tingkat Kepuasan ...	117
Tabel 3.48	<i>Crostab</i> Dimensi Empati dengan Tingkat Kepuasan	118

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran Teoritik	28
Gambar 2.1 Struktur Organisasi UPTD Puskesmas Tegal Selatan	47