

## DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DEPAN .....	i
SAMPUL DALAM.....	ii
PERSYARATAN GELAR .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	vi
PENGESAHAN PENGUJI .....	vii
PRAKATA .....	viii
ABSTRAK .....	x
<i>ABSTRACT</i> .....	xi
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
DAFTAR SINGKATAN .....	xvii
DAFTAR ISTILAH/SIMBOL .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
1. Tujuan Umum.....	3
2. Tujuan Khusus.....	3
D. Manfaat Penelitian .....	4
1. Manfaat Teoritis .....	4
2. Manfaat Praktis.....	4
E. Keaslian Penelitian.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
A. Landasan Teori.....	6
1. Pelayanan Kesehatan.....	6
a. Definisi Pelayanan Kesehatan .....	6
b. Ruang Lingkup Pelayanan Kesehatan .....	6
c. Tempat Pelayanan Kesehatan.....	7
2. Puskesmas.....	7
a. Definisi Puskesmas.....	7
b. Tujuan dan Fungsi Puskesmas.....	8
c. Ruang Lingkup Pelayanan Puskesmas.....	9
d. Pelayanan Fisioterapi di Puskesmas .....	9
e. Faktor yang Memengaruhi Pelayanan .....	11
3. Kepuasan Pasien .....	15
a. Definisi Kepuasan Pasien.....	15
b. Dimensi Kepuasan Pasien .....	16
c. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien.....	18

B. Penelitian yang Relevan .....	19
C. Kerangka Teori.....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
A. Jenis dan Rancangan Penelitian .....	22
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	22
C. Populasi dan Sampel .....	22
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	23
E. Teknik dan Jenis Pengumpulan Data .....	24
F. Instrumen Penelitian.....	25
G. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	26
H. Teknik Analisa Data.....	26
I. Jalannya Penelitian.....	28
J. Etika Penelitian Fisioterapi.....	29
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>30</b>
A. Hasil Penelitian .....	30
B. Pembahasan .....	34
C. Keterbatasan Penelitian .....	40
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>41</b>
A. Kesimpulan .....	41
B. Saran .....	41
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	21
Gambar 2.2 Rancangan Penelitian.....	22

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	24
Tabel 3.2 Kuesioner <i>Service Quality</i> terhadap Pelayanan Fisioterapi.....	25
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	31
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	31
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan .....	32
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Terapi.....	32
Tabel 4.6 Kuesioner Kepuasan Pasien terhadap Lima Dimensi Pelayanan Fisioterapi .....	33
Tabel 4.7 Total Skor Kuesioner Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Fisioterapi.....	33
Tabel 4.8 Kuesioner Pelayanan Pendukung Pelayanan Fisioterapi .....	34

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup Peneliti
- Lampiran 2. Surat Izin Studi Pendahuluan
- Lampiran 3. Surat Balasan Studi Pendahuluan
- Lampiran 4. Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 5. Surat Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 6. Formulir Persetujuan Menjadi Responden (*Informed Consent*)
- Lampiran 7. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 8. Kuesioner Pendukung Evaluasi Pelayanan Fisioterapi di Puskesmas  
Tasikmadu Karanganyar
- Lampiran 9. Jadwal Penelitian
- Lampiran 10. Daftar Hadir Responden
- Lampiran 11. Data Responden Penelitian
- Lampiran 12. Hasil Olahdata SPSS
- Lampiran 13. Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 14. Lembar Konsultasi
- Lampiran 15. Hasil Luaran

## DAFTAR SINGKATAN

COVID-19	: <i>Corona Virus Disease 2019</i>
IMS	: Infeksi Menular Seksual
IVA	: Inspeksi Visual Asam Asetat
KB	: Keluarga Berencana
KIA	: Kesehatan Ibu dan Anak
P	: Puas
PKM	: Pelayanan Kesehatan Masyarakat
PKP	: Pelayanan Kesehatan Perorangan
RATER	: <i>Reliability, Assurance, Tangiable, Empathy, Responsivess</i>
<i>SERVQUAL</i>	: <i>Service Quality</i>
SP	: Sangat Puas
STP	: Sangat Tidak Puas
TP	: Tidak Puas
VCT	: <i>Voluntery Conseling and Testing</i>
UKM	: Upaya Pesehatan Masyarakat
UKP	: Upaya Kesehatan Perorangan

## DAFTAR ISTILAH/SIMBOL

%	: Persentase
-	: Sampai
±	: Kurang lebih
N	: Frekuensi (Jumlah)