

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1.	Batas Wilayah Kota Tasikmalaya.....	1
Tabel 1. 2.	Daftar Walikota Tasikmalaya.....	2
Tabel 1. 3.	Daftar Nama Kecamatan dan Desa di Kota Tasikmalaya	2
Tabel 1. 4.	Data Kependudukan Kota Tasikmalaya tahun 2002 – 2012	4
Tabel 1. 5.	Jumlah fasilitas kesehatan di Indonesia yang kerjasama dengan BPJS.....	6
Tabel 1. 6.	Jumlah Tenaga dan Sarana Kesehatan Kota Tasikmalaya Tahun 2014	7
Tabel 1. 7.	Perbandingan Jumlah Tempat Tidur di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya dengan Jumlah Penduduk	9
Tabel 2. 1.	Definisi Kinerja Menurut Ahli	16
Tabel 2. 2.	Lima Dimensi Servqual	21
Tabel 2. 3.	Tabel Perbandingan Penelitian Oliviera (2001) dengan Penelitian yang dilakukan oleh Peneliti (2016).....	25
Tabel 2. 4.	Tabel Perbandingan Penelitian Lesneski (2005) dengan Penelitian yang dilakukan oleh Peneliti (2016).....	25
Tabel 3. 1.	Operasionalisasi Variabel Harapan dan Kepuasan Masyarakat	28
Tabel 3. 2.	Hasil Uji Validitas Terhadap <i>Pilot Test</i> dan Kuesioner	33
Tabel 3. 3.	Hasil Uji Reliabilitas Terhadap <i>Pilot Test</i> dan Kuesioner.....	35
Tabel 3. 4.	Lembar Kerja Analisis Data	35
Tabel 3. 5.	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	36
Tabel 4. 1.	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	39
Tabel 4. 2.	Karakteristik Responden Menurut Kelompok Umur.....	40
Tabel 4. 3.	Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan.....	40
Tabel 4. 4.	Karakteristik Responden Menurut Jenjang Pendidikan.....	40
Tabel 4. 5.	Tabulasi Kuesioner Kepuasan Terhadap Prosedur Pelayanan	42
Tabel 4. 6.	Tabulasi Kuesioner Kepuasan Terhadap Persyaratan Pelayanan	43
Tabel 4. 7.	Tabulasi Kuesioner Kepuasan Terhadap Kejelasan Petugas Pelayanan.....	44

Tabel 4. 8.	Tabulasi Kuesioner Kepuasan Terhadap Kepastian Jadwal Pelayanan.....	45
Tabel 4. 9.	Tabulasi Kuesioner Kepuasan Terhadap Kecepatan Pelayanan.....	46
Tabel 4. 10.	Tabulasi Kuesioner Kepuasan Terhadap Kedisiplinan Petugas Pelayanan.....	47
Tabel 4. 11.	Tabulasi Kuesioner Kepuasan Terhadap Tanggung Jawab Petugas Pelayanan.....	48
Tabel 4. 12.	Tabulasi Kuesioner Kepuasan Terhadap Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan.....	49
Tabel 4. 13.	Tabulasi Kuesioner Kepuasan Terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan.....	50
Tabel 4. 14.	Tabulasi Kuesioner Kepuasan Terhadap Kenyamanan Lingkungan.....	51
Tabel 4. 15.	Tabulasi Kuesioner Kepuasan Terhadap Keamanan Pelayanan.....	52
Tabel 4. 16.	Tabulasi Kuesioner Kepuasan Terhadap Keadilan Mendapatkan Pelayanan.....	53
Tabel 4. 17.	Tabulasi Kuesioner Kepuasan Terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan.....	54
Tabel 4. 18.	Tabulasi Kuesioner Kepuasan Terhadap Kepastian Biaya Pelayanan.....	55
Tabel 4. 19.	Nilai Performansi (NP) Tingkat Harapan (Kepentingan) pada Unit Pelayanan Kesehatan Kota Tasikmalaya.....	56
Tabel 4. 20.	Nilai Performansi (NP) Tingkat Kepuasan (Kenyataan) pada Unit Pelayanan Kesehatan Kota Tasikmalaya.....	58
Tabel 4. 21.	Tabel Perhitungan Skor Indeks Kepuasan Masyarakat.....	61
Tabel 4. 22.	Analisis Gap Kesesuaian antara Tingkat Harapan dan Kenyataan pada Unit Pelayanan Kesehatan Dasar (Puskesmas) Kota Tasikmalaya.....	62
Tabel 4. 23.	Analisis Matriks Klein Grid Kesesuaian antara Tingkat Harapan dan Kenyataan.....	65