

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DEPAN.....	i
SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PRASYARAT GELAR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
<i>SUMMARY</i>	ix
<i>ABSTRACT</i>	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH.....	xxi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Kajian Masalah	11
1.2.1 Faktor Customer (Penderita Kusta)	13
1.2.2 Faktor Petugas (Mutu Petugas P2 Kusta)	14
1.2.3 Faktor Organisasi Puskesmas (Mutu Pelayanan Kusta (UKP))	16
1.2.4 Faktor Organisasi Dinas Kesehatan (Mutu Program Kusta (UKM))	17
1.3 Batasan Masalah	18
1.4 Rumusan Masalah	20
1.5 Tujuan Penelitian	21
1.5.1 Tujuan Umum	21
1.5.2 Tujuan Khusus	21
1.6 Manfaat Penelitian.....	22
1.6.1 Manfaat Bagi Dinas Kesehatan Kota Surabaya ..	22
1.5.2 Manfaat Bagi Masyarakat	22
1.5.3 Manfaat Bagi Peneliti	22
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	24
2.1 Kusta	24
2.1.1 Definisi.....	24
2.1.2 Etiologi dan Cara Penularan	24
2.1.3 Gejala Klinis	25
2.1.4 Diagnosis Penyakit Kusta	26

2.1.5	Klasifikasi Penyakit Kusta	27
2.1.6	Pemeriksaan	31
2.1.7	Pengobatan	33
2.2	Manajemen Pengendalian Kusta	35
2.2.1	Kebijakan Nasional Pengendalian Kusta Di Indonesia	35
2.2.2	Integrasi Kegiatan Program Kusta	37
2.2.3	Peran Puskesmas Dalam Program Kusta	38
2.2.4	Penemuan Pasien Kusta	38
2.2.5	Komunikasi Interpersonal	39
2.2.6	Monitoring dan Evaluasi Program Kusta	42
2.3	Kualitas Pelayanan Kesehatan	48
2.3.1	Pengertian Kualitas	48
2.3.2	Pengertian Pelayanan	49
2.3.3	Pengertian Mutu Pelayanan Kesehatan	51
2.3.4	Mutu Pelayanan Kesehatan Dari Beberapa Sudut Pandang	52
2.3.5	Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan	53
2.4	Manajemen Kepuasan Pelanggan	57
2.4.1	Definisi Kepuasan Pelanggan	57
2.4.2	Persepsi Pelanggan Terhadap Layanan	58
2.4.3	Harapan atau Ekspektasi Pelanggan	58
2.5	Mengukur Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	60
2.5.1	Dimensi Kualitas Layanan <i>Servqual</i>	62
2.5.2	<i>Gap Analysis</i>	64
2.5.3	Lima <i>Gap Analysis</i> Models <i>Servqual</i>	65
2.5.4	Instrumen <i>Servqual</i>	69
2.5.5	Pengukuran <i>Servqual</i>	71
BAB 3	KERANGKA KONSEPTUAL	74
3.1	Kerangka Konseptual	74
3.2	Penjelasan Kerangka Konseptual	75
BAB 4	METODE PENELITIAN	77
4.1	Rancang Bangun Penelitian	77
4.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	77
4.3	Unit Analisis dan Sumber Informasi	77
4.4	Kerangka Operasional.....	78
4.5	Variabel Penelitian, Definisi Operasional, Dan Cara Pengukuran Variabel	80
4.5.1	Variabel Penelitian	80
4.5.2	Definisi Operasional dan Cara Pengukuran Variabel	92
4.6	Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data	102
4.6.1	Teknik Pengumpulan Data	102
4.6.2	Prosedur Pengumpulan Data	102

4.6.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	103
4.7	Pengolahan dan Analisis Data	105
4.7.1	Pengolahan Data	105
4.7.2	Analisis Data	107
4.7.3	Rekomendasi Isu Strategis	113
BAB 5	HASIL DAN ANALISIS DATA.....	115
5.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	115
5.2	Karakteristik Responden	118
5.2.1	Karakteristik Petugas P2 Kusta	119
5.2.2	Karakteristik Penderita Kusta	120
5.3	Persepsi Petugas P2 Kusta mengenai Pelayanan yang Diharapkan Penderita Kusta di Puskesmas Kota Surabaya	122
5.4	Harapan (<i>Expexted Service</i>) Penderita Kusta terhadap Pelayanan Kusta di Puskesmas Kota Surabaya	128
5.5	Penilaian (<i>Perceived Service</i>) Penderita Kusta terhadap Pelayanan Kusta di Puskesmas Kota Surabaya	134
5.6	Kesenjangan antara Persepsi Petugas P2 Kusta mengenai Pelayanan yang Diharapkan Penderita Kusta dengan Harapan Penderita yang Sebenarnya (Gap 1)	140
5.7	Kesenjangan antara Harapan Penderita terhadap Pelayanan Kusta dengan Penilaian Penderita Kusta terhadap Layanan yang Diberikan (Gap 5)	144
5.8	<i>Two-Dimensional Differencing Plane</i>	149
5.9	Isu Strategis	153
BAB 6	PEMBAHASAN	156
6.1	Persepsi Petugas P2 Kusta mengenai Pelayanan yang Diharapkan Penderita Kusta di Puskesmas Kota Surabaya	156
6.2	Harapan (<i>Expexted Service</i>) Penderita Kusta terhadap Pelayanan Kusta di Puskesmas Kota Surabaya	163
6.3	Penilaian (<i>Perceived Service</i>) Penderita Kusta terhadap Pelayanan Kusta di Puskesmas Kota Surabaya	169
6.4	Kesenjangan (<i>Gap 1</i>) antara Persepsi Petugas P2 Kusta mengenai Pelayanan yang Diharapkan Penderita Kusta dengan Harapan Penderita yang Sebenarnya	174
6.5	Perbedaan Tingkat Kesenjangan (<i>Gap 1</i>) antara Persepsi Petugas P2 Kusta mengenai Pelayanan yang Diharapkan Penderita	177
6.6	Kesenjangan (<i>Gap 5</i>) antara Harapan Penderita terhadap Pelayanan Kusta dengan Penilaian Penderita Kusta terhadap Layanan yang Diberikan	182

6.7	Perbedaan Tingkat Kesenjangan (Gap 5) antara Harapan Penderita terhadap Pelayanan Kusta dengan Penilaian Penderita Kusta terhadap Layanan yang Diberikan	184
6.8	Rekomendasi Berdasarkan Analisis Kesenjangan Pada Gap 1 dan Gap 5 (Servqual) agar Dapat Mencapai Target RFT MB dan Target Proporsi Penderita Kusta Anak di Kota Surabaya	190
BAB 7	PENUTUP.....	199
7.1	Kesimpulan.....	199
7.2	Saran.....	203
7.2.1	Bagi Petugas P2 Kusta	203
7.2.2	Bagi Dinas Kesehatan Kota Surabaya bidang P2	204
7.2.3	Bagi Penelitian Selanjutnya	204
	DAFTAR PUSTAKA	205
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Indikator Pencapaian Target Pengendalian Penyakit Kusta Di Kota Surabaya Tahun 2011 – 2014	5
Tabel 1.2	Angka Proporsi Kasus Anak dan Proporsi Cacat Tingkat 2 Kota Surabaya Tahun 2011 – 2014	8
Tabel 2.1	Tanda Utama Kusta Pada Tipe PB dan MB	29
Tabel 2.2	Tanda Lain Untuk Klasifikasi Kusta	29
Tabel 2.3	Tabel Dosis MDT Bagi Tipe Penderita Kusta Tipe PB	34
Tabel 2.4	Tabel Dosis MDT Bagi Tipe Penderita Kusta Tipe MB	35
Tabel 5.1	Lokasi Pengambilan Responden Penelitian	118
Tabel 5.2	Karakteristik Petugas P2 Kusta Berdasarkan Jenis Kelamin di Puskesmas Kota Surabaya April – Mei 2015.....	119
Tabel 5.3	Karakteristik Petugas P2 Kusta Berdasarkan Umur di Puskesmas Kota Surabaya April – Mei 2015	120
Tabel 5.4	Karakteristik Penderita Kusta Berdasarkan Jenis Kelamin di Puskesmas Kota Surabaya April – Mei 2015	121
Tabel 5.5	Karakteristik Penderita Kusta Berdasarkan Umur di Puskesmas Kota Surabaya April – Mei 2015	121
Tabel 5.6	Karakteristik Penderita Kusta Berdasarkan Pekerjaan di Puskesmas Kota Surabaya April – Mei 2015	122
Tabel 5.7	Persepsi Petugas P2 Kusta mengenai 10 (sepuluh) Dimensi Pelayanan yang Diharapkan Penderita Kusta di Puskesmas Kota Surabaya April – Mei 2015	123
Tabel 5.8	Harapan (<i>Expected Service</i>) Penderita Kusta mengenai 10 (sepuluh) Dimensi Pelayanan yang Diharapkan Penderita Kusta di Puskesmas Kota Surabaya April – Mei 2015	129
Tabel 5.9	Penilaian (<i>Perceived Service</i>) Penderita Kusta mengenai 10 (sepuluh) Dimensi Pelayanan Kusta di Puskesmas Kota Surabaya April – Mei 2015	135
Tabel 5.10	<i>Anaysis Gap 1 Servqual Item by Item Analysis</i> dan <i>Dimension by Dimension Analysis</i> Pelayanan Kusta di Puskesmas Kota Surabaya April – Mei Tahun 2015	142
Tabel 5.11	<i>Anaysis Gap 5 Servqual Item by Item Analysis</i> dan <i>Dimension by Dimension Analysis</i> Pelayanan Kusta di Puskesmas Kota Surabaya April – Mei Tahun 2015	146
Tabel 5.12	Isu Strategis mengenai Dimensi Pelayanan Kusta di Puskesmas Kota Surabaya April – Mei Tahun 2015	153

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1.1	Beban Penyakit Kusta Di Indonesia Tahun 2013	2
Gambar 1.2	Prevalensi Penyakit Kusta di Jawa Timur Tahun 2013	3
Gambar 1.3	Angka Prevalensi Kusta di Kota Surabaya Tahun 2007- 2014	4
Gambar 1.4	<i>Release For Treatment</i> Penderita Kusta di Kota Surabaya Tahun 2011 – 2014	7
Gambar 1.5	Kajian Masalah Penelitian	12
Gambar 2.1	Klasifikasi Penyakit Kusta	28
Gambar 2.2	Bagan Alur Diagnosis & Klasifikasi Kusta	30
Gambar 2.3	<i>Gap Analysis</i> Model Servqual Parasuraman	61
Gambar 2.4	Gap 1: <i>Between Customers' Expectations and Management's Perceptions of those Expectations</i>	65
Gambar 2.5	Gap 2: <i>Between Management's Perceptions of Customers Expectations and Service Quality Specifications</i>	66
Gambar 2.6	Gap 3: <i>Between Service Quality Specifications and Service Delivery</i>	67
Gambar 2.7	Gap 4: <i>Service Delivery and External Communications to Customers</i>	68
Gambar 2.8	Gap 5: <i>Between Cutomers Expectations and Perceived Service</i>	69
Gambar 2.9	Diagram Two-Dimentional Differencing Plane	73
Gambar 3.1	Kerangka Konseptual Penelitian	74
Gambar 4.1	Kerangka Operasional	79
Gambar 4.2	Diagram Two-Dimentional Differencing Plane.....	117
Gambar 5.1	Penemuan Penderita Kusta Baru Kota Surabaya Tahun 207 – 2014.....	119
Gambar 5.2	Prevalensi Rate Kusta Kota Surabaya Tahun 2014.....	120
Gambar 5.3	Diagram <i>Two-Dimentional Differencing Plane</i> Pada Gap 5 .	153

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1.a	Lembar Penjelasan Pelaksanaan Penelitian Petugas Kusta	211
Lampiran 1.b	Lembar Penjelasan Pelaksanaan Penelitian Penderita Kusta.....	213
Lampiran 2	<i>Informed Consent</i>	215
Lampiran 3	Keterangan Lolos Kaji Etik Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga	216
Lampiran 4.a	Kuesioner Persepsi Petugas P2 Kusta	217
Lampiran 4.b	Kuesioner Persepsi Penderita Kusta	225
Lampiran 4.c	Kuesioner Harapan Penderita Kusta	232
Lampiran 5	Daftar Puskesmas Untuk Uji Validasi Kuesioner	239
Lampiran 6	Daftar Puskesmas Untuk Penelitian	240
Lampiran 7	Leaflet Program Pengendalian Penyakit Kusta dan Pengelolaanya	241
Lampiran 8	Leaflet Apa Itu Kusta?	243
Lmpiran 9	Uji Validasi Kuesioner Untuk Petugas P2 Kusta dan Penderita Kusta di Puskesmas Kota Surabaya April – Mei 2015	245
Lampiran 10	Tabel Uji Reliabilitas Untuk Petugas P2 Kusta dan Penderita Kusta di Puskesmas Kota Surabaya April – Mei 2015	250

DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

CDR	Case Detection Rate
CS	Chase Survey
LEC	Leprosy Elimination Campaign
MDT	Multi Drug Therapy
MB	Multi Basilar
P2	Pengendalian Penyakit
PB	Pausi Basilar
PR	Prevalensi Rate
RVS	Rapid Village Survey
RFT	Release For Treatment
SAPEL	Special Action Program for Elimination Leprosy
SOP	Standar Operasional dan Prosedur
UKM	Upaya Kesehatan Masyarakat
UKP	Upaya Kesehatan Perseorangan
WASOR	Pengawas Program
WHA	World Health Assembly
WHO TAG	World Health Organization