

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>v</b>
<b>INTISARI.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian .....	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>16</b>
2.1 Pelayanan Publik .....	16
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	16
2.1.2 Prinsip Pelayanan Publik .....	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
2.3 Kualitas Pelayanan .....	22
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	22
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	24
2.3.3 <i>Tangibility</i> Dalam Kualitas Pelayanan.....	27
2.3.4 <i>Intangibility</i> dalam Kualitas Pelayanan .....	28
2.3.5 <i>Tangible dan Responsiveness</i> .....	29
2.4 Kepuasan Masyarakat.....	32
2.4.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat .....	32
2.5 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Masyarakat.....	33
2.6 Kerangka Penelitian .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
3.1 Desain Penelitian .....	37
3.2 Peran Peneliti.....	38
3.3 Lokasi Penelitian .....	38
3.4 Sumber Data .....	39
3.4.1 Sumber Data Primer .....	39
3.4.2 Sumber Data Sekunder.....	40
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	40

3.6	Teknik Analisis Data .....	42
3.7	Pengecekan Keabsahan Data .....	45
3.8	Data yang dibutuhkan .....	46
<b>BAB IV PROFIL PENELITIAN .....</b>		<b>50</b>
4.1	Profil Kota Padangsidimpuan .....	50
4.2	Aspek Kesehatan Kota Padangsidimpuan .....	51
4.2.1	Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padangsidimpuan .....	51
4.2.2	Struktur Organisasi RSUD Kota Padangsidimpuan .....	52
4.2.3	Jumlah Sumber Daya Manusia .....	56
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>		<b>58</b>
5.1	Kualitas Pelayanan RSUD Kota Padangsidimpuan Masa Pandemi COVID-19 .....	58
5.2	Kualitas Pelayanan Dari segi <i>Tangibility</i> .....	63
5.3	Kualitas Pelayanan Dari Segi <i>Intangibility</i> .....	71
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>		<b>76</b>
6.1	Kesimpulan .....	76
6.2	Rekomendasi .....	78
6.3	Keterbasan Penelitian .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>80</b>