



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
INTISARI	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Keaslian Penelitian.....	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.2 Konsep Pelayanan Publik	12
2.1.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan.....	22
2.1.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Sosial.....	24
2.1.5 Relegius Sebagai Faktor Mempengaruhi Pelayanan.....	25
2.2. Pengetahuan.....	28
2.2.1 Pengertian Kualitas Hidup.....	30
2.2.2 Kualitas Pelayanan KB.....	32
2.2.3 Perilaku Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan.....	38
2.2.4 Pemasaran Jasa Pelayanan.....	40



2.2.5 Mutu Pelayanan Kesehatan.....	43
2.3. Pengertian Kontrasepsi.....	47
2.4. Landasan Teori dan Kerangka Penelitian.....	49
2.5. Kerangka Konsep Penelitian.....	55
2.6. Hipotesis Penelitian.....	56
BAB III. METODE PENELITIAN.....	58
3.1 Rancangan Penelitian.....	58
3.2 Subyek Penelitian, Populasi dan Sampel.....	59
3.3 Pengumpulan Data.....	60
3.4 Variabel Penelitian.....	63
3.5 Definisi Operasional.....	63
3.6 Analisis Data.....	71
BAB IV. DESKRIPSI DAERAH PENELITIAN	72
4.1. Gambaran Umum Wilayah Kecamatan Unaaha.....	71
4.2. Jumlah Kelurahan Yang Mendapatkan Kredit Mikro/Bantuan Modal.....	74
4.3. Cakupan Wilayah Kecamatan Unaaha Per-Kelurahan dan Jumlah Dusun/RW.....	74
4.3.1. Jumlah Kepala Keluarga Kecamatan Unaaha Per- Kelurahan.....	76
4.3.2. Jumlah Wanita Usia Subur Antara 15 – 49 tahun Kecamatan Unaaha Per-Kelurahan.....	77
4.4. Jumlah Jiwa Menurut Kelompok Umur Kecamatan Unaaha Per- Kelurahan.....	78
4.5. Jumlah Jiwa Menurut Kelompok Umur Yang Tidak Sekolah dan Yang Sekolah Kecamatan Unaaha Per-Kelurahan.....	79
4.6. Jumlah Kepala Keluarga Yang Bekerja Kecamatan Unaaha Per- Kelurahan.....	81



BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	83
5.1. Kerangka Penyajian Hasil Penelitian.....	83
5.2. Pembahasan Profil Umur Akseptor.....	84
5.2.1 Profil Umur Akseptor.....	84
5.2.2 Profil Pendidikan Akseptor.....	87
5.2.3 Profil Pekerjaan Akseptor.....	93
BAB VI. DESKRIPSI UMUM PROGRAM KELUARGA BERENCANA.....	98
6.1. Keluarga Berencana di Kecamatan Unaaha.....	98
6.2. Kualitas Pelayanan Keluarga Berencana.....	99
6.2.1. Pemilihan Metode Kontrasepsi.....	99
6.2.2. Kualitas Informasi.....	101
6.2.3. Kemampuan Teknis Petugas.....	103
6.2.4. Hubungan Interpersonal.....	105
6.2.5. Mekanisme Tindak Lanjut.....	108
6.2.6. Ketepatan Pemberian Layanan.....	110
BAB VII. SIMPULAN DAN SARAN.....	111
7.1. Simpulan.....	116
7.2. Kelemahan Penelitian.....	118
7.3. Saran.....	119
DAFTAR PUSTAKA.....	120
LAMPIRAN.....	125