

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
ABSTRACT.....	ix
ABSTRAK.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Konsep Pelayanan Publik .....	10
2.2 Konsep Kualitas Pelayanan .....	13
2.3 Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan .....	20
2.4 Konsep Pelayanan Kesehatan .....	24
2.5 Penelitian Terdahulu.....	27
2.6 Kerangka Penelitian.....	32
2.7 Definisi Konsep .....	34
2.8 Definisi Operasional .....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Jenis Penelitian .....	37
3.2 Lokasi Penelitian .....	38
3.3 Jenis Data dan Sumber Data.....	38
3.4 Populasi dan Sampel.....	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	40

3.6	Validitas dan Reliabilitas Data .....	42
3.7	Teknik Analisis Data .....	44
BAB IV DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN .....		48
4.1	Gambaran Umum .....	48
4.2	Visi dan Misi .....	49
4.3	Budaya Puskesmas .....	49
4.4	Tujuan, Sasaran dan Strategi .....	50
4.5	Jenis Pelayanan .....	51
4.6	Tenaga Pelayanan .....	52
BAB V PEMBAHASAN .....		53
5.1	Karakteristik Responden.....	53
5.2	Kualitas Pelayanan Per Indikator.....	54
1.	Dimensi Bukti Langsung ( <i>Tangibles</i> ).....	54
2.	Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	61
3.	Dimensi Daya Tangga ( <i>Responsiveness</i> ).....	66
4.	Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	70
5.	Dimensi Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	74
6.	Hasil Nilai Rata-rata Variabel dan Dimensi Kualitas Pelayanan .....	79
5.3	Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	92
BAB VI PENUTUP .....		100
6.1	Kesimpulan .....	100
6.2	Saran .....	101
6.3	Keterbatasan Penelitian .....	102
DAFTAR PUSTAKA .....		104
LAMPIRAN .....		108