

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
RINGKASAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	viii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Fokus Penelitian	5
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
1.6.1 Manfaat Teoritis	6
1.6.2 Manfaat Praktis.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Pengertian Pelayanan Publik	8
2.2 Prinsip Pelayanan Publik	11
2.3 Standar Pelayanan Publik	13
2.4 Kualitas Pelayanan Publik.....	15
2.5 Penelitian yang Relevan	22
2.6 Alur Pikir Penelitian	24
2.7 Pertanyaan Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Jenis Penelitian	28

3.2 Langkah-Langkah Penelitian	29
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	30
3.4 Subjek dan Objek Penelitian	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data	34
3.6 Instrumen atau Alat Pengumpulan Data	37
3.7 Analisis Data	38
3.7.1. Keabsahan Data	38
3.7.2. Teknik Analisis Data	39
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	43
4.1 Gambaran Umum Kecamatan Menjalin	43
4.2 Gambaran Umum Puskesmas Kecamatan Menjalin	45
4.2.1 Visi dan Misi Puskesmas	47
4.2.2 Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi	48
4.2.3 Data Kepegawaian	54
4.2.4 Jenis dan Jadwal Pelayanan	60
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
5.1 Dimensi <i>Tangible</i> pada Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Menjalin	62
5.2 Dimensi <i>Reliability</i> pada Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Menjalin	80
5.3 Dimensi <i>Responsiviness</i> pada Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Menjalin	90
5.4 Dimensi <i>Assurance</i> pada Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Menjalin	102
5.5 Dimensi <i>Emphaty</i> pada Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Menjalin	111
BAB VI PENUTUP	121
6.1 Kesimpulan	121
6.2 Saran	122
6.3 Keterbatasan Penelitian	124
DAFTAR PUSTAKA	125
LAMPIRAN	128