

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>1</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR MOTTO.....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Identifikasi Masalah .....</b>	<b>9</b>
<b>1.3 Pembatasan Masalah .....</b>	<b>9</b>
<b>1.4 Rumusan Masalah .....</b>	<b>10</b>
<b>1.5 Tujuan Penelitian.....</b>	<b>10</b>
<b>1.6 Manfaat Penelitian.....</b>	<b>10</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
<b>2.1 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>11</b>
<b>2.2 Kinerja Pegawai .....</b>	<b>16</b>
2.2.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja .....	17
2.2.2 Penilaian Kinerja.....	18
2.2.3 Indikator Kinerja .....	19
<b>2.3 Kepuasan Masyarakat.....</b>	<b>19</b>
2.3.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat.....	20
2.3.2 Mengukur Kepuasan Masyarakat.....	23

2.3.3	Indikator Kepuasan Masyarakat.....	23
<b>2.4</b>	<b>Puskesmas .....</b>	<b>24</b>
<b>2.5</b>	<b>Kerangka Berpikir .....</b>	<b>25</b>
<b>2.6</b>	<b>Hipotesis.....</b>	<b>27</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>28</b>
<b>3.1</b>	<b>Lokasi dan Waktu Penelitian.....</b>	<b>28</b>
<b>3.2</b>	<b>Jenis dan Pendekatan Penelitian .....</b>	<b>28</b>
<b>3.3</b>	<b>Operasional dan Variabel Penelitian .....</b>	<b>28</b>
<b>3.4</b>	<b>Populasi dan Sampel.....</b>	<b>31</b>
3.4.1	Populasi.....	31
3.4.2	Sampel.....	31
<b>3.5</b>	<b>Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>32</b>
3.5.1	Sumber Data.....	32
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data.....	32
<b>3.6</b>	<b>Uji Validitas dan Reliabilitas .....</b>	<b>33</b>
3.6.1	Uji Validitas .....	33
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	34
<b>3.7</b>	<b>Teknik Analisis Data.....</b>	<b>34</b>
3.7.1	Analisis Statistik Deskriptif .....	34
3.7.2	Uji Regresi Linear Sederhana .....	35
3.7.3	Uji Parsial (Uji T) .....	36
3.7.4	Uji Simultan (Uji F) .....	36
3.7.5	Uji Signifikansi Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	36

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
<b>4.1. Gambaran Umum .....</b>	<b>37</b>
4.1.2 Deskripsi Objek Penelitian.....	37
4.1.3 Visi dan Misi.....	37
4.1.4 Jadwal Pelayanan .....	37
4.1.5 Upaya Penyelenggaraan Pelayanan di Puskesmas.....	38
4.1.6 Jumlah Kunjungan Pasien.....	38
4.1.7 Ketersediaan Ketenagaan Puskesmas .....	39
4.1.8 Demografi .....	41
<b>4.2. Identitas Responden.....</b>	<b>43</b>
4.2.1 Karakteristik Responden .....	43
<b>4.3 Hasil Penelitian.....</b>	<b>45</b>
4.3.1 Kinerja Pegawai .....	45
4.3.2 Kepuasan Masyarakat .....	62
4.3.3 Analisis Statistik Deskriptif Kinerja Pegawai dan Kepuasan Masyarakat .....	76
4.3.4 Uji Validitas Kinerja Pegawai dan Kepuasan Masyarakat .....	78
4.3.5 Uji Reliabilitas Kinerja Pegawai dan Kepuasan Masyarakat .....	79
4.3.6 Uji Analisis Regresi Linear Sederhana .....	80
4.3.7 Uji T .....	81
4.3.8 Uji F .....	82
4.3.9 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	82
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>84</b>
<b>5.1 Karakteristik Responden.....</b>	<b>84</b>
<b>5.2 Kinerja Pegawai Pada Puskesmas Jurangmangu Kota Tangerang Selatan.....</b>	<b>84</b>

5.2.1	Kualitas Pelayanan .....	84
5.1.1	Komunikasi .....	85
5.1.2	Kecepatan .....	85
5.1.3	Kemampuan .....	86
5.1.4	Penyelesaian Masalah .....	86
<b>5.2</b>	<b>Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Jurangmangu Kota Tangerang Selatan .....</b>	<b>87</b>
5.2.1	Keberadaan Pelayanan .....	87
5.2.2	Ketanggapan Pelayanan .....	87
5.2.3	Jangka Waktu Pelayanan .....	88
5.2.4	Profesionalisme Pelayanan .....	88
<b>5.3</b>	<b>Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Jurangmangu Kota Tangerang Selatan .....</b>	<b>89</b>
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>91</b>
<b>6.1</b>	<b>Kesimpulan .....</b>	<b>91</b>
<b>6.2</b>	<b>Saran .....</b>	<b>91</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		