

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBARAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	iv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Pembatasan Masalah	10
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Manfaat Penelitian	11
1.6 Manfaat Teoritis	11
1.7 Manfaat Paraktis	11
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian terdahulu	12
2.2 Tinjauan pustaka	18
1. Kualitas Pelayanan Publik	18

2.Kualitas Pelayanan Kesehatan	21
3.Pelatihan Kesehatan	27
4.Faktor-faktor Yang Berperan Dalam Pelatihan	29
5.Jenis-jenis pelatihan	29
2.4.Keranga Berfikir	31
BAB III	35
METODE PENELITIAN.....	35
3.1.Tempat dan Waktu Penelitian.....	35
3.2.Metode Penelitian	35
3.3.Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.3.1.Obsevasi.....	36
3.3.2.Wawancara.....	36
3.4.Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.5.Teknik Analisis Data dan Uji Keabsahan Data.....	38
BAB IV	41
HASIL PENELITIAN	41
4.1 Profil Balai Besar Pelatihan Kesehatan Kementrian RI	41
4.2 Visi dan Misi Balai Besar Pelatihan Kesehatan.....	44
Visi BBPK JAKARTA	44
Misi BBPK JAKARTA.....	44
Tugas dan Fungsi Balai Besar Pelatiha Kesehatan	45
BAB V	56
PEMBAHASAN.....	62

5.1. Assurance.....	62
5.5. Empathy	63
5.2. Responsiveness.....	65
5.3. Reliability.....	66
5.4. Tangible	67
4.2.6. Faktor Penghambat	69
5.2.7. Faktor pendukung	70
BAB VI.....	72
PENUTUP.....	72
6.1 Kesimpulan	72
6.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	75