

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Masalah	1
1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah.....	21
1.2.1 Identifikasi Masalah	21
1.2.2 Pembatasan Masalah	21
1.2.3 Rumusan Masalah	22
1.3 Tujuan Penelitian.....	22
1.4 Manfaat Penelitian.....	22
1.4.1 Manfaat Teoritis	22
1.4.2 Manfaat Praktis	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KAJIAN TEORI, DAN HIPOTESIS ..	24
2.1 Penelitian Terdahulu	24
2.2 Kajian Teori.....	33
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	33

2.2.1.1	Jenis Pelayanan.....	38
2.2.1.2	Indikator Pelayanan Publik.....	39
2.2.2	Kualitas Pelayanan Publik.....	40
2.2.2.1	Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan	40
2.2.2.2	Analisis Gap Kualitas Pelayanan.....	41
2.2.2.3	Konsep New Public Service	42
2.2.3	Pengertian Pelayanan Kesehatan.....	43
2.2.3.1	Standar Pelayanan.....	45
2.2.4	Puskesmas	48
2.3	Kerangka Konsep	50
BAB III METODE PENELITIAN		55
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	55
3.1.1	Lokasi Penelitian	55
3.1.2	Waktu Penelitian	55
3.2	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	55
3.3	Sumber Data	55
3.4	Teknik Penentuan Informan	56
3.5	Teknik Pengumpulan Data	58
3.6	Teknik Analisis dan Keabsahan Data.....	59
3.7	Keabsahan Data.....	59
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		63
4.1	Gambaran Umum	63
4.1.1	Gambaran Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Rawat Inap Warunggunung Kabupaten Lebak Banten	63
4.1.2	Gambaran Umum Umum Pelayanan Kesehatan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Warunggunung Banten.....	68
4.2	Hasil Penelitian	69

4.2.1	Tangiabes (Ketampakan Fisik)	69
4.2.2	Reliability (Keandalan)	79
4.2.3	Responsibility (Daya Tanggap).....	90
4.2.4	Asurance (Jaminan dan Keamanan).....	96
4.2.5	Empathy (Empati)	102
BAB V PEMBAHASAN		108
5.1	<i>Tangibles</i> (Ketampakan Fisik)	112
5.2	<i>Reliability</i> (Keandalan)	112
5.3	<i>Responsibility</i> (Daya Tanggap)	114
5.4	<i>Asurance</i> (Jaminan dan Keamanan).....	116
5.5	<i>Empathy</i> (Empati)	118
BAB VI PENUTUP		121
6.1	Kesimpulan	121
6.2	Saran.....	122
DAFTAR PUSTAKA		123
LAMPIRAN.....		128