

## DAFTAR ISI

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT**

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

**RIWAYAT HIDUP**

**MOTTO**

**ABSTRAK**

**ABSTRACT**

**KATA PENGANTAR..... i**

**DAFTAR ISI ..... iv**

**DAFTAR TABEL ..... viii**

**DAFTAR GAMBAR..... ix**

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Penelitian ..... 1

B. Identifikasi Masalah ..... 6

C. Fokus Penelitian..... 7

D. Rumusan Masalah ..... 7

E. Tujuan Penelitian..... 7

F. Kegunaan Penelitian ..... 8

a. Manfaat Secara Teoretis ..... 8

b. Manfaat Secara Praktis ..... 8

G. Kerangka Pemikiran .....	8
-----------------------------	---

## **BAB II TINJAUAN PENELITIAN**

A. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	11
B. Tinjauan Teoretis .....	15
a. Pengertian Administrasi .....	15
b. Pengertian Publik .....	16
c. Pengertian Administrasi Publik .....	16
C. Konsep Pelayanan Publik	
a. Pengertian Pelayanan Publik .....	18
D. Definisi Kualitas Pelayanan .....	19
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19
b. Kualitas dan Bentuk Pelayanan.....	21
c. Prinsip-Prinsip Standar Pelayanan.....	24
d. Kriteria penyelenggaraan pelayanan publik.....	26
e. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	38
f. Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan.....	40
E. Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	41
a. Pengertian Kualitas Kesehatan.....	41
b. Konsep Puskesmas.....	42
c. Prinsip – Prinsip Penyelenggaraan Puskesmas.....	44

## **BAB III METODOLOGI DAN OBJEK PENELITIAN**

A. Metode Penelitian.....	46
B. Objek Penelitian.....	48

C. Sumber Data.....	48
a. Data Primer.....	49
b. Data Sekunder.....	49
D. Teknik Pengumpulan Data.....	49
a. Observasi.....	49
b. Wawancara.....	50
c. Studi Dokumentasi.....	50
E. Teknik Pengolahan Data .....	51
F. Penentuan Informan.....	52
G. Teknik Analisis Data.....	54
H. Gambaran Umum (UPTD) Puskesmas Sukatani.....	55
a. Visi dan Misi.....	57
b. Keadaan Tenaga Puskesmas Sukatani.....	57
c. Keadaan Sarana Kesehatan.....	58
I. Jadwal Penelitian .....	59

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PENJABARA**

A. Kualitas Pelayanan Kesehatan Sukatani.....	60
a. Ketampakan Fsisik (Tangible).....	61
b. Jaminan (Assurance).....	62
c. Keandalan (Reliability).....	65
d. Empati (Emphaty).....	67
e. Daya Tanggap (Responsiveness).....	68
B. Pembahasan.....	69
a. Ketampakan Fsisik (Tangible).....	71
b. Jaminan (Assurance).....	73

c. Keandalan (Reliability).....	75
d. Empati (Emphaty).....	77
e. Daya Tanggap (Responsiveness).....	79
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
<b>A. KESIMPULAN</b> .....	81
<b>B. SARAN</b> .....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	84
<b>LAMPIRAN</b> .....	87



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG