

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	14
1.3. Rumusan Masalah	15
1.4. Tujuan Penelitian.....	15
1.5. Manfaat Hasil Penelitian.....	15
1.5.1. Manfaat Teoretis	16
1.5.2. Manfaat Praktis	16

1.6. Kerangka Konseptual.....	17
1.7. Hipotesis	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	1
2.1. Deskripsi Konseptual.....	21
2.1.1. Pelayanan Publik.....	21
2.1.2. Kualitas Pelayanan Publik	23
2.1.3. Pelayanan Kesehatan Masyarakat.....	25
2.2. Penelitian Terdahulu.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	36
3.1. Metode Penelitian.....	36
3.2. Sumber Data Penelitian	38
3.3. Populasi dan Sampel.....	40
3.4. Teknik Pengumpulan Data Penelitian	42
3.5. Operasional Variabel	43
3.6. Instrumen Penelitian	45
3.7. Uji Validitas	46
3.8. Uji Reliabilitas.....	47
3.9. Teknik Analisis Data Penelitian.....	49
3.10. Tempat dan Waktu Penelitian	52
3.10.1. Tempat Penelitian.....	52

3.10.2. Waktu Penelitian	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1. Deskripsi Data	54
4.1.1. Deskripsi Puskesmas Cinunuk dan Puskesmas Cileunyi	54
4.1.2. Analisis Tabel Tunggal	55
4.2. Pengujian Hipotesis Penelitian	80
4.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	80
4.2.2. Analisis Komparatif	83
4.3. Pembahasan	88
4.3.1. Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Cinunuk	88
4.3.2. Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Cileunyi	98
4.3.3. Perbedaan Kualitas Pelayanan Antara Puskesmas Cinunuk dengan Puskesmas Cileunyi	108
BAB V PENUTUP	112
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP