

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	9
1.3 Rumusan Masalah .....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penulisan .....	12
1.6 Kerangka Pemikiran .....	13
<b>BAB II</b> .....	16
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	16
2.1 Deskripsi Konseptual .....	16
2.1.1 Tinjauan Administrasi.....	16
2.1.2 Fungsi Administrasi .....	17
2.1.3 Tinjauan Administrasi Publik .....	18
2.1.4 Tinjauan Pelayanan .....	19
2.1.5 Tinjauan Pelayanan Publik .....	20
2.1.6 Tinjauan Kualitas Pelayanan.....	21
2.1.7 Tinjauan Kualitas Pelayanan Kesehatan .....	29
2.1.8 Konsep Puskesmas .....	29
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan / Penelitian Terdahulu .....	32
<b>BAB III</b> .....	35
<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	35
3.1 Metode Penelitian.....	35
3.2 Jenis Data dan Sumber Data.....	35

3.2.1	Sumber Data.....	35
3.2.2	Jenis Data .....	36
3.3	Teknik Pengumpulan Data Penelitian .....	37
3.3.1	Teknik Wawancara .....	37
3.3.2	Teknik Observasi .....	37
3.3.3	Teknik Dokumentasi .....	38
3.4	Oprasional Variabel.....	39
3.5	Teknik Analisis data Penelitian.....	40
3.5.1	Reduksi Data .....	40
3.5.2	Tahap Penarikan Kesimpulan .....	41
3.6	Tempat dan Waktu Penelitian .....	41
<b>BAB IV</b>	.....	<b>43</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>43</b>
<b>4.1</b>	<b>Deskripsi Hasil Penelitian</b> .....	<b>43</b>
4.1.1	Gambaran Obyek Penelitian .....	43
<b>4.2</b>	<b>Deskripsi Data Hasil Penelitian</b> .....	<b>51</b>
4.2.1	Bukti Langsung ( <i>Tangibles</i> ) .....	52
4.2.2	Keandalan (reability).....	62
4.2.3	Daya Tanggap (Responsiveness) .....	66
4.2.4	Jaminan (Assurance).....	71
4.2.5	Empati .....	76
<b>4.3</b>	<b>Pembahasan Hasil Penelitian</b> .....	<b>79</b>
4.3.1	Bukti Langsung .....	80
4.3.2	Keandalan .....	82
4.3.3	Daya Tanggap .....	84
4.3.4	Jaminan .....	85
4.3.5	Empati .....	87
<b>BAB V</b>	.....	<b>89</b>
<b>PENUTUP</b>	.....	<b>89</b>
5.1	Kesimpulan.....	89
5.2	Saran.....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>92</b>