

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>iii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
<b>A. Tinjauan Tentang Pelayanan</b>	
1. Pengertian Pelayanan .....	9
2. Pengertian Pelayanan Publik.....	10
3. Prinsip Pelayanan Publik.....	14
4. Faktor Pendukung Pelayanan .....	15
5. Kualitas Pelayanan Publik.....	17
6. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik .....	22
<b>B. Tinjauan Tentang Pelayanan Palang Merah Indonesia (PMI) (Studi         Pada Unit Donor Darah Cabang Pembina Provinsi Lampung)</b>	
1. Pelayanan donor darah dan Permintaan darah .....	26
2. Kerangka Pikir .....	29
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Tipe dan Pendekatan Penelitian .....	30
B. Fokus Penelitian .....	31
C. Lokasi Penelitian .....	33
D. Jenis dan Sumber Data .....	34
E. Teknik Pengumpulan Data .....	35
F. Teknik Analisis Data .....	37
G. Teknik Keabsahan Data .....	39

## **BAB IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

### **Gambaran Umum UDD-PMI Pembina Provinsi Lampung**

#### **A. Profil PMI Provinsi Lampung**

1. Sejarah Singkat PMI ..... 43
2. Tugas Pokok PMI..... 44
3. Visi dan Misi PMI..... 47

#### **B. Profil UDD-PMI Pembina Provinsi Lampung**

1. Sejarah UDD-PMI Provinsi Lampung ..... 47
2. Status dan Kedudukan UDD-PMI..... 48
3. Tugas dan Fungsi UDD-PMI ..... 49
4. Visi dan Misi UDD-PMI..... 50
5. Motto dan Maklumat Pegawai UDD-PMI ..... 50
6. Struktur Organisasi UDD-PMI ..... 51

## **BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Kualitas Pelayanan PMI di UDD Cabang Pembina Provinsi Lampung**

1. *Reliability* ..... 61
2. *Responsiveness* ..... 67
3. *Competence* ..... 70
4. *Access* ..... 75
5. *Coutesy*..... 78
6. *Communication* ..... 80
7. *Credibility* ..... 86
8. *Security*..... 91
9. *Understanding/knowing customer* ..... 94
10. *Tangibles* ..... 97

#### **B. Kendala-kendala Penghambat Kualitas Pelayanan PMI di UDD Cabang Pembina Provinsi Lampung**

1. Kendala Internal ..... 100
2. Kendala Eksternal ..... 105

## **BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN**

- A. Kesimpulan..... 107
- B. Saran..... 111

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**