

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DATAR LAMPIRAN	xii
SANWACANA	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Masyarakat miskin	12
B. Jaminan Kesehatan Masyarakat	15
C. Pelayanan Kesehatan	15
D. Pengertian dan Fungsi Puskesmas	17
E. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik	18
a. Ciri-ciri Pelayanan Publik	20
b. Asas-asas Pelayanan Publik	20
c. Standar Pelayanan Publik	21
d. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	22
F. Konsep Tentang Kualitas Pelayanan Publik	24
G. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Jamkesmas	34
H. Kerangka Pikir.....	35
I. Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian.....	38
B. Lokasi Penelitian	39
C. Definisi Konseptual	39
D. Definisi Operasional.....	40
E. Populasi dan Sampel.....	43
F. Jenis Data	45
G. Teknik Pengumpulan Data	46
H. Teknik Pengolahan Data	47
I. Teknik Penentuan skor.....	48
J. Pengujian Instrumen	48

K. Teknik Analisis Data	50
-------------------------------	----

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kecamatan Ngambur	56
1. Kondisi Geografis Daerah	56
2. Administrasi Pemerintahan	57
B. Gambaran Lokasi Puskesmas	57
1. Keadaan Fasilitas Puskesmas Ngambur	58
2. Keadaan Sumber Daya Manusia.....	59
3. Wilayah Kerja dan Jarak Tempuh	61
4. Demografi.....	62
5. Nama Pegawai Puskesmas Ngambur	64

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	66
1. Deskripsi Variabel Bebas	67
a. Pembahasan Tentang Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	67
1. Sumber Daya Manusia.....	67
2. Program Pelayanan Kesehatan Umum dan Jamkesmas.....	71
3. Sarana dan Prasarana.....	80
b. Deskripsi Variabel Terikat.....	89
1. Deskripsi Data tentang keandalan (<i>Reliability</i>).....	89
2. Deskripsi Data tentang Empati (<i>emphaty</i>).....	94
3. Deskripsi Tentang Keyakinan atau Jaminan (<i>assurance</i>).....	100
4. Deskripsi Tentang berwujud (<i>tangible</i>).....	105
5. Deskripsi tentang Responsiviness	109
B. Hasil Uji Korelasi	113
C. Uji t.....	115

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	120
B. Saran	121