

DAFTAR TABEL

1.. Distribusi luas wilayah kerja puskesmas kayamanya 2017.....	31
2.. Jumlah penduduk berdasarkan jenis kelamin di wilayah kerja puskesmas kayamanya tahun 2017.....	32
3.. Keadaan pegawai puskesmas kayamanya menurut pangkat / golongan	38
4.. Keadaan pegawai puskesmas kayamanya menurut tingkat pendidikan	39
5.. Keadaan pegawai puskesmas kayamanya menurut jenis kelamin	40
6.. Keadaan prasarana puskesmas kayamanya	41
7.. Keadaan sarana puskesmas kayamanya	42



DAFTAR GAMBAR

1.. Alur pikir	22
2.. Analisis data model inetraktif	28



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang	1
B. Rumusan masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan penelitian.....	5
1. Tujuan penelitian.....	5
2. Kegunaan penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN ALUR PIKIR	7
A. Kajian pustaka	7
1. Konsep pelayanan publik	7
2. Kualitas pelayanan publik	14
3. Dimensi kualitas pelayanan publik.....	15
4. Konsep kerja puskesmas	16
B. Landasan teoritis dan kepustakaan yang relevan	21
C. Alur pikir	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Tipe dan dasar penelitian.....	23
1. Tipe peneliti.....	23
2. Dasar penelitian.....	23
B. Definisi konsep.....	24
C. Jenis data	25
D. Sumber data dan teknik pengumpulan data.....	25
E. Instrumen penelitian.....	26

F. Analisis data	27
G. Lokasi penelitian	28
H. Waktu dan jadwal penelitian	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	30
A. Deskripsi wilayah/ lokasi penelitian	30
1. Sejarah singkat puskesmas kayamanya.....	30
2. Uraian tugas dan unit kerja dilingkungan puskesmas kayamanya	33
3. Keadaan pegawai puskesmas kayamanya	37
4. Keadaan sarana dan prasarana.....	40
B. Hasil dan pembahasan	42
1. Kinerja aparatur sipil negara terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada puskesmas	42
A. Bukti langsung (tangibles)	44
B. Keandalan (Reliability)	47
C. Daya Tanggap (Responsiveness)	51
D. Jaminan (Assurance)	54
E. Empati (Emphaty)	59
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja aparatur sipil negara terhadap kualitas kesehatan pada masyarakat	62
a. Faktor kesadaran	62
b. Faktor organisasi	63
BAB V PENUTUP.....	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran	66
DAFTAR KUTIPAN	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN –LAMPIRAN	