

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I       PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	14
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian.....	14
1.3.1 Maksud Penelitian.....	14
1.3.2 Tujuan Penelitian .....	14
1.4 Kegunaan Penelitian.....	15
<b>BAB II       TINJAUAN TEORITIS, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN               HIPOTESIS</b>	
2.1 Kajian Pustaka.....	16
2.1.1 Pengertian Pengendalian.....	16
2.1.2 Pengertian Kualitas .....	21
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	30
2.2 Kerangka Pemikiran .....	39
2.3 Hipotesis.....	44
<b>BAB III      METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Pendekatan Penelitian .....	45
3.2 Desain Penelitian.....	45
3.3 Metode Penelitian.....	45
3.4 Metode Analisis Data .....	46
3.5 Variabel Penelitian .....	47

3.6 Populasi dan Sampel .....	47
3.7 Operasionalisasi Variabel .....	50
3.8 Teknik Pengumpulan Data .....	53
3.8.1 Uji Validitas .....	54
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	55
3.8.3 Uji Koefisien Korelasi .....	56
3.8.4 Pengujian Hipotesis .....	57
3.8.5 Uji T .....	58
3.8.6 Uji Determinasi .....	58
3.9 Tempat dan Waktu Penelitian .....	60

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Deskriptif Data Penelitian .....	62
4.1.1 Gambaran Umum Pusat Kesehatan Masyarakat .....	63
4.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi Kepala Puskesmas Banjaran ...	66
4.1.3 Kelompok Jabatan Fungsional .....	67
4.3.1.1 Dokter Umum .....	67
4.3.1.2 Dokter Gigi .....	69
4.3.1.3 Perawat .....	70
4.3.1.4 Perawat Gigi .....	61
4.3.1.5 Bidan .....	72
4.3.1.6 Asisten Apoteker .....	74
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Kasubbag TU .....	75
4.3.4.1 Bagian Kepegawaian .....	75
4.3.4.2 Bagian Umum .....	76
4.3.4.3 Bagian Perlengkapan .....	77
4.3.4.4 Bagian Keuangan .....	78
4.2 Hasil Penelitian .....	79
4.2.1 Uji Validitas .....	79
4.2.2 Uji Realibilitas .....	81
4.3 Analisis Deskriptif Variabel Pengendalian Oleh Kepala Puskesmas Banjaran Kota .....	83
4.3.1 Dimensi Pelacak .....	85
4.3.2 Dimensi Penilai .....	90
4.3.3 Dimensi Umpan Balik .....	97

4.4 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayan Kesehatan	
Dasar .....	106
4.4.1 Dimensi Tangibles.....	107
4.4.2 Dimensi Reliability .....	114
4.4.3 Dimensi Responsiveness .....	118
4.4.3 Dimensi Assuranse .....	123
4.4.3 Dimensi Empathy .....	129
4.5 Analisis Pengaruh Pengendalian Oleh Kepala Puskesmas Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Dasar .....	135
4.5.1 Analisis Kolerasi Rank Spearman .....	136
4.5.2 Koefisien Determinasi .....	137
4.5.3 Uji Hipotesis Statistik.....	137
4.5.4 Distribusi Student (Uji t) .....	138
4.5.5 Kesimpulan Statistik .....	139
4.5.6 Interpretasi Hasil Penelitian .....	140

**BAB V           SIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Simpulan.....	146
5.2 Saran - saran .....	146
5.2.1 Saran Teoritis .....	146
5.2.2 Saran Praktis.....	147

**DAFTAR PUSTAKA**

**RIWAYAT HIDUP**

**LAMPIRAN - LAMPIRAN**