

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	11
1.3.1 Maksud Penelitian.....	11
1.3.2 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Kegunaan Penelitian .....	11
<b>BAB II TINJAUAN TEORITIS, KERANGKA PEMIKIRAN DAN</b>	
<b>HIPOTESIS .....</b>	<b>13</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	13
2.1.1 Konsep Implementasi.....	13
2.1.2 Pengertian Implementasi Kebijakan .....	15
2.1.3 Konsep Kebijakan.....	17
2.1.4 Tahapan-tahapan Kebijakan Publik .....	20
2.1.5 Model Implementasi Kebijakan.....	21
2.2 Konsep Kualitas Pelayanan.....	23
2.2.1 Pengertian Pelayanan .....	23

2.2.2	Dimensi Pelayanan Publik.....	25
2.2.3	Asas-Asas Pelayanan Publik.....	27
2.2.4	Prinsip Pelayanan Publik.....	28
2.2.5	Pengertian Kualitas.....	29
2.2.6	Kualitas Pelayanan .....	30
2.2.7	Dimensi Kualitas Pelayanan .....	31
2.2.8	Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan.....	32
2.2.9	Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan .....	33
2.2.10	Model Kualitas Pelayanan.....	34
2.2.11	Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	35
2.2.12	Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan .....	36
2.3	Pengertian Puskesmas .....	38
2.4	Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	39
2.4.1	Kerangka Pemikiran.....	39
2.4.2	Hipotesis.....	47
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>49</b>
3.1	Desain Penelitian.....	49
3.2	Metode, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	49
3.2.1	Metode Penelitian.....	49
3.2.2	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.2.2	Populasi dan Sampel Penelitian.....	53
3.3	Metode Analisa Data.....	54
3.3.1	Pengujian Validatas dan Realibilitas .....	54
3.3.1.1	Uji Validitas .....	54
3.3.1.2	Uji Reliabilitas Alat Ukur Penelitian .....	56
3.3.1.3	Pengujian Hipotesis .....	57
3.4	Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	62

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	63
4.1 Hasil Penelitian .....	64
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	64
4.1.2 Struktur Organisasi Puskesmas Derwati Kecamatan Rancasari.....	71
4.1.3 Susunan organisasi Puskesmas Derwati.....	73
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	83
4.2.1 Uji Validitas .....	83
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	86
4.3 Analisis Deskriptif Variabel Implementasi Kebijakan Pemerintah .....	86
4.4 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Puskesmas.....	107
4.5 Analisis Pengaruh Implementasi Kebijakan Pemerintah Terhadap Kualitas Pelayanan Puskesmas Derwati.....	130
4.5.1 Pengujian Hipotesis .....	130
4.5.2 Analisis Regresi Sederhana .....	131
4.5.3 Koefisien Determinasi .....	132
4.5.4 Uji Signifikansi .....	133
4.6 Pembahasan .....	134
4.7 Interpretasi Hasil Penelitian .....	135
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	140
5.1 Simpulan .....	140
5.2 Saran .....	141
5.2.1 Saran Teoritis .....	141
5.2.2 Saran Praktis .....	141

**DAFTAR PUSTAKA**

**RIWAYAT HIDUP**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**