

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Pernyataan Orisinalitas	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	vii
Abstraksi	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang	1
2. Rumusan Masalah	5
3. Tujuan Penelitian	5
4. Hasil yang Diharapkan	6
5. Ruang Lingkup Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
1. Pelayanan Publik	7
2. Pelayanan Kesehatan	9
3. Kualitas Pelayanan	12
4. Kualitas Pelayanan Kesehatan	15
5. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat	17
6. Pondok Kesehatan Desa (Ponkesdes)	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
1. Jenis/Pendekatan Penelitian	22
2. Rancangan Penelitian	22
3. Lokasi dan Waktu Penelitian	23
4. Teknik Pengumpulan Data	23
5. Teknik Pengambilan Sampel	24
6. Teknik Analisa Data	24
7. Kerangka Konsep Penelitian	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
1. Kondisi Demografis Provinsi Jawa Timur	26
2. Gambaran Umum Daerah Penelitian	32
a. Kabupaten Tulungagung	32

b. Kabupaten Lumajang	34
c. Kabupaten Sumenep	36
3. Deskripsi Responden Penelitian	38
a. Sebaran Responden per Kabupaten	38
b. Sebaran Responden per Jenis Kelamin	39
c. Sebaran Responden per Kelompok Umur	39
d. Sebaran Responden per Tingkat Pendidikan	40
e. Sebaran Responden per Jenis Pekerjaan	41
4. Persepsi Masyarakat tentang Kualitas Pelayanan Ponkesdes	43
a. Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	44
b. Keandalan (<i>Reliability</i>)	54
c. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	60
d. Jaminan (<i>Assurance</i>)	66
e. Empati (<i>Emphaty</i>)	71
5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	74
a. Prasarana Pelayanan	75
b. Sarana Pelayanan	76
c. Sumber Daya Manusia (SDM) Pelayanan	78
6. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Ponkesdes	79
a. Prasarana Pelayanan	79
b. Sarana Pelayanan	80
c. Sumber Daya Manusia (SDM) Pelayanan	80
BAB V PENUTUP	81
1. Kesimpulan	81
2. Rekomendasi	82
DAFTAR PUSTAKA	83