

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PERSETUJUAN

PERNYATAAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	6
1.4.1 Kegunaan Teoritis	6
1.4.2 Kegunaan Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori.....	11
2.2.1 Kualitas dan Pelayanan	11
2.2.2 Kualitas Pelayanan	12
2.2.3 Bentuk-Bentuk Pelayanan.....	14
2.2.4 Standar Pelayanan	15
2.2.5 Puskesmas	16
2.3 Kerangka Pemikiran	18
2.4 Proposisi.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	21

3.2	Operasionalisasi Konsep	22
3.3.1	Data	23
3.3.2	Sumber Data.....	24
3.4	Teknik Pengumpulan Data	26
3.5	Teknik Pengolahan Data/Analisis Data	30
3.5.1	Pengertian Analisis Data Kualitatif	30
3.6	Jadwal Penelitian.....	33
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	35
4.1.1	Gambaran Umum Puskesmas	35
4.1.2	Sumber Daya Manusia Kesehatan	43
4.1.2.1	Tenaga Kesehatan dan Non Kesehatan	43
4.1.2.2	Visi dan Misi UPTD Puskesmas Cieurih Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis	45
4.1.2.3	Struktur Organisasi	46
4.1.3	Karakteristik informan	47
4.2	Hasil penelitian dan Pembahasan.....	48
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	117
A.	Kesimpulan	117
B.	Saran.....	118
DAFTAR PUSTAKA.....		120

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Data Informan	25
Tabel 3.2	Jadwal Penelitian.....	33
Tabel 4.1	Luas Wilayah Menurut Desa/Kelurahan Di Wilayah Kerja Puskesmas Cieurih Tahun 2025	36
Tabel 4.2	Jumlah Desa/Kelurahan, Dusun, Rt/Rw Di Wilayah Kerja Puskesmas cieurih tahun 2025.....	37
Tabel 4.3	Jumlah Penduduk Di Wilayah Kerja Puskesmas Cieurih Tahun 2025	38
Tabel 4.4	Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin Dan Kelompok Umur Di Wilayah Kerja Puskesmas Cieurih Tahun 2025.....	39
Tabel 4.5	Kondisi Ketenagaan Di Puskesmas Cieurih Tahun 2025	44
Tabel 4.6	Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.7	Karakteristik Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan	47
Tabel 4.8	Karakteristik Informan Berdasarkan Usia.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 4.1 Peta Wilayah Uptd Puskesmas Cieurih.....	35
Gambar 4.2 Lahan Parkir Puskesmas Cieurih	95
Gambar 4.3 tempat duduk di Puskesmas Cieurih	99
Gambar 4.4 Ruang Tunggu.....	107
Gambar 4.5 Tempat Sampah Memadai, Fasilitas Cuci Tangan Berfungsi, Serta Area Toilet Yang Bersih.	111