

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Sertifikasi	ii
Halaman Pengesahan Tesis.....	iii
Abstract.....	iv
Abstraksi	v
Kata Pengantar	vi
<i>BAB I PENDAHULUAN</i>	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Masalah Penelitian dan Pertanyaan Penelitian atau Hipotesis.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.5. Asumsi-Asumsi Penelitian	8
1.6. Metodologi Penelitian.....	9
1.7. Outline	9
<i>BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL</i>	
2.1. Telaah Pustaka.....	12
2.1.1. Pelayanan Publik	12
2.1.2. Kinerja Pelayanan.....	16
2.1.3. Kompetensi.....	21
2.1.4. Kedisiplinan Petugas Puskesmas	22
2.1.5. Kualitas Pelayanan	26
2.1.6. Kelengkapan Fasilitas.....	34
2.2. Pengembangan Model Penelitian	37
2.3. Hipotesis.....	38

2.4.	Penelitian Terdahulu.....	39
2.5.	Pengembangan Indikator Penelitian	40
2.5.1.	Kinerja Pelayanan.....	40
2.5.2.	Kedisiplinan Petugas Puskesmas.....	40
2.5.3.	Kualitas Pelayanan	41
2.5.4.	Kompetensi.....	42
2.5.5.	Kelengkapan Fasilitas.....	42

BAB III METODE PENELITIAN

3.1.	Jenis dan Sumber Data	43
3.2.	Populasi dan Sampel.....	44
3.2.1.	Populasi	44
3.2.2.	Sampel Penelitian	44
3.3	Metode Pengumpulan Data	46
3.3.1.	Wawancara	46
3.3.2.	Kuesioner atau Angket	47
3.4	Teknik Pengujian Instrumen Penelitian.....	47
3.4.1.	Uji Validitas Instrumen	47
3.4.2.	Uji Reliabilitas Instrumen.....	49
3.5	Teknik Analisis.....	50

BAB IV ANALISIS DATA DAN PENGUJIAN HIPOTESIS

4.1.	Gambaran Umum Responden.....	55
4.1.1.	Responden Menurut Jenis Kelamin.....	56
4.1.2.	Responden Menurut Umur	57
4.2.	Analisis Data Penelitian.....	57
4.2.1.	Statistik Deskriptif – Karakteristik Responden	57
4.2.2.	<i>Statistic Inferencial</i> – Pengujian SEM.....	70

4.2.3.	Analisis Faktor Konfirmator (<i>Confirmatory Factor Analysis</i>).....	72
4.2.4.	Analisis Asumsi SEM.....	86
4.2.5.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	89
4.3.	Pengujian Hipotesis	91
4.3.1.	Pengujian Hipotesis 1	92
4.3.2.	Pengujian Hipotesis 2	92
4.3.3.	Pengujian Hipotesis 3	92
4.3.4.	Pengujian Hipotesis 4	92
4.3.5.	Pengujian Hipotesis 5	93
4.3.6.	Pengujian Hipotesis 6	93
BAB V	<i>KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN</i>	
5.1.	Ringkasan Penelitian	94
5.2.	Kesimpulan Pengujian Hipotesis Penelitian.....	95
5.3.	Implikasi Teoritis.....	96
5.3.	Implikasi Kebijakan.....	100
5.4.	Keterbatasan Penelitian	102
5.5.	Agenda Penelitian Mendatang.....	103
	Daftar Pustaka.....	104