DAFTAR ISI

Halaman Judul i

Sertifikasi ii

Halaman Pengesahan Tesis iii

Abstract iv

Abstraksi v

Kata Pengantar vi

BAB I *PENDAHULUAN*

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

BAB II *TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL*

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. *Statistic Inferencial* – Pengujian SEM 70

4.2.3. Analisis Faktor Konfirmator (*Confirmatory Factor Analysis*) 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 KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN

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

UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG
FEB UNDIP