

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
RINGKASAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A.Latar Belakang	1
B.Rumusan Masalah	6
C.Tujuan Penelitian	7
D.Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A.Tinjauan Umum Tentang kinerja	9
B.Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Kesehatan	13
C.Tinjauan Umum Tentang Petugas Kesehatan	18
D.Tinjauan Umum Tentang Persepsi.....	21
E.Tinjauan Umum Tentang Pasien	25
F.Tinjauan Umum Tentang Puskesmas	28
G.Tinjauan Umum Tentang Variabel yang diteliti	34
H.Kerangka Teori	44
BAB III KERANGKA TEORI	45
A.Dasar Pemikiran Variabel yang diteliti.....	45
B.Kerangka Konsep	46

C.Hipotesis Penelitian	47
D.Definisi Operasional dan Kriteria Objektif	48
BAB IV METODE PENELITIAN	57
A.Jenis Penelitian	57
B.Lokasi dan Waktu Penelitian	57
C.Populasi dan Sampel.....	57
D.Teknik Pengumpulan Data	58
E.Sumber Data	59
F.Pengelolaan dan Analisis Data	59
G.Penyajian Data	61
H.Langkah-langkah Penelitian	62
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	63
A.Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	63
B.Hasil Penelitian	64
C.Pembahasan.....	74
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	90