DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL i
LEMBAR PENGESAHAN ii
INTISARI iii
ABSTRAK iv
KATA PENGANTAR v
DAFTAR ISI vii
DAFTAR TABEL ix
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR LAMPIRAN xi

BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 12
C. Tujuan Penelitian 12
D. Manfaat Penelitian 13

BAB II STUDI PUSTAKA 14
A. Tinjauan Pustaka 14
1. Pelayanan Kesehatan 14
2. Kualitas Pelayanan Kesehatan 18
3. Rehabilitasi Sosial 25
4. Wanita Tuna Susila 30
B. Definisi Konsep 36
C. Kerangka Penelitian 38

BAB III METODE PENELITIAN 39
A. Prosedur Penelitian 39
1. Metode Penelitian 39
2. Tahap Penelitian 41
3. Waktu Penelitian 44
B. Sumber Data 45
1. Data Primer 45
2. Data Sekunder 46
C. Instrumen Pengumpulan Data 47
D. Teknik Pengumpulan Data 49
E. Teknik Analisis Data 51
1. Analisis Data Kuantitatif 52
2. Analisis Data Kualiitatif 54
3. Integrasi Data (Mixed Methods Inference) 54

BAB IV HASIL PENELITIAN 55
A. Deskripsi Objek Penelitian 55
1. Gambaran Umum UPT PPSKW Mattiro Deceng 55
2. Visi dan Misi 56
3. Struktur Organisasi 57

4. Tugas dan Fungsi 59
5. Sarana dan Prasarana 60
6. Sasaran dan Kriteria Penerima Manfat..... 61
7. Dasar Pelaksanaan Kegiatan..... 61
8. Jenis Layanan Rehabilitasi Sosial..... 63
9. Alur Pelayanan Rehabilitasi Sosial 66
B. Deskripsi Data dan Analisis Hasil Penelitian..... 67
1. Gambaran Profil Informan..... 68
2. Kualitas Layanan Kesehatan 70
a. *Tangibles* (Bukti Fisik)..... 71
b. *Reliability* (Keandalan) 80
c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)..... 88
d. *Assurance* (Jaminan dan Kepercayaan)..... 95
e. *Emphaty* (Empati) 104

BAB V PENUTUP 114
A. Kesimpulan 114
B. Saran 118

DAFTAR PUSTAKA 121
LAMPIRAN 124