#### DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan .................................................................................... i

Lembar Pengesahan Jilid Skripsi ............................................................... ii

Lembar Pengesahan Sidang ....................................................................... iii

Lembar Pengesahan Dekan ........................................................................ iv

ABSTRACT ............................................................................................... v

[ABSTRAK .................................................................................................. vi](#_TOC_250027)

Surat Keterangan Orisinalitas .................................................................... vii

[KATA PENGANTAR ............................................................................... viii](#_TOC_250026)

[DAFTAR ISI .............................................................................................. xi](#_TOC_250025)

[DAFTAR TABEL ...................................................................................... xiii](#_TOC_250024)

[DAFTAR GAMBAR .................................................................................. xv](#_TOC_250023)

DAFTAR LAMPIRAN ............................................................................... xvi

[BAB I PENDAHULUAN ......................................................................... 1](#_TOC_250022)

[1.1. Latar Belakang Masalah ...................................................... 1](#_TOC_250021)

1.2. Rumusan Masalah ............................................................... 8

1.3. Tujuan Penelitian................................................................. 9

1.4. Manfaat Penelitian............................................................... 9

1.4.1. Bagi Pengembangan ilmu ........................................ 9

1.4.2. Bagi Institusi............................................................ 9

1.4.3. Bagi Mahasiswa bersangkutan ................................ 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA................................................................. 10

[2.1. Penelitian Terdahulu............................................................ 10](#_TOC_250020)

2.2. Konsep atau Teori yang Relevan......................................... 13

[2.2.1. Konsep Kualitas Pelayanan ...................................... 13](#_TOC_250019)

[2.2.2. Konsep Kualitas........................................................ 15](#_TOC_250018)

2.3. Vaksinasi Covid 19.............................................................. 23

2.4. Operasional Variable ........................................................... 28

BAB III PENDEKATAN PENELITIAN ................................................... 30

[3.1. Pendekatan Penelitian.......................................................... 30](#_TOC_250017)

3.2. Metode Penelitian ................................................................ 30

3.3. Unit Analisis ........................................................................ 31

3.3.1. Desa Di Wilayah Cijeruk Kabupaten Bogor ............ 31

3.3.2. Populasi Dan Sampel............................................... 31

3.4. Teknik Pengumpulan data ................................................... 34

3.4.1. Jenis Data................................................................. 34

3.4.2. Data dan Sumber ..................................................... 35

3.5. Teknik Analisis Data ........................................................... 36

3.6. Lokasi Penelitian ................................................................. 40

3.7. Jadwal Penelitian ................................................................. 40

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .................................................. 41

[4.1. Gambaran Lokus Penelitian ................................................ 41](#_TOC_250016)

* + 1. [Profil Kantor Kecamatan Cijeruk Kabupaten Bogor 41](#_TOC_250015)
    2. [Visi dan Misi Kecamatan Cijeruk Kabupaten Bogor 43](#_TOC_250014)
    3. [Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Perangkat Daerah](#_TOC_250013)

............................................................................................. 44

[4.1.4. Sumber Daya Perangkat Daerah.............................. 54](#_TOC_250012)

[4.2. Identitas Responden............................................................. 56](#_TOC_250011)

[4.3. Hasil dan Analisis Data ....................................................... 65](#_TOC_250010)

[4.3.1. Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan ................... 65](#_TOC_250009)

[4.4. Pembahasan ........................................................................... 116](#_TOC_250008)

[4.5. Implikasi ............................................................................... 119](#_TOC_250007)

[4.5.1. Implikasi Teoritis ................................................... 119](#_TOC_250006)

[4.5.2. Implikasi Praktis ..................................................... 120](#_TOC_250005)

[BAB V PENUTUP ..................................................................................... 121](#_TOC_250004)

[5.1. Kesimpulan ........................................................................... 121](#_TOC_250003)

[5.2. Saran ..................................................................................... 121](#_TOC_250002)

[DAFTAR PUSTAKA ................................................................................ 122](#_TOC_250001)

[Lampiran-Lampiran ................................................................................... 124](#_TOC_250000)

#### DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu ................................................................. 15

Tabel 2.3. Kerangka Pemikiran .................................................................. 34

Tabel 2.4. Operasional Variabel ................................................................. 35

Tabel 3.1. Data Jumlah Populasi Masyarakat Vaksin Covid-19 ................ 39

Tabel 3.2. Data Jumlah Tenaga Kesehatan ................................................ 40

Tabel 3.3. Skala Likert ............................................................................... 44

Tabel 3.4. Kriteria Penafsiran .................................................................... 45

Tabel 3.5. Frekuensi Tiap Item .................................................................. 46

Tabel 3.6. Jadwal Penelitian ....................................................................... 47

Tabel 4.1. Klasifikasi Pendidikan Kecamatan Cijeruk ............................... 61

Tabel 4.2. Pejabat Struktural Kecamatan Cijeruk ...................................... 62

Tabel 4.3. Pejabat Fungsional Tertentu Dan Umum Kecamatan Cijeruk... 63

Tabel 4.4. Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan .......................... 64

Tabel 4.5. Identitas Responden Berdasarkan Status Kepegawaian............. 65

Tabel 4.6. Penampilan Petugas Dalam Melayani Masyarakat ................... 67

Tabel 4.7. Kenyamanan Tempat Pelayanan ............................................... 69

Tabel 4.8. Kedisiplinan Petugas Dalam Melakukan Pelayanan ................. 72

Tabel 4.9. Kemudahan Akses Dalam Melakukan Pelayanan .................... 74

Tabel 4.10. Kemudahan Akses Menggunakan Alat Bantu Dalam Pelayanan 77

Tabel 4.11. Rekapitulasi Dimensi Berwujud (*Tangible*) ........................... 79

Tabel 4.12. Kecermatan Petugas Dalam Melakukan Pelayanan ................ 81

Tabel 4.13. Memiliki Standar Pelayanan Yang Jelas ................................. 83

Tabel 4.14. Kemampuan Petugas Dalam Menggunakan Alat Bantu Dalam Proses Pelayanan ................................................................................................... 85

Tabel 4.15. Keahlian Petugas Dalam Menggunakan Alat Bantu Dalam Proses Pelayanan ................................................................................................... 87

Tabel 4.16. Rekapitulasi Dimensi Kehandalan *(Reliability)* ...................... 89

Tabel 4.17. Merespon Setiap Masyarakat Yang Ingin Mendapatkan Pelayanan 90

Tabel 4.18 Petugas Melakukan Pelayanan Dengan Cepat ......................... 92

Tabel 4.19. Petugas Melakukan Pelayanan Dengan Tepat ........................ 94

Tabel 4.20 Petugas Melakukan Pelayanan Dengan Cermat ....................... 95

Tabel 4.21. Petugas Melakukan Pelayanan Dengan Waktu Yang Tepat ... 96

Tabel 4.22. Semua Keluhan Masyarakat Di Respon Oleh Petugas ........... 98

Tabel 4.23. Rekapitulasi Dimensi Cepat Tanggap (*Responsiveness) .........* 99

Tabel 4.24. Petugas Memberikan Jaminan Tepat Waktu Dalam Pelayanan 102

Tabel 4.26. Petugas Memberikan Jaminan Legalitas Dalam Pelayanan .... 103

Tabel 4.27. Petugas Memberikan Jaminan Kepastian Biaya Dalam Pelayanan 105 Tabel 4.28. Rekapitulasi Jaminan *(Assurance)* .......................................... 106

Tabel 4.29. Petugas Mendahulukan Kepentingan Masyarakat .................. 108

Tabel 4.30. Petugas Melayani Dengan Sikap Ramah ................................ 110

Tabel 4.31. Petugas Melayani Dengan Sikap Sopan Dan Santun .............. 111

Tabel 4.32. Petugas Melayani Dengan Tidak Diskriminatif ...................... 113

Tabel 4.33. Petugas Melayani Dan Menghargai Setiap Masyarakat ......... 114

Tabel 4.34. Rekapitulasi Dimensi Empati *(Empathy).................................* 115

Tabel 4.35. Rekapitulasi Hasil Dimensi Kualitas Pelayanan ..................... 117

#### DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Capaian Vaksinasi Covid-19 Di Kec. Cijeruk Kab. Bogor.... 7

Gambar 4.1. Struktur Organisasi Kec. Cijeruk kab. Bogor 2022 ............... 61