

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Bagan Kerangka Pemikiran.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3 1 Waktu Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3 2 Rumus Slovin.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4 1 Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4 2 Bagan Struktur Organisasi .....**Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR TABEL

Table 2 1 Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 3 1 Operasionalisasi Variabel (X) Kualitas Layanan Informasi ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 3 2 Operasionalisasi Variabel (Y) Kepuasan Penerimaan Informasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 3 3 Hasil tes kualitas layanan informasi (N): 15 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 3 4 Hasil tes kepuasan penerimaan informasi (N): 15 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 3 5 Hasil retest kualitas layanan informasi (N): 15..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 3 6 Hasil retest kepuasan penerimaan informasi (N): 15 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 3 7 Hasil hitung uji validitas variabel X (Kualitas Layanan Informasi) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 3 8 Hasil hitung uji validitas variabel Y (Kepuasan Penerimaan Informasi)...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 3 9 Hasil Uji Realiabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 4 1 Jenis Kelamin Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 4 2 Usia Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 4 3 Pekerjaan Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 4 4 Pegawai bersikap ramah dalam memberikan pelayanan informasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 4 5 Pegawai tersenyum kepada pasien saat memberika pelayanan informasi .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 4 6 Pegawai memberikan salam saat bertemu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 4 7 Pegawai aktif bertanya tentang informasi apa yang pasien butuhkan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 4 8 Pegawai mampu menanggapi keluhan pasien....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 4 9 Pegawai dapat diandalkan dalam memberikan informasi	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 4 10 Pegawai dapat dipercaya dalam memberikan informasi	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 4 11 Informasi yang diberikan benar adanya .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 4 12 Informasi yang diberikan pegawai sudah sesuai dengan keinginan pasien .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 4 13 Informasi yang diberikan pegawai sudah sesuai dengan fakta .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 4 14 Informasi jelas dan lengkap .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 4 15 Informasi diterima dengan cepat dan tidak ditunda-tunda....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 4 16 Informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pasien ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 4 17 Informasi yang diberikan tidak berubah-ubah .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

Table 4 18 Informasi yang diberikan tidak memihak satu pihak saja.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 4 19 Total keseluruhan responden menjawab variabel (X) Kualitas Layanan Informasi N:96.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 4 20 Merasa puas dengan pegawai yang bersikap ramah dalam memberikan pelayanan informasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 4 21 Merasa puas dengan pegawai yang tersenyum saat memberikan pelayanan informasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 4 22 Merasa puas dengan pegawai yang memberikan salam.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 4 23 Merasa puas dengan pegawai yang aktif bertanya tentang informasi yang dibutuhkan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 4 24 Merasa puas dengan pegawai yang mampu menanggapi keluhan pasien	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 4 25 Merasa puas dengan pegawai yang dapat diandalkan dalam memberikan informasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 4 26 Merasa puas dengan pegawai yang dapat dipercaya dalam memberikan informasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 4 27 Merasa puas dengan kebenaran informasi yang diberikan ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 4 28 Merasa puas dengan informasi karena sudah sesuai dengan keinginan pasien .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 4 29 Merasa puas dengan informasi karena sesuai dengan fakta..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 4 30 Merasa puas dengan informasi yang jelas dan lengkap .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 4 31 Merasa puas dengan kecepatan penyampaian informasi	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 4 32 Merasa puas dengan informasi karena sesuai dengan kebutuhan pasien .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 4 33 Merasa puas dengan informasi karena tidak berubah-ubah ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 4 34 Merasa puas dengan informasi karena tidak memihak satu pihak saja....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 4 35 Total keseluruhan responden menjawab variabel (Y) Kepuasan Penerimaan Informasi N:96.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 4 36 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 4 37 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR ISI

COVER.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LEMBAR PERSETUJUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LEMBAR PENGESAHAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LEMBAR PERNYATAAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
UCAPAN TERIMA KASIH.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR GAMBAR.....	1
DAFTAR TABEL.....	2
DAFTAR ISI.....	4
BAB I.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1. Latar Belakang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2. Rumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2.1. Bagaimana kualitas pelayanan informasi pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari? .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2.2. Bagaimana tingkat kepuasan penerimaan informasi pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari? .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2.3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan informasi pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari terhadap kepuasan penerimaan informasi pasien. <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
1.3. Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3.1. Mengetahui kualitas pelayanan informasi pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3.2. Mengetahui tingkat kepuasan penerimaan informasi pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3.3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan informasi pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari\.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4. Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.2. Manfaat Praktis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. TINJAUAN PUSTAKA.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1. Penelitian Terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1. Komunikasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.1.2.	Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.	Kualitas Pelayanan .....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4.	Informasi .....	Error! Bookmark not defined.
2.2.	Kerangka Pemikiran .....	Error! Bookmark not defined.
2.3.	Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
<b>BAB III.</b>	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3. METODE PENELITIAN</b>	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.	Desain Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.
3.2.	Obyek Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.
3.3.	Rencana Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1.	Tempat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2.	Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.	Sumber Data .....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1.	Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2.	Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.	Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.	Validitas dan Reabilitas Alat Ukur .....	Error! Bookmark not defined.
3.6.1.	Uji Validitas .....	Error! Bookmark not defined.
3.6.2.	Uji Reabilitas .....	Error! Bookmark not defined.
3.7.	Bahan Penelitian dan Unit Analisis .....	Error! Bookmark not defined.
3.8.	Teknik Pengumpulan Data .....	Error! Bookmark not defined.
3.9.	Teknik Analisis Data .....	Error! Bookmark not defined.
<b>BAB IV</b>	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4. HASIL PENELITIAN</b>	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.	Subjek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.	Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari ....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.1	Profil Rumah Sakit.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.	Struktur Organisasi.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.	Deskripsi Data Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1.	Data Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2.	Analisis Variabel X (Kualitas Layanan Informasi).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.2.3. Analisis Variabel Y (Kepuasan Penerimaan Informasi)	Error! Bookmark not defined.
4.3. Analisis Data Statistik	Error! Bookmark not defined.
<b>BAB V</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>5. PEMBAHASAN</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
5.2. Perbandingan Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
<b>BAB VI</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>6. PENUTUP</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.1. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
6.2. Saran	Error! Bookmark not defined.
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>