

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

MOTO PENULIS

LEMBAR PERSEMBAHAN

RIWAYAT HIDUP PENULIS

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan penelitian	6
E. Manfaat Hasil Penelitian Penelitian	7
F. Kerangka Berpikir	7
G. Proposisi	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Hasil Penelitian Terdahulu	11
B. Kajian Administrasi Publik	17
1. Pengertian Administrasi Publik	17
2. Peran Administrasi Publik	19
3. Ruang Lingkup Administrasi.....	20
C. Kajian Pelayanan publik	21
1. Pengertian Pelayanan Publik	21
2. Unsur-unsur Pelayanan Publik	22
3. Asas-asas Pelayanan Publik	22
4. Prinsip Pelayanan Publik	23
5. Standar Pelayanan Publik	24
6. Jenis Pelayanan Publik	25
D. Kajian Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	26
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	26
2. Kajian Pelayanan Dalam Islam.....	27
3. Pengertian Pelayanan Kesehatan	28
4. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik	29
5. Pengukuran Kualitas Pelayanan Kesehatan	31
6. Sistem Pelayanan Kesehatan Masyarakat	33
E. Puskesmas	33
1. Definisi Puskesmas	33
2. Fungsi Puskesmas	33

3. Ruang Lingkup Pelayanan Puskesmas	35
--	----

BAB III METODELOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	36
B. Jenis dan Sumber Data	36
C. Teknik Pengumpulan Data	37
D. Teknik Analisis Data	39
E. Tempat dan Jadwal Penelitian	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	43
1. Gambaran Umum	43
2. Profil Informan	52
B. Pembahasan.....	53
1. Proses Pelayanan Kesehatan di UPT Ibrahim Adjie.....	53
2. Faktor Penghambat dan Pendorong Pelayanan Kesehatan di UPT Ibrahim Adjie Kecamatan Batununggal.....	56
3. Kualiyas Pelayanan Kesehatan di UPT Ibrahim Adjie Kecamatan Batununggal	61

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	93
B. Saran	95

DAFTAR PUSTAKA	96
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN	99
--------------------------------	-----------