

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Fokus Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Kegunaan Penelitian.....	10
F. Kerangka Pemikiran.....	11
G. Proposisi.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu.....	14
B. Kajian Administrasi Publik.....	16
C. Kajian Kebijakan Publik.....	18
D. Kajian Pelayanan Publik.....	19
E. Kajian Kualitas Pelayanan.....	24
F. Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	33

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian	38
B. Jenis dan Sumber Data.....	40
C. Teknik Pengumpulan Data	42
D. Teknik Analisis Data	44
E. Kajian Parameter	46
F. Tempat dan Jadwal Penelitian	48

BAB IV PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Puskesmas Kecamatan Cibiru.....	49
B. Wilayah Kerja Puskesmas Kecamatan Cibiru	54
C. Tugas Tenaga Kesehatan Puskesmas Kecamatan Cibiru	54
D. Jumlah Ketenaga Kerjaan.....	59
E. Struktur Organisasi	60
F. Profil Informan	61
G. Hasil Penelitian dan Pembahasan	62

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	90
B. Saran	91

DAFTAR PUSTAKA	93
-----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Ketercapaian Pelayanan.....	4
Tabel 1.2	Jumlah Tenaga Kesehatan dari tahun 2015-2019.....	5
Tabel 1.3	Jumlah Pengunjung yang berobat ke Puskesmas Kecamatan Cibiru tahun 2015-2019	6
Tabel 1.4	Jadwal Pelayanan Rawat Jalan dan Rawat Inap dari tahun 2015-2019	7
Tabel 2.1	Perbedaan dan Persamaan Penelitian.....	16
Tabel 3.1	Kajian Parameter.....	46
Tabel 3.2	Jadwal Penelitian dari bulan November – Juni 2019.....	48
Tabel 4.1	Jumlah Penduduk Menurut Kelurahan Tahun 2020	51
Tabel 4.2	Informan Penelitian.....	61

