

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Masalah	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	7
E. Kegunaan Penelitian.....	8
F. Kerangka Pemikiran.....	8
G. Proposisi.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Penelitian Terdahulu	11
B. Tinjauan Teoretis	15
1. Tentang Administrasi Publik	16
a. Pengertian Pelayanan	16
b. Asas Pelayanan Publik	17
c. Prinsip dan Standar Pelayanan Publik.....	22
d. Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	28

e.	Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	29
f.	Faktor Pendukung Pelayanan Publik	31
g.	Penyelenggara Pelayanan Publik	33
2.	Tinjauan Tentang Puskesmas.....	35
a.	Pengertian Puskesmas	35
b.	Wilayah Kerja Puskesmas.....	37
c.	Peran Puskesmas	40
d.	Struktur Organisasi Puskesmas	40
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	43
A.	Metode Penelitian.....	43
B.	Jenis Data dan Sumber Data	45
C.	Informan Penelitian.....	46
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	46
a.	Observasi.....	46
b.	Wawancara.....	47
c.	Dokumentasi	49
E.	Teknik Analisis Data.....	49
a.	Reduksi Data	50
b.	Penyajian Data	50
c.	Menarik Kesimpulan.....	50
F.	Teknik Keabsahan Data	51
G.	Tempat dan Waktu Penelitian	52
a.	Tempat Penelitian.....	52

	b. Waktu Penelitian	50
BAB IV	HASIL PENELITIAN	51
	A. Deskripsi Puskesmas Cibiru	51
	B. Hasil Penelitian	56
	C. Pembahasan	73
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	78
	A. Kesimpulan	78
	B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA		79
LAMPIRAN.....		80

