

## DAFTAR ISI

COVER .....	
LEMBAR PERSETUJUAN .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	9
1.3 Fokus Penelitian .....	9
1.4 Rumusan Masalah .....	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	12
2.1 Definisi Konsep.....	12
2.1.1 Manajemen.....	12
2.1.2 Manajemen Publik .....	13
2.2 Teori .....	14
2.2.1 Manajemen Pelayanan Publik .....	15
2.2.2 Pengertian Pelayanan Kesehatan.....	15
2.2.3 Konsep Kualitas Pelayanan Publik .....	21
2.2.4 Teori Dimensi Mutu Pelayanan .....	28
2.3 Hasil Penelitian Yang Relevan.....	31
2.4 Alur Pikir Penelitian .....	33
2.5 Pertanyaan Penelitian .....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Jenis Penelitian.....	38
3.2 Langkah-Langkah .....	39
3.3 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	39
3.3.1 Lokasi Penelitian.....	39
3.3.2 Waktu Penelitian .....	40

3.4 Subjek Dan Objek Penelitian .....	42
3.4.1 Subjek.....	42
3.4.2 Objek Penelitian .....	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.6 Instrumen Atau Alat Pengumpulan Data .....	44
3.7 Analisis Data .....	45
3.8 Teknik Keabsahan Data .....	47
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>48</b>
4.1. Kecamatan Pontianak Kota .....	48
4.2. Prinsip Penyelenggaraan, Tugas, Fungsi dan Wewenang Puskesmas Karya Mulya .....	53
4.3. Struktur Organisasi Puskesmas .....	58
4.4. Program dan Kegiatan Pokok.....	58
4.5. Jam Kerja Pelayanan .....	62
4.6. Keadaan Pegawai .....	62
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>64</b>
5.1. Deskripsi Hasil Penelitian .....	64
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>90</b>
6.1. Kesimpulan .....	90
6.2. Saran.....	92
6.3. Keterbatasan Penelitian.....	94
<b>DAFTAR PUSAKA.....</b>	<b>95</b>