

## DAFTAR ISI

Abstrak .....	vi
Ringkasan Skripsi.....	vii
Pernyataan Keaslian .....	ix
Halaman Motto dan Persembahan .....	x
Kata Pengantar .....	xi
Daftar Isi.....	xii
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Permasalahan .....	1
1.2 Identifikasi Penelitian .....	6
1.3 Fokus Penulisan .....	7
1.4 Rumusan Permasalahan .....	7
1.5 Tujuan Penelitian .....	7
1.6 Manfaat Penelitian .....	8
1.6.1 Manfaat Teoritis .....	8
1.6.2 Manfaat Praktis .....	8
<b>BAB II. KAJIAN TEORI</b>	
2.1 Teori .....	9
2.1.1 Konsep Pelayanan Publik.....	9
2.1.2 Standar Pelayanan.....	13
2.1.3 Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).....	16
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan.....	17
2.3 Kerangka Pikir Penelitian .....	20
2.4 Pertanyaan Penelitian.....	22
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	23
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	23
3.3 Subyek dan Obyek Penelitian .....	24
3.3.1 Subyek Penelitian.....	24
3.3.2 Objek Penelitian.....	25
3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	25
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.4.2 Alat Pengumpulan Data.....	26

3.5	Teknik Analisis Data.....	27
3.6	Teknik Keabsahan Data(Uji Validitas).....	29

#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

4.1	Hasil Penelitian.....	30
4.1.1	Sejarah Singkat Puskesmas Parit Mayor Kelurahan Parit Mayor Kecamatan Pontianak Timur.....	30
4.1.2	Kondisi Geografis.....	31
4.1.3	Kondisi Demografi.....	33
4.1.4	Keadaan Sosial.....	36
4.2	Keadaan Lokasi Puskesmas Parit Mayor.....	38
4.2.1	Tujuan Penyelenggaraan Kegiatan Puskesmas Parit Mayor.....	38
4.2.2	Informasi Pelayanan UPK Puskesmas Parit Mayor.....	40
4.2.3	Struktur Organisasi.....	40
4.2.4	Tugas Pokok Dan Tugas Integrasi Puskesmas Parit Mayor.....	42
4.2.5	Sarana dan Prasarana Pelayanan.....	43
4.2.6	Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Puskesmas Parit Mayor.....	46
4.3	Penerapan Standar Pelayanan .....	49
4.3.1	Prosedur Pelayanan.....	50
4.3.2	Waktu Penyelesaian .....	55
4.3.3	Biaya Pelayanan.....	61
4.3.4	Produk Pelayanan.....	65
4.3.5	Sarana dan Prasarana.....	68

#### BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

5.1	Kesimpulan.....	76
5.2	Implikasi.....	77
5.3	Saran.....	78
5.4	Keterbatasan Penelitian.....	79

DAFTAR PUSTAKA .....	80
LAMPIRAN	