

DAFTAR ISI

Halaman

MOTTO	
TANDA PERSETUJUAN	
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	
RINGKASAN	v
SUMMARY	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kontribusi Penelitian	11
E. Sistematika Pembahasan	12

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik	14
1. Pengertian Administrasi Publik	14
2. Peran Administrasi Publik	19
3. Ciri-Ciri Administrasi Publik	20
B. Manajemen Pelayanan Publik	21
1. Pengertian Manajemen	21
2. Fungsi Manajemen	22
3. Model Manajemen	23
4. Pengertian Pelayanan Publik	25
5. Klasifikasi Pelayanan Publik	25
6. Asas-Asas Pelayanan Publik	29
7. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik	30
8. Standar Pelayanan Publik	31
9. Kualitas Pelayanan Publik	33
10. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Peningkatan Pelayanan Publik	34
11. Pelayanan Prima	37
12. Layanan Sepenuh Hati	38
C. Pelayanan Kesehatan	39
1. Pengertian Pelayanan Kesehatan	39
2. Jenis-Jenis Pelayanan Kesehatan	39
3. Syarat-Syarat Pelayanan Kesehatan	40
4. Standar Pelayanan Kesehatan	41
5. Perbikan Mutu Pelayanan Kesehatan	42
6. Kepuasan Pelanggan	44

D. Puskesmas	45
1. Pengertian Puskesmas	45
2. Tujuan Puskesmas	46
3. Fungsi Puskesmas	47
4. Personalia Puskesmas	49
5. Komunikasi Puskesmas	51
6. Pengawasan Puskesmas	53
7. Alat Ukur Pelayanan Kesehatan Puskesmas	53

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	56
B. Fokus Penelitian	56
C. Lokasi dan Situs Penelitian	57
D. Sumber dan Jenis Data	58
E. Teknik Pengumpulan Data	59
F. Instrumen Penelitian	61
G. Analisis Data	61

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data Umum	64
1. Gambaran Umum dan Kondisi Kesehatan Kab. Jombang	64
2. Gambaran Umum Puskesmas Cukir Kab. Jombang	80
B. Penyajian Data Fokus Penelitian	88
1. Pelayanan Puskesmas Idaman dan Idola pada Puskesmas Cukir Dalam Rangka Meningkatkan Kesehatan Masyarakat	88
a. Aparatur Pelayanan Kesehatan Puskesmas Dituntut Untuk Memberikan Layanan Kesehatan Kepada Pelanggan Dengan Sepenuh Hati	94
b. Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan SOP Pelayanan Kesehatan, Protap, dan Juga Mengacu Pada Standar Puskesmas	104
c. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Cukir Demi Mewujudkan Konsep Pelayanan Prima	111
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Idaman dan Idola Pada Puskesmas Cukir Dalam Rangka Meningkatkan Kesehatan Masyarakat	137
a. Faktor Pendukung	138
1. Faktor Internal	138
2. Faktor Eksternal	139
b. Faktor Penghambat	140
1. Faktor Internal	140
2. Faktor Eksternal	143
C. Analisis Data Fokus Penelitian	144
1. Pelayanan Puskesmas Idaman dan Idola pada Puskesmas Cukir Dalam Rangka Meningkatkan Kesehatan Masyarakat	144

a. Aparatur Pelayanan Kesehatan Puskesmas Dituntut Untuk Memberikan Layanan Kesehatan Kepada Pelanggan Dengan Sepenuh Hati	145
b. Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan SOP Pelayanan Kesehatan, Protap, dan Juga Mengacu Pada Standar Puskesmas	151
c. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Cukir Demi Mewujudkan Konsep Pelayanan Prima	157
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Idaman dan Idola Pada Puskesmas Cukir Dalam Rangka Meningkatkan Kesehatan Masyarakat	162
a. Faktor Pendukung.....	162
b. Faktor Penghambat.....	164

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	167
B. Saran.....	170

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

