

DAFTAR ISI

MOTTO	i
TANDA PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
RINGKASAN	iv
SUMMARY	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Bekakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kontribusi Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Otonomi Daerah	8
B. Perkembangan Umum Administrasi Publik dalam Pemerintahan	11
C. Kinerja.....	19
1. Pengertian Kinerja	19
2. Ukuran Kinerja	20
3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	22
4. Tujuan Penilaian dan Manajemen Kinerja Sektor Publik	24
5. Manajemen Kinerja	25
D. Kualitas Pelayanan Publik	27
1. Pengertian dan Klasifikasi Pelayanan Publik	27
2. Prinsip dan Asas Pelayanan Publik	29
a. Prinsip Pelayanan Publik	29
b. Asas Pelayanan Publik	31
3. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	32
4. Standar Pelayanan Publik	32
5. Dimensi Kepuasan	33
E. Pelayanan Kesehatan	35
1. Pengertian dan Karakteristik Pelayanan Kesehatan	35
a. Pengertian Pelayanan Kesehatan	35
b. Karakteristik Pelayanan Kesehatan	35
2. Elemen Pembentuk Pelayanan Kesehatan	36
3. Prinsip-prinsip Pelayanan Kesehatan	36
4. Ketentuan Dalam Pelayanan Kesehatan	38
F. Puskesmas.....	39
1. Pengertian Puskesmas	39
2. Wilayah Kerja Puskesmas	39

3. Fungsi Pokok Puskesmas	40
4. Usaha Pelayanan Puskesmas	42
a. Jenis Usaha Pelayanan Puskesmas.....	42
5. Standar pelayanan minimal Puskesmas	42

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	45
B. Fokus Penelitian	46
C. Lokasi Dan Situs Penelitian	48
D. Jenis Data dan Sumber Data	49
E. Teknik Pengumpulan Data	50
F. Analisis Data.....	51

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum.....	53
1. Gambaran Umum Kota Malang	53
a. Sejarah Kota Malang	53
b. Jumlah Penduduk.....	54
c. Geografis Kota Malang	54
d. Iklim	55
e. Keadaan Geologi.....	56
f. Tri Bina Cita.....	56
2. Gambaran Umum Puskesmas Gribig Kota Malang	59
a. Data Umum Puskesmas Gribig	59
b. Tugas Pokok	60
c. Fungsi	60
d. Sumber Daya Aparatur.....	63
e. Pendidikan	64
f. Program Kesehatan Puskesmas Gribig	64
g. Waktu Pelayanan Puskesmas Gribig	66
B. Data Fokus Penelitian.....	67
1. Kinerja Puskesmas Gribig.....	67
a. Kemampuan Aparat	67
(1) Penyelesaian Tugas	66
(2) Kedisiplinan	70
b. Proses Pelayanan Puskesmas Gribig.....	71
(1) Mekanisme Pelayanan Puskesmas	73
(2) Persyaratan Pelayanan	76
(3) Waktu Tunggu Pasien.....	78
(4) Jenis Pelayanan	80
2. Kualitas Pelayanan Puskesmas	82
a. Responsivitas	82
b. Penjaminan	83
c. Keramahan	85
d. Sarana dan Prasarana	87
(1) Akses atau Lokasi.....	88
(2) Ruang Tunggu	88

(3) Fasilitas	90
(4) Kelengkapan Peralatan	92
e. Keamanan	94
(1) Tempat Parkir.....	94
(2) Petugas Parkir.....	96
3. Kendala Yang Dihadapi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan	
Kesehatan di Puskemas Gribig	95
a. Kendala Faktor Internal	96
(1) Masalah Sumber Daya Manusia.....	96
(2) Fasilitas, Sarana dan Prasarana	97
b. Kendala Faktor Eksternal	98
(1) Dengan Pasien.....	97
C. Pembahasan	98
1. Kinerja Puskesmas Gribig	99
a. Kemampuan aparat.....	99
(1) Penyelesaian tugas.....	100
(2) Kedisiplinan	101
b. Proses Pelayanan Puskesmas Gribig	102
(1) Mekanisme Pelayanan Puskesmas	102
(2) Persyaratan Pelayanan	103
(3) Waktu Tunggu Pasien.....	104
(4) Jenis Pelayanan	104
2. Kualitas Pelayanan Puskesmas Gribig.....	105
a. Responsivitas	105
b. Penjaminan	107
c. Keramahan.....	107
d. Sarana dan Prasarana	108
(1) Akses Lokasi.....	109
(2) Ruang Tunggu.....	109
(3) Fasilitas	109
(4) Kelengkapan Peralatan	110
d. Keamanan.....	111
(1) Tempat Parkir.....	111
(2) Petugas Parkir	111
3. Kendala yang dihadapi dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskemas Gribig	111
a. Kendala Internal	112
(1) Masalah Sumber Daya Manusia.....	111
(2) Fasilitas, Sarana, dan Prasarana	113
b. Kendala Eksternal	113
(1) Dengan Pasien	113
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	115
B. Saran	117

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN**

