

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ii</b>
<b>I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Kegunaan Penelitian .....	7
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Konsep Efektivitas	
1. Pengertian Efektivitas .....	9
2. Indikator Efektivitas .....	11
B. Konsep Pelayanan Publik	
1. Pengertian Pelayan Publik .....	17
2. Pedoman Pelayanan Publik .....	18
3. Tujuan Pelayanan Publik .....	19
4. Standar Pelayanan Publik .....	19
C. Pelayanan Kesehatan	
1. Pengertian Pelayanan Kesehatan .....	20
2. Syarat-syarat Pelayanan Kesehatan yang Baik .....	23
D. Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas	
1. Pengertian Puskesmas .....	24
2. Fungsi Puskesmas .....	29
3. Standar Pelayanan Minimal .....	30
4. Indeks Kepuasan Pasien .....	32
E. Kerangka Pikir .....	33
<b>III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Tipe Penelitian .....	37
B. Definisi Konseptual .....	38
C. Definisi Oprasional .....	38
D. Lokasi Penelitian .....	40
E. Populasi dan Sampel Populasi .....	41
F. Jenis Data .....	43
G. Teknik Pengumpulan Data .....	44
H. Teknik Pengolahan Data .....	47
I. Teknik Analisis Data .....	49

<b>IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b>	
A. Letak Geografis .....	51
B. Topografi .....	52
C. Demografi .....	52
D. Profil Puskesmas Pulau Pisang.....	54
E. Visi,Misi dan Strategi .....	56
F. Situasi Sumber Daya .....	57
G. Sarana dan Prasarana .....	59
<b>V. HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Responden .....	60
B. Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Kecamatan Pulau Pisang Kabupaten Pesisir Barat .....	64
C. Pengukuran Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Kecamatan Pulau Pisang Kabupaten Pesisir Barat .....	89
<b>VI. SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan .....	94
B. Saran .....	95

## **DAFTAR PUSTAKA**