

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
 I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kegunaan Penelitian.....	10
 II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan tentang Kualitas.....	11
B. Tinjauan tentang Pelayanan Publik	12
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	12
2. Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	15
3. Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik.....	17
C. Tinjauan tentang Pelayanan Kesehatan	21
1. Pengertian Pelayanan Kesehatan.....	21
2. Pengukuran Kualitas Pelayanan Kesehatan	23
D. Tinjauan tentang Pusat kesehatan Masyarakat (Puskesmas).....	28
1. Pengertian Puskesmas	28
2. Kedudukan dan Fungsi Puskesmas	28
3. Upaya Pelayanan Kesehatan Puskesmas.....	29
4. Standar Operasional Prosedur (SOP) Puskesmas	30
E. Tinjauan tentang BPJS Kesehatan.....	32
1. Pengertian BPJS Kesehatan	32
2. Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	33
3. Prosedur Pelayanan BPJS Kesehatan Tingkat Pertama	34
4. Pelayanan Kesehatan BPJS Kesehatan Tingkat Pertama	37
F. Kerangka Pikir.....	39

III. METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian.....	44
B. Lokasi Penelitian	44
C. Definisi Konseptual	45
D. Definisi Operasional.....	46
E. Sumber Data	48
F. Populasi dan Sampel	49
G. Teknik Pengumpulan Data	50
H. Teknik Pengolahan Data	51
I. Teknik Analisis Data	51

IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Deskripsi Lokasi.....	54
B. Keadaan Demografis	55
C. Visi, Misi dan Tujuan.....	56
D. Struktur Organisasi.....	57
E. Sumber Daya Manusia	59
F. Pendanaan.....	60

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden.....	61
1. Jenis Kelamin	61
2. Umur.....	62
3. Pekerjaan	63
B. Hasil dan Pembahasan	63
1. Indikator Kompetensi Teknik.....	64
2. Indikator Akses terhadap Pelayanan	73
3. Indikator Efektifitas.....	77
4. Indikator Hubungan Antar Manusia.....	83
5. Indikator Efisiensi.....	88
6. Indikator Kelangsungan Pelayanan	94
7. Indikator Keamanan	97
8. Indikator Kenyamanan.....	101
9. Rekapitulasi Indikator Kualitas Pelayanan.....	103

VI. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan.....	108
B. Saran.....	109

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN