

## DAFTAR ISI

Halaman

### DAFTAR ISI

### DAFTAR TABEL

### DAFTAR BAGAN

#### I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8

#### II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan <i>New Publik Management</i> (NPM) .....	9
1. Konsep <i>New Publik Management</i> (NPM) .....	9
2. Keterkaitan <i>New Publik Management</i> (NPM) dengan Kualitas Pelayanan .....	10
B. Tinjauan Kualitas Pelayanan Publik .....	11
1. Konsep Pelayanan Publik .....	11
2. Konsep Kualitas Pelayanan Publik .....	13
3. Pelayanan Kesehatan .....	15
4. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	16
5. Faktor-Faktor Pendukung Pelayanan .....	19
C. Tinjauan Tentang Kepuasan Masyarakat .....	21
D. Tinjauan Tentang Jaminan Kesehatan Nasional .....	29
1. Pengertian Jaminan Kesehatan Nasional .....	29
2. Prinsip-Prinsip Jaminan Kesehatan Nasional .....	30

3. Manfaat Jaminan Kesehatan Nasional .....	32
4. Jenis pelayanan .....	33
5. Prosedure pelayanan .....	34
6. Komensasi pelayanan .....	34
E. Tinjauan tentang Puskesmas.....	34
F. Kerangka Pikir .....	36

### **III. METODE PENELITIAN**

A. Tipe Penelitian .....	39
B. Fokus Penelitian .....	40
C. Lokasi Penelitian .....	42
D. Informan .....	42
E. Teknik Pengumpulan Data .....	42
F. Teknik Analisis Data .....	44
G. Teknik Keabsahan Data .....	45

### **IV. Gambaran Umum**

A. Gambaran Umum Puskesmas Kotabumi Udik	
1. Kondisi Geografis dan Administratif Puskesmas Kotabumi Udik .....	49
2. Keberadaan Ketenagakerjaan Puskesmas Kotabumi Udik tahun 2014.....	51
3. Fasilitas dan pelayanan Puskesmas Kotabumi Udik.....	52
4. Keadaan Sarana dan Prasarana Puskesmas Kotabumi Udik.....	52
5. Visi dan Misi Puskesmas Kotabumi Udik .....	54
6. Gambaran Status Kesehatan di Puskesmas Kotabumi Udik.....	56
B. Gambaran Umum Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional	
1. Pembiayaan.....	57
2. Pelayanan .....	61

**V. Hasil dan Pembahasan**

A Hasil.....	65
B Pembahasan .....	86

**VI. Kesimpulan dan Saran**

A Kesimpulan.....	93
B Saran .....	94

**DAFTAR PUSTAKA**