

DAFTAR ISI

Halaman

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kegunaan Penelitian	11

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Kualitas Pelayanan	12
1. Konsep Kualitas.....	12
B. Pelayanan Publik.....	13
1. Konsep Pelayanan Publik	13
2. Pengukuran Kinerja Pelayanan Publik	17
3. Paradigma Pelayanan Publik Baru (<i>New Public Service</i>).....	21
4. Pengukuran Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	26
5. Standar Pelayanan Minimal RSUD	29
C. HIV/AIDS	31
D. Program Pelayanan Kesehatan pada Penderita HIV/AIDS	35
1. Pelayanan Dukungan dan Pengobatan (PDP).....	35
2. Unsur-unsur Pelayanan PDP	36
E. Kerangka Pikir	40

III. METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian	45
B. Lokasi Penelitian.....	47
C. Fokus Penelitian.....	47
D. Jenis Data.....	51
E. Penentuan Informan	52
F. Teknik Pengumpulan Data	52
G. Teknik Pengolahan Data.....	55
H. Teknik Analisis Data.....	57

IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Klinik Voluntary Conseling and Testing (VCT)	59
B. Prinsip Pelayanan Konseling dan Testing HIV Sukarela (VCT).....	68
C. Sarana dan Prasarana	63
D. Struktur Organisasi	67

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil dan Pembahasan	68
1. Ketampakan Fisik	68
2. Reliabilitas	72
3. Responsivitas	73
4. Kompetensi	75
5.. Kesopanan.....	77
6. Kredibilitas	79
7. Keamanan	81
8. Akses.....	83
9. Komunikasi	86
10. Pengertian	87
B. Pembahasan.....	90

VI. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	104
B. Saran.....	106

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN