

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK ..... i

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI..... vi

DAFTAR TABEL ..... x

DAFTAR GAMBAR..... xi

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang Masalah..... 1

1.2 Identifikasi Masalah..... 11

1.3 Rumusan Masalah..... 12

1.4 Tujuan Penelitian..... 12

1.5 Kegunaan Penelitian..... 13

1.6 Kerangka Pemikiran..... 14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 20

2.1 Penelitian Terdahulu..... 20

2.2 Kajian Tentang Administrasi..... 25

2.2.1 Pengertian Administrasi..... 25

2.2.2 Prinsip-prinsip Administrasi..... 26

2.3 Fasilitas Pelayanan..... 28

2.3.1 Fasilitas..... 29

2.3.2 Pengertian Fasilitas..... 29

2.3.3 Jenis-jenis Fasilitas..... 30

2.4 Kuantitas SDM..... 33

2.4.1 Penegrtian Kuantitas SDM..... 33

2.4.2	Jenis-jenis SDM di Puskesmas.....	33
2.5	Kualitas Pelayanan .....	34
2.5.1	Definisi Kualitas Pelayanan .....	34
2.5.2	Dimensi Kualitas Pelayanan .....	36
2.6	Puskesmas .....	37
2.6.1	Pengertian Puskesmas .....	37
2.6.2	Fungsi Puskesmas .....	39
2.6.3	Kegiatan Pokok Puskesmas.....	41
2.7	Pasien .....	43
2.7.1	Perspektif Pasien/Masyarakat .....	43
2.7.2	Perspektif Pemberi Layanan Kesehatan.....	43
2.7.3	Kepuasan Pasien.....	45
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>48</b>
3.1	Metode Penelitian.....	48
3.2	Sumber Data.....	49
3.2.1	Sumber <i>Data Primer</i> .....	49
3.2.2	Sumber <i>Data Sekunder</i> .....	50
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	50
3.4.1	Observasi ( <i>Observation</i> ) .....	50
3.4.2	Wawancara Mendalam ( <i>In-depth Interview</i> ).....	51
3.4.3	Kajian Pustaka.....	53
3.5	Kajian Parameter .....	54
3.6	Analisis Data .....	55
3.7	Jadwal dan Tempat Penelitian.....	56
3.7.1	Tempat Penelitian.....	56
3.7.2	Jadwal Penelitian.....	57
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>58</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	58
4.1.1	Wilayah Kerja Puskemas Cabangbungin .....	58

4.1.2	Peta Wilayah Kerja Puskesmas Cabangbungin .....	59
4.2	Visi, Misi dan Motto Puskesmas Cabangbungin .....	60
4.2.1	Visi Puskesmas Cabangbungin .....	60
4.2.2	Misi Puskesmas Cabangbungin .....	60
4.2.3	Motto Puskesmas Cabangbungin .....	60
4.3	Struktur Organisasi Puskesmas Cabangbungin.....	61
4.4	Tugas Tenaga Kesehatan Puskesmas Cabangbungin.....	62
4.5	Kependudukan.....	67
4.5.1	Jumlah Penduduk .....	67
4.5.2	Tingkat Pendidikan .....	69
4.5.3	Keadaan Ekonomi .....	72
4.5.4	Tingkat Pekerjaan.....	72
4.5.5	Keluarga Miskin (GAKIN) .....	73
4.6	Peranan dan Kedudukan Puskesmas .....	73
4.6.1	Peranan Puskesmas .....	73
4.6.2	Kedudukan Puskesmas.....	74
4.7	Deskripsi Hasil Penelitian.....	75
4.7.1	Kuantitas Sumber Daya Manusia di Puskesmas.....	75
4.7.2	Kualitas Pelayanan di Puskesmas .....	78
4.7.3	Fasilitas Pelayanan di Puskesmas Cabangbungin.....	81
4.7.4	Kondisi Sarana dan Prasarana Puskesmas .....	86
4.7.5	Kendala dan Hambatan Pelayanan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas .....	89

4.7.6 Profesional Pegawai.....	93
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>98</b>
5.1 Kesimpulan.....	98
5.2 Saran.....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>100</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

