

DAFTAR ISI

Halaman tidak melakukan plagiat	i
Halaman judul dalam kedua	ii
Halaman persembahan	iii
Halaman persetujuan pembimbing	iv
Halaman pengesahan panitia penguji	v
Abstract	vi
Abstrak	vii
Kata pengantar	viii
Halaman Ucapan terima kasih	ix
Daftar isi	x
Daftar tabel	xi
Daftar gambar	xii

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
1.2 Rumusan Masalah.....	I-15
1.3 Tujuan Penelitian.....	I-15
1.4 Manfaat Penelitian.....	I-16
1.5 Kerangka Konseptual.....	I-16
1.5.1 Pelayanan Publik.....	I-16
1.5.2 Pelayanan Publik Baru.....	I-21
1.5.3 Bentuk – bentuk pelayanan publi.....	I-25
1.5.4 Pelayanan Kesehatan.....	I-27
1.5.5 Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	I-32
1.5.6 Strategi Pelayanan.....	I-40
1.5.7 Strategi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan	I-52
1.5.7.1 Indeks Kepuasan Konsumen.....	I-53
1.5.7.2 Metode CRC.....	I-54
1.6 Definisi Konsep.....	I-62
1.7 Metode Penelitian.....	I-64
1.7.1 Jenis dan Tipe Penelitian.....	I-64
1.7.2 Lokasi Penelitian.....	I-66
1.7.3 Teknik Pemilihan Informan	I-67
1.7.4 Jenis Data	I-69
1.7.5 Teknik Pengumpulan Data	I-69

1.7.6	Teknik Analisa Data	I-72
1.7.7	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	I-74

II. GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN

2.1	Gambaran Umum Dinas Kota Surabaya.....	
2.1.1	Latar belakang Dinas Kesehatan kota Surabaya.....	II-1
2.1.2	Struktur Organisasi Dinas Kesehatan kota Surabaya	II-4
2.1.3	Visi dan misi Dinas Kesehatan kota Surabaya	II-6
2.1.4	Tujuan pembangunan kesehatan	II-6
2.1.5	Program pembangunan kesehatan di kota Surabaya	II-7
2.1.6	Sasaran pembangunan kesehatan di kota Surabaya	II-9
2.1.7	Tugas Pokok dan Fungsi	II-12
2.2	Pelayanan Puskesmas di Surabaya.....	II-14
2.2.1	Akses dan mutu pelayanan kesehatan	II-26
2.2.1.1	Pemanfaatan sarana kesehatan	II-26
2.2.2	Perilaku hidup masyarakat	II-28
2.2.3	Situasi sumber daya kesehatan	II-30

III. PENYAJIAN DATA, ANALISIS DATA DAN INTERPRETASI TEORITIK

III.1	Pelayanan Kesehatan.....	III-4
III.2	Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	III-6
III.2.1	Profesionalisme dan kemampuan.....	III-8
III.2.2	Sikap dan tingkah laku.....	III-11
III.2.3	Akses layanan dan fleksibilitas.....	III-12
III.2.4	Keandalan.....	III-16
III.2.5	Perbaikan.....	III-18
III.2.6	Reputasi dan kepercayaan.....	III-20
III.3	Strategi meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.....	III-21
III.3.1	Budaya organisasi	III-22
III.3.2	Sistem umpan balik.....	III-25
III.3.3	Pola komunikasi yang baik.....	III-27
III.3.4	Konsep perbaikan.....	III-28
III.4	Metode CRC (<i>Citizen Report Card</i>).....	III-29
III.5	Analisis dan Intrepetasi Teori	III-37
3.5.1	Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	III-37
3.5.2	Strategi dalam Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan..	III-43

IV. Kesimpulan dan Saran

4.1 Kesimpulan.....	IV-1
4.2 Saran.....	IV-4

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Angka Harapan Hidup Dunia Tahun 2011	I-2
Tabel I.2 Prioritas Pelayanan Publik	I-4
Tabel I.3 Karakteristik Barang dan Jasa	I-19
Tabel I.4 Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik	I-22
Tabel I.5 Contoh Cara Konsumen Menilai Lima Dimensi Kualitas Jasa	I-36
Tabel II.1 Pelayan Puskesmas Kota Surabaya	II-15



Daftar Gambar

Tabel gambar I.1 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unit layanan Puskesmas kota Surabaya	I-13
Tabel gambar III-1 Tingkat kepuasan masyarakat terhadap daya tanggap petugas.....	III-11
Tabel gambar III-2 Tingkat pengetahuan pasien terhadap informasi layanan.....	III-15
Tabel gambar III-3 Tingkat kepuasan pasien terhadap waktu dan biaya pendaftaran.....	III-17
Tabel gambar III-4 Kondisi fasilitas dan keberadaan ruang tunggu pasien.....	III-20
Tabel gambar III-5 Tahapan proses metode CRC (<i>Citizen Report Card</i>).....	III-36