

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DALAM 1	i
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT Error! Bookmark not defined.	
HALAMAN JUDUL DALAM 2	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	vi
HALAMAN MOTTO	vii
UCAPAN TERIMAKASIH	viii
KATA PENGANTAR	xii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxiii
DAFTAR DIAGRAM	xxiii
BAB 1	1-1
1.1 Latar Belakang Masalah	1-1
1.2 Rumusan Masalah	1-17
1.3 Tujuan Penelitian	1-17
1.4 Manfaat Penelitian	1-17
1.4.1 Manfaat Akademis	1-17
1.4.2 Manfaat Praktis	1-17
1.5 Kerangka Konseptual	1-18
1.5.1 Pelayanan Publik	1-18
1.5.1.1 Bentuk Pelayanan Publik	1-23
1.5.1.2 Jenis Pelayanan Publik	1-24
1.5.1.3 Standart Pelayanan Publik	1-25
1.5.1.4 Kualitas Pelayanan Publik	1-26

1.5.2	Inovasi.....	1-28
1.5.2.1	Indikator Inovasi	1-30
1.5.2.2	Karakteristik Inovasi	1-31
1.5.2.3	Tipologi Inovasi	1-32
1.5.2.4	Level Inovasi.....	1-33
1.5.2.5	Kategorisasi Inovasi	1-34
1.5.3	Inovasi Dalam Pelayanan Publik	1-34
1.6	Definisi Konsep	1-37
1.6.1	Pelayanan	1-37
1.6.2	Publik	1-37
1.6.3	Pelayanan Publik.....	1-37
1.6.4	Kualitas Pelayanan Publik	1-37
1.6.5	Inovasi.....	1-37
1.6.6	Inovasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik	1-38
1.7	Metode Penelitian	1-38
1.7.1	Tipe Penelitian	1-38
1.7.2	Lokasi Penelitian.....	1-39
1.7.3	Teknik Penentuan Informan.....	1-39
1.7.4	Teknik Pengumpulan Data.....	1-41
1.7.5	Teknik Analisis Data.....	1-43
1.7.6	Teknik Keabsahan Data	1-44
BAB 2	2-1
2.1	Perkembangan Masyarakat Yang Mengidap Gangguan Jiwa Di Kabupaten Sampang.....	2-1
2.1.1	Sejarah Inovasi Program Selempang Mera	2-1
2.1.2	Pemangku Kepentingan Inovasi Selempang Mera.....	2-3
2.1.3	Sumber Daya dalam Pelaksanaan Inovasi Selempang Mera	2-5
2.1.3.1	Sumber Daya Manusia	2-5
2.1.3.2	Teknis.....	2-6
2.1.3.3	Sumber Keuangan	2-7
2.1.4	Tugas Tim Koordinasi	2-7
2.2	Kebijakan Penanganan Masyarakat Gangguan Jiwa.....	2-8

2.3	Organisasi Atau Instansi Terkait Dengan Penanganan Gangguan Jiwa	2-8
2.3.1	Puskesmas Omben	2-8
2.3.2	Dinas Kesehatan Kabupaten Sampang.....	2-15
2.3.3	Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi	2-18
BAB 3	3-1
3.1	Penyajian Data	3-1
3.1.1	Pelayanan Kesehatan Jiwa	3-4
3.1.1.1	Bukti Fisik (<i>tangibles</i>)	3-4
3.1.1.2	Kehandalan (<i>reliability</i>)	3-8
3.1.1.3	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>).....	3-11
3.1.1.4	Jaminan (<i>assurance</i>)	3-14
3.1.1.5	Empati (<i>empathy</i>).....	3-17
3.1.2	Inovasi Program Selempang Mera.....	3-19
3.1.2.1	Inovasi Selempang Mera Berdasarkan Karakteristik Inovasi	3-23
3.1.2.1.1	Keuntungan Relatif (<i>Relative Advantage</i>)	3-23
3.1.2.1.2	Kompatibilitas (<i>Compatibility</i>)	3-26
3.1.2.1.3	kerumitan (<i>Complexity</i>).....	3-28
3.1.2.1.4	Kemampuan dicoba (<i>Triability</i>).....	3-32
3.1.2.1.5	Kemampuan untuk diamati (<i>Observability</i>).....	3-34
3.1.2.2	Inovasi Selempang Mera Berdasarkan Tipologi Inovasi	3-37
3.1.2.3	Inovasi Selempang Mera Berdasarkan Level Inovasi	3-40
3.1.2.4	Inovasi Selempang Mera Berdasarkan Kategorisasi Inovasi	3-41
3.2	Analisis Data dan Interpretasi Teoritik	3-43
3.2.1	Pelayanan Kesehatan Jiwa	3-43
3.2.1.1	Bukti Fisik (<i>tangibles</i>).....	3-44
3.2.1.2	Kehandalan (<i>reliability</i>)	3-45
3.2.1.3	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>).....	3-46
3.2.1.4	Jaminan (<i>assurance</i>)	3-47
3.2.1.5	Empati (<i>emphaty</i>).....	3-48
3.2.2	Inovasi Program Selempang Mera.....	3-50
3.2.2.1	Karakteristik Inovasi Selempang Mera di Puskesmas Omben Kabupaten Sampang	3-51

3.2.2.1.1	Keuntungan Relatif (<i>Relative Advantage</i>)	3-52
3.2.2.1.2	Kompatibilitas (<i>Copatibility</i>)	3-53
3.2.2.1.3	Kerumitan (<i>Complexity</i>)	3-54
3.2.2.1.4	Kemampuan Dicoba (<i>Triability</i>)	3-55
3.2.2.1.5	Kemampuan untuk diamati (<i>Observability</i>)	3-56
3.2.2.2	Tipologi Inovasi Selempang Mera di Puskesmas Omben Kabupaten Sampang	3-58
3.2.2.3	Level Inovasi Selempang Mera di Puskesmas Omben Kabupaten Sampang	3-60
3.2.2.4	Kategorisasi Inovasi Selempang Mera di Puskesmas Omben Kabupaten Sampang	3-62
BAB 4	4-1
4.1	Kesimpulan	4-1
4.2	Saran	4-6
DAFTAR PUSTAKA	xxiv
LAMPIRAN	xxviii