DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL ..... **i**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **ii**

HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI ..... **iii**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TESIS ..... **iv**

KATA PENGANTAR ..... **v**

INTISARI ..... **viii**

ABSTRACT ..... **ix**

DAFTAR ISI ..... **x**

DAFTAR TABEL ..... **xii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiv**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 10

C. Tujuan Penelitian 10

D. Manfaat Penelitian 11

BAB II STUDI PUSTAKA **12**

A. Tinjauan Pustaka 12

1. Konsep Pelayanan Publik 12

2. Konsep Kualitas Pelayanan Publik 16

3. Konsep Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Kesehatan 18

4. Tinjauan Umum Dinas Kesehatan 21

5. Konsep Pemenuhan Cakupan Standar Pelayanan Minimal 25

B. Definisi Konsep 30
C. Kerangka Konsep 32
BAB III METODE PENELITIAN 33
A. Prosedur Penelitian 33
1. Metode 33
2. Tahapan 33
3. Waktu dan Lokasi Penelitian 34
B. Sumber Data 35
C. Instrumen Pengumpulan Data 36
D. Teknik Pengumpulan Data 36
E. Teknik Analisa Data 37
BAB IV HASIL PENELITIAN 40
A. Deskripsi Lokus dan Objek Penelitian 40
B. Hasil Penelitian 48
C. Analisis Data Dan Pembahasan 85
BAB V PENUTUP 116
A. Kesimpulan 116
B. Saran 119
C. Produk Tesis 121
DAFTAR PUSTAKA 125
LAMPIRAN 128