

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN I	ii
HALAMAN PENGESAHAN II	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	.x
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1. Tujuan Penelitian	6
2. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN ALUR PIKIR	8
A. Kajian Pustaka	8
1. Penelitian Terdahulu	8
B. Landasan Teoritis dan Keputusan Yang Relevan	11
1. Pelayanan Publik	11
2. Pelayanan Kesehatan	20
3. Kualitas Pelayanan	23
4. Kemiskinan	29
C. Alur Pikir	32

BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Tipe dan Dasar Penelitian	34
1. Tipe Penelitian	34
2. Dasar Penelitian	34
B. Definisi Konsep	35
C. Jenis Data	35
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	36
1. Sumber Data	36
2. Teknik Pengumpulan Data	37
E. Analisis Data	38
F. Lokasi Penelitian	39
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	40
A. Sejarah Singkat Rumah Sakit Umum Daerah Poso	40
B. Visi, Misi, Motto, Filosofi, Paket Layanan	43
C. Pencapaian Indikator Pelayanan RSUD Poso	46
D. Anggaran Rumah Sakit Umum Daerah Poso	49
E. Sepuluh Penyakit Terbanyak Rumah Sakit Umum Daerah Poso	51
F. Ketenagaan	57
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	64
A. Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin di RSUD Poso	64
1. Tepat	65
2. Cepat	68
3. Murah	72
4. Ramah	75
BAB VI PENUTUP	79

A. Kesimpulan	79
B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	85



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	9
Tabel 2. Daftar Nama Direktur RSUD Poso	42
Tabel 3. Jumlah Kunjungan Rawat Jalan	46
Tabel 4. Jumlah Kunjungan Rawat Inap	47
Tabel 5. Indikator Keberhasilan RSUD Poso	48
Tabel 6. Anggaran RSUD Poso	48
Tabel 7. Sepuluh Penyakit Terbanyak Tahun 2011	51
Tabel 8. Sepuluh Penyakit Terbanyak Tahun 2012	51
Tabel 9. Sepuluh Penyakit Terbanyak Tahun 2013	52
Tabel 10. Sepuluh Penyakit Terbanyak Tahun 2014	53
Tabel 11. Sepuluh Penyakit Terbanyak Tahun 2015	54
Tabel 12. Sepuluh Penyakit Terbanyak Tahun 2016	54
Tabel 13. Sepuluh Penyakit Terbanyak Tahun 2017	55
Tabel 14. Sepuluh Penyakit Terbanyak Tahun 2018	56
Tabel 15. Sepuluh Penyakit Terbanyak Tahun 2019	57
Tabel 16. Susunan Pegawai berdasarkan Golongan & Tingkat Pendidikan	57
Tabel 17. Jumlah Pegawai RSUD Poso	58
Tabel 18. Jumlah Pegawai Berdasarkan Eselon	59
Tabel 19. Jumlah Pegawai Berdasarkan Jabatan	59
Tabel 20. Jumlah Pegawai Berdasarkan Jabatan Fungsional	60