

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
VISI MISI UNIVERSITAS PASUNDAN	iii
VISI MISI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	iv
VISI MISI PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
MOTTO HIDUP	ix
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
<i>RINGKESAN</i>	xii
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Konteks Penelitian	1
1.2. Fokus Penelitian	5
1.3. Perumusan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Kegunaan Penelitian	6
BAB II	7
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, DAN PROPOSISI	7
2.1. Kajian Pustaka	7
2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu	7
2.1.2 Kajian Administrasi Publik	14

2.1.3	Kajian Organisasi dan Manajemen	20
2.1.4	Kajian Pelayanan Publik	22
2.1.5	Kajian Kualitas Pelayanan	28
2.2	Kerangka Berpikir	31
2.3	Proposisi	35
BAB III	36
OBJEK DAN METODE PENELITIAN	36
3.1	Objek Penelitian	36
3.1.1	Visi dan Misi	36
3.1.2	Struktur Organisasi.....	40
3.1.3	Tugas, Fungsi, Dan Struktur Organisasi UPT Puskesmas Pelindung Hewan	40
3.1.4	Gambaran Umum Optimalisasi Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Puskesmas Pelindung Hewan Kota Bandung Kecamatan Astana Anyar	55
3.2	Metode Penelitian.....	60
3.2.1	Desain Penelitian.....	61
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	61
3.4	Informan	63
3.5	Analisis Data	64
3.5.1	Memo	66
3.5.2	Transkrip.....	66
3.5.3	Koding.....	66
3.5.4	Kategorisasi Data	67
3.6	Pemeriksaan Keabsahan Data.....	67
BAB IV	70
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	70
4.1	Hasil Penelitian.....	70
4.1.1	Memos.....	70
4.1.2	Transkrip Wawancara.....	90
4.1.3	Coding	99

4.1.4 Kategori dan Tema	101
4.2 Hasil Pembahasan.....	109
4.2.1 Service Excellent.....	110
4.2.2 Evaluasi Kinerja	112
4.2.3 Hambatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pelindung Hewan	114
4.2.4 Usaha Dalam Mengatasi Hambatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pelindung Hewan.....	116
BAB V.....	115
KESIMPULAN DAN SARAN.....	115
5.1 Kesimpulan.....	115
5.2 Saran	117
DAFTAR PUSTAKA.....	119