

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>VISI DAN MISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>VISI DAN MISI UNIVERITAS PASUNDAN BANDUNG</b> .....	<b>iv</b>
<b>VISI DAN MISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTARCT</b> .....	<b>x</b>
<b>RINGKESAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xx</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xxi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Konteks Penelitian .....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	7
1.3 Rumusan Masalah .....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Kegunaan Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, DAN PROPOSISI</b> .....	<b>10</b>
2.1 Kajian Pustaka .....	10
2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu .....	10
2.1.2 Analisis Research Gap .....	12
2.1.3 Kajian Terhadap <i>Grand Theory</i> .....	13
2.1.4 Kajian Terhadap <i>Middle Theory</i> .....	16
2.1.5 Kajian Terhadap <i>Operasional Theory</i> .....	18
2.2 Kerangka Berfikir .....	20
2.3 Proposisi.....	24
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b> .....	<b>25</b>

3.1 Objek Penelitian.....	25
3.1.1 Gambaran Umum.....	25
3.1.2 Visi dan Misi Puskesmas Bihbul.....	27
3.1.3 Struktur Organisasi dan Data Pegawai.....	31
3.2 Metode Penelitian .....	34
3.3 Operasionalisasi Parameter Penelitian.....	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.5 Informan.....	39
3.6 Teknik Analisis Data .....	40
3.7 Pemeriksaan Keabsahan Data .....	42
3.8 Lokasi Dan Jadwal Penelitian.....	43
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	45
4.1.1 Memo Wawancara.....	45
4.1.2 Coding.....	66
4.1.3 Kategorisasi Data .....	76
4.2 Pembahasan.....	78
4.2.1 Tema Standar Pelayanan .....	78
4.2.2 Tema Profesionalisme Petugas .....	81
4.2.3 Tema Sistem Pendukung.....	84
4.2.4 Solusi Mengatasi Kendala dan Meningkatkan Kualitas Pelayanan UPTD Puskesmas Bihbul Kabupaten Bandung.....	86
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>88</b>
5.1 Kesimpulan .....	88
5.2 Saran .....	89
5.2.1 Saran Akademis .....	90
5.2.2 Saran Praktis .....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>92</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>94</b>