

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
Halaman Judul .....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Halaman Pernyataan.....	iii
Halaman Persembahan.....	iv
Halaman Motto.....	v
Kata pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Intisari.....	xiv
Abstract.....	xv
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Masalah Penelitian.....	13
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian.....	13
 <b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Pelayanan Publik.....	14
B. Kinerja Organisasi Pelayanan Publik.....	17
C. Faktor-faktor Penentu Kinerja Pelayanan Publik.....	34
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	52
B. Teknik Pengumpulan Data.....	53
C. Lokasi Penelitian dan Unit Analisis.....	54
D. Teknik Analisis Data.....	55

#### **BAB IV. KEADAAN UMUM RSUD ENDE**

A. Sejarah Berdirinya.....	57
B. Struktur Organisasi.....	58
C. Visi dan Misi.....	61
D. Sumber Daya Manusia.....	63
E. Prasana, Sarana dan Peralatan.....	66
F. Sumber Daya Keuangan.....	70
g. Kegiatan Yang dicapai.....	75

#### **BAB V. ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA RSUD ENDE**

A. Kinerja Pelayanan Publik pada RSUD Ende.....	82
B. Faktor-Faktor Penentu Kinerja pelayanan Publik pada RSUD Ende.....	126
C. Hubungan antara Faktor-Faktor Penentu dengan Kinerja Pelayanan Publik pada RSUD .....	155

#### **BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	179
B. S a r a n.....	181

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel : 1. Data GDR dan NDR pada RSUD Ende	
Tahun 1999-2003.....	11
2. Gambaran Kuantitas Sumber Daya Manusia	
pada RSUD Ende Tahun 1999 – 2003.....	64
3. Gambaran Keadaan Kualitas Sumber Daya Manusia	
pada RSUD Ende Tahun 2003 .....	65
4. Keadaan Prasarana dan Sarana pada RSUD Ende	
Tahun 2003.....	67
5. Data Peralatan Medis yang rusak pada RSUD Ende	
Tahun 2003.....	68
6. Data Peralatan Non Medis yang rusak pada RSUD	
Ende Tahun 2003.....	69
7.Target dan Realisasi Penerimaan Retrebusi Pelayanan	
Kesehatan pada RSUD Ende Tahun 1999 – 2003.....	72
8. Perkembangan Anggaran Rutin pada RSUD Ende	
Tahun 1999-2003.....	73
9. Perkembangan Anggaran Pembangunan pada	
RSUD Ende Tahun1999 – 2003.....	74
10.Rekapitulasi Hasil Kegiatan Medis pada RSUD	
Ende Tahun 1999- 2003.....	78
11. Daftar Usulan Rencana Anggaran Biaya	
pada RSUD Ende Tahun 2002 dan 2003.....	146



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

Kinerja pelayanan publik pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ende  
DJARA, Constantinus, Prof.Dr. Agus Dwiyanto  
Universitas Gadjah Mada, 2004 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

## DAFTAR GAMBAR

1. Gambar Kerangka Pemikiran.....	50
2. Gambar Bagan Struktur Organisasi RSUD Ende.....	60