

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
INTISARI.....	v
ABSTRACT .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	15
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	15
1.4 Tujuan Penelitian.....	15
1.5 Manfaat Penelitian.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Konsep Pelayanan Publik .....	19
2.2 Jenis-jenis Pelayanan Publik .....	20
2.3 Kinerja Pelayanan Kesehatan .....	22
2.4 Indikator Kinerja .....	27
2.5 Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik .....	30
2.6 Kerangka Pemikiran .....	43
2.7 Kerangka Konseptual .....	47
BAB III METODE PENELITIAN.....	49
3.1 Jenis penelitian .....	49
3.2 Lokasi penelitian .....	50
3.3 Unit analisa.....	50
3.4 Metode Penelitian Subjek.....	51
3.5 Jenis data .....	51
3.6 Metode pengumpulan data .....	51

3.7	Metode analisa data .....	60
3.8	Uji keabsahan data.....	63
3.9	Pendukung dan Penghambat penelitian.....	63
<b>BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN .....</b>		<b>64</b>
4.1	Deskripsi Singkat Kabupaten Sleman .....	64
4.2	Puskesmas Gamping 1 Sleman, Yogyakarta.....	66
4.3	Program Tua Keladi .....	67
<b>BAB V KINERJA UPT PUSKESMAS GAMPING 1 SLEMAN, YOGYAKARTA DALAM MELAKSANAKAN PROGRAM “TUA KELADI” BAGI LANSIA .....</b>		<b>72</b>
5.1.	Akuntabilitas .....	73
5.1.1.	Kesesuaian dengan kebutuhan dan kehendak publik .....	73
5.1.2.	Kesesuaian dengan norma-norma sosial di dalam masyarakat .....	82
5.2	Responsibilitas.....	86
5.2.1	Kesesuaian dengan prosedur pelayanan .....	87
5.2.2	Sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik .....	95
5.3	Responsivitas .....	97
5.3.1	Kemampuan Memberikan Pelayanan Sesuai Kebutuhan Publik .....	97
5.3.2	Kemampuan memberikan pelayanan sesuai kehendak publik .....	108
<b>BAB VI FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA DALAM MELAKSANAKAN PROGRAM “TUA KELADI” BAGI LANSIA .....</b>		<b>113</b>
6.1	Kepemimpinan .....	113
6.1.1	Pengaruh yang ideal .....	116
6.1.2	Mampu menginspirasi dan memotivasi.....	118
6.2	Sumber Daya Manusia .....	121
6.2.1	Aspek Pengetahuan .....	126
6.2.2	Aspek perilaku.....	129
6.2.3	Aspek keterampilan .....	131
6.3	Motivasi.....	133
6.3.1	Penghargaan diri.....	135
6.3.2	Aktualisasi diri .....	138

Masalah dalam peningkatan kinerja UPT Puskesmas Gamping 1 Sleman dalam pelaksanaan program Tua Keladi tahun 2018-2019.....	141
<b>BAB VII KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>151</b>
7.1 Kesimpulan .....	151
7.2 Rekomendasi .....	157
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>159</b>
<b>LAMPIRAN</b>	