

KATA PENGANTAR

Pada kesempatan yang pertama ini penulis mengucapkan Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkah dan rahmad-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna melengkapi tugas-tugas yang diwajibkan kepada Mahasiswa Universitas Medan Area pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan untuk memperoleh gelar kesarjanaan.

Dalam penulisan skripsi ini penulis mengalami banyak kesulitan seperti keterbatasan waktu, kurangnya literatur yang diperlukan, keterbatasan kemampuan menulis sendiri dan sebagainya, namun demikian dengan kemauan keras yang didorong oleh rasa tanggung-jawab dan dilandasi itikad baik, akhirnya kesulitan tersebut dapat diatasi.

Adapun judul yang diajukan sehubungan dengan penyusunan skripsi ini adalah **“ANALISIS KINERJA PUSKESMAS BESTARI KOTA MEDAN DALAM PELAYANAN PUBLIK”**,

Dalam penulisan skripsi ini banyak pihak telah penulis buat sibuk maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima-kasih kepada pihak-pihak tersebut, terutama kepada :

- Bapak Drs. Amir Purba, MA, Ph.D, Dekan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
- Bapak Rudi Salam Sinaga, S.Sos, MSi, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area.
- Bapak Drs. H. Irwan Nasution, SPd, MAP, selaku Dosen Pembimbing I.

- Ibu Anggreni Atmei Lubis, SH, M.Hum, selaku Dosen Pembimbing II.
- Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta semua unsur staf administrasi Universitas Medan Area.
- Rekan-rekan se-almamater.
- Terima kasih kepada istriku tercinta yang telah memberikan motivasi dan dorongan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis juga mengucapkan rasa terima-kasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua penulis Ayahanda dan Ibunda bagi keduanya bakti dan doa penulis.

Demikianlah dahulu penulis sampaikan, dan semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, Mei 2015

Penulis

RAMDAN SYAHRIL
NPM : 11 851 0043

DAFTAR ISI

	halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
BAB I. PENDAHULUAN	1
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Pembatasan Masalah	6
1.4. Perumusan Masalah	6
1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
BAB II. LANDASAN TEORI	8
2.1. Uraian Teori	8
2.1.1. Pengertian Puskesmas	8
2.1.2. Pelayanan Publik	11
2.1.3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik	18
2.1.4. Upaya Meningkatkan Pelayanan	19
2.2. Kerangka Pemikiran	23
BAB III. METODE PENELITIAN	29
3.1. Jenis, Sifat, Lokasi dan Waktu Penelitian	29

3.2. Populasi dan Sampel	29
3.3. Teknik Pengumpulan Data	30
3.4. Definisi Operasional Variabel	31
3.5. Analisis Data	33
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1. Hasil Penelitian.....	35
4.1.1. Gambaran Umum Puskesmas Bestari	35
4.1.2. Keadaan Demografi.....	36
4.1.3. Sosial Ekonomi.....	37
4.1.4. Keadaan Puskesmas.....	40
4.1.5. Program-program yang dilaksanakan di Puskesmas Bestari	43
4.1.6. Program Pokok Puskesmas Bestari Medan	44
4.1.7. Visi dan Misi Pembangunan Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Bestari.....	44
4.1.8. Tujuan dan Sasaran Pembangunan Kesehatan	45
4.2. Pembahasan	47
4.2.1. Karakteristik Responden (Tenaga Kesehatan)	47
4.2.2. Karakteristik Responden (Pasien).....	49
4.2.3. Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan	50
4.2.4. Kinerja Puskesmas Bestari	61
4.2.5. Hasil Pembahasan.....	70

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	78
5.1. Kesimpulan	78
5.2. Saran	78

DAFTAR PUSTAKA

