

DAFTAR ISI

COVER

HALAMAN SAMPUL

PENGESAHAN PEMBIMBING

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

LEMBAR PELIMPAHAN HAK CIPTA

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iii

DAFTAR TABELvi

DAFTAR GAMBAR vii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Fokus Penelitian 6

1.3 Rumusan Masalah 6

1.4 Tujuan Penelitian 6

1.5 Manfaat Penelitian 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 8

2.1 Evaluasi Kinerja 8

2.1.1 Pengertian Evaluasi Kinerja 8

2.1.2 Pentingnya Evaluasi Kinerja 10

2.1.3 Tujuan Dan Manfaat Evaluasi Kinerja 11

2.1.4 Indikator Evaluasi Kinerja Pegawai 12

2.2 Pelayanan Kepada Masyarakat 13

2.2.1 Pengertian Pelayanan Kepada Masyarakat 13

2.2.2 Karakteristik Pelayanan 14

2.2.3 Jenis Jenis Pelayanan 16

2.2.4 Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan 17

2.2.5 Manfaat Kualitas Pelayanan 19

2.2.6 Dimensi Pelayanan	20
2.2.7 Indikator Pelayanan Pelayanan Publik	20
2.3 Penelitian Terdahulu.....	21
2.4 Kerangka Berpikir.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	26
3.2 Variabel Penelitian	26
3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	26
3.3.1 Lokas Penelitian.....	26
3.3.2 Jadwal Penelitian	27
3.4 Sumber Data	27
3.5 Instrumen Penelitian	28
3.6 Sampel Informan.....	28
3.7 Teknik Pengumpulan Data	30
3.8 Teknik Analisis Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Gambaran Umum Puskesmas dan Pembahasan	33
4.1.1 Sejarah Singkat Puskesmas Kecamatan Susua Kabupaten Nias Selatan	33
4.1.2 Visi dan Misi Puskesmas Kecamatan Susua Kabupaten Nias Selatan	34
4.1.3 Struktur Organisasi Puskesmas Susua	35
4.1.4 Karakteristik Informan Penelitian	37
4.1.5 Tujuan Evaluasi Kinerja Pegawai	39
4.2 Hasil Penelitian	39
4.2.1 Kualitas.....	40
4.2.2 Kuantitas	42
4.2.3 Kendala	43
4.2.4 Kehadiran	44
4.2.5 Kemampuan.....	45
4.2.6 Kondisi Pelayanan Kepada Masyarakat	47
4.2.7 Sistem Mekanisme dan Prosedur	49

4.2.8	Biaya Tarif Pelayanan Kepada Masyarakat	49
4.2.9	Spesifikasi Jenis Pelayanan Kepada Masyarakat	50
4.2.10	Waktu Penyelesaian Kepada Masyarakat	51
4.3	Pembahasan	52
4.3.1	Evaluasi Kinerja Pegawai di Puskesmas Kecamatan Susua Kabupaten Nias Selatan	52
4.3.2	Pelayanan Kepada Masyarakat di Puskesmas Kecamatan Susua kabupaten Nias Selatan	54
BAB V PENUTUP		59
5.1	Kesimpulan	59
5.2	Saran	59
DAFTAR PUSTAKA.....		61
Lampiran		