

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1 Maksud Penelitian.....	4
1.3.2 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN TEORITIS KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	6
2.1 Konsep Kebijakan Pemerintah	6
2.1.1. Pengertian Kebijakan.....	7
2.1.2. Pengertian Implementasi Kebijakan	10
2.1.3. Syarat-syarat implementasi kebijakan	13
2.1.4. Keberhasilan Implementasi Kebijakan	14
2.2 Kualitas Pelayanan	18
2.2.1 Pengertian kualitas pelayanan	18
2.2.2 Manfaat Kualitas Pelayanan	18
2.2.3 Faktor-Faktor Hambatan Dalam Pelayanan.....	19
2.2.4 Kesenjangan Kualitas Pelayanan.....	20
2.2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan	20
2.2.6 Konsep Kualitas.....	21
2.2.7 Konsep Pelayanan	24
2.2.8 Konsep Kualitas pelayanan	34

2.3. Tinjauan Tentang Pemerintah Daerah	38
2.3.1. Pengertian Pemerintah	38
2.3.2. Pengertian Pemerintah Daerah	41
2.4. Konsep BPJS	42
2.5. Kerangka Pemikiran	45
2.6. Hipotesis	50
BAB III METODE PENELITIAN.....	52
3.1 Desain Penelitian	52
3.1.1 Metode penelitian.....	53
3.1.2 Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.1.3 Populasi Dan Sampel	54
3.1.4 Metode analisa data.....	58
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	65

Daftar Pustaka