

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR TABEL	i
DAFTAR GAMBAR	ii
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pelayanan Publik	11
B. Kualitas Pelayanan Publik	13
1. Kualitas	13
2. Kualitas Pelayanan	13
3. Dimensi Kualitas Pelayanan	14
C. Pelayanan Rawat Inap	19
D. Kerangka Pikir	20
III. METODE PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian	22
B. Fokus Penelitian	23
C. Lokasi Penelitian	26
D. Teknik Pengumpulan Data	27
1. Jenis Data	27
2. Teknik Pengumpulan Data	27
E. Instrumen Penelitian	33
F. Teknik Analisis Data	34
1. Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>)	34

2.	Penyajian Data (<i>Data Display</i>)	35
3.	Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi Data (<i>Conclusion Drawing/ Verification</i>).....	35
G.	Teknik Keabsahan Data	36
1.	Uji <i>Credibility</i> (Derajat Kepercayaan Data)	36
2.	Uji <i>Transferability</i> (Derajat Keteralihan).....	37
3.	Uji <i>Konfirmability</i> (Derajat Kepastian).....	38
IV.	GAMBARAN UMUM	
A.	Gambaran Umum Kabupaten Lampung Timur	39
1.	Letak Geografis Kabupaten Lampung Timur	39
2.	Kondisi Demografi Kabupaten Lampung Timur	41
3.	Pemerintahan Kabupaten Lampung Timur	42
B.	Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah Sukadana	45
1.	Profil Rumah Sakit Umum Daerah Sukadana.....	45
2.	Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Sukadana..	47
3.	Jenis-Jenis Pelayanan Kesehatan RSUDS	59
V.	HASIL DAN PEMBAHASAN	
A.	Hasil Penelitian	63
1.	Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Kepuasan.....	63
2.	Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Responsivitas	67
3.	Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Responsibilitas	74
4.	Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Transparansi.....	77
5.	Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Akuntabilitas.....	84
6.	Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Keadilan	88
B.	Pembahasan.....	92
1.	Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Kepuasan.....	93
2.	Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Responsivitas	95
3.	Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Responsibilitas	98
4.	Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Transparansi.....	100
5.	Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Akuntabilitas.....	106
6.	Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Keadilan	109
VI.	KESIMPULAN DAN SARAN	
A.	Kesimpulan.....	111
B.	Saran.....	113

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN