

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xiv
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Penelitian Terdahulu	7
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Kegunaan Penelitian	9
II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Indeks Kepuasan Masyarakat	11
B. UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	17
C. Pelayanan Publik	29
D. Pelayanan Kesehatan	35
E. Standar Pelayanan Publik	39
F. Kualitas Pelayanan Publik	42
G. Kepuasan Masyarakat	47
H. Kerangka Pikir	50
III. METODE PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian	52
B. Fokus Penelitian	52
C. Lokasi Penelitian	57
D. Jenis Data	57
E. Teknik Pengumpulan Data	58
F. Populasi dan Sampel	59
G. Teknik Pengumpulan Responden	64
H. Teknik Pengolahan Data	66
J. Teknik Analisis Data	67

IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Rumah Sakit Ahmad Yani	71
B. Sasaran	76
C. Visi dan Misi	76
D. Tujuan Rumah Sakit	79
E. Falsafah Rumah Sakit	80
F. Tugas Pokok dan Fungsi	81
G. Situasi SDM Rumah Sakit	82

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden	86
B. Hasil dan Pembahasan	90
C. Analisis Indikator Secara Keseluruhan.....	242

VI. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	259
B. Saran	260

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN