

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
ABSTRACT.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Identifikasi Masalah.....	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 kegunaan Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI.....	
2.1 Kajian Empiris Hasil Penelitian Terdahulu.....	13
2.1.1 Hasil atau Simpulan Penelitian Terdahulu.....	14
2.1.2 Perbandingan Penelitian.....	16
2.2 kajian Teoritis.....	16
2.2.1 Konsep Pelayanan.....	16
2.2.2 Klasifikasi Pelayanan Publik.....	19
2.2.3 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	21
2.2.4 Asas Pelayanan Publik.....	22
2.2.5 Prinsip-prinsip pelayanan publik.....	22

2.2.6 Standar Pelayanan Publik.....	24
2.2.7 Prosedur Pelayanan Publik.....	25
2.3 Konsep Kualitas Pelayanan.....	27
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	27
2.3.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan.....	29
2.3.3 Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan.....	30
2.3.4 Model Kualitas Pelayanan.....	32
2.3.5 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan.....	33
2.3.6 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	34
2.4 Konsep Rumah Sakit.....	40
2.4.1 Pengertian Rumah Sakit.....	40
2.4.2 Fungsi Rumah Sakit.....	42
2.4.3 Kualitas Pelayanan Instalasi Rawat Inap.....	42
2.5 Kerangka Pemikiran.....	43
2.6 Proposisi.....	46
BAB III METODE PENELITIAN.....	
3.1 Objek Penelitian.....	47
3.2 Metode Penelitian.....	47
3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.3.1 Sumber Data.....	49
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.4 Unit Analisis Data.....	51
3.5 Penentuan Informan.....	52
3.6 Instrumen Penelitian.....	53
3.7 Teknik Analisis Data.....	53
3.8 Operasional Parameter.....	56
3.9 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	
4.1 Gambaran Umum Kota Bandung.....	58
4.1.1 Kondisi Geografis Kota Bandung.....	58
4.1.2 Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung.....	62
4.2 Pembahasan.....	109
4.2.1 Bagaimana Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung.....	110
4.2.2 Kualitas Pelayanan Instalasi Rawat Inap Kota Bandung...	111
4.2.2.1 Bukti langsung (<i>Tangibles</i>).....	112
4.2.2.2 Keandalan (<i>Reliability</i>).....	117
4.2.2.3 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	121
4.2.2.4 Jaminan (<i>assurance</i>).....	125
4.2.2.5 Empati.....	129
4.3 Faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung.....	134
4.3.1 Faktor pendukung.....	134
4.3.2 Faktor Penghambat.....	135
4.4 Upaya Yang Dilakukan	136
4.5 Interpretasi Hasil Penelitian.....	136
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	
5.1 Simpulan.....	140
5.2 Saran.....	144
DAFTAR PUSTAKA	
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN - LAMPIRAN	