

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
BERITA ACARA BIMBINGAN	v
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LatarBelakang.....	1
B. RumusanMasalah.....	7
C. TujuanPenelitian	8
D. ManfaatPenelitian.....	8
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	11
B. Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu	13
C. Landasan Teori	13
1. Pelayanan Publik	13
2. Kualitas Pelayanan	24
3. Pelayanan Rawat Inap	28
4. Rumah Sakit Umum Daerah	32
D. Kerangka Berfikir	36

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	37
B. Fokus Penelitian	38
C. Pelaksanaan Penelitian	38
D. Sumber Data	38
E. Teknik Pengumpulan Data	39
F. Instrumen Penelitian	39
G. Analisis Data	39

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	41
B. Penyajian Data Fokus Penelitian	71
C. Interpretasi Data	84

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	90
B. Saran	91

DAFTAR PUSTAKA	93
-----------------------------	-----------