

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian	10
E. Kegunaan Penelitian	11
F. Kerangka Pemikiran	12
G. Proposisi	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	16
B. Dalil yang Relevan dengan Penelitian	22
C. Tinjauan Teoritis	23
1. Administrasi Publik	23
2. Konsep Analisis SWOT	25

3. Konsep Kualitas Pelayanan Publik	27
---	----

BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian	45
B. Jenis Data dan Sumber Data	47
1. Jenis Data	47
2. Sumber Data	47
C. Teknik Pengumpulan Data	49
1. Survey	49
2. Wawancara	49
3. Dokumentasi	51
4. Studi Kepustakaan	51
D. Teknik Analisis Data	51
1. Tahap Reduksi Data	51
2. Tahap Penyajian Data	52
3. Tahap Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi	53
E. Tempat dan Jadwal Penelitian	53
1. Tempat Penelitian	53
2. Jadwal Penelitian	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum RSUD Kota Bandung	55
1. Sejarah Singkat BPKA Kota Bandung	55
2. Visi dan Misi	58

3. Struktur Organisasi	58
4. Tugas Pokok dan Fungsi	61
5. Pegawai RSUD Kota Bandung	62
6. Fasilitas di RSUD Kota Bandung	66
B. Hasil Penelitian	71
1. Kualitas Pelayanan Instalasi Rawat Inap Kelas II di RSUD Kota Bandung	71
2. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Rawat Inap Kelas II di RSUD Kota Bandung	92
C. Pembahasan	96
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	108
B. Saran	109
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi RSUD Kota Bandung	61
--	----



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pasien Rawat Inap Periode Januari-Oktober 2017	3
Tabel 1.2 Ketercapaian Pelayanan di RSUD Kota Bandung 2016	5
Tabel 1.3 Ketercapaian Pelayanan di RSUD Kota Bandung 2017	6
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Penulis	15
Tabel 3.1 Daftar Informan Penelitian	47
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian	54
Tabel 4.1 jumlah Tenaga Medis RSUD Kota Bandung	62
Tabel 4.2 Jumlah Tenaga Keperawatan RSUD Kota Bandung	63
Tabel 4.3 Jumlah Tenaga Kefarmasian RSUD Kota Bandung	64
Tabel 4.4 Jumlah Tenaga Gizi dan Keterampilan Fisik RSUD Kota Bandung	64
Tabel 4.5 Jumlah Tenaga Keteknisian Medis RSUD Kota Bandung	65
Tabel 4.6 Jumlah Tenaga Non Kesehatan RSUD Kota Bandung	65
Tabel 4.7 Kapasitas Tempat Tidur RSUD Kota Bandung Tahun 2018	67