

DAFTAR ISI

	Hal
Halaman Judul	
Lembar Pengesahan	
Kata Pengantar	i
Abstrak	ii
Abstracts	iii
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel	vii
Daftar Lampiran	viii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat / Kegunaan Penelitian	6
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	8
A. Konsep Layanan Publik	8
B. Konsep Administrasi	12
1. Definisi Administrasi	12
2. Dimensi Ilmu Administrasi	14
3. Manajer Administrasi	15
4. Administrasi Negara	15
5. Administrasi Pembangunan	19
C. Rumah Sakit	23
1. Definisi	23
2. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	24
3. Fungsi Sosial Rumah Sakit	24

D. Manajemen dan Organisasi Rumah Sakit	25
1. Pengertian	25
2. Manajemen Rumah Sakit	25
E. Konsep Jasa	26
F. Manajemen Pemasaran Jasa	28
G. Kualitas Jasa	30
H. Kualitas Produk	32
I. Komunikasi dalam Pemasaran	33
J. Kepuasan Konsumen	35
1. Definisi	35
2. Mengukur Kepuasan Pelanggan	36
BAB III : METODE PENELITIAN	38
A. Kerangka Pemikiran	38
B. Hipotesis Penelitian	39
C. Tempat dan Waktu Penelitian	40
D. Desain Penelitian	40
E. Definisi, Operasionalisasi dan Pengukuran Variabel	40
F. Jenis, Sumber dan Pengumpulan Data	42
G. Jenis dan Sumber Data	43
H. Pengumpulan Data	43
I. Metode Analisis	44
BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN	47
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	47
B. Analisis Data Primer	55
C. Rangkuman Penelitian	72
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran	75

Daftar Pustaka

77

Lampiran-Lampiran

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Data Primer

DAFTAR TABEL

- Tabel-1 : Anggaran JPSBK di RSUD Tarakan Periode Tahun 2000-2003
- Tabel-2 : Anggaran dan Sisa Realisasi JPSBK Periode Tahun 2000-2003
- Tabel-3 : Kepuasan Pasien atas Layanan dan Produk Obat-obatan
- Tabel-4 : Efektivitas Sosialisasi Program JPSBK RSUD tarakan
- Tabel 3.1 : Operasionalisasi variabel Penelitian
- Tabel 3.2 : Data penelitian, Sumber, Jenis dan Instrumen Pengumpulan data

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Contoh Kuesioner

Lampiran 2 : Data Kuesioner