

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Definisi Cetak Biru Layanan.....	9
2.2 Manfaat Cetak Biru Layanan	11
2.3 Komponen Cetak Biru Layanan	13
2.4 Tahap Pembuatan Cetak Biru Layanan.....	25
2.5 Implementasi Cetak Biru Layanan.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Desain Penelitian.....	37
3.2 Unit Analisis	38
3.3 Metode Pengumpulan Data	38
3.4 Kualitas Penelitian	44
3.5 Metode Analisis Data	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Alur Pelayanan Pasien Poliklinik Anak RS Kasih Ibu Saat Ini Berdasarkan Metode Cetak Biru Layanan	52
4.2 Letak Titik Hambat dan Faktor Penyebab Hambatan pada Alur Pelayanan Poliklinik Anak RS Kasih Ibu Surakarta	76

4.3 Rekmonedasi Cetak Biru Layanan pada Alur Pelayanan Poliklinik Anak RS Kasih Ibu Surakarta	81
BAB V SIMPULAN	83
5.1 Simpulan	83
5.2 Keterbatasan	85
DAFTAR PUSTAKA	87