

Daftar Isi

Kata Pengantar	iv
Abstarksi	vi
Abstract	vii
Daftar Isi	viii
BAB 1 Pendahuluan.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan dan Manfaat	4
1.4. Kajian Literatur	5
1.5. Kerangka Teori.....	7
1.5.1. Pelayanan Publik.....	7
1.5.2. Partisipasi Masyarakat	10
1.5.3. Pelayanan Kesehatan	14
1.6. Metode Penelitian.....	18
1.6.1. Jenis Penelitian.....	18
1.6.2. Sumber Data dan Unit Analisis Penelitian.....	19
1.6.4. Teknik Analisis Data.....	21
1.7. Sistematika Penulisan.....	22
BAB 2 Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo	24
2.1. Profil Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo.....	24
2.1.1. Sejarah Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo	25
2.1.2. Pengakreditasi Pemerintah untuk Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo.....	27
2.1.3. Pedoman Rumah Sakit melalui Visi, Misi, Motto dan Nilai Dasar.....	28
2.1.4. Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo.	30
2.2. Kondisi Pelayanan Kesehatan RSUD Sidoarjo	32
2.2.1. Tersedia dan Berkesinambungan.....	33
2.2.2. Dapat Diterima dan Wajar	34
2.2.3. Mudah Dicapai	35
2.2.4. Mudah Dijangkau	37
2.2.5. Bermutu	38

BAB 3 Partisipasi Masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo	40
3.1. Partisipasi dalam Pengambilan Keputusan	42
3.2. Partisipasi dalam Pelaksanaan.....	45
3.3. Partisipasi dalam Pengambilan Manfaat	48
3.4. Partisipasi dalam Evaluasi.....	51
BAB 4 Mengukur Kualitas Pelayanan Publik melalui Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD Sidoarjo	54
4.1. Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Sidoarjo	55
4.1.1. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	56
4.1.2. Keandalan (<i>Reability</i>).....	56
4.1.3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	57
4.1.4. Jaminan (<i>Assurance</i>).....	58
4.1.5. Empati (<i>Emphaty</i>).....	59
4.2. Partisipasi Masyarakat untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	59
4.2.1. Sumber Daya Manusia.....	60
4.2.2. Sarana dan Prasarana	63
4.2.3. Produk Jasa Pelayanan.....	65
BAB 5 Kesimpulan	67
Daftar Pustaka.....	70