



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAKSI.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Pembatasan Masalah.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.5. Tujuan Penelitian.....	6
1.6. Metodologi Penelitian.....	6
1.6.1. Sumber Data.....	6
1.6.2. Metode Pengumpulan Data.....	7
1.6.3. Metode Pengumpulan Sampel.....	8
1.6.4. Metode Analisis Data.....	9
1.7. Sistematika Penulisan.....	11



BAB II. LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Mutu.....	13
2.2. <i>Total Quality Management</i>	17
2.3. Program Menjaga Mutu.....	17
2.3.1. Batasan.....	17
2.3.2. Tujuan.....	19
2.3.3. Sasaran.....	20
2.4. SERVQUAL.....	22
2.4.1. SERVQUAL <i>Instrument</i>	23
2.4.2. Menghitung <i>The SERVQUAL Gap Score</i>	23
2.4.3. Aplikasi dari SERVQUAL.....	26
2.5. Pendekatan dalam Menghitung <i>Service-Provider Gaps</i> dan Penyebabnya.....	27
2.5.1. Menghitung <i>gap 1 hingga 4</i>	27
2.5.1.1. <i>Gap 1</i>	27
2.5.1.2. <i>Gap 2 hingga 4</i>	29
2.5.1.3. Responden yang dibutuhkan untuk menghitung <i>gap 1 hingga gap 4</i>	29
2.5.2. Mengukur <i>antecedents</i> dari <i>gap 1 hingga gap 4</i>	30
2.5.3. Menentukan nilai untuk <i>antecedents gap 1 hingga 4</i>	32
2.6. Memahami Tiap <i>Gap</i>	32
2.6.1. <i>Gap 1</i> : Tidak tahu apa yang diharapkan konsumen.....	32
2.6.2. <i>Gap 2</i> : Standar kualitas pelayanan yang salah.....	33



2.6.3. <i>Gap 3: The service performance gap</i>	34
2.6.4. <i>Gap 4: Jika janji tidak dapat dipenuhi</i>	35
2.6.5. <i>Gap 5: Antara harapan konsumen dan memahami jasa pelayanan</i>	36
2.7. Penyebab Utama Terjadinya <i>Service Quality Shortfalls</i>	39
BAB III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1. Pengertian Rumah Sakit.....	42
3.1.1. Batasan.....	42
3.1.2. Fungsi Rumah Sakit.....	44
3.1.3. Masyarakat Rumah Sakit.....	45
3.1.4. Organisasi Rumah Sakit.....	45
3.1.5. Jenis Rumah Sakit.....	46
3.1.6. Rumah Sakit di Indonesia.....	47
3.2. Pelayanan Kedokteran.....	51
3.3. Pelayanan Rawat Jalan.....	52
3.4. Pelayanan Rawat Inap.....	53
3.5. Pelayanan Gawat Darurat.....	53
3.6. Sejarah Rumah Sakit Umum Daerah Kebumen.....	54
3.7. Letak RSUD Kebumen.....	54
3.8. Visi RSUD Kebumen.....	55
3.9. Misi RSUD Kebumen.....	55
3.10. Pelayanan RSUD Kebumen.....	55
3.11. Pesaing RSUD Kebumen.....	57



3.12. Sumber Daya Manusia RSUD Kebumen.....	58
3.13. Tarif dan Jumlah Tempat Tidur RSUD Kebumen.....	59
3.14. Kinerja RSUD Kebumen.....	60
3.15. Struktur Organisasi.....	62

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. <i>Gap</i> 1.....	67
4.2. <i>Antecedents of Gap</i> 1.....	70
4.3. <i>Antecedents of Gap</i> 2.....	72
4.4. <i>Antecedents of Gap</i> 3.....	73
4.5. <i>Antecedents of Gap</i> 4.....	76
4.6. <i>Gap</i> 5.....	78

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	83
5.1.1. <i>Gap</i> 1.....	83
5.1.2. <i>Antecedents of Gap</i> 1.....	83
5.1.3. <i>Antecedents of Gap</i> 2.....	84
5.1.4. <i>Antecedents of Gap</i> 3.....	84
5.1.5. <i>Antecedents of Gap</i> 4.....	84
5.1.6. <i>Gap</i> 5.....	85
5.2. Saran.....	85
5.2.1. Mempersempit <i>Gap</i> 1.....	85
5.2.2. Mempersempit <i>Gap</i> 2.....	88
5.2.3. Mempersempit <i>Gap</i> 3.....	91



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Delivering quality service Rumah Sakit Umum Daerah Kebumen

RAHAYU, Yulianti, Drs. Agastya, MBA.,MPM

Universitas Gadjah Mada, 2003 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

5.2.4. Mempersempit <i>Gap</i> 4.....	94
5.2.5. Mempersempit <i>Gap</i> 5.....	97
DAFTAR PUSTAKA.....	98
LAMPIRAN-LAMPIRAN	