

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Keaslian Penelitian.....	12
E. Manfaat Penelitian	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
A. Tinjauan Umum tentang Pelayanan Publik	18
1. Gambaran Umum mengenai Pelayanan Publik	18
2. Ruang Lingkup Pelayanan Publik	20
3. Pelayanan Publik di Bidang Kesehatan.....	23
4. Inovasi Pelayanan Publik.....	24

B.	Tinjauan Umum tentang Prinsip Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif.....	26
1.	Gambaran Umum mengenai Prinsip Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif.....	26
2.	Prinsip Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif dalam Pelayanan Publik di Bidang Kesehatan.....	30
3.	Prinsip Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit.....	32
C.	Tinjauan Umum tentang Rumah Sakit	35
1.	Gambaran Umum mengenai Rumah Sakit	35
2.	Tarif Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit	39
3.	Gambaran Umum mengenai RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak	40
BAB III METODE PENELITIAN.....		42
A.	Jenis dan Sifat Penelitian	42
B.	Jenis Data.....	43
C.	Alat dan Teknik Pengumpulan Data	49
D.	Lokasi Penelitian.....	48
E.	Analisis Data	49
F.	Jalannya Penelitian	51
G.	Hambatan Penelitian.....	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		55

A.	Pelaksanaan Inovasi Rumah Sakit Tanpa Kelas di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak.....	55
1.	Latar Belakang Inovasi Rumah Sakit Tanpa Kelas di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak.....	56
2.	Pelaksanaan Inovasi Rumah Sakit Tanpa Kelas di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak	61
3.	Kelebihan dan Kelemahan Inovasi Rumah Sakit Tanpa Kelas di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak	71
B.	Hubungan Inovasi Rumah Sakit Tanpa Kelas dengan Pemenuhan Prinsip Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif dalam Konsep Pelayanan Publik	88
1.	Bentuk Pemenuhan Prinsip Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif dari Pelayanan Rumah Sakit Tanpa Kelas.....	89
2.	Analisis Pemenuhan Prinsip Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif dalam Inovasi Pelayanan Rumah Sakit Tanpa Kelas berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.....	103
BAB V PENUTUP		118
A.	Kesimpulan	118
B.	Saran.....	122
DAFTAR PUSTAKA		124