

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	6
1.7 Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Pelayanan Kesehatan	9
2.2 Definisi dan Prinsip-Prinsip Layanan Publik	10
2.3 Definisi dan Dimensi Kualitas.....	11
2.4 Definisi dan Kualitas Jasa/Layanan.....	12
2.5 Dimensi Kualitas Layanan.....	14
2.6 <i>Service Blueprint</i>	16
2.7 <i>Servicescape</i>	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
3.1 Jenis Penelitian	19
3.2 Desain Penelitian	20

3.3	Sumber Data	21
3.4	Pengumpulan Data.....	22
3.5	Pengolahan Dan Analisis Data	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		27
4.1.	Deskripsi Data	27
4.2.	Hasil Analisis <i>Service Blueprint</i>	28
4.3.	Hasil Analisis <i>Servicescape</i>	36
4.4	Pembahasan Hasil Analisis.....	42
4.4.1	Pembahasan Analisis <i>Service Blueprint</i>	42
4.4.2	Pembahasan Analisis <i>Service Scape</i>	45
BAB V PENUTUP.....		48
5.1	Simpulan.....	48
5.2	Implikasi Manajerial.....	49
5.3	Keterbatasan Dan Penelitian Selanjutnya.....	50
DAFTAR PUSTAKA		51
LAMPIRAN I HASIL PENGAMATAN.....		55
LAMPIRAN II PROFIL NARASUMBER WAWANCARA		58
LAMPIRAN III TRANSKRIP WAWANCARA		59
LAMPIRAN IV SURAT KETERANGAN PENELITIAN.....		74

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Ruang Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi Surakarta	39
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian Pemetaan Kualitas Proses Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan Pada Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi Menggunakan Pendekatan Service Blueprint dan Servicescape.....	26
Gambar 4.1 Diagram Prosedur Pelayanan Obat Instalasi Farmasi	29
Gambar 4.2 <i>Service Blueprint</i> RSUD Dr. Moewardi Surakarta	32
Gambar 4.3 Petunjuk dan Simbol di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi Surakarta.	41

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I HASIL PENGAMATAN.....	55
LAMPIRAN II PROFIL NARASUMBER WAWANCARA	58
LAMPIRAN III TRANSKRIP WAWANCARA	59
LAMPIRAN IV SURAT KETERANGAN PENELITIAN.....	74