

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
INTISARI.....	iv
ABSTRACT.....	v
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1. 1 Latar Belakang .....	1
1. 2 Rumusan Masalah .....	11
1. 3 Tujuan Penelitian .....	11
1. 4 Manfaat Penelitian .....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	13
2. 1 Pelayanan Publik .....	13
2. 2 Pelayanan Kesehatan .....	15
2. 3 Rumah Sakit .....	17
2.3.1 Kualitas Pelayanan Rumah Sakit .....	19
2.3.2 Akreditasi Rumah Sakit .....	23
2. 4 Manajemen Strategis .....	28
2.4.1 Konsep Manajemen Strategis .....	28
2.4.2 Manajemen Strategis Rumah Sakit .....	30
2. 5 Analisis Lingkungan Organisasi .....	31

2.5.1 Analisis Lingkungan Eksternal Organisasi .....	31
2.5.2 Analisis Lingkungan Internal Organisasi .....	35
2. 6 Strategi Organisasi .....	40
2. 7 Kerangka Pemikiran .....	45
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>46</b>
3. 1 Jenis Penelitian .....	46
3. 2 Definisi Operasional.....	47
3. 3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	52
3. 4 Sumber Data .....	53
3. 5 Teknik Pengumpulan Data .....	55
3. 6 Teknik Analisis Data .....	61
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN .....</b>	<b>71</b>
4. 1 Sejarah singkat RSUD Wonosari .....	71
4. 2 Struktur Organisasi, Tugas, dan Fungsi .....	73
4. 3 Visi dan Misi .....	75
4. 4 Sumber Daya Manusia (SDM) .....	76
4. 5 Sarana Prasarana.....	78
4. 6 Kinerja Pelayanan Rumah Sakit.....	80
<b>BAB V ANALISIS LINGKUNGAN ORGANISASI .....</b>	<b>83</b>
5. 1 Analisis Lingkungan Internal .....	83
5. 2 Analisis Lingkungan Eksternal.....	151
5. 3 Identifikasi Kekuatan dan Kelemahan.....	190
<b>BAB VI STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN</b>	
<b>RSUD WONOSARI .....</b>	<b>193</b>
6. 1 Evaluasi Faktor Internal dan Eksternal.....	193
6.1.1 Evaluasi Faktor Internal .....	193
6.1.2 Evaluasi Faktor Eksternal .....	195

6. 2	Strategi Alternatif .....	197
6.2.1	Matriks IE ( <i>Internal External</i> ) .....	197
6.2.2	Matriks TOWS .....	199
6.2.3	Pilihan Strategi .....	203
6. 3	Penentuan Strategi Utama .....	204
6. 4	Strategi Terpilih .....	207
BAB VII KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....		215
7.1	Kesimpulan .....	215
7.2	Rekomendasi .....	221

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN