

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
PRAKATA .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
INTISARI .....	xi
ABSTRACT .....	xii
BAB I PENGANTAR .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Keaslian Penelitian .....	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
1.3.1 Tujuan penelitian .....	9
1.3.2 Manfaat penelitian .....	10
1.4 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN ALAT ANALISIS .....	11
2.1 Tinjauan Pustaka .....	11
2.1.1 Manajemen rumah sakit .....	11
2.1.2 Pengukuran kinerja .....	13
2.1.1 Analisis SWOT .....	14
2.2 Landasan Teori.....	15
2.2.1 Mutu dan kualitas pelanggan .....	16
2.2.2 Formulasi strategi pemasaran .....	16
2.2.3 Formulasi strategi perusahaan .....	17
2.2.4 Analisis kinerja keuangan .....	17
2.3 Metode dan Alat Analisis .....	20
2.3.1 Matrik SWOT.....	21
2.3.2 Analisis efisiensi .....	25
2.3.3 Analisis efektivitas .....	25
2.3.4 Tingkat penggunaan tempat tidur .....	25
BAB III ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....	26
3.1 Cara Penelitian .....	26
3.1.1 Obyek dan periode penelitian .....	26
3.1.2 Data, cara perolehan dan sumber data .....	26



3.1.3	Definisi operasional variabel .....	29
3.2	Hasil Analisis dan Pembahasan .....	31
3.2.1	Analisis hubungan kinerja dan harapan pelanggan ....	31
3.2.2	Analisis SWOT .....	36
3.2.3	Posisi RSU Mataram dalam diagram SWOT .....	46
3.2.4	Analisis efisiensi .....	52
3.2.5	Analisis efektivitas .....	54
3.2.6	Analisis tingkat penggunaan tempat tidur .....	56
BAB IV	KESIMPULAN DAN SARAN .....	58
4.1	Kesimpulan .....	58
4.2	Saran .....	59
DAFTAR PUSTAKA	.....	61
LAMPIRAN		

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 BOR RSU Mataram Dibandingkan Dengan BOR RSI-Siti Hajar dan RSK Antonius, 1999 – 2003 .....	4
Tabel 1.2 Sumber dan RSU Mataram, 1999 – 2003 .....	5
Tabel 1.3 Penerimaan Retribusi RSU Mataram, 1999 – 2003 .....	5
Tabel 2.1 Kriteria Efisiensi Kinerja Keuangan .....	19
Tabel 2.2 Kriteria Efektivitas Kinerja Keuangan .....	20
Tabel 2.3 Diagram Matrik SWOT .....	23
Tabel 3.1 Penilaian Kinerja dan Kepentingan Pada Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelanggan RSU Mataram .....	32
Tabel 3.2 Pemberian Skala Rating .....	37
Tabel 3.3 Matriks Faktor Strategi Internal RSU Mataram .....	39
Tabel 3.4 Matriks Faktor Strategi Eksternal RSU Mataram .....	44
Tabel 3.5 Matrik SWOT .....	50
Tabel 3.6 Efisiensi Kinerja Keuangan RSU Mataram .....	52
Tabel 3.7 Efektivitas Kinerja Keuangan RSU Mataram .....	54
Tabel 3.8 Tarif Perawatan Menurut Kelas di RSU Mataram dan RSK Antonius .....	55
Tabel 3.9 BOR Kelas Perawatan RSU Mataram 1999-2003 .....	57

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Diagram Analisis SWOT .....	21
Gambar 2.2 Diagram Matrik SWO .....	23
Gambar 2.3 Diagram Kartesius .....	24
Gambar 3.1 Diagram Kartesius dari Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan RSUD Mataram .....	34
Gambar 3.2 Bagan Prosedur Pelayanan Kesehatan dan Pembayaran Biaya di Rumah Sakit Umum Mataram .....	43
Gambar 3.3 Posisi RSUD Mataram dalam Diagram SWOT .....	48

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Hasil Kuesioner Penilaian Kinerja dan Penilaian Harapan Pada Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan RSUD Mataram .....	63
Lampiran 2 Rekapitulasi Penilaian Kinerja Faktor Yang Mempengaruhi Pelanggan RSUD Mataram.....	64
Lampiran 3 Rekapitulasi Penilaian Harapan Faktor Yang Mempengaruhi Pelanggan RSUD Mataram .....	65
Lampiran 4 Hasil Kuesioner Pasien Rawat Jalan .....	66
Lampiran 5 Hasil Kuesioner Pasien Rawat Inap .....	67
Lampiran 6 Hasil Kuesioner Petugas Rawat Inap .....	69
Lampiran 7 Hasil Kuesioner Kepala Bangsal .....	71
Lampiran 8 Hasil Kuesioner Petugas Rawat Jalan.....	73
Lampiran 9 Hasil Kuesioner Petugas Loker .....	75
Lampiran 10 Kuesioner Penilaian Kinerja dan Penilaian Harapan Pada Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan RSUD Mataram .....	76