

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.5 Kerangka Berpikir.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	16
2.2 Teori	21
2.2.1 Administrasi Publik	21
2.2.2 Pelayanan Publik.....	23
2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik	26
2.2.4 Konsep Rumah Sakit	27
2.2.5 Instalasi Gawat Darurat	28
2.3 Proposisi.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Metode Penelitian	32
3.2 Jenis Data	32
3.3 Sumber Data.....	33

3.4	Teknik Pengumpulan Data	33
3.5	Operasional Variabel	36
3.6	Teknik Analisis Data	38
3.7	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	39
3.8	Tempat dan Jadwal Penelitian	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		42
4.1	Kondisi Objektif Lokasi Penelitian	42
4.2	Hasil Penelitian	47
4.2.1	Bukti Fisik	47
4.2.2	Realibilitas	52
4.2.3	Daya Tanggap	57
4.2.4	Empati	64
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	67
4.3.1	Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	67
4.3.2	Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	70
4.3.3	Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	73
4.3.4	Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	75
4.3.5	Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	77
BAB V PENUTUP		81
5.1	Kesimpulan	81
5.2	Saran	82
DAFTAR PUSTAKA		84
LAMPIRAN		88
RIWAYAT HIDUP		91