

## DAFTAR ISI

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**ABSTRAK**

**KATA PENGANTAR** ..... i

**DAFTAR ISI** ..... iii

**DAFTAR TABEL** ..... vi

**DAFTAR GAMBAR** ..... vii

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah ..... 1

1.2 Rumusan Masalah ..... 8

1.3 Tujuan Penelitian ..... 8

1.4 Manfaat Penelitian ..... 9

**BAB II LANDASAN TEORI**

2.1 Konsep Pelayanan ..... 10

2.1.1 Konsep Pelayanan Publik ..... 12

2.1.2 Konsep Pelayanan Prima .....	17
2.1.3 Faktor Pelayanan Prima .....	22
2.2 RSUD Arifin Achmad .....	24
2.3 JAMKESDA ( Jaminan Kesehatan Daerah) .....	27
2.3.1 Prinsip Penyelenggaraan JAMKESDA .....	29
2.3.2 Program JAMKESDA .....	30
2.3.3 Prosedur Pelayanan JAMKESDA .....	30
2.4 Pandangan Islam .....	36
2.5 Penelitian Terdahulu .....	43
2.6 Definisi Konsep .....	45
2.7 Konsep Operasional.....	47
2.8 Kerangka Pemikiran .....	49

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Lokasi Penelitian .....	50
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	50
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	50
3.4 Informan Penelitian .....	51

3.5 Metode Analisis .....	52
---------------------------	----

#### **BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

4.1 Sejarah Program Jaminan Kesehatan Daerah (JAMKESDA) .....	53
4.2 Sejarah Berdirinya Instansi.....	55
4.3 Visi dan Misi.....	59
4.4 Fasilitas Pelayanan RSUD Arifin Achmad.....	60
4.5 Struktur Organisasi RSUD Arifin Achmad .....	62

#### **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

5.1 Analisis Data Penelitian.....	66
5.2 Hasil Analisis Data .....	78

#### **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1 Kesimpulan .....	80
6.2 Saran .....	81

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

