



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR RUMUS	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Rumusan Masalah	I-5
1.3 Tujuan Penelitian.....	I-6
1.4 Manfaat Penelitian.....	I-6
1.5 Batasan Masalah Penelitian.....	I-6
1.6 Posisi Penelitian	I-7
1.6 Sistematika Penulisan.....	I-8
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Konsep Pelayanan Publik	II-1
2.2 Konsep Jasa	II-2
2.3 Konsep Pelayanan Kesehatan.....	II-4
2.4 Konsep Kualitas Pelayanan	II-6

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5	Rumah Sakit	II-7
2.5.1	Instalasi Gawat Darurat	II-10
2.6	Kualitas Pelayanan Rumah Sakit	II-11
2.7	Kinerja Pelayanan (<i>Service Performance</i>).....	II-13
2.8	Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	II-14
2.9	Servperf (<i>Service Performance</i>).....	II-14
2.9.1	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	II-15
2.9.2	Pengukuran <i>Service Performance</i>	II-16
2.9.3	Diagram Kartesius	II-17
2.10	<i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	II-18
2.10.1	Definisi QFD	II-18
2.10.2	Manfaat dan Keuntungan QFD.....	II-18
2.10.3	Kelemahan QFD	II-19
2.10.4	Penerapan QFD ke Perusahaan Jasa.....	II-19
2.10.5	Rumah Kualitas (<i>House Of Quality</i>)	II-20
2.10.5.1	Komponen Detail <i>House Of Quality</i>	II-22
2.10.5.2	<i>Importance Rating (IR)</i>	II-23
2.10.5.3	<i>Target Value</i>	II-23
2.10.5.4	<i>Scale Up Factor</i>	II-23
2.10.5.5	<i>Sales Point</i>	II-23
2.10.5.6	<i>Bobot</i>	II-24
2.10.5.7	<i>Normalized Bobot</i>	II-24
2.10.5.8	<i>Subtitue Quality Characteristic</i> (<i>Technical Response</i>)	II-24
2.10.5.9	<i>Impact, Relationship dan Prioritas</i>	II-24
2.10.5.10	<i>Technical Correlation</i>	II-26
2.10.5.11	Menentukan <i>Technical Matrik</i>	II-27
2.11	Konsep Dasar Kuesioner	II-27
2.11.1	Penyusunan Kuesioner	II-28
2.11.2	Skala Pengukuran	II-28
2.12	Metode Sampling	II-30

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.12.1	Pengambilan Sampel Secara Tidak Acak	II-30
2.12.2	Sampel	II-31
2.13	Uji Validitas dan Reliabilitas	II-32
2.13.1	Uji Validitas	II-32
2.13.2	Uji Reliabilitas	II-32

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Studi Pendahuluan	III-3
3.2	Studi Literatur	III-3
3.3	Identifikasi Permasalahan	III-3
3.4	Perumusan Masalah	III-4
3.5	Menetapkan Tujuan Penelitian	III-4
3.6	Populasi dan Sampel	III-4
3.6.1	Populasi	III-4
3.6.2	Sampel	III-4
3.7	Teknik Sampling	III-6
3.8	Pembuatan Kuesioner	III-6
3.8.1	Menentukan variabel	III-6
3.8.2	Menentukan skala pengukuran	III-7
3.8.3	Menyusun Pertanyaan Kuesioner	III-7
3.9	Penyebaran Kuesioner Awal (<i>Pre Test</i>)	III-9
3.10	Uji Validitas dan Reliabilitas	III-9
3.10.1	Perhitungan Uji Validitas	III-9
3.10.2	Perhitungan Uji Reliabilitas	III-11
3.11	Penyebaran Kuesioner Lanjutan	III-12
3.12	Pengumpulan Data	III-12
3.12.1	Data Primer	III-12
3.12.2	Data Sekunder	III-12
3.13	Pengolahan Data	III-12
3.13.1	Perhitungan Deskriptif	III-13
3.13.2	Metode <i>Servperf</i>	III-13

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.13.3	<i>Quality Functions Deployment</i>	III-14
3.13.3.1	<i>House Of Quality</i>	III-14
3.14	Analisa dan Interpretasi Hasil	III-16
3.15	Kesimpulan dan Saran	III-16

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1	Pengumpulan Data	IV-1
4.1.1	Gambaran Umum RSUD Bangkinang	IV-1
4.1.1.1	Profil RSUD Bangkinang	IV-1
4.1.1.2	Perencanaan Strategis	IV-2
4.1.1.3	Tugas Pokok dan Fungsi	IV-3
4.1.1.4	Struktur Organisasi RSUD Bangkinang	IV-5
4.1.1.5	Susunan Organisasi dan Tata Kerja RSUD Bangkinang	IV-6
4.1.2	Deskriptif Data	IV-10
4.1.2.1	Data Berdasarkan Demografi Responden	IV-10
4.1.2.2	Tabulasi Data Kuesioner	IV-14
4.2	Pengolahan Data	IV-23
4.2.1	Metode <i>Service Performance</i>	IV-23
4.2.1.1	Menghitung Nilai Tingkat Kinerja RSUD Bangkinang	IV-24
4.2.1.2	Menghitung Nilai Tingkat Kepentingan RSUD Bangkinang	IV-27
4.2.1.3	<i>Plotting Mean</i> Kinerja dan Mean Kepentingan dalam Kuadran <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	IV-30
4.2.2	<i>Quality Function Deployment</i>	IV-31
4.2.2.1	<i>Matriks</i> Kebutuhan Konsumen	IV-31
4.2.2.2	<i>Technical Descriptor (Hows)</i>	IV-32

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.2.2.3 Hubungan Antara <i>Matriks Whats</i> dan <i>Matriks Hows</i>	IV-32
4.2.2.4 Hubungan Antara <i>Matriks Hows</i>	IV-33
4.2.2.5 <i>Prioritized Customer Requirement</i>	IV-33
4.2.2.6 <i>Prioritized Technical Descriptor</i>	IV-41
4.2.2.7 <i>House Of Quality Customer Requirement</i> <i>To Technical Descriptor</i>	IV-43

BAB V ANALISA

5.1	Gambaran Umum Responden	V-1
5.1.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	V-1
5.1.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	V-1
5.1.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	V-2
5.1.4	Jarak RSUD Bangkinang Dari Rumah Responden	V-2
5.1.5	Alasan Memilih RSUD Bangkinang	V-2
5.1.6	RSUD Bangkinang Jadi Pilihan Jika Terjadi <i>Emergency</i>	V-2
5.2	Metode SERVPERF atau <i>Importance Performance</i> <i>Analysis</i>	V-3
5.2.1	Kuadran A	V-3
5.2.2	Kuadran B	V-6
5.2.3	Kuadran C	V-8
5.2.4	Kuadran D	V-9
5.3	<i>Quality Function Deployment</i>	V-10
5.3.1	<i>Matriks</i> Kebutuhan Konsumen	V-10
5.3.2	<i>Technical Descriptor</i>	V-10
5.3.3	Hubungan <i>Matriks Whats</i> dengan <i>Matriks Hows</i>	V-11
5.3.4	Hubungan antara <i>Matriks Hows</i>	V-16
5.3.5	<i>Prioritized Customer Requirement</i>	V-17

5.3.6	<i>Prioritized Technical Descriptor</i>	V-19
5.3.7	<i>House Of Quality</i>	V-20

BAB VI PENUTUP

6.1	Kesimpulan	VI-1
6.2	Saran.....	VI-4

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

