

**DAFTAR ISI**

<b>Halaman Judul .....</b>	<b>i</b>
<b>Halaman Persetujuan Pembimbing.....</b>	<b>iii</b>
<b>Halaman Pengesahan PanitiaPenguji .....</b>	<b>iv</b>
<b>Halaman Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat .....</b>	<b>v</b>
<b>Abstrak.....</b>	<b>vi</b>
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>viii</b>
<b>Halaman Persembahan.....</b>	<b>x</b>
<b>Ucapan Terima Kasih.....</b>	<b>xi</b>
<b>Halaman Motto .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I: PENDAHULUAN.....</b>	<b>I-1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>I-1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b>I-20</b>
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....</b>	<b>I-21</b>
1.3.1. Tujuan Penelitian .....	I-21
1.3.2. Manfaat Penelitian .....	I-21
1.3.2.1. Manfaat Teoritis .....	I-21
1.3.2.2. Manfaat Praktis .....	I-21
<b>1.4 Kerangka Teori .....</b>	<b>I-22</b>
1.4.1.Kinerja.....	I-22
1.4.1.1. Definisi Kinerja.....	I-22
1.4.2.Kinerja Organisasi.....	I-24
1.4.2.1. Definisi Kinerja Organisasi.....	I-24
1.4.2.2. Aspek Kinerja Organisasi .....	I-27
<b>1.5.Definisi Konsep.....</b>	<b>I-35</b>
<b>1.6. Metodologi Penelitian .....</b>	<b>I-36</b>
1.6.1. Metode Penelitian .....	I-38
1.6.2. Tipe Penelitian .....	I-38
1.6.3. Lokasi Penelitian.....	I-39
1.6.4. Teknik Penentuan Informan.....	I-39
1.6.5. Teknik Pengumpulan Data.....	I-42
1.6.5.1. Observasi.....	I-42
1.6.5.2. Wawancara.....	I-43
1.6.5.3. Dokumentasi .....	I-43
1.6.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	I-44

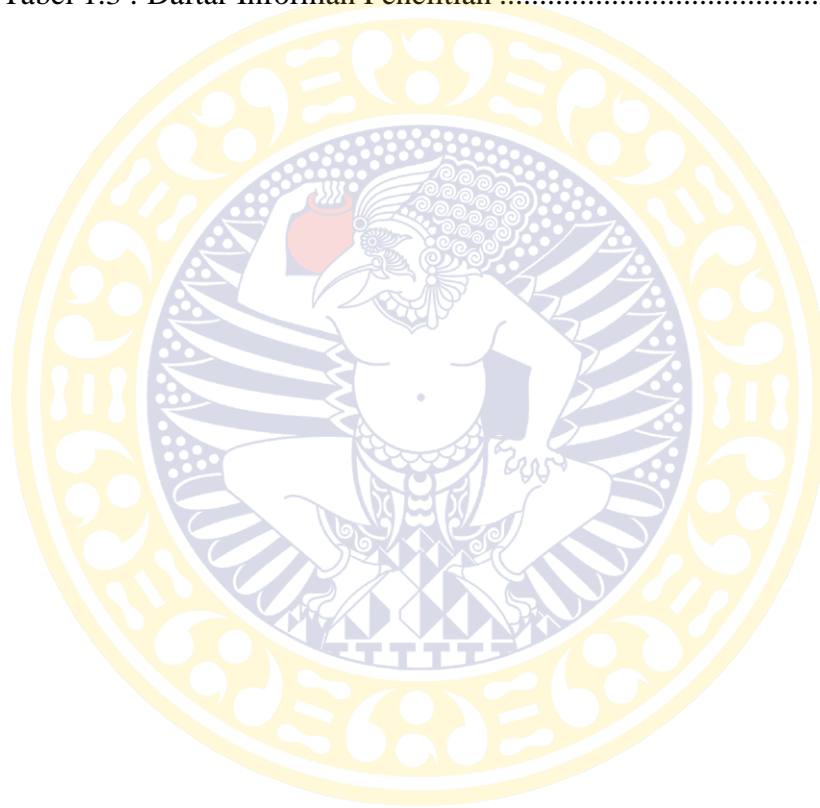
1.6.7. Teknik Analisis Data.....	I-45
<b>BAB II: GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN .....</b>	<b>II-1</b>
<b>2.1 Profil Rumah Sakit Angkatan Laut</b>	
<b>(RSAL) Dr. Ramelan Surabaya.....</b>	<b>II-1</b>
2.1.1. Sejarah Singkat .....	II-1
2.1.2. Visi, Misi, dan Motto.....	II-2
2.1.3. Tentang RSAL Dr. Ramelan .....	II-3
2.1.4. Struktur Organisasi RSAL Dr. Ramelan .....	II-4
<b>2.2. Fasilitas RSAL Dr. Ramelan .....</b>	<b>II-7</b>
2.2.1. Fasilitas Kesehatan .....	II-7
2.2.2. Pelayanan Gawat Darurat .....	II-7
2.2.3. Bedah Minimal Invasif .....	II-8
2.2.4. <i>Medical Check Up</i> .....	II-11
2.2.5. Rehabilitasi Medik.....	II-12
2.2.6. Pelayanan Akupunktur .....	II-13
2.2.7. <i>Voluntary Counseling Test (VCT)</i> .....	II-14
2.2.8. Hemodialisa .....	II-15
<b>2.3. Pelayanan RSAL Dr. Ramelan .....</b>	<b>II-16</b>
2.3.1. Pelayanan Kesehatan .....	II-16
2.3.2. Alur Pelayanan Pasien .....	II-16
<b>BAB III: PENYAJIAN, ANALISIS, DAN INTERPRETASI DATA ....</b>	<b>III-1</b>
<b>3.1 Penyajian dan Analisis Data .....</b>	<b>III-1</b>
3.1.1 Daya Tanggap .....	III-5
3.1.1.1 Pelayanan RSAL Dr. Ramelan terhadap Pasien .....	III-5
3.1.1.2 Menanggapi Keluhan dari Pasien.....	III-11
3.1.2. Responsibilitas .....	III-17
3.1.2.1. Pelaksanaan Peraturan di RSAL Dr. Ramelan.....	III-17
3.1.2.2. Menghadapi Pelanggaran terhadap Peraturan.....	III-20
3.1.3. Efektivitas .....	III-24
3.1.3.1. Sasaran yang Ingin Dicapai oleh RSAL Dr. Ramelan .....	III-24
3.1.3.2. Sasaran yang Telah Tercapai oleh RSAL Dr. Ramelan.....	III-28
3.1.3.3. Usaha Mempertahankan Pencapaian Sasaran di RSAL Dr. Ramelan .....	III-33
<b>3.2 Interpretasi Data .....</b>	<b>III-36</b>
3.2.1 Kinerja RSAL Dr. Ramelan .....	III-37
3.2.1.1 Daya Tanggap .....	III-37
3.2.1.2 Responsibilitas .....	III-39
3.2.1.3 Efektivitas .....	III-41
<b>BAB IV: PENUTUP.....</b>	<b>IV-1</b>
<b>1.1 Kesimpulan .....</b>	<b>IV-1</b>

**1.2 Saran ..... IV-4**  
**DAFTAR PUSTAKA ..... xxii**



**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 :Perkembangan Jumlah Rumah Sakit Menurut Kepemilikan di Indonesia tahun 2011- 2013 .....	I-12
Tabel 1.2 : Perkembangan Kinerja RSAL Dr. Ramelan dari tahun 2010 – 2013.....	I-18
Tabel 1.3 : Daftar Informan Penelitian .....	I-41



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1	: Persentase Rumah Sakit Menurut Kelas Di Indonesia Tahun 2013 .....	I-8
Gambar 1.2	: Perkembangan Jumlah Rumah Sakit Umum dan Rumah Sakit Khusus Di Indonesia Tahun 2009 – 2013 .....	I-10
Gambar 2.1	: Beberapa Contoh Kegiatan di IGD RSAL Dr. Ramelan .....	II-8
Gambar 2.2	: Beberapa Contoh Kegiatan di IGD RSAL Dr. Ramelan .....	II-8
Gambar 2.3	: Beberapa Contoh Kegiatan di IGD RSAL Dr. Ramelan .....	II-8
Gambar 2.4	: Beberapa Contoh Kegiatan di Rehabilitasi Medik .....	II-13
Gambar 2.5	: Beberapa Contoh Kegiatan di Rehabilitasi Medik .....	II-13
Gambar 2.6	: Beberapa Contoh Kegiatan di Rehabilitasi Medik .....	II-13
Gambar 2.7	: Beberapa Contoh Kegiatan di Rehabilitasi Medik .....	II-13
Gambar 2.8	: Alur Pelayanan Pasien Rawat Jalan.....	II-18
Gambar 2.9	: Alur Pelayanan Pasien IGD RSAL Dr. Ramelan .....	II-19
Gambar 2.10	: Alur Pelayanan Pasien Inap RSAL Dr. Ramelan .....	II-21
Gambar 3.1	: Persentase Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Dokter di RSAL Dr. Ramelan tahun 2014 .....	III-8
Gambar 3.2	: Alur Prosedur Komplain RSAL Dr. Ramelan.....	III-15

**LAMPIRAN**

Pedoman Wawancara

Surat Ijin Penelitian

