

## Daftar Isi

Lembar Pengesahan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERNYATAAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Kata Pengantar .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<i>Abstract</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Daftar Isi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Daftar Tabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Daftar Tabel Lampiran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Daftar Bagan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Daftar Gambar .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB 1 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Visi, Misi, Dan Motto Rumah Sakit Petukangan Medical Centre	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2.1 Visi:.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2.2 Misi: .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2.3 Motto:.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Perumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Batasan penulisan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6 Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6.1 Bagi peneliti: .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6.2 Bagi objek penelitian: .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6.3 Bagi PPM School of Management:.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB 2 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Tinjauan Pustaka.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 Rumah sakit .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 Rumah Sakit tipe C .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3 Kualitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4 Manajemen kualitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.6 Kualitas Rumah sakit .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.1.7 SOP( <i>Standard Operational Procedure</i> ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.8 Implementasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.9 Implementasi SOP .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.10 Program perbaikan Implementasi SOP( <i>Standard Operational Procedur</i> )	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.11 Informasi kecil .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.12 UGD ( <i>Unit Gawat Darurat</i> ) dan IGD ( <i>Instalasi Gawat Darurat</i> )	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.13 Kualitas Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.14 Analisis Kualitas: konsep perubahan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Penelitian terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1 Faktor yang mempengaruhi kepatuhan pelaksanaan SOP Asuhan keperawatandi ICU-ICCU RSUD Gambiran kota Kediri .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2 Implementasi Standar Operasional Prosedur dalam pelayanan BPJS Kesehatan di RSU Prof. Dr. Kandou Manado .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3 Implementasi Standar Operasional dan Prosedur pelayanan perizinan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Kerangka Konsep.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB 3 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1 Metode Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Pemilihan Populasi dan Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3 Instrumentasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.1 Dokumentasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.2 Wawancara Checklist.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.3 Kuesioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5 Teknik Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6 Keterbatasan peneliti.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7 Kerangka Analisis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB 4 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1 Pengumpulan data kualitas rumah Sakit.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1 Kualitas Eksternal: <i>Customer</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2 Kualitas Internal.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2.1 Kualitas pelayanan Farmasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2.2 Kualitas pelayanan Kebidanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2.3 Kualitas pelayanan Instalasi Gawat Darurat	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.2 Pengumpulan data Implementasi SOP.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1 Dokumen SOP .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1.1 SOP Farmasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1.2 SOP Kebidanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1.3 SOP Instalasi Gawat Darurat .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1 Implementasi SOP .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1.1 Implementasi SOP Farmasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1.2 Implementasi SOP Kebidanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1.3 Implementasi SOP Instalasi Gawat Darurat	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3 Persepsi pengaruh Implementasi SOP pada Kualitas rumah sakit	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1 Farmasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2 Kebidanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.3 Instalasi Gawat Darurat.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB 5 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1 Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.1 Kualitas Rumah Sakit .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.1.1 Eksternal .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.1.1.1 Kualitas keseluruhan <i>customer</i> dengan seluruh pelayanan..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.1.1.2 Kualitas <i>customer</i> spesifik pada semua pelayanan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.1.1.2.1 Kualitas <i>customer</i> IGD .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.1.1.2.2 Kualitas <i>customer</i> kebidanan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.1.1.2.3 Kualitas <i>customer</i> Farmasi pada semua pelayanan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.1.1.2.4 Kualitas <i>customer</i> spesifik pada seluruh pelayanan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.1.1.3 Kualitas <i>customer</i> spesifik untuk pelayanan utamanya	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.1.1.3.1 Kualitas <i>customer</i> IGD terhadap pelayanan IGD	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.1.1.3.2 Kualitas <i>customer</i> Farmasi terhadap pelayanan farmasi	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.1.1.3.3 Kualitas <i>customer</i> kebidanan terhadap pelayanan Kebidanan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

5.1.1.1.3.4 Kualitas semua <i>customer</i> spesifik terhadap pelayanan utama	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.1.2 Internal	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.1.2.1 Farmasi	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.1.2.2 Kebidanan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.1.2.3 Instalasi Gawat Darurat	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.1.2.4 Hasil Akhir	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.2 Implementasi SOP	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.2.1 Farmasi	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.2.2 Kebidanan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.2.3 Instalasi Gawat Darurat	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.2.4 Hasil akhir	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.3 Persepsi pengaruh Implementasi SOP pada kualitas rumah sakit	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.3.1 Farmasi	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.3.2 Kebidanan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.3.3 Instalasi Gawat Darurat	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.3.4 Hasil Akhir	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.4 Perhitungan korelasi	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.4.1 Persepsi pengaruh Implementasi SOP terhadap	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.4.1.1 keseluruhan Kualitas seluruh <i>customer</i> terhadap seluruh pelayanan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.4.1.2 kualitas <i>customer</i> Farmasi, Kebidanan, dan IGD pada seluruh pelayanan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.4.1.3 kualitas <i>customer</i> Farmasi, Kebidanan, dan Instalasi Gawat Darurat pada pelayanan utama	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.4.2 Kualitas pemenuhan pelayanan terhadap	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.4.2.1 kualitas seluruh <i>customer</i> pada seluruh pelayanan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.4.2.2 kualitas dari <i>customer</i> , farmasi, kebidanan, dan IGD pada seluruh pelayanan.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.4.2.3 kualitas dari <i>customer</i> farmasi, kebidanan, dan IGD pada pelayanan utama	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.4.3 kepentingan pemenuhan kualitas terhadap	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.4.3.1 Kepentingan kualitas seluruh <i>customer</i> pada seluruh pelayanan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

5.1.4.3.2 Kepentingan kualitas <i>customer</i> Farmasi, Kebidanan, dan IGD pada semua pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.4.3.3 Kepentingan kualitas <i>customer</i> Farmasi, Kebidanan, dan IGD pada pelayanan utama.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.4.4 Implementasi SOP terhadap Persepsi pengaruh Implementasi SOP	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
5.1.4.5 Persepsi pengaruh implementasi SOP pada kualitas pemenuhan pelayanan rumah sakit petukangan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.5 Kesimpulan perhitungan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.5.1 Persepsi Pengaruh Implementasi SOP terhadap:	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
5.1.5.1.1 keseluruhan Kualitas <i>customer</i> Rumah Sakit petukangan ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
5.1.5.1.2 kualitas <i>customer</i> Farmasi, Kebidanan, dan IGD pada seluruh pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.5.1.3 kualitas <i>customer</i> Farmasi, Kebidanan, dan Instalasi Gawat Darurat pada pelayanan utama.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.5.2 Kualitas pemenuhan pelayanan terhadap:	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.5.2.1 kualitas seluruh <i>customer</i> pada seluruh pelayanan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
5.1.5.2.2 kualitas dari <i>customer</i> , farmasi, kebidanan, dan IGD pada seluruh pelayanan. ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.5.2.3 kualitas dari <i>customer</i> farmasi, kebidanan, dan IGD pada pelayanan utama .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.5.3 Kepentingan pemenuhan pelayanan terhadap:	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.5.3.1 Kepentingan kualitas seluruh <i>customer</i> terhadap kepentingan pemenuhan kualitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.5.3.2 Kepentingan kualitas <i>customer</i> Farmasi, Kebidanan, dan IGD pada semua pelayanan terhadap kepentingan pemenuhan kualitas	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
5.1.5.3.3 Kepentingan kualitas <i>customer</i> Farmasi, Kebidanan, dan IGD terhadap kepentingan pemenuhan kualitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.5.4 Implementasi SOP terhadap Persepsi pengaruh Implementasi SOP	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
5.1.5.5 Persepsi pengaruh implementasi SOP pada kualitas pemenuhan pelayanan rumah sakit petukangan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2 Analisis Gap Kualitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.3 Analisis Kualitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB 6 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

6.1 Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.1.1 Saran pada kualitas pelayanan utama perusahaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.1.2 Saran pada perbaikan implementasi SOP Farmasi, Kebidanan, dan Instalasi Gawat Darurat pada kualitas <i>customer</i> perusahaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6. 2 Analisis Proyek dan Perencanaan Program perbaikan peningkatan kualitas pelayanan pada kualitas rumah sakit.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.2.1 Deskripsi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.2.2 Klasifikasi Proyek.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.2.3 Tugas dan Scope Proyek.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.2.4 Struktur Team .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.2.5 Kegiatan Proyek.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.2.6 Sumber Daya.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.2.7 Manajemen Resiko.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.2.8 Tahap-tahap Proyek .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB 7 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
7.1 Kesimpulan akhir .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Daftar Pustaka.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Wawancara Checklist.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Pemenuhan kualitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1.1 Farmasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1.2 Kebidanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1.3 Instalasi Gawat Darurat.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Implementasi SOP .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2.1 Farmasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2.2 Kebidanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2.3 Instalasi Gawat Darurat.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Persepsi pengaruh implementasi SOP terhadap pemenuhan kualitas Customer .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3.1 Farmasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3.2 Kebidanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3.3 Instalasi Gawat Darurat.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Tabel kuantitatif .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Dari pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 Kualitas keseluruhan customer terhadap semua pelayanan dan kepentingannya .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.1.2 Kualitas customer Farmasi, Kebidanan, dan IGD terhadap semua pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3 Kepentingan customer Farmasi, Kebidanan, dan IGD terhadap semua pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4 Kualitas customer Farmasi, Kebidanan, dan IGD terhadap pelayanan utama .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.5 Kepentingan kualitas customer Farmasi, Kebidanan, dan IGD terhadap pelayanan utama.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Dari Karyawan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1 Pemenuhan kualitas customer Farmasi, Kebidanan, dan IGD	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2 Kepentingan pemenuhan kualitas customer Farmasi, Kebidanan, dan IGD .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3 Implementasi SOP Farmasi, Kebidanan, dan IGD	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.4 Persepsi pengaruh Implementasi SOP Farmasi, Kebidanan, dan IGD pada kualitas pelayanan rumah sakit Petukangan ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Arus Informasi Tabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Diagram <i>Service Quality</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>