DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING ii

MOTTO…….... iii

PERSEMBAHAN……... iv

PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN

OTESTISITAS SKRIPSI…….. v

ABSTRAK vi

KATA PENGANTAR vii

DAFTAR ISI ix

DAFTAR GAMBAR xiii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 6

C. Tujuan Penelitian 6

D. Manfaat Penelitian 6

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

E. Definisi Konsep 8

F. Sistematika Pembahasan 13

BAB II : KAJIAN TEORITIK

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan 15

B. Kerangka Teori 19

1. Manajemen Pelayanan 19

2. Momen Kritis Pelayanan 24

3. Spiritual 25

4. Konsep pendekatanan Manajemen..... 26

5. Manajemen Pelayanan dalam Perspektif Islam 37

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 52

B. Lokasi Penelitian 53

C. Jenis dan Sumber Data 53

D. Tahap-tahap Penelitian…..... 54

E. Teknik Pengumpulan Data 58

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

F. Teknik Validitas Data 60

G. Teknik Analisis Data 61

BAB IV: HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian 63

1. Sejarah Berdirinya RSI Sakinah Mojokerto 63

2. Letak Geografis 65

3. Visi, Misi, Tujuan, dan Motto 67

4. Tujuan dan Sasaran Strategis..... 67

5. Landasan Pendirian 68

6. Struktur Organisasi 70

B. Penyajian Data 82

1. Budaya Organisas ……..... 83

2. Penghargaan Pada Keragaman 85

3. Persiapan dan Perencanaan yang Matang 87

4. Kerja Tim (Team Work) dan Koordinasi yang Efektif 88

5. Perencanaan Ulang Proses Kerja …….. 90

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6. Perhatian kepada Pasien ……... 90

7. Motivasi Kepada Pasien ……... 92

C. Pembahasan Hasil Penelitian (Analisis Data) …….. 93

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan 110

B. Saran dan Rekomendasi 111

C. Keterbatasan Penelitian 112

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BIOGRAFI PENULIS

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Momen Kritis Pelayanan 25

Gambar 2.2 Siklus Pengembangan Spiritual 27

Gambar 3.1 Teknik Analisis Data 62

Gambar 4.1 Lokasi Fisik RSI Sakinah Mojopkerto 65

Gambar 4.2 Struktur Organisasi 70

Gambar 4.3 Ruang VVIP ……..... 79

Gambar 4.4 Pelayanan Obat dan Farmasi …….. 80

Gambar 4.5 Budaya Organisasi …….. 83

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id