DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL PENELITIAN i
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING ii
LEMBAR PENGESAHAN TIMPENGUJI iii
LEMBAR MOTTO DAN PENGESAHAN iv
LEMBAR PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWANAN PENULIS v
ABSTRAK vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL x

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 5
C. Tujuan Penelitian 5
D. Manfaaat penelitian 5
E. Definisi konsep 6
F. Sistematika Pembahasan 8

BAB II

KAJIAN TEORITIK

A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan 9
B. Kerangka Teori 12
   1. Manajemen Mutu Pelayanan 12
      a. Pengertian Mutu 12
      b. Pengertian Pelayanan 13
      c. Pengertian Mutu Pelayanan 13
      d. Pengertian Mutu Pelayanan Kesehatan 17
      e. Dimensi Manajemen Mutu Pelayanan 19
      f. Faktor-faktor Fundamental 22
   2. Penerapan Manajemen Mutu Pelayanan 23
   3. Teori Prespektif Dalam Islam 25

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

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 36
B. Obyek Penelitian 37
C. Jenis dan Sumber Data 37
D. Tahap-tahap Penelitian 38
E. Teknik Pengumpulan Data 39
F. Teknik Validitas 43
G. Teknik Analisis Data 44

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian 46
   1. Sejarah Berdirinya Rumah Sakit Rahman Rahim 47
   2. Profil Rumah Sakit Rahman Rahim 47
   3. Visi,Misi dan Motto 48
   4. Kode Etik Pekerja 49
   5. Program-program Rumah Sakit 49
   6. Struktur Organisasi 51
   7. Job Discribtion 53
   8. Tenaga Medis 56
   9. Fasilitas Rumah Sakit 57
B. Penyajian Data 59
   1. Perencanaan dan Konsep Mutu 59
   2. Penerapan Manajemen mutu 60
   3. Evaluasi Kinerja 66
   4. Peran Pemimpin Dalam Penigkatan Mutu 70
   5. Faktor Penghambat Penerapan mutu 72
C. Pembahasan Hasil Penelitian (Analisis Data) 73

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan 80
B. Saran dan Rekomendasi 81
C. Keterbatasan Penelitian 81

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