

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Batasan Masalah.....	10
1.3 Identifikasi Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Kegunaan Penelitian.....	11
1.6 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
2.1 <i>Total Quality Management</i>	14
2.1.1 Pengertian <i>Total Quality Management</i>	14
2.1.2 Prinsip dan Unsur Pokok <i>Total Quality Management</i>	17
2.1.3 Metode <i>Total Quality Management</i>	25
2.1.3.1 Siklus Deming (<i>Deming Cycle</i>).....	25
2.1.3.2 Empat Belas Point Deming (<i>Deming's Fourteen Points</i>).....	27
2.1.4 Manfaat <i>Total Quality Management</i> (<i>TQM</i>).....	29
2.1.5 Aktivitas-Aktivitas yang Dilakukan Dalam <i>Total Quality Management</i>	31
2.1.6 Rumah Sakit	32
2.1.6.1 Pengertian Rumah Sakit.....	32
2.1.6.2 Sistem Pengelompokan Rumah Sakit.....	33
2.1.6.3 Fungsi Rumah Sakit.....	34
2.1.6.4 Siklus Aktivitas Rumah Sakit.....	35
2.1.7 Pengertian Instalasi Rawat Inap	36
2.1.8 Pengertian Kualitas Jasa	38
2.1.8.1 Pengertian Kualitas	38
2.1.8.2 Pengertian Jasa.....	39

2.1.8.3	Manajemen Pelayanan Rumah Sakit.....	41
2.1.8.4	Dimensi Kualitas Jasa.....	44
2.1.9	Penerapan <i>Total Quality Management</i> dalam Meningkatkan Kualitas Jasa Pelayanan Instalasi Rawat Inap	46
2.2	Penelitian Terdahulu.....	49
2.3	Kerangka Pemikiran.....	54
BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1	Objek dan Metode Penelitian Yang Digunakan.....	60
3.1.1	Objek Penelitian.....	60
3.1.2	Metode Penelitian yang Digunakan.....	60
3.2	Definisi dan Pengukuran Variabel Penelitian	61
3.3	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	64
3.4	Teknik Analisis Data.....	66
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1	Gambaran Umum RSAU dr. M. Salamun.....	71
4.1.1	Sejarah dan Pengembangan RSAU dr. M. Salamun	71
4.1.2	Aktivitas RSAU dr. M. Salamun.....	72
4.1.2.1	Visi, Misi, Tugas dan Fungsi.....	72
4.1.3	Struktur Organisasi RSAU dr. M. Salamun	74
4.1.4	Aktivitas Pelayanan Kesehatan RSAU dr. M. Salamun.....	75
4.1.5	Instalasi Rawat Inap RSAU dr. M. Salamun.....	76
4.2	Hasil Penelitian.....	85
4.2.1	Penerapan <i>Total Quality Management</i> pada RSAU dr. M. Salamun.....	85
4.2.1.1	Tanggapan Responden Tentang Fokus Pada Pelanggan	85
4.2.1.2	Tanggapan Responden Tentang Kerja Sama Tim.....	87
4.2.1.3	Tanggapan Responden Tentang Perbaikan Berkesinambungan	88
4.2.1.4	Tanggapan Responden Tentang Pemberdayaan Karyawan	90
4.2.2	Kualitas Jasa Pelayanan Pada Instalasi Rawat Inap RSAU dr. M. Salamun.....	91
4.2.2.1	Tanggapan Responden Tentang Keandalan	91
4.2.2.2	Tanggapan Responden Tentang Daya Tanggap.....	93
4.2.2.3	Tanggapan Responden Tentang Jaminan.....	94

4.2.2.4	Tanggapan Responden Tentang Empati.....	95
4.2.2.5	Tanggapan Responden Tentang Berwujud.....	96
4.3	Pembahasan.....	98
4.3.1	Penerapan <i>Total Quality Management</i> pada RSAU dr. M. Salamun.....	98
4.3.1.1	Fokus Pada Pelanggan.....	99
4.3.1.2	Kerja Sama Tim.....	102
4.3.1.3	Perbaikan Berkesinambungan.....	103
4.3.1.4	Pemberdayaan Karyawan.....	106
4.3.2	Kualitas Jasa Pelayanan Pada Instalasi Rawat Inap RSAU dr. M. Salamun.....	109
4.3.2.1	Keandalan.....	110
4.3.2.2	Daya Tanggap.....	113
4.3.2.3	Jaminan.....	114
4.3.2.4	Empati.....	115
4.3.2.5	Berwujud.....	117
4.3.3	Penerapan <i>Total Quality Management</i> Dalam Meningkatkan Kualitas Jasa Pelayanan Instalasi Rawat Inap RSAU dr. M. Salamun.....	120

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	128
5.2	Saran.....	129

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Indikator Kinerja RSAU dr. M. Salamun Tahun 2012 s/d 2013.....	9
Tabel 2.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	49
Tabel 3.1	Kategorisasi variabel untuk <i>Total Quality Management</i>	62
Tabel 3.2	Kategorisasi variabel untuk Kualitas Jasa Pelayanan.....	64
Tabel 3.3	Pembobotan Jawaban Kuesioner.....	67
Tabel 3.4	Pengelompokan Nilai Jawaban Responden Mengenai Penerapan <i>Total Quality Management</i>	68
Tabel 3.5	Pengelompokan Nilai Jawaban Responden Mengenai Upaya Peningkatan Kualitas Jasa Pelayanan.....	69
Tabel 4.1	Tanggapan Responden Mengenai Fokus Pada Pelanggan.....	86
Tabel 4.2	Tanggapan Responden Mengenai Kerja Sama Tim.....	87
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Mengenai Perbaikan berkesinambungan.....	89
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Mengenai Pemberdayaan Karyawan.....	90
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Dimensi Keandalan.....	92
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Dimensi Daya Tanggap.....	93
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Dimensi Jaminan.....	94
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Dimensi Empati.....	95
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Dimensi Berwujud.....	97

Tabel 4.10 Total Skor Penilaian Penerapan <i>Total Quality Management</i> Pada RSAU dr. M. Salamun.....	98
Tabel 4.11 Total Skor Penilaian Upaya RSAU dr. M. Salamun Meningkatkan Kualitas Jasa Pelayanan pada Instalasi Rawat Inap.....	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Siklus PDCA.....	26
Gambar 2.2	Manfaat <i>Total Quality Management</i>	30
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

1. Struktur Organisasi RSAU dr. M. Salamun
2. Pelayanan Kesehatan RSAU dr. M. Salamun
3. Angket Analisis Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Dalam Meningkatkan Kualitas Jasa Pelayanan Instalasi Rawat Inap RSAU dr. M. Salamun
4. Karakteristik Responden Karyawan
5. Kriteria Penilaian Penerapan *Total Quality Management* (TQM) RSAU dr. M. Salamun
6. Karakteristik Responden Pasien dan Keluarga Pasien serta Saran dan Komentar Terhadap RSAU dr. M. Salamun
7. Kriteria Penilaian Kualitas Jasa Pelayanan Instalasi Rawat Inap RSAU dr. M. Salamun
8. Contoh kuesioner yang selalu dilakukan oleh pihak rumah sakit dalam menilai Instrumen Evaluasi Kepuasan Klien atau Keluarga Terhadap Asuhan Keperawatan dan Hasil Kepuasan Pelanggan Untuk 59 Responden