

# DAFTAR ISI

	<u>Halaman</u>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN ABSTRACT</b> .....	ii
<b>HALAMAN ABSTRAK</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat dan Kegunaan .....	7
1.5. Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II DESKRIPSI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) KOTA CILEGON</b>	
2.1. Sejarah Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon .....	11
2.2. Visi, Misi dan Tujuan RSUD Kota Cilegon .....	12
2.3. Lingkup Pelayanan RSUD Kota Cilegon .....	20
2.4. Sumber Daya RSUD Kota Cilegon .....	22
<b>BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
3.1. Kajian Pustaka .....	27
3.1.1 Standar Pelayanan Medis .....	27
3.1.2 Penilaian Mutu Pelayanan .....	28
3.1.3 Ruang lingkup Program Pengendalian Mutu .....	31
3.1.4 Efektivitas Kepemimpinan .....	40

3.1.4.1 Gaya Kepemimpinan .....	40
3.1.4.2 Efektivitas Kepemimpinan .....	45
3.1.4.3 Kepemimpinan Kepala Instalasi Rawat Jalan dalam Pemberian standar Pelayanan Minimal.....	49
3.1.5 Kinerja Paramedis .....	55
3.2. Kerangka Pemikiran .....	61
3.3. Hipotesis .....	61

#### **BAB IV OBJEK DAN METODE**

4.1. Objek Penelitian .....	62
4.2. Metode Penelitian .....	62
4.2.1. Desain Penelitian .....	62
4.2.2. Operasionalisasi Variabel .....	62
4.2.3. Populasi dan Sampel .....	67
4.2.3.1. Populasi .....	67
4.2.3.2. Sampel .....	67
4.2.4. Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	68
4.2.4.1. Teknik Pengumpulan Data .....	68
4.2.4.2. Alat Pengumpulan Data .....	68
4.2.5. Teknik Analisis Data .....	69
4.2.6. Rancangan Uji Hipotesis .....	73
4.2.7. Jadwal Penelitian .....	75

#### **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

5.1. Hasil Penelitian .....	76
5.1.1. deskripsi Data .....	76
5.1.1.1. Efektivitas Kepemimpinan Kepala Instalasi Rawat Jalan .....	77
5.1.1.2. Kinerja Paramedis .....	78
5.1.1.3. Mutu Pelayanan Kesehatan .....	80

5.1.2.	Pengujian Persyaratan Analisis .....	81
5.1.2.1	Uji Normalitas Data .....	81
5.1.2.2.	Uji Linearitas Regresi .....	83
5.1.2.3.	Uji Multikolinearitas .....	84
5.1.3.	Pengujian Hipotesis .....	85
5.1.3.1.	Pengaruh Persepsi Efektivitas Kepemimpinan Kepala Instalasi Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan .....	85
5.1.3.2.	Pengaruh Persepsi Kinerja Paramedis Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan .....	90
5.1.3.3.	Pengaruh Persepsi Efektivitas Kepemimpinan Kepala Instalasi dan Kinerja paramedis Secara bersama-sama Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan .....	95
5.2.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	98
5.2.1.	Efektivitas Kepemimpinan Kepala Instalasi Rawat Jalan .....	100
5.2.2.	Kinerja Paramedis .....	100
5.2.3.	Mutu Pelayanan Kesehatan .....	100
5.3.	Keterbatasan Penelitian .....	101
 <b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
6.1.	Kesimpulan .....	103
6.2.	Saran – Saran .....	104

## DAFTAR PUSTAKA