DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

LEMBAR PENGESAHAN ii

KATA PENGANTAR iii

INTISARI iv

ABSTRACT vi

DAFTAR ISI vii

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR GAMBAR ix

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 16

C. Tujuan Penelitian 16

D. Manfaat Penelitian 16

BAB II STUDI PUSTAKA 17

A. Tinjauan Pustaka 17

1. Konsep Administrasi Pelayanan Publik 19

2. Konsep Mutu Pelayanan Keperawatan 22

3. Konsep Intensive Care Unit 31

4. Konsep Indikator Mutu Pelayanan Keperawatan 43

5. Konsep Evaluasi 45

B. Definisi Konsep Penelitian 48

C. Kerangka Pikir 50

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 51

A. Prosedur Penelitian 51

B. Sumber Data 51

C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data 52

D. Teknik Analisis Data 53

BAB IV HASIL PENELITIAN 55
A. Deskripsi Lokus dan Objek Penelitian..... 55
B. Deskripsi dan Analisis Hasil Penelitian 63
BAB V PENUTUP 110
A. Kesimpulan..... 110
B. Rekomendasi 112
C. Produk Tesis..... 114
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN – LAMPIRAN