

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kegunaan Penelitian.....	11
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	
A. Studi Kepustakaan.....	12
B. Kerangka Pikir.....	35
C. Konsep Operasional.....	36
D. Teknik Pengukuran.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian.....	44
B. Lokasi Penelitian	44

C. Populasi dan Sampel.....	44
D. Teknik Penarikan Sampel.....	45
E. Jenis dan Sumber Data	45
F. Teknik Pengumpulan Data	46
G. Teknik Analisis Data	47
H. Jadwal Kegiatan Penelitian.....	49
BAB IV DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....	50
A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru.....	50
B. Gambaran Umum Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau.....	58
C. Tugas pokok dan fungsi Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau	61
D. Struktur Organisasi.....	63
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	82
A. Identitas Responden.....	72
B. Analisis Pelayanan Kesehatan Pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Tampan Provinsi Riau	84
C. Faktor-Faktor Yang Menghambat Dalam Memberikan Pelayanan kesehatan Pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Tampan Provinsi Riau.....	108

BAB VI PENUTUP	111
A. Kesimpulan.....	111
B. Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	113



DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
I.1	Jumlah Pegawai Administrasi di Ruang Rawat Inap pada Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau	8
I.2	Jumlah Pasien Rawat Inap Jiwa Pada BLUD Rumah sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau 2012-2016.....	9
II. 2	Konsep Operasional Variabel Penelitian Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau.....	42
III.1	Populasi dan Sampel Penelitian Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau	45
III.2	Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau.....	49
IV.1	Kota Pekanbaru Berdasarkan Luas Kecamatan.....	52
IV.2	Jumlah Penduduk Kota Pekanbaru Ditinjau Dari Kecamatan.....	54
IV.3	Jumlah Agama Resmi Dan Penganutnya Di Daerah Kota Pekanbaru ...	55
V.1	Jumlah Keseluruhan Responden Berdasarkan Umur	83
V.2	Jumlah Keseluruhan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	83
V.3.	Distribusi penilaian responden dari unsur masyarakat terhadap indikator prosedur pelayanan dalam Pelaksanaan Pelayanan Pelayanan rawat inap pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Tampan Provinsi Riau	86
V.4.	Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator prosedur pelayanan dalam Pelaksanaan Pelayanan Pelayanan rawat inap pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Tampan Provinsi Riau.....	88

V.5.	Distribusi penilaian responden dari unsur masyarakat terhadap indikator waktu penyelesaian dalam Pelaksanaan Pelayanan Pelayanan rawat inap pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Tampan Provinsi Riau	90
V.6.	Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator waktu penyelesaian dalam Pelaksanaan Pelayanan Pelayanan rawat inap pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Tampan Provinsi Riau.....	92
V.7.	Distribusi penilaian responden dari unsur masyarakat terhadap indikator biaya pelayanan dalam Pelaksanaan Pelayanan Pelayanan rawat inap pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Tampan Provinsi Riau.....	93
V.9.	Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator biaya pelayanan dalam Pelaksanaan Pelayanan Pelayanan rawat inap pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Tampan Provinsi Riau	95
V.10.	Distribusi penilaian responden dari unsur masyarakat terhadap indikator produk pelayanan dalam Pelaksanaan Pelayanan Pelayanan rawat inap pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Tampan Provinsi Riau.....	96
V.11.	Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator produk pelayanan dalam Pelaksanaan Pelayanan Pelayanan rawat inap pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Tampan Provinsi Riau.....	98
V.12.	Distribusi penilaian responden dari unsur masyarakat terhadap indikator sarana dan prasarana dalam Pelaksanaan Pelayanan Pelayanan rawat inap pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Tampan Provinsi Riau	99
V.13.	Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator sarana dan prasarana dalam Pelaksanaan Pelayanan Pelayanan rawat inap pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Tampan Provinsi Riau.....	101
V.14.	Distribusi penilaian responden dari unsur masyarakat terhadap indikator kompetensi pegawai dalam Pelaksanaan Pelayanan Pelayanan rawat inap pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Tampan Provinsi Riau	103

V.15. Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator kompetensi pegawai dalam Pelaksanaan Pelayanan Pelayanan rawat inap pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Tampan Provinsi Riau.....	105
V.16. Rekapitulasi hasil tanggapan responden dari unsur masyarakat dalam Pelaksanaan Pelayanan rawat inap pasien Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Tampan Provinsi Riau.....	106
V.17. Rekapitulasi hasil tanggapan responden dari unsur pegawai dalam Pelaksanaan Pelayanan rawat inap pasien Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Tampan Provinsi Riau.....	107

