

DAFTAR ISI

| | |
|---|--------------|
| PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING | ii |
| PERSETUJUAN TIM PENGUJI..... | iii |
| BERITA ACARA UJIAN KONFEREHENSIF | iv |
| PENGESAHAN SKRIPSI..... | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xv |
| PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH..... | xvi |
| ABSTRAK | xvii |
| ABSTRACT | xviii |
| | |
| BAB I : PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Perumusan Masalah | 12 |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian | 13 |
| 1. Tujuan Penelitian | 13 |
| 2. Kegunaan Penelitian | 13 |
| | |
| BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN | |
| A. Studi Kepustakaan | 14 |
| 1. Konsep Pemerintahan | 17 |
| 2. Konsep Kebijakan..... | 20 |
| 3. Konsep Kebutuhan..... | 21 |
| 4. Konsep Pelayanan..... | 22 |
| B. Keraangka Pikiran..... | 24 |
| C. Konsep Operasional | 26 |
| D. Operasional Variabel..... | 27 |
| E. Teknik Pengukuran | 29 |

BAB III : METODE PENELITIAN

| | |
|--|----|
| A. Tipe Penelitian | 30 |
| B. Lokasi Penelitian..... | 30 |
| C. Populasi dan Sampel | 31 |
| D. Teknik Penarikan Sampel | 31 |
| E. Jenis dan Sumber Data..... | 32 |
| F. Teknik Pengumpulan Data..... | 32 |
| G. Teknik Analisis Data..... | 33 |
| H. Jadwal Waktu Pelaksanaan Penelitian | 34 |

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

| | |
|---|----|
| A. Sejarah Singkat Kota Pekanbaru..... | 35 |
| B. Gambaran Umum Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau..... | 37 |

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| A. Identitas Responden | 45 |
| 1. Identitas Responden..... | 46 |
| B. Analisis Pelayanan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau..... | 47 |
| 1. Persyaratan | 49 |
| 2. Prosedur..... | 54 |
| 3. Waktu Pelayanan | 58 |
| 4. Biaya Pelayanan | 63 |
| 5. Produk Pelayanan | 66 |
| 6. Pengaduan..... | 70 |
| C. Hambatan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Sehat Jiwa Di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau | 79 |

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan 81

B. Saran 82

DAFTAR KEPUSTAKAAN 83



Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau