

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING</b>	
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI</b>	
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b>	
<b>PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	18
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	19
<b>BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIRAN</b>	
A. Studi Kepustakaan .....	20
1. Konsep Ilmu Pemerintahan .....	20
2. Konsep Pelayanan .....	24
3. Konsep Standar Pelayanan Minimal .....	27
4. Pelayanan Kesehatan .....	30
5. Konsep Rumah Sakit.....	32
B. Kerangka Pikiran .....	32

C. Konsep Operasional .....	34
D. Operasional Variabel .....	36
E. Teknik Pengukuran .....	37

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Tipe Penelitian .....	42
B. Lokasi Penelitian .....	42
C. Populasi dan Sampel .....	43
D. Teknik Penarikan Sampel .....	44
E. Jenis dan Sumber Data.....	44
F. Teknik Pengumpulan Data .....	45
G. Teknis Analisa Data .....	46
H. Jadwal Kegiatan Penelitian .....	47

### **BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN**

A. Sejarah Singkat RSUD Rokan Hulu .....	48
B. Perencanaan Strategik .....	52

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

A. Identitas Responden .....	54
1. Identitas Responden Berdasarkan Umur .....	54
2. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	55
3. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	56
1. Akses.....	56
2. Efektifitas dan Efisiensi .....	59
3. Keselamatan dan keamanan .....	62
4. Kenyamanan .....	65
5. Kesenambungan .....	67
6. Kompetensi Teknis .....	70
C. Faktor-Faktor Penghambat.....	74

### **BAB VI : PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	75
B. Saran .....	75

## DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1.1 Jumlah Pegawai Kesehatan RSUD Rokan Hulu Tahun 2016 .....	11
1.2 Jumlah Pegawai Non Kesehatan RSUD Rokan Hulu Tahun 2016 .....	12
1.3 Data Masyarakat yang Menggunakan Kartu BPJS .....	12
1.4 Distribusi Tempat Tidur Menurut kelas di RSUD Rokan Hulu Tahun 2015	13
1.5 Standar Pelayanan Minimal Setiap Jenis Pelayanan .....	14
1.6 Fasilitas yang Tersedia di RSUD Rokan Hulu Tahun 2015 BPJS Kelas II	15
1.7 Perbedaan Penelitian yang Sekarang dengan Penelitian Terdahulu .....	17
2.1 Operasional Variabel pelaksanaan Pelayanan Pasien Rawat Inap.....	35
4.1 Distribusi Tempat Tidur Menurut Kelas di RSUD Rokan Hulu.....	51
5.1 Identitas Responden Berdasarkan Umur.....	54
5.2 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	55
5.3 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
5.4 Tanggapan Responden Mengenai Akses .....	57
5.5 Tanggapan Responden Mengenai Efektifitas dan Efisiensi.....	59
5.6 Tanggapan Responden Mengenai Keselamatan dan Keamanan .....	62
5.7 Tanggapan Responden Mengenai Kenyamanan .....	65
5.8 Tanggapan Responden Mengenai Kesiambungan Pelayanan .....	68
5.9 Tanggapan Responden Mengenai Kompetensi Teknik .....	60
5.10 Rekapitulasi Jawaban Responden di RSUD Rokan Hulu .....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pikiran Tentang Analisis Standar Pelayanan Minimal .....	28
2.2 Kerangka Pikiran Tentang Analisis Standar Pelayanan Minimal .....	33





Dokumen ini adalah Arsip Milik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**