

DAFTAR ISI

| | |
|-------------------------------------|-------------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR..... | ii |
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR TABEL..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | x |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 4 |
| 1.3 Pembatasan Masalah | 5 |
| 1.4 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.5 Tujuan Penelitian..... | 5 |
| 1.6 Manfaat Penelitian..... | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 7 |
| 2.1 Kajian Pustaka..... | 7 |
| 2.2 Kerangka Teori..... | 8 |
| 2.2.1 Teori Pelayanan..... | 8 |
| 2.3 Kerangka Konseptual | 10 |
| 2.3.1 Persepsi Masyarakat..... | 10 |
| 2.3.2 Pelayanan Kesehatan..... | 12 |
| 2.3.3 Rumah Sakit..... | 13 |
| 2.4 Kerangka Berpikir | 17 |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 18 |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 18 |
| 3.2 Lokasi Penelitian..... | 20 |
| 3.3 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional | 19 |
| 3.3.1 Variabel Penelitian..... | 19 |
| 3.3.2 Defenisi Operasional..... | 19 |
| 3.4 Populasi dan Sampel | 21 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data..... | 22 |
| 3.6 Teknik Analisis Data..... | 25 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 28 |
| 4.1 Hasil Penelitian | 28 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Swadana Tarutung | 28 |
| 4.1.2 Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Swadana Tarutung..... | 31 |
| 4.1.3 Tujuan, Sasaran dan Kebijakan Rumah Sakit Umum Swadana Tarutung | 32 |
| 4.1.3.1 Tujuan | 32 |
| 4.1.3.2 Sasaran | 33 |
| 4.1.3.3 Kebijakan | 33 |
| 4.1.4 Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi | 34 |
| 4.1.4.1 Kedudukan | 34 |
| 4.1.4.2 Tugas Pokok..... | 35 |
| 4.1.4.3 Fungsi..... | 35 |
| 4.1.5 Jenis-Jenis Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Swadana Tarutung..... | 36 |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.1.6 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Swadana Tarutung..... | 38 |
| 4.1.7 Karakteristik Responden..... | 39 |
| 4.1.7.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 39 |
| 4.1.7.2 Karakteristik Berdasarkan Umur | 39 |
| 4.1.7.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 40 |
| 4.1.7.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Terakhir | 41 |
| 4.1.8 Kriteria Pelayanan Kesehatan Menurut Masyarakat | 41 |
| 4.1.9 Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Swadana Tarutung..... | 45 |
| 4.2 Pembahasan..... | 68 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 71 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 71 |
| 5.2 Saran..... | 72 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

THE
Character Building
UNIVERSITY