

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan Rahmat dan Berkat-Nya yang begitu besar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar strata 1 (S1) yakni sarjana sosial & Ilmu politik pada fakultas ISIPOL Jurusan Administrasi Negara di Universitas Medan Area.

Adapun judul skripsi ini adalah: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT IMELDA MEDAN”**.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini masih banyak terdapat kekurangan baik dari segi bahasanya. Namun penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan dimasa yang akan datang. Kiranya penelitian yang sederhana ini dapat berguna bagi pembaca dan penulis.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan dan bantuan dalam menyelesaikan penelitian ini, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar - besarnya kepada :

1. **Bapak Prof. Dr .H. A.Yakub Matondang, MA & Bapak Drs. Heri Kusmanto MA** selaku Rektor dan Wakil Rektor Bidang Akademik Universitas Medan Area.
2. **Bapak Drs. H. M. Thamrin Nst, Msi & Ibu Anggreni A. Lbs, SH, M. Hum** selaku Ketua dan Sekretaris pembimbing skripsi ini.

3. **Ibu Dra. Rosmala Dewi & Bapak Drs. H. Irwan Nst, SPd, MAP** selaku Dosen pembimbing I & Dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktunya membimbing skripsi penulis.
4. **Bapak Drs. Bahrum Jamil, MAP** selaku pembantu dekan I dan dosen yang selalu memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis selama penulis dalam bangku perkuliahan.
5. **Seluruh Staff Pengajar (Dosen)** yang telah mendidik penulis selama penulis dalam bagku perkuliahan.
6. **Bapak Kenangan T. H. Purba, SKM.** Selaku Kepala Bagian Personalia Rumah Sakit Imelda Medan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengambil data – data yang penulis perlukan.
7. **Kedua Orang Tuaku Tercinta dan Keluarga** yang telah memberikan banyak dukungan dan doa serta dorongan yang membangun hingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini

Akhir kata penulis hanya dapat mendoakan semoga Tuhan Yang Maha Kuasa, memberikan berkat dan kelimpahan dan anugerah- nya yang besar kepada kita semua. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat sesuai yang diharapkan.

Medan, 2011

(Bahagia Gowasa)

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Pembatasan Masalah	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
E. Kerangka Pemikiran.....	6
F. Hipotesis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Pengertian, Prinsip dan Konsep Pelayanan Publik	9
B. Teknik Pengelolaan Pelayanan Prima Bidang Kesehatan.....	16
C. Model Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	23
A. Populasi	23
B. Sampel	24
C. Metode Pengumpulan Data.....	25
D. Variabel dan Defenisi Operasional	26
E. Teknik Analisis Data.....	29

BAB IV	DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	32
A.	Profil Rumah Sakit Imelda Medan.....	32
B.	Struktur Organisasi Rumah Sakit Imelda Medan	35
C.	Jenis Pelayanan dan Prosedur Pelayanan Rumah Sakit Imelda Medan	38
BAB V	PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	48
A.	Karakteristik Responden.....	48
B.	Karakteristik Variabel.....	52
C.	Analisis Korelasional	60
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
A.	Kesimpulan	67
B.	Saran	68