

# KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa yang melimpahkan Berkah dan Anugrah yang begitu besar kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata 1 (S1) yakni Sarjana Sosial & 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 GLENEAGLES MEDAN”**.

Penulis menyadari sepenuhnya walaupun segala daya dan upaya yang dimiliki telah digunakan untuk menyusun skripsi ini, masih banyak terdapat kekurangan, oleh karena itu, penulis dengan rendah hati dan terbuka menerima kritik dan saran yang sehat demi kesempurnaan skripsi ini.

Selama mengikuti perkuliahan umumnya dan selama menyusun skripsi ini khususnya, penulis telah banyak menerima pelajaran, bimbingan, nasehat dan dorongan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini dengan hati yang tulus ikhlas penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. **Bapak Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA** selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. **Ibu Dra. Nina Siti Salmiah Siregar, M.Si** selaku Dekan Fakultas ISIPOL Universitas Medan Area.

3. **Ibu Dra. Nina Siti Salmiah Siregar, M.Si & Ibu Dra. Effiati Hasibuan** selaku Ketua dan Sekretaris Pembimbing skripsi ini.
4. **Bapak Drs. M.H. Thamrin Nasution, M.Si & Bapak Drs. Irfan Simatupang, M.Si** selaku Dosen pembimbing I & Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya membimbing skripsi penulis.
5. **Ibu Dra. Rosmala Dewi** selaku Pembantu Dekan I dan Dosen yang selalu memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis selama penulis dalam bangku perkuliahan.
6. **Seluruh Staff Pengajar (Dosen)** yang telah mendidik penulis selama berada dibangku perkuliahan.
7. **Ibu Tetty Dolok Saribu, SH.** Selaku Kepala Personalia Rumah Sakit Gleneagles Medan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengambil data-data yang penulis perlukan.
8. **Kedua Orang Tuaku Tercinta dan Kakak serta Adek-Adekku** 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 Pengasih dan Maha Penyayang memberikan selalu Berkah yang berlimpah dan Anugrah-nya yang besar. Harapan penulis semoga skripsi ini memberikan manfaat seperti yang diharapkan.

Medan,

2006

( Idealis Dakhi )

# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Pembatasan Masalah .....	4
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	5
E. Kerangka Pemikiran .....	6
F. Hipotesis .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
A. Pengertian, Prinsip dan Konsep Pelayanan Publik .....	9
B. Teknik Pengelolaan Pelayanan Prima Bidang Kesehatan .....	16
C. Model Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan .....	19
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>24</b>
A. Populasi .....	24
B. Sampel .....	25
C. Metode Pengumpulan Data .....	26
D. Variabel dan Defenisi Operasional .....	27
E. Teknik Analisis Data .....	29
<b>BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>

A. Profil Rumah Sakit Gleneagles Medan .....	31
B. Struktur Organisasi Rumah Sakit Gleneagles .....	33
C. Jenis Pelayanan dan Prosedur Pelayanan Rumah Sakit Gleneagles .....	38
<b>BAB V PENYAJIAN DATA .....</b>	<b>48</b>
A. Karakteristik Responden .....	48
B. Karakteristik Variabel .....	52
C. Analisis Korelasional .....	59
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>65</b>
A. Kesimpulan .....	65
B. Saran .....	66

