



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.5 Sistematika Penulisan	13
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Konsep Kepuasan.....	15
2.2 Konsep pelayanan	18
2.3 Paradigma Pelayanan Publik.....	21
2.4 Pelayanan Publik	24
2.5 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial	31
2.6 Penelitian Terdahulu	35
2.7 BPJS Dalam Pandangan Islam	36
2.8 Kerangka Pemikiran.....	40
2.9 Definisi Konsep.....	42
2.10 Konsep Operasional	44
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	45
3.2 Waktu Dan Tempat Penelitian.....	45
3.3 Jenis dan Sumber Data	45
3.4 Metode Pengumpulan Data	46
3.5 Populasi dan Sampel	48
3.5.1 Populasi	48
3.5.2 Sampel.....	48



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.6 Teknik Analisis Data.....	49
BAB IV GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN	
4.1 Sejarah Singkat Puskesmas Kunto Darussalam.....	51
4.2 Jumlah Penduduk Kecamatan Kunto Darussalam	52
4.3 Mata Pencaharian Kecamatan Kunto Darussalam.....	53
4.4 Keadaan Geografis Kunto Darussalam	54
4.5 Visi Dan Misi Puskesmas Kunto Darussalam	54
4.6 Struktur Organisasi Puskesmas Kunto Darussalam	55
4.7 Tugas Dan Fungsi Puskesmas Kunto Darussalam	58
4.8 Sumber Daya Manusia	64
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1 Identitas Responden	69
5.1.1 Jenis Kelamin Responden.....	69
5.1.2 Jenis Pekerjaan.....	70
5.1.3 Tingkat Usia	70
5.2 Kualitas Pelayanan Puskesmas Pada Pasien Peserta BPJS	71
5.3 Hasil Tinjauan Lapangan / Observasi	114
5.4 Rekapitulasi Data	117
5.5 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	119
BAB VI PENUTUP	
6.1 Kesimpulan.....	123
6.2 Saran.....	125

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN