

**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. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

**LEMBAR PERSTUJUAN SKRIPSI**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar belakang masalah.....	1
B. Perumusan masalah.....	11
C. Tujuan penelitian.....	12
D. Manfaat penelitian.....	12
E. Sistematika Penulisan .....	13
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>15</b>
A. Pelayanan .....	15
1. Konsep Pelayanan .....	15
2. Standar Pelayanan .....	17
3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik .....	20
4. Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	22
B. Kebijakan Publik.....	23
C. Evaluasi.....	25

D. Puskesmas dan Pelayanan Kesehatan .....	26
1. Pengertian Puskesmas .....	26
2. Fungsi Puskesmas .....	27
3. Pelayanan Kesehatan.....	28
E. Pelayanan dalam Pandangan Islam .....	32
F. Defenisi Konsep .....	34
G. Konsep Operasional .....	34
H. Kerangka Berfikir.....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	37
B. Jenis dan Sumber Data .....	37
C. Metode Pengumpulan Data.....	38
D. Populasi dan Sampel .....	39
E. Metode Analisis Data.....	41
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
A. Letak Geografis dan Batas Wilayah Kecamatan Kubu Babussalam .....	43
B. Kependudukan.....	45
C. Data Sarana Kesehata.....	45
D. Visi, Misi dan Motto Puskesmas Rantau panjang Kiri .....	46
E. Struktur Organisasi dan Tata kerja Pemegang/yang Membuat Laporan Puskemas Rantau Pajang Kiri.....	47
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
A. Identitas Responden .....	52
B. Tanggapan Responden Terhadap Standar Pelayanan Puskesmas Rantau Panjang Kiri .....	54
1. Tangibles.....	55

**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. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Reliability .....	63
3. Responsive .....	70
4. Assurance .....	75
5. Empathy .....	81
C. Rekapitulasi Quesioner .....	86
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>89</b>
A. Kesimpulan .....	89
B. Saran.....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>93</b>

**LAMPIRAN**