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. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Sultan Syarif Kasim Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

ABSTRAK

RAMADANITA,(2018):Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Siak Hulu 1 Desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu Ditinjau Dalam Perspektif Ekonomi Islam

Puskesmas Sebagai salah satu pelayanan kesehatan masyarakat mempunyai tugas pokok memberikan pembinaan kesehatan masyarakat dan pelayanan kesehatan dasar. Jika dilihat dari jumlah pasien, maka jumlah pasien dari tahun 2012-2016 berfluktuasi. Dari jumlah penduduk Kecamatan Siak Hulu 1 yaitu 27.158 dan jumlah tenaga kesehatan yaitu 39 orang. Jadi perbandingan rasio antara jumlah penduduk dengan tenaga kesehatan yaitu 696 penduduk yang harus dilayani pegawai Puskesmas Siak Hulu 1. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di UPTD Puskesmas Siak Hulu 1 Desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu.

Rumusan masalah bagaimana Pelayanan kesehatan yang dilakukan Pegawai Puskesmas Siak Hulu 1 Desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Siak Hulu 1 Desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu. Bagaimana pandangan Ekonomi Islam tentang mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Siak Hulu 1 Desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu.

Adapun jumlah populasi yaitu 1395 orang yang dihitung dari jumlah yang dalam 1 bulan. Sedangkan sampel adalah 50 orang pasien yang dihitung dari rumus slovin. Metode pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* atau teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan.

Dari hasil penelitian ini diperoleh bahwa UPTD Puskesmas Siak Hulu 1 telah mengupayakan penyempurnaan pelayanan kesehatan dengan melaksanakan acuan standar pelayanan Publik yang telah ditetapkan dan dengan empat unsur pokok dalam konsep pelayanan prima untuk memberikan pelayanan baik kepada pasien, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Tingkat kepuasan pasien diukur dari mutu pelayanan mendapatkan hasil persentase yang tinggi yaitu 82% dengan kategori baik. Serta menurut pandangan Ekonomi Islam tentang mutu pelayan di Puskesmas Siak Hulu 1 yaitu professional dan terampil, bersikap ramah tamah dan mudah senyum, memberikan hasil usaha yang baik, saling tolong-menolong dan membantu dalam perbuatan kebaikan dan ketakwaan, berlaku adil. Hal tersebut telah dilaksanakan dengan baik dan tidak ada yang melanggar syariat Islam. Akan tetapi masih ada kelalain dan sikap kurang tanggap dari petugas.

Kata kunci: Tingkat Kepuasan, Mutu Pelayanan.