



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 mengutip kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN	
PENGESAHAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
E. Metode Penelitian.....	9
F. Sistematika Penelitian	15
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Situasi Puskesmas	17
B. Visi Dan Misi Uptd Puskesmas Siak Hulu I	19
C. Fungsi dan Tujuan Puskesmas	20
D. Strategi dan Program Puskesmas	20
E. Sarana Prasarana Kesehatan.....	22
F. Tenaga Kesehatan Puskesmas	23
G. Standar Pelayanan Publik Puskesmas	23
H. Prestasi Puskesmas pada tahun 2017	31
BAB III LANDASAN TEORI TENTANG TINGKAT KEPUASAN PASIEN DAN MUTU PELAYANAN	
A. Tingkat kepuasan.....	35
B. Pengertian Pelayanan	43
C. Mutu Pelayanan	49
D. Pelayanan Dalam Islam.....	57



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 mengikuti 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.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelayanan Kesehatan Puskesmas Siak Hulu 1 Desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu.....	62
B. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Siak Hulu 1 Desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu.....	68
C. Pandangan Ekonomi Islam tentang Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Siak Hulu 1 Desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu.....	97

BAB V Kesimpulan dan Saran

A. Kesimpulan	105
B. Saran.....	106