



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.

ABSTRAK**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PESERTA JAMINAN KESEHATAN DAERAH (JAMKESDA) DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) ARIFIN ACHMAD PEKANBARU****OLEH :****RIZKI MAIS SAPUTRA**
NIM : 11475105807

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru. Adapun permasalahan penelitian ini yaitu bagaimana kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum terhadap peserta Jaminan Kesehatan Daerah (JAMKESDA). Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kemudian teknik analisa data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah bersifat kualitatif, yaitu data yang terkumpul diolah dan dianalisis dengan menguraikan serta mengkaitkan dengan teori-teori yang sesuai dengan susunan sajian data yang dibutuhkan untuk menjawab masalah lalu memberikan hasil yang relevan, kemudian diambil kesimpulan dan saran. Dalam penelitian ini, difokuskan pada 5 indikator tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, dari hasil masing-masing variabel penelitian, maka dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad terhadap peserta Jaminan Kesehatan Daerah (JAMKESDA) dalam kategori baik. Oleh karena itu diharapkan dimasa yang akan datang pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad lebih meningkatkan kualitas pelayanan terhadap peserta Jaminan Kesehatan Daerah (JAMKESDA).