

## DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan Penguji	
Lembar Persetujuan Pembimbing	
Lembar Pengesahan Seminar	
Lembar Pernyataan Orisinalitas	
Lembar Nota Dinas	
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Penegasan Istilah .....	4
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA FIKIR</b>	
A. Kajian Teori.....	7
1. Strategi .....	7
2. Humas .....	10
3. Fungsi Humas .....	11
4. Tujuan Humas .....	14
5. Pelayanan Prima.....	14
a. Tujuan Pelayanan Prima.....	17
b. Prinsip-prinsip Pelayanan Prima .....	17
c. Jenis-jenis Pelayanan Prima .....	18
B. Pengertian Puskesmas .....	19
C. Peraturan Perundang-undangan BPJS Kesehatan .....	19
D. Penelitian Terdahulu.....	20
E. Kerangka Pikir.....	24

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



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.

### BAB III METODELOGI PENELITIAN

A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian.....	26
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	27
C. Sumber Data.....	27
1. Data Primer .....	27
2. Data Sekunder .....	27
D. Informan Penelitian .....	28
E. Metode Pengumpulan Data .....	28
F. Validitas Data .....	30
G. Teknik Analisis Data .....	31

### BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Puskesmas Kuok .....	33
B. Situasi Puskesmas Kuok .....	35
C. Visi dan Misi Puskesmas Kuok .....	40
D. Fungsi Puskesmas Kuok .....	40
E. Tujuan Puskesmas Kuok .....	41
F. Program Puskesmas Kuok .....	41
G. Struktur Organisasi Puskesmas Kuok .....	43
H. Uraian Tugas ( <i>Job Description</i> ) di Puskesmas Kuok .....	44

### BAB V HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian .....	48
B. Pembahasan .....	62

### BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan .....	74
B. Saran .....	74

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

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN-LAMPIRAN**

1. Daftar wawancara
2. Dokumentasi wawancara
3. Surat keterangan wawancara
4. Dokumentasi penelitian
5. Surat penunjukan pembimbing
6. Naskah riset proposal
7. Surat-surat izin penelitian