



## 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.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Alhamdulillahirobbil'alamin*, puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan berkah, rahmad, hidayah, inspirasi, dan karunia-nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya dengan baik. Sholawat dan salam tak lupa penulis ucapkan kepada Baginda Nabi Besar Muhammad SAW, yang menjadi suri tauladan bagi umat Islam semoga tercurah kepada beliau beserta keluarga dan para sahabat-nya dan semoga kita tergolong pada orang-orangnya ahli surga, Amin.

Pembuatan skripsi yang berjudul “ Analisis Kepuasan Masyarakat Pengguna BPJS Dalam Menerima Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum daerah Kota Dumai” pembuatan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial (S1) di Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada penyusunan ini, penulis banyak sekali mendapatkan bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Semoga Allah SWT memberikan ganjaran yang setimpal. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memotivasi baik moral maupun material, terutama penulis sampaikan kepada:

1. Kepada keluarga tercinta Ayahanda ( Dimas Ario), Ibunda ( Kartini), Adek ( Aidila Puspa Sari), ( M. Arie Pangestu), dan Nenek ( Mukiyem)

yang tiada terbatas jasa-jasa beliau penyelesaian skripsi ini sebagai kebanggaan saat pulang nanti.

2. Bapak Prof, Dr.H. Munzir Hitami, M.A selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif KAsim Riau, Ibu Dr.Hj. Helmiati, M.Ag selaku Wakil Rektor I, Bapak Dr.H Akhyar, M.Ag selaku Wakil Rektor II, Bapak Dr. Tohitin, M.Pd selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Mahendra Romus Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Ibu Dr. Mahyarni Selaku Wakil Dekan I, Bapak Mahmuzar Selaku Wakil Dekan II, dan Ibu Leni Nofrianti sebagai Wakil Dekan III, beserta Bapak dan Ibu Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Rusdi S.Sos Selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara dan Staff Jurusan Administrasi Negara yang telah memberikan motivasi dan kemudahan berurusan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Ibu Weni Puji Astuti Selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara yang telah memberikan motifasi dan kemudahan dalam bentuk berurusan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si Selaku Penasehat Akademis (PA) penulis yang telah membimbing penulis selama belajar di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Diindungi 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 Diindungi 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.

6. Ibu Virna Museliza, SE, M.Si Selaku Dosen Pembimbing Proposal yang dengan ikhlas meluangkan waktu untuk membanu dan memberikan bimbingan, arahan, mendengarkan curhatan penuh keluh kesah dalam penulisan Proposal.
7. Ibu Virna Museliza, SE, M.Si Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan ikhlas meluangkan waktu untuk membanu dan memberikan bimbingan, arahan, mendengarkan curhatan penuh keluh kesah dalam penulisan Skripsi.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang sangat berjasa memberikan ilmu kepada penulis selama menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Bapak Mardoni, S.Si Selaku Staff di Bagian Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai yang telah memberikan informasi dan arahan serta mendampingi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Buat Teman-teman seperjuangan Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial angkatan Tahun 2013 dan yang terkhusus teman-teman lokal ANA D, dan Teman-teman KKN Teky Elbosa dan Amal Rizkiani.
11. Untuk Findo Prasetyo, seseorang yang sangat spesial bagi saya, yang selalu ada dalam suka maupun duka. Terimakasih atas motivasi dan dukungannya selama ini.



Hak Cipta Diindungi 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.

12. Sahabat-sahabatku yang telah mendukung dan mendorong dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini yaitu : Dina Kasmiana S.Sos, Rosella Pertiwi S.Sos, Fahtur Rizka Oktrima, Ryah Syah Putri, Kahwayuni Dzuriyati, Neni Leniati, dan kak Ani Sahrani.

Atas bantuan, bimbingan dan dorongan beserta doanya kepada penulis selama ini, semoga Allah SWT memberikan balasan atas segala kebaikan kalian dan semoga Allah SWT selalu membimbing kita menuju jalan yang di Ridhoin-nya. Amin ya Robbal'alamin.

Pekanbaru, 18 Mei 2017

Penulis

FITRIANA

NIM.11375200592

UIN SUSKA RIAU