

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.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vI
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.5 Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Konsep Pelayanan Publik	14
2.2 Mutu Pelayanan	24
2.3 Pelayanan Kesehatan	26
2.4 BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan.....	30
2.5 Konsep Islam	32
2.6 Definisi Konsep	35
2.7 Konsep Operasional.....	36
2.8 Kerangka Pemikiran	38
2.9 Penelitian Terdahulu	39
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Lokasi dan Waktu	41
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	41
3.3 Populasi dan Sampel.....	42

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.

3.4	Metode Pengumpulan Data.....	44
3.5	Analisis Data.....	45

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1	Sejarah Singkat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai.....	47
4.2	Tugas Pokok dan Fungsi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai.....	50
4.3	Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai	51
4.4	Jumlah Dokter berdasarkan Pendidikan di Rumah Sakit Umum daerah Kota Dumai	52
4.5	Jumlah Perawat Berdasarkan Pendidikan di Rumah Sakit Umum daerah Kota Dumai.....	53
4.6	Kapasitas Tempat Tidur Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai	54
4.7	Struktur Organisasi Rumah sakit Umum Daerah Kota Dumai.....	55

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1	Identitas Responden.....	62
5.1.1	Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin	62
5.1.2	Identitas Responden Menurut Usia	63
5.1.3	Identitas Menurut Tingkat Pendidikan	63
5.2	Kepuasan Masyarakat Pengguna BPJS Dalam Menerima Pelayanan Kesehatan di RSUD Kota Dumai	64
5.2.1	Prosedur Pelayanan	64
5.2.2	Persyaratan Pelayanan	68
5.2.3	Kejelasan Petugas Pelayanan	72
5.2.4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan.....	76
5.2.5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	80
5.2.6	Kemampuan Petugas Pelayanan.....	84

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.

5.2.7	Kecepatan Pelayanan.....	88
5.2.8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	92
5.2.9	Kesopanan dan Keramahan Petugas.....	97
5.2.10	Kewajaran Biaya Pelayanan	101
5.2.11	Kenyamanan Lingkungan	104
5.3	Pembahasan	108

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1	Kesimpulan.....	116
6.2	Saran	117

DAFTAR PUSTAKA