

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.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka tanggungjawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung maupun melalui kemitraannya dengan swasta dan masyarakat, berdasarkan jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat, kemampuan masyarakat, dan pasar. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang dan jasa yang dilaksanakan baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pelayanan publik sendiri telah diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan adalah aktifitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak, yang tidak terwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apa pun (Amir,2005:11). Pelayanan juga merupakan suatu kegiatan atau usaha kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan atau konsumen.

Dalam Undang-undang Dasar 1945 pasal 28 H menerangkan pada ayat (1) bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Dilanjutkan oleh pasal 34 Undang-undang Dasar 1945 ayat (3) Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Hal ini juga diikuti oleh Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, yang menetapkan bahwa setiap orang

berhak mendapatkan pelayanan kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Karena itu setiap individu berhak memperoleh perlindungan kesehatan dan Negara berkewajiban untuk mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi masyarakat.

Salah satu cara pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah dengan mendirikan Rumah Sakit. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit diselenggarakan berdasarkan Pancasila dan didasarkan kepada nilai diskriminatif, pemerataan, perlindungan dan keselamatan pasien, serta mempunyai fungsi sosial.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah sakit, rumah sakit mempunyai fungsi :

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemilihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit;
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis;
- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan; dan

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.

- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

Pengetahuan masyarakat yang semakin meningkat, akan berpengaruh terhadap meningkatnya tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan kesehatan, disamping itu menyelenggarakan pelayanan kesehatan dirumah sakit juga banyak disorot oleh masyarakat mengenai kinerja tenaga-tenaga kesehatan selain masyarakat juga mengkritisi berbagai aspek yang terdapat dalam pelayanan kesehatan terutama pelayanan perawatan. Dirumah sakit, sumber daya manusia terbanyak yang berinteraksi secara langsung oleh perawat, pelayanan yang dilaksanakan oleh perawat dapat dinilai sebagai indikator baik atau buruknya pelayanan rumah sakit tersebut.

Indikator utama untuk mengetahui mutu pelayanan Rumah Sakit adalah kepuasan pasien. Pelayanan yang baik dari suatu Rumah Sakit akan membuktikan bahwa rumah sakit tersebut bermutu baik. Kepuasan pasien merupakan penilaian pasien setelah merasakan pelayanan rawat inap yang diberikan oleh petugas kesehatan dibandingkan dengan harapan pasien.pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam usaha menciptakan kepuasan konsumen.

Rumah Sakit merupakan suatu tempat untuk melakukan upaya meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan. Kondisi masyarakat yang semakin kritis terhadap mutu pelayanan menjadi pemicu bagi profesi kesehatan untuk meningkatkan pelayanannya. Pelayanan profesional dalam keperawatan dapat dilakukan melalui

penataan dan pengelolaan manajemen pelayanan keperawatan, kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien sesuai standar, serta pelayanan yang berorientasi kepada pasien agar terwujud perasaan aman, nyaman, serta mendapatkan kepuasan yang berdampak pada proses kesembuhan pasien (Muninjaya, 2004).

Pemerintah juga berupaya membantu permasalahan tersebut untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat melalui Rumah Sakit dan agar seluruh masyarakat mendapatkan pelayanan dalam bentuk kesehatan maka pemerintah memberikan kemudahan kepada masyarakat dengan adanya jaminan kesehatan. Dalam menjamin kesehatan masyarakat, pemerintah telah banyak mengeluarkan jaminan seperti Askes (Asuransi Kesehatan) di mana kepesertaannya adalah PNS, TNI/Polri, dan juga pensiunannya, selanjutnya Jamsostek, Jamkesmas, dan Jamkesda. Di mana kepesertaan dari jaminan kesehatan ini telah membayar iuran maupun iurannya dibayarkan oleh pemerintah agar mendapatkan perlindungan kesehatan, memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan, dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Selanjutnya, pada tanggal 1 Januari 2014, seluruh jaminan kesehatan itu kepesertaannya otomatis berubah menjadi peserta BPJS Kesehatan terkecuali kepesertaan Jamkesda yang masih diberlakukan di daerah-daerah Indonesia. Berlakunya BPJS Kesehatan adalah sebagai tindak lanjut dari Undang-Undang RI Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah

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.

untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk PNS, penerima pensiun PNS dan TNI / POLRI, veteran, perintis kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya ataupun rakyat biasa. Untuk menjadi peserta BPJS Kesehatan merupakan suatu kewajiban seluruh masyarakat Indonesia meskipun yang bersangkutan sudah memiliki Jaminan Kesehatan lain (Buku Pegangan Jaminan Kesehatan Nasional). Sehingga dapat diartikan bahwa BPJS Kesehatan merupakan salah satu alat yang dapat digunakan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dengan melakukan pendaftaran hingga mendapatkan Kartu Identitas Peserta Jaminan Kesehatan.

Penerapan jaminan kesehatan nasional dibawah BPJS kesehatan yang dinilai merupakan tonggak awal mulainya perubahan layanan kesehatan justru merugikan warga secara nasional, system kepersertaan BPJS kesehatan yang demikian menunjukkan tidak adanya sinkronisasi antara BPJS kesehatan dengan pemerintah provinsi dan kemenkes secara baik.

Pada system layanan kesehatan juga terlihat tidak begitu baik, buruknya sosialisasi berdampak pada layanan kesehatan yang tidak maksimal. Pandangan pasien terhadap pelayanan BPJS masih kurang baik, hal ini ditandai dengan pasien mengeluh dengan layanan administrasi, perawat, dokter, sarana dan prasarana, obat, biaya dan layanan rumah sakitnya. Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan oleh penyedia fasilitas pelayanan dirumah sakit.

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.

Untuk mengetahui jumlah pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan di

RSUD Kota Dumai dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.2 Data Pasien Rawat Jalan pengguna BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai pada Tahun 2014-2016

NO	Poliklinik	Tahun 2014	Tahun 2015	Tahun 2016
1	Interne	1302	2.892	4.321
2	Anak	224	478	795
3	Kebidanan	445	1.062	1.897
4	Bedah	919	1.929	3.253
5	Mata	282	928	1.944
6	Gigi	43	114	44
7	THT	109	313	561
8	Syaraf	477	1.058	1.849
9	Umum	0	0	0
10	Radiologi	0	1.340	2.313
11	Bedah Orthopedi	479	727	1.178
12	Kulit dan Kelamin	45	241	338
13	Jiwa/Psikiater	192	341	90
14	Kardiologi	0	36	687
Jumlah		5.028	11.459	19.300
Jumlah : 35..787				

(data updated Tanggal 30 Juni 2017 Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai)

Berdasarkan table 1.2 diatas, Data pasien rawat jalan bagi pengguna BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai dari Tahun 2014-2016 berjumlah 35.787 orang, dan dari tahun 2014-2016 tersebut pasien rawat jalan bagi pengguna BPJS di Rumah Sakit Umum Dearah Kota Dumai mengalami peningkatan pertahunnya.

- Hak Cipta Ditindungi 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.

Untuk mengetahui jumlah pasien rawat inap pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Kota Dumai dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.3 Data Pasien Rawat Inap pengguna BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai pada Tahun 2014-2016

NO	Poliklinik	Tahun 2014	Tahun 2015	Tahun 2016
1	Irna A	429	633	1.096
2	Irna B	380	727	1.025
3	Irna C	161	261	426
4	Irna D	224	272	430
5	VIP A	0	4	2
6	VIP B	2	5	2
7	VIP C	0	6	0
8	Kebidanan	442	634	1.266
9	HC	13	35	58
Jumlah		1.651	2.577	4.305
Jumlah : 8.533				

(data updated Tanggal 30 Juni 2017 Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai)

Berdasarkan table 1.3 diatas, Data pasien rawat inap bagi pengguna BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai dari Tahun 2014-2016 berjumlah 8.533 orang, dan dari tahun 2014-2016 tersebut pasien rawat inap bagi pengguna BPJS di Rumah Sakit Umum Dearah Kota Dumai mengalami peningkatan pertahunnya.

- 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.

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.

Untuk mengetahui jumlah pasien rawat jalan pengguna NON BPJS/UMUM Kesehatan di RSUD Kota Dumai dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.4 Data Pasien Rawat Jalan NON BPJS/UMUM di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai pada Tahun 2014-2016

NO	Poliklinik	Tahun 2014	Tahun 2015	Tahun 2016
1	Interne	3313	2.699	2.097
2	Anak	3237	3.094	2.976
3	Kebidanan	2449	1.998	1.847
4	Bedah	2017	1.796	1.941
5	Mata	1358	1.024	723
6	Gigi	1461	948	787
7	THT	929	1.153	985
8	Syaraf	864	844	660
9	Umum	1584	1.569	1.899
10	Radiologi	1491	1.049	1.021
11	Bedah Orthopedi	769	680	590
12	Kulit dan Kelamin	533	775	665
13	Jiwa/Psikiater	329	162	101
14	Kardiologi	0	78	3822
Jumlah		21.574	17.869	16.665
Jumlah : 56.108				

(data updated Tanggal 30 Juni 2017 Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai)

Berdasarkan table 1.4 diatas, Data pasien rawat jalan bagi pengguna NON BPJS/UMUM di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai dari Tahun 2014-2016 berjumlah 56.108 orang, dan dari tahun 2014-2016 tersebut pasien rawat jalan bagi pengguna NON BPJS/UMUM di Rumah Sakit Umum Dearah Kota Dumai mengalami penurunan pertahunnya.

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.

Untuk mengetahui jumlah pasien rawat inap pengguna NON BPJS/UMUM

Kesehatan di RSUD Kota Dumai dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.5 Data Pasien Rawat Inap pengguna NON BPJS/UMUM di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai pada Tahun 2014-2016

NO	Poliklinik	Tahun 2014	Tahun 2015	Tahun 2016
1	Irna A	439	556	522
2	Irna B	419	680	635
3	Irna C	250	452	607
4	Irna D	349	286	306
5	VIP A	414	486	412
6	VIP B	368	348	300
7	VIP C	298	285	224
8	Kebidanan	665	955	945
9	HC	117	256	275
Jumlah		3.319	4.304	4.226
Jumlah : 11.849				

(data updated Tanggal 30 Juni 2017 Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai)

Berdasarkan table 1.3 diatas, Data pasien rawat inap bagi pengguna BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai dari Tahun 2014-2016 berjumlah 11.849 orang, dan dari tahun 2014-2016 tersebut pasien rawat inap bagi pengguna BPJS di Rumah Sakit Umum Dearah Kota Dumai mengalami peningkatan pertahunnya.

Tidak hanya itu, permasalahan lainnya muncul dikutipan berita yang tertera pada halaman website RiakRiau.com. (<http://www.riakriau.com/4395/rsud-dumai-dinilai-tidak-optimal-melayani-pasien-bpjs/>).

“(RiakRiau.com) Pasien BPJS yang rutin membayar tidak mendapat pelayanan yang layak saat berobat ke Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai. Sejumlah masyarakat mengeluhkan sistem pengelolaan BPJS, sebabnya bagi warga yang berobat dengan menggunakan BPJS kurang mendapat pelayanan yang optimal saat dirawat RSUD Kota Dumai, hal ini terungkap saat satu warga Dumai Nana Mulyana (35) salah satu pasien yang menggunakan kartu BPJS menceritakan saat dirinya hendak melahirkan dan membutuhkan perawatan di RSUD, dokter hanya memberikan obat generik, dan jika dirinya ingin mendapat obat dengan kualitas yang bagus harus membayar lebih mahal lagi dan pasien BPJS yang ingin pindah kamar selalu saja dipersulit dengan alasan kalau kamar sudah penuh, tapi kalau pasien yang sedikit kaya tidak sulit untuk mendapatkan ruangan yang diinginkannya.”



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.

Berdasarkan Kutipan Berita diatas kita dapat dilihat bahwasannya kurangnya pelayanan yang optimal dalam melayani pasien saat dirawat di RSUD Kota Dumai berdasarkan data diatas juga menjelaskan bahwasannya apabila ingin cepat sembuh maka membeli obat yang mahal pula karna pihak rumah sakit umum daerah kota dumai hanya memberikan obat generik yang bersifat standar saja. Dalam segi pelayaannyapun rumah sakit masih memandang orang kaya atau miskin yang berobat di rumah sakit umum daerah kota dumai.

Berdasarkan masalah-masalah diatas yang terkait dengan kepuasan pengguna BPJS di RSUD kota dumai. Dengan demikian penulis tertarik melakukan penelitian mengenai **“Analisis Kepuasan Masyarakat Pengguna BPJS dalam Menerima Pelayanan Kesehatan Di RSUD Kota Dumai”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi rumusan maslaah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimanakah Kepuasan Masyarakat Pengguna BPJS dalam menerima Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah: Untuk Mengetahui Kepuasan Masyarakat Pengguna BPJS dalam Menerima Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum daerah Kota Dumai.

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.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Untuk melengkapi dan memenuhi syarat-syarat memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

2. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai

Penelitian ini hendaknya dapat dijadikan sebagai sumber informasi tentang kepuasan masyarakat pengguna BPJS dalam menerima pelayanan kesehatan yang baik.

3. Bagi Peneliti

Dapat dijadikan sumber informasi bagi peneliti selanjutnya dalam meneliti tentang kepuasan masyarakat pengguna BPJS dalam menerima pelayanan kesehatan.

1.5 Sistematika Penulisan

1. BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab pendahuluan ini terdiri dari latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisannya.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Berisikan Pengertian, Teori-teori dan penjabaran tentang kepuasan pelayanan pengguna BPJS.

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.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan analisa data.

4. BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan gambaran tentang sejarah singkat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai.

5. BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang hasil penelitian dari analisi data yang diperoleh dari responden melalui wawancara dan angket.

6. BAB VI PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisikan tentang kesimpulan dari permasalahan yang ada, dan memberikan saran yang berhubungan dengan hasil penelitian.