

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 V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Identitas Responden

Identitas responden sangatlah bermanfaat dalam suatu penelitian, guna untuk mengetahui latar belakang responden antara lain: mengetahui jenis kelamin, umur, pekerjaan. Untuk itu dalam penelitian ini peneliti menggunakan identitas responden.

5.1.1 Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan identifikasi menurut jenis kelamin akan dilihat jumlah peserta yang menggunakan kartu BPJS Kesehatan berdasarkan jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Untuk mengetahui identitas responden berdasarkan jenis kelamin maka dapat dilihat pada tabel 5.1 di bawah ini:

Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase(%)
1	Laki-Laki	54	54%
2	Perempuan	46	46%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2019

Dari tabel 5.1 di atas terlihat bahwa responden yang menggunakan Kartu Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) laki-laki lebih banyak berobat di Puskesmas Bangkinang Kota, yaitu sebanyak 54 responden, sedangkan sisanya 46 responden berjenis kelamin wanita.

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

5.1.2 Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Di samping menurut jenis kelamin, jumlah responden juga dapat dilihat menurut tingkat umur yang dimiliki, karena tingkat umur juga berpengaruh terhadap cara berfikir masyarakat. Untuk lebih jelasnya mengenai tingkat umur responden dapat di lihat pada tabel 5.2 di bawah ini:

Tabel 5.2 Responden Penelitian Menurut Kelompok Umur

No	Tingkat Umur	Frekuensi	Persentase%
1	15-19 Tahun	11	11%
2	20-24 Tahun	14	14%
3	25-29 Tahun	11	11%
4	30-34 Tahun	14	14%
5	35-39 Tahun	7	7%
6	40-44 Tahun	8	8%
7	45-49 Tahun	7	7%
8	50-54 Tahun	5	5%
9	55-59 Tahun	11	11%
10	60-64 Tahun	6	6%
11	65-69 Tahun	6	6%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2019

Dari tabel 5.2 di atas memperlihatkan kelompok umur responden penelitian paling banyak berumur 20-24 dan 30-34 tahun yang berjumlah 14 orang dengan persentase (14%), kemudian yang paling sedikit berumur 60-64 dan 65-69 tahun yang berjumlah 6 orang dengan persentase (6%).

5.1 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Responden juga dapat dilihat menurut jenis pekerjaan yang di miliki, karena jenis pekerjaan juga berpengaruh terhadap cara berfikir dan perilaku

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

masyarakat. Untuk lebih jelasnya mengenai jenis pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel 5.3 di bawah ini:

Tabel 5.3 Responden Penelitian Menurut Jenis Pekerjaan

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase%
1	Pegawai Negeri	11	11%
2	Pegawai Swasta	11	11%
3	Wiraswasta	30	30%
4	Petani	14	14%
5	Ibu Rumah Tangga	16	16%
6	Pelajar/Mahasiswa	15	15%
7	Pensiunan PNS	3	3%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2019

5.2 Kepuasan Peserta BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Bangkinang Kota

Adapun tanggapan responden dalam Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Kartu BPJS Kesehatan Pada Puskesmas Bangkinang Kota, dalam pemberian pelayanannya para pegawai baik dokter, perawat, dan juga seluruh staf yang berhubungan langsung terkait pelayanan kepada masyarakat haruslah memberikan pelayanan yang prima termasuk kepada peserta BPJS Kesehatan. Peserta Kartu BPJS Kesehatan di sini adalah termasuk pengguna Askes dan Jamkesmas, dimana seperti ketentuan pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 pasal 60 bahwa PT Askes dan Jamkesda menjadi BPJS Kesehatan dan juga Peserta kartu BPJS Murni, dimana pengguna kartu BPJS Murni merupakan pengguna kartu yang secara langsung mendatangi kantor BPJS Kesehatan guna mengurus kartu BPJS Kesehatan dan setiap bulannya membayarkan sejumlah premi sesuai kelas pilihannya.

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.

Pada penelitian ini pelayanan publik yang di ukur dengan indikator yang bersumber dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, serta dijadikan sebagai indikator penelitian untuk mengukur bagaimanapun pelayanan kesehatan bagi peserta kartu BPJS Kesehatan yaitu: Persyaratan Pelayanan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan dan Sarana dan prasarana yang telah diperoleh jawaban dari kuesioner sebanyak 100 orang responden dalam penelitian ini. Untuk lebih jelasnya maka akan dijabarkan dalam bentuk tabel dan dijabarkan, yaitu sebagai berikut:

5.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan adalah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Untuk mengetahui jawaban responden mengenai persyaratan pelayanan dapat dilihat pada tabel 5.4 di bawah ini:

Tabel 5.4 Tanggapan Responden Tentang Persyaratan Pelayanan

No	Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
1	Sangat Baik	6	6%
2	Baik	46	46%
3	Cukup baik	38	38%
4	Tidak Baik	8	8%
5	Sangat tidak Baik	2	2%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2019

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.

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban responden tentang persyaratan pelayanan sebanyak 6 orang (6%) responden menjawab sangat baik, 46 orang (46%) responden menjawab baik, kemudian 38 orang (38%) responden menjawab cukup baik, 8 orang (8%) responden menjawab tidak baik dan 2 orang (2%) responden menjawab sangat tidak baik. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa persyaratan pelayanan di Puskesmas Bangkinang Kota baik.

Dari 100 orang responden, sebanyak 46 orang mengatakan “baik” bahwa persyaratan pelayanan di Puskesmas Bangkinang Kota sudah baik. Hal ini di dukung oleh pernyataan salah satu responden yang penulis wawancarai:

“syarat dari puskesmas hanya perlu membawa kartu keluarga dan kartu BPJS Kesehatan. Kalau kita lupa membawa kartu BPJS bisa menggunakan KTP” (wawancara: 8 januari 2020).

Selain dari tanggapan diatas penulis juga melakukan wawancara dengan petugas Puskesmas Bangkinang Kota sebagai berikut:

“persyaratan pelayanan di Puskesmas ini sudah bisa kami katakan mudah, karena untuk mendapatkan pelayanan disini pasien yang menggunakan kartu BPJS Kesehatan cukup membawa KTP, KK dan untuk peserta BPJS harus membawa kartu peserta”(wawancara: 11 januari 2020).

Selanjutnya dari hasil observasi peneliti dari indikator persyaratan pelayanan peserta kartu BPJS Kesehatan pada Puskesmas Bangkinang Kota, bahwasanya persyaratan yang ditetapkan Puskesmas Bangkinang Kota mudah dan tidak mempersulit yang ingin mendapatkan pelayanan yaitu hanya perlu membawa kartu BPJS dan KK. Dan apabila pasien lupa membawa kartu BPJS bisa dengan memperlihatkan KTP.

5.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur pelayanan diartikan sebagai kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari kesederhanaan alur pelayanan. Untuk mengetahui jawaban responden mengenai tahapan pelayanan yang diberikan pihak Puskesmas Bangkinang Kota, dapat dilihat pada tabel 5.5 di bawah ini:

Tabel 5.5 Tanggapan Responden Tentang Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

No	Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
1	Sangat Baik	12	12%
2	Baik	44	44%
3	Cukup baik	38	38%
4	Tidak Baik	6	6%
5	Sangat tidak Baik	-	-
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2019

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban responden tentang kepuasan prosedur pelayanan sebanyak 12 orang (12%) responden menjawab sangat baik, 44 orang (44%) responden menjawab baik, kemudian 38 orang (38%) responden menjawab cukup baik, 6 orang (6%) responden menjawab tidak baik dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak baik. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa prosedur pelayanan di Puskesmas Bangkinang Kota sudah baik.

Dari 100 orang responden, sebanyak 44 orang mengatakan “baik” bahwa tahapan pelayanan di Puskesmas Bangkinang Kota sudah baik. Hal ini didukung oleh pernyataan salah satu responden yang penulis wawancarai:



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

“pertama kita ambil nomor antrian di loket administrasi dan tunggu petugas loket memanggil nomor antrian kita, dan setelah selesai di loket langsung disuruh menuju poly sesuai keluhan penyakit, kadang yang buat lama adalah waktu tunggu petugas memanggil”(wawancara: 8 januari 2020).

Selain dari tanggapan diatas penulis juga melakukan wawancara dengan petugas Puskesmas Bangkinang Kota sebagai berikut:

“disini pasien yang mau berobat hanya perlu mengambil nomor antrian di loket administrasi, lalu menunggu pihak loket memanggil nomor antrian mereka dan setelah selesai di loket administrasi petugas loket akan langsung menyuruh menuju poly atau ruang sesuai keluhan pasien” (wawancara: 11 januari 2020).

Selanjutnya dari hasil observasi peneliti dari indikator prosedur pelayanan peserta kartu BPJS Kesehatan pada Puskesmas Bangkinang Kota, bahwasanya peserta BPJS Kesehatan merasakan tahapan pelayanan sudah baik dikarenakan hanya menunggu nomor antrian dipanggil. Dan dari sisi Puskesmas pun memberikan kemudahan kepada peserta dan tidak memberatkan peserta BPJS dalam mendapatkan fasilitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Bangkinang Kota

5.2.3 Tanggapan Responden Terhadap Waktu Penyelesaian

Kepastian jadwal pelayanan yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Untuk mengetahui jawaban responden mengenai pelaksanaan waktu pelayanan dijalankan, dapat dilihat pada tabel

5.6 di bawah ini:

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

Tabel 5.6 Tanggapan Responden Tentang Waktu Penyelesaian

No	Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
1	Sangat Baik	4	4%
2	Baik	18	18%
3	Cukup baik	34	34%
4	Tidak Baik	28	28%
5	Sangat tidak Baik	16	16%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2019

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban responden tentang kepastian jadwal pelayanan sebanyak 4 orang (4%) responden menjawab sangat baik, 18 orang (18%) responden menjawab baik, kemudian 34 orang (34%) responden menjawab cukup baik, 28 orang (28%) responden menjawab tidak baik dan 16 orang (16%) responden menjawab sangat tidak baik. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan waktu pelayanan di Puskesmas Bangkinang Kota cukup baik.

Dari 100 orang responden, sebanyak 34 orang mengatakan “cukup baik” bahwa kepastian jadwal pelayanan di Puskesmas Bangkinang Kota cukup baik. Hal ini di dukung oleh pernyataan salah satu responden yang penulis wawancarai:

“ada waktunya petugas loket datang pas jam 08.00 ada pula pas tidaknya, jadi bingung juga ya, tapi ada keperluan mungkin makanya terlambat datang(wawancara: 8 januari 2020).

Selain dari tanggapan diatas penulis juga melakukan wawancara dengan petugas Puskesmas Bangkinang Kota sebagai berikut:

“pihak puskesmas telah memberikan kepastian waktu yang tepat kepada masyarakat tentang jam berapa mereka bisa datang berobat, selanjutnya masyarakatlah yang menentukan jam berapa mereka bisa melakukan



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.

elayanan kesehatan di Puskesmas Bangkinang Kota (wawancara: 11 januari 2020).

Selanjutnya dari hasil observasi peneliti dari indikator kepastian jadwal pelayanan dalam melayani peserta kartu BPJS Kesehatan pada Puskesmas Bangkinang Kota, bahwasanya terkadang petugas tidak melayani tepat waktu pasien yang datang berobat, karena terkadang mereka ketika jam kerja sudah dimulai mereka belum ada ditempat.

5.2.4 Tanggapan Responden Terhadap Biaya Pelayanan

Kepastian biaya pelayanan yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan kepada biaya yang telah ditetapkan. Untuk mengetahui jawaban responden mengenai apakah obat yang diberikan sesuai dengan biaya yang dibayarkan ke BPJS Kesehatan, dapat dilihat pada tabel 5.7 dibawah ini:

Tabel 5.7 Tanggapan Responden Tentang Biaya Pelayanan

No	Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
1	Sangat Baik	12	12%
2	Baik	32	32%
3	Cukup baik	36	36%
4	Tidak Baik	14	14%
5	Sangat tidak Baik	6	6%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2019

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban responden tentang kepastian biaya pelayanan sebanyak 12 orang (12%) responden menjawab sangat baik, 32 orang (32%) responden menjawab baik, kemudian 36 orang (36%) responden menjawab cukup baik, 14 orang (14%) responden menjawab tidak baik dan 6 orang (6%) reponden menjawab sangat tidak baik.



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.

Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa obat yang diberikan Puskesmas Bangkinang Kota dengan biaya yang dibayarkan sudah sesuai atau baik.

Dari 100 orang responden , sebanyak 36 orang mengatakan “cukup baik” bahwa kepastian biaya pelayanan di Puskesmas Bangkinang Kota cukup baik. Hal ini di dukung oleh pernyataan salah satu responden yang penulis wawancarai:

“gaji kami sudah langsung dipotong untuk membayar BPJS Kesehatan, tetapi ketika berobat ke puskesmas menurut kami obat yang diberikan kualitasnya biasa saja. Ketika kami beli di apotik harga obat tersebut murah tidak sebanding dengan biaya yang kami keluarkan tiap bulannya untuk membayar BPJS (wawancara: 8 januari 2020).

Selain dari tanggapan diatas penulis juga melakukan wawancara dengan petugas Puskesmas Bangkinang Kota sebagai berikut:

“disini obat yang kami berikan adalah obat-obatan yang ditanggung oleh pihak BPJS Kesehatan, dan semua sudah sesuai dengan SOP pelayanan obat. Jadi kami tidak tahu biaya yang dibayarkan sudah sesuai atau belumnya, karena itu bukan kapasitas kami(wawancara: 11 januari 2020).

Selanjutnya dari hasil observasi peneliti dari indikator kepastian biaya pelayanan dalam melayani peserta kartu BPJS Kesehatan pada Puskesmas Bangkinang Kota, bahwasanya Puskesmas Bangkinang Kota memberikan obat kepada pasien sudah sesuai dengan SOP pelayanan obat, dengan memberikan obat yang sesuai dengan penyakit pasien, dan obat yang diberikan adalah obat-obat yang sudah ditanggung biayanya oleh BPJS kesehatan.

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.

5.2.5 Tanggapan Responden Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Pelayanan yang di berikan dan di terima sesuai dengan ketentuan yang di tetapkan dan tanggung jawab petugas atau wewenang petugas pelayanan. Untuk mengetahui jawaban responden mengenai wewenang dan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan, dapat dilihat pada tabel 5.8 di bawah ini:

Tabel 5.8 Tanggapan Responden Tentang Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
1	Sangat Baik	6	6%
2	Baik	14	14%
3	Cukup baik	38	38%
4	Tidak Baik	30	30%
5	Sangat tidak Baik	12	12%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2019

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban responden tentang apakah pelayanan yang di berikan dan di dapatkan sudah sesuai oleh petugas pelayanan sebanyak 6 orang (6%) responden menjawab sangat baik, 14 orang (14%) responden menjawab baik, kemudian 38 orang (38%) responden menjawab cukup baik, 30 orang (30%) responden menjawab tidak baik dan 12 orang (12%) reponden menjawab sangat tidak baik. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tanggungjawab waktu petugas pelayanan cukup baik.

Dari 100 orang responden , sebanyak 38 orang mengatakan “cukup baik” bahwa tanggung jawab petugas pelayanan di Puskesmas Bangkinang



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.

Kota cukup baik. Hal ini di dukung oleh pernyataan salah satu responden yang penulis wawancarai:

“Petugas administrasi terkadang siang tidak berada ditempat lagi tidak sesuai dengan jam kerja yang ditempel di pintu masuk puskesmas. Dan pada siang hari tidak semua petugas pelayanan datang kembali, hanya beberapa saja yang datang lagi. (wawancara: 8 januari 2020).

Selain dari tanggapan diatas penulis juga melakukan wawancara dengan petugas Puskesmas Bangkinang Kota sebagai berikut:

“Tanggung jawab yang diberikan oleh petugas di Puskesmas Bangkinang Kota ini telah sesuai dengan tugas mereka masing-masing dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Bagaimana masyarakat merasa puas atas kerja petugas yang melayaninya(wawancara: 11 januari 2020).

Selanjutnya dari hasil observasi peneliti dari indikator Spesifikasi Jenis Pelayanan dalam melayani peserta kartu BPJS Kesehatan pada Puskesmas Bangkinang Kota, bahwasanya bahwasanya para petugas Puskesmas telah bertanggungjawab terhadap persoalan dan keluhan yang datang dalam hal pelayanan peserta kartu BPJS Kesehatan . tetapi ada juga petugas puskesmas yang kurang bertanggungjawab terhadap pelaksanaan pelayanan khususya pengguna kartu BPJS Kesehatan.

5.2.6 Tanggapan Responden Terhadap Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana yaitu kemampuan yang harus di miliki petugas pelayanan baik keahlian dan keterampilan dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk mengetahui jawaban responden mengenai keahlian dan keterampilan petugas pelayanan, dapat dilihat pada tabel 5.9 di bawah ini:

Tabel 5.9 Tanggapan Responden Tentang Kompetensi Pelaksana

No	Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
1	Sangat Baik	8	8%
2	Baik	36	36%
3	Cukup baik	34	34%
4	Tidak Baik	14	14%
5	Sangat tidak Baik	8	8%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2019

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban responden tentang kemampuan petugas pelayanan sebanyak 8 orang (8%) responden menjawab sangat baik, 36 orang (36%) responden menjawab baik, kemudian 34 orang (34%) responden menjawab cukup baik, 14 orang (14%) responden menjawab tidak baik dan 8 orang (8%) responden menjawab sangat tidak baik. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa keahlian dan keterampilan petugas pelayanan di Puskesmas Bangkinang Kota baik.

Dari 100 orang responden, sebanyak 36 orang mengatakan “baik” bahwa kemampuan petugas pelayanan di Puskesmas Bangkinang Kota sudah baik. Hal ini didukung oleh pernyataan salah satu responden yang penulis wawancarai:

“perawat itu pastilah sekolah perawat, sama kayak anak bapak kuliah guru pasti dia jadi guru kan, makanya pasti mampulah dia dalam melayani pasien (wawancara: 8 januari 2020).

Selain dari tanggapan diatas penulis juga melakukan wawancara dengan petugas Puskesmas Bangkinang Kota sebagai berikut:

“petugas yang memberikan pelayanan disini sudah sesuai dengan bidang dan keahlian mereka masing-masing. Seperti perawat ya kerjanya merawat

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 mengumpukan 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.

pasien, petugas administrasi ya pastilah kerjanya menjaga loket administrasi (wawancara: 11 januari 2020).

Selanjutnya dari hasil observasi peneliti dari indikator kemampuan petugas pelayanan dalam melayani peserta kartu BPJS Kesehatan pada Puskesmas Bangkinang Kota, bahwasanya petugas mampu melayani pasien sesuai dengan keahlian ataupun lulusan sekolah mereka. Namun ada petugas dalam melaksanakan pelayanan tidak sesuai dengan harapan masyarakat.

5.2.7 Tanggapan Responden Terhadap Perilaku Pelaksana

Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Untuk mengetahui jawaban responden mengenai keramahan petugas dalam menghadapi pasien dapat dilihat pada tabel 5.10 dibawah ini:

Tabel 5.10 Tanggapan Responden Tentang Perilaku Pelaksana

No	Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
1	Sangat Baik	2	2%
2	Baik	10	10%
3	Cukup baik	38	38%
4	Tidak Baik	34	34%
5	Sangat tidak Baik	16	16%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2019

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban responden tentang kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sebanyak 2 orang (2%) responden menjawab sangat baik, 10 orang (10%) responden menjawab baik, kemudian 38 orang (38%) responden menjawab cukup baik, 34 orang (34%)

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.

responden menjawab tidak baik dan 16 orang (16%) responden menjawab sangat tidak baik. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan cukup baik.

Dari 100 orang responden, sebanyak 38 orang mengatakan “cukup baik” bahwa kesopanan dan keramahan petugas di Puskesmas Bangkinang Kota cukup baik. Hal ini didukung oleh pernyataan salah satu responden yang penulis wawancarai:

“dokter dan perawat baik dan ramah, mau dia bercerita, tetapi pada bagian administrasi petugas terkesan agak sombong dan cuek bicaranya” (wawancara: 8 januari 2020).

Selain dari tanggapan diatas penulis juga melakukan wawancara dengan petugas Puskesmas Bangkinang Kota sebagai berikut:

“disini kami berusaha menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) dan 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin) dalam melayani masyarakat, dan jika masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan kami bisa langsung memberikan masukan kedalam kotak saran yang tersedia di ruang tunggu” (wawancara: 11 januari 2020).

Selanjutnya dari hasil observasi peneliti dari indikator kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani peserta kartu BPJS Kesehatan pada Puskesmas Bangkinang Kota, bahwasanya petugas Puskesmas Bangkinang Kota sudah sangat baik dalam memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan santun terhadap pasien melalui standar puskesmas Bangkinag Kota yaitu 5S dan 5R dalam melayani pasien. Tetapi masih ada beberapa petugas pelayanan yang masih belum menerapkan standar tersebut ke diri mereka.

5.2.8 Tanggapan Responden Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan yaitu tentang keadilan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani. Untuk mengetahui jawaban responden mengenai keadilan pelayanan yang diberikan petugas tanpa memandang status sosial, dapat dilihat pada tabel 5.11 dibawah ini:

Tabel 5.11 Tanggapan Responden Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
1	Sangat Baik	6	6%
2	Baik	12	12%
3	Cukup baik	36	36%
4	Tidak Baik	28	28%
5	Sangat tidak Baik	18	18%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2019

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban responden tentang keadilan mendapatkan pelayanan sebanyak 6 orang (6%) responden menjawab sangat baik, 12 orang (12%) responden menjawab baik, kemudian 36 orang (36%) responden menjawab cukup baik, 28 orang (28%) responden menjawab tidak baik dan 18 orang (18%) responden menjawab sangat tidak baik. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan tanpa memandang status sosial cukup baik.

Dari 100 orang responden, sebanyak 36 orang mengatakan “cukup baik” bahwa keadilan mendapatkan pelayanan di Puskesmas Bangkinang

Kota cukup baik. Hal ini di dukung oleh pernyataan salah satu responden yang penulis wawancarai:

“pihak Puskesmas tetap melayani tanpa membeda-bedakan, tetapi ketika kami ingin mendapatkan informasi tentang bagaimana proses pelayanan atau rujukan pada bagian BPJS kami tidak di respon dengan baik” (wawancara: 8 Januari 2020).

Selain dari tanggapan diatas penulis juga melakukan wawancara dengan petugas Puskesmas Bangkinang Kota sebagai berikut:

“semua pasien yang berobat disini tentu saja akan kami layani dengan baik, tidak mungkin pasien yang ingin datang berobat tidak kami layani karena itu merupakan tugas kami sebagai petugas yang bekerja di puskesmas ini dan apabila ada masukan dari masyarakat akan kami respon secepatnya” (wawancara: 11 Januari 2020).

Selanjutnya dari hasil observasi peneliti dari indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam melayani peserta kartu BPJS Kesehatan pada Puskesmas Bangkinang Kota, bahwasanya baik atau buruknya pelayanan tergantung pada status sosial memang tidak dapat dipungkiri, karena hingga saat ini banyak hal tersebut terjadi. Puskesmas juga menyediakan kotak saran untuk masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan, pihak puskesmas pun menerima masukan dan berusaha untuk memperbaiki sistem pelayanan yang di anggap kurang. Seiring berjalanya waktu, semoga perubahan menuju pelayanan yang lebih baik dan menjalankan amanat dari Undang-Undang Dasar dapat terlaksana dengan baik

5.2.9 Tanggapan Responden Terhadap Sarana dan Prasarana

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.

Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Untuk mengetahui jawaban responden mengenai kebersihan, kerapian dan kenyamanan tempat pelayanan, dapat dilihat pada tabel 5.12 dibawah ini:

Tabel 5.12 Tanggapan Responden Tentang Kenyamanan Lingkungan

No	Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
1	Sangat Baik	10	10%
2	Baik	20	20%
3	Cukup baik	44	44%
4	Tidak Baik	22	22%
5	Sangat tidak Baik	4	4%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2019

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban responden tentang kenyamanan lingkungan sebanyak 10 orang (10%) responden menjawab sangat baik, 20 orang (20%) responden menjawab baik, kemudian 44 orang (44%) responden menjawab cukup baik, 22 orang (22%) responden menjawab tidak baik dan 4 Orang (4%) responden menjawab sangat tidak baik. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kebersihan dan kerapian Puskesmas Bangkinang Kota cukup baik.

Dari 100 orang responden , sebanyak 44 orang mengatakan “cukup baik” bahwa kenyamanan lingkungan di Puskesmas Bangkinang Kota cukup baik. Hal ini di dukung oleh pernyataan salah satu responden yang penulis wawancarai:



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.

“kerapian tata letak ruangan di Puskesmas kurang tersusun dengan rapi dan berantakan karena ruangan Puskesmas Bangkinang Kota yang sempit, karena itu jadi terkesan seperti ruangan yang kurang bersih dan berantakan(wawancara: 8 januari 2020).

Selain dari tanggapan diatas penulis juga melakukan wawancara dengan petugas Puskesmas Bangkinang Kota sebagai berikut:

“di puskesmas bangkinang kota ini kami berusaha menciptakan kenyamanan untuk para pasien dalam melakukan pelayanan kesehatan, mulai dari kebersihan ruang tunggu pasien dan ruang tunggu keluarga pasien rawat inap(wawancara: 11 januari 2020).

Selanjutnya dari hasil observasi peneliti dari indikator kenyamanan lingkungan dalam melayani peserta kartu BPJS Kesehatan pada Puskesmas Bangkinang Kota, bahwasanya kenyamanan yang ada di Puskesmas Bangkinang Kota sudah bisa dikatakan baik. tetapi karena gedung Puskesmas merupakan bekas RSUD Bangkinang lama, jadi terkesan gedung yang kurang terurus karena warna cat yang sudah mulai memudar. Karena hanya satu gedung yang digunakan jadi tempat berobat di Puskesmas terkesan sempit.

5.3 Rekapitulasi Data

Setelah menjelaskan hasil penelitian dari observasi, angket dan wawancara dalam penjelasan diatas, maka berikut ini akan dijelaskan hasil rekapitulasi dari keseluruhan penelitian, yaitu sebagai berikut:

Tabel 5.13 : Rekapitulasi Keseluruhan Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Peserta Kartu BPJS Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bangkinang Kota

No	Indikator Penelitian	Frekuensi					Jumlah
		SB	B	CB	TB	STB	
1	Persyaratan Pelayanan	6	46	38	8	2	100
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	12	44	38	6	-	100
3	Waktu Penyelesaian	4	18	34	28	16	100
4	Biaya/Tarif	12	32	36	14	6	100
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	6	14	38	30	12	100
6	Kompetensi Pelaksana	8	36	34	14	8	100
7	Perilaku Pelaksana	2	10	38	34	16	100
8	Penanganan Pengaduan	6	12	36	28	18	100
9	Sarana dan prasarana	10	20	44	22	4	100
Jumlah		66	232	336	184	82	900
Rata-rata		7,3	26	37,3	20,4	9,1	100
Persentase		7,3%	26%	37,3%	20,4%	9,1%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2019

Dari tabel diatas, dapat diketahui hasil rekapitulasi seluruh indikator dalam penelitian ini mengenai kepuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Bangkinang Kota, maka berit penulis paparkan hasilnya:

Sangat Baik (A) = 66

Baik (B) = 232

**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.

Cukup Baik	(C)	= 336
Tidak Baik	(D)	= 184
Sangat Tidak Baik	(E)	= 82

Untuk mencari persentase rata-rata rekapitulasi di atas dapat digunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 N &= Fa+fb=fc=fd=fe \\
 &= 66+232+336+184+82 \\
 &= 900
 \end{aligned}$$

Selanjutnya adalah mencari terlebih dahulu dengan cara memberikan bobot untuk masing-masing pilihan (option) yaitu:

Option A (Sangat Memuaskan) dengan bobot 5	: 81% - 100%
Option B (Memuaskan) dengan bobot 4	: 61% - 80%
Option B (Cukup Memuaskan) dengan bobot 3	: 41% - 60%
Option B (Tidak Memuaskan) dengan bobot 2	: 21% - 40%
Option B (Sangat Tidak Memuaskan) dengan bobot 1	: 0% - 20%

(Sunarto, 2011:23)

Dari bobot yang telah diberi nilai diatas, maka dapatlah diperoleh F sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Frekuensi option A} &= 66 \times 5 = 330 \\
 \text{Frekuensi option B} &= 232 \times 4 = 928 \\
 \text{Frekuensi option C} &= 336 \times 3 = 1008
 \end{aligned}$$



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.

$$\text{Frekuensi option D} = 184 \times 2 = 368$$

$$\text{Frekuensi option E} = 82 \times 1 = 82$$

$$\text{Jumlah F} = 2716$$

Berdasarkan jumlah yang telah diperoleh di atas maka dapat dicari persentase rata-rata kualitatifnya sebagai berikut:

$$\begin{aligned} P &= \frac{F}{N} \times 100 \div 5 \\ &= \frac{100.F}{5.N} \\ &= \frac{100 (F)}{5 (N)} \\ &= \frac{100 \times 2716}{5 \times 900} = \frac{2716}{4500} \\ &= 60.35 \text{ menjadi } 60\% \end{aligned}$$

Dari rekapitulasi persentase rata-rata kualitatif yang diperoleh di atas didalam penelitian ini dapat diketahui bahwa kepuasan peserta kartu BPJS terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Bangkinang Kota secara umum masuk dalam kategori **“Cukup Memuaskan”**. Hal ini sesuai dengan hasil rekapitulasi jawaban responden secara keseluruhan 60% yang berada pada interval 41% - 60%. Dari semua bidang pelayanan kesehatan yang paling rendah tingkat pelayanannya adalah “ Penanganan Pengaduan ” dan yang paling tinggi adalah” Sistem, Mekanisme, Prosedur dan Biaya&Tarif ”.



5.4 Kendala Pelayanan Kesehatan Pengguna Kartu BPJS di Puskesmas Bangkinang Kota

Setelah melakukan penelitian dari observasi, dokumentasi, wawancara dan pemberian kuesioner kepada peserta BPJS Kesehatan Puskesmas Bangkinang Kota, maka penulis dapat menjabarkan beberapa kendala pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Bangkinang Kota adalah sebagai berikut:

1. Kurang pahamnya dokter, perawat dan staf tentang tujuan dari pelayanan publik. Kurang pahamnya tentang pelayanan publik ini dimana pemberi pelayanan haruslah memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai harapan atau bahkan lebih dari harapan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan, memberikan pelayanan yang sesuai harapan merupakan hal mutlak karena dalam pemerintahan segalanya akan kembali kepada masyarakat, ini berarti juga termasuk bagi peserta BPJS Kesehatan. Karena, bila dokter, perawat dan staf paham akan tujuan dari pelayanan publik maka secara sadar mereka akan berlaku disiplin, bertanggung jawab, ramah, sopan, dan juga berdedikasi akan pekerjaan yang digelutinya, dan hal terpenting adalah selaku pelayanan publik menyadari bahwa sesama manusia harus saling tolong menolong dalam hal baik di jalan Allah.
2. Kurangnya sosialisasi. Seperti diketahui bahwa sosialisasi masih terbilang minim terbukti dari peserta yang mengeluhkan bahwa kartu BPJS Kesehatan yang mereka punya hanya memberikan kualitas pelayanan yang

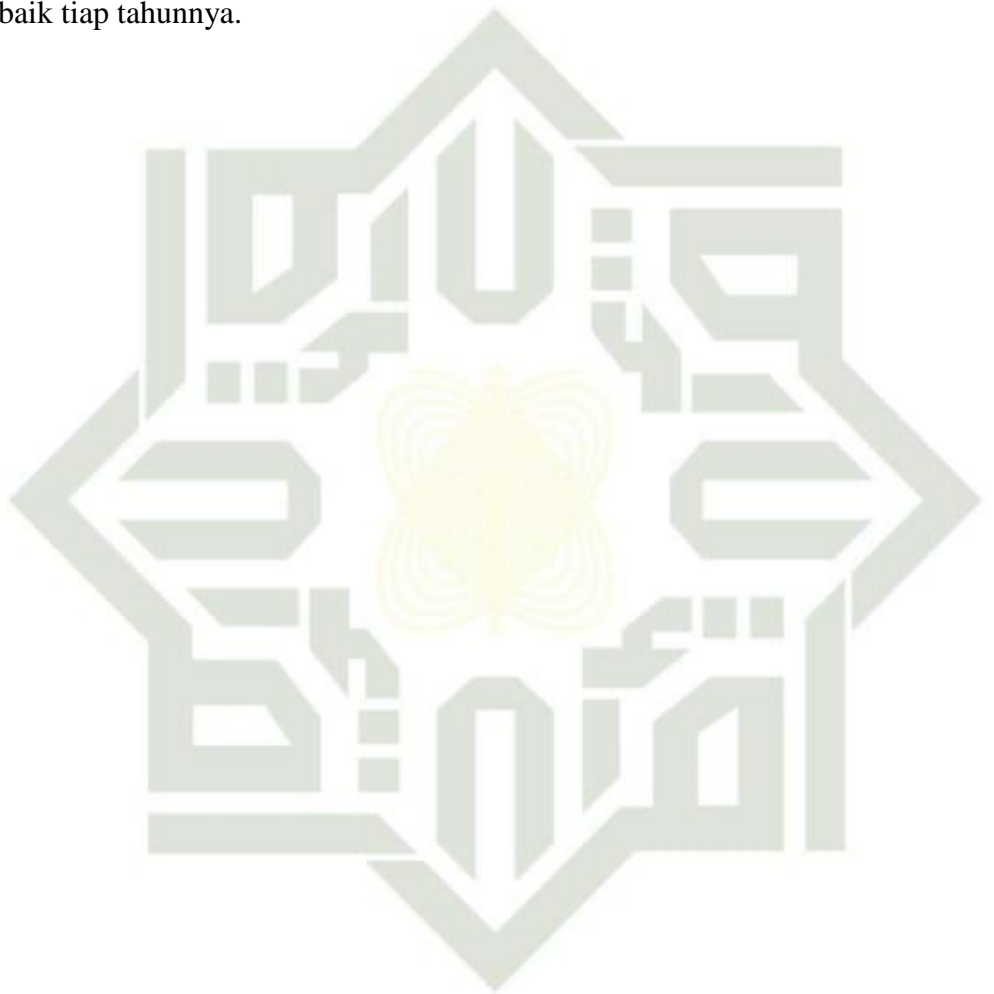
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

standar, meskipun mereka membayar iuran tiap bulannya tetapi mereka hanya mendapatkan pelayanan yang biasa saja. Untuk itu diperukan kerjasama antara pihak BPJS Kesehatan, Puskesmas Bangkinang Kota, dan pemerintah untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik dan semakin baik tiap tahunnya.



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.



UIN SUSKA RIAU