

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 IV**HASIL DAN PEMBAHASAN****A. Implementasi Pelayanan BPJS di Puskesmas Pandau Jaya**

Implementasi merupakan suatu prosedur atau serangkaian penerapan yang diarahkan untuk mencapai tujuan atau hasil tertentu.⁴⁷ Adapun dalam BPJS tingkat satu tentunya memiliki penerapan ataupun prosedur yang harus di lakukan serta terdapat pula beberapa pelayanan BPJS tingkat satu, hal tersebut di lakukan untuk mempelancar dalam memberikan pelayanan .

Berdasarkan hasil wawancara yang di lakukan dengan kepala puskesmas dan pegawai puskesmas pandau jaya menunjukkan bahwasanya dalam penerapan pelayanan BPJS tingkat satu sudah sesuai prosedur yang di lakukan, namun jika di lihat di sisi tingkat kepuasan menurut masyarakat pelayanan yang di dapatkan masih belum maksimal , hal tersebut di karenakan terdapat kekurangan dalam pelayanan terutama dalam tenaga medis dan sarana dan prasarana yang masih belum memadai , sehingga tak jarang para pasien mengeluhkan lambatnya pelayanan yang di berikan. Hal tersebut di ungkapkan oleh ibu Eka suyanti selaku kepala puskesmas pandau jaya yang mengatakan :

dalam penerapan pelayanan BPJS di puskesmas pandau jaya, pihak puskesmas memberikan pelayanan berupa pelayanan rawat jalan dan kegawatdaruratan, jika terdapat penyakit yang tidak dapat di tangani di puskesmas akan di rujuk ke rumah sakit sesuai dengan diagnosis yang telah di tetapkan oleh dokter.

⁴⁷ Mas Agus Okto Riduan dkk, *Analisa Dan Implementasi Kemanan Jaringan Berbasis Firewall Raw Terhadap Serangan DDoS Pada Router Mikrotik* , Jurnal Media Infotama Vol.21 No.1 Tahun 2025, h 318

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.

Berdasarkan hasil wawancara yang di lakukan menunjukan bahwasannya dalam penerapan pelayanan BPJS tingkat satu di Puskesmas Pandau sudah memenuhi aturan yang berlaku, namun dalam tingkat kepuasan pelayanan yang di dapatkan masih terdapat beberapa kekurangan seperti yang di ungkapkan salah seorang pasien buk Fida yang mengatakan :

Menurut buk fida selama menjalani pengobatan di puskesmas masih banyak terdapat kekurangan seperti obat obatan di Puskesmas tersebut masih belum mencukupi yang di mana hal tersebut membuat para pasien mencari obat obatan di apotik terdekat .⁴⁸

Hal serupa juga di ungkapkan oleh salah seorang pasien lainnya buk Lili Surjani yang mengatakan :

Dalam pelayanan nya masih mengalami keterlambatan , hal tersebut di karenakan keterbatasan tenaga medis dan banyaknya pasien berobat membuat pelayanan menjadi lambat.⁴⁹

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara kepada pasien lainnya yang sedang berkunjung ke Puskesmas tersebut untuk berobat Bernama pak Airul Akmal dan mengatakan :

Dalam proses administrasi nya masih berbelit belit menyebabkan proses pelayanannya menjadi lambat.⁵⁰

Oleh karena itu, meskipun dalam pelayanannya gratis, pihak Puskesmas hendak nya selalu mengutamakan kenyamanan dalam memberikan pelayanan kepada pasien BPJS baik dari segi fasilitas seperti obat obatan, alat medis dan juga tenaga medis , sehingga para pasien pun puas terhadap pelayanan yang di dapatkan di puskesmas tersebut.

⁴⁸ Ibuk Fida, *Wawancara* , Puskesmas Pandau Jaya 5 Juni 2025

⁴⁹ Ibuk Lili Surjani , *Wawancara* , Puskesmas Pandau Jaya 5 Juni 2025

⁵⁰ Bapak Airul Akmal , *Wawancara* , Puskesmas Pandau Jaya 5 Juni 20225

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.

Kemudian peneliti juga menanyakan mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan yang di berikan, berdasarkan hasil wawancara yang di peroleh menunjukkan bahwasannya dalam tingkat kepuasan pelayanan yang di berikan kepada pasien masih jauh dari kata kepuasan, seperti yang di ungkapkan salah seorang pasien bernama ibu Eliana yang mengatakan :

*Dalam proses pelayanan sangat baik , hanya saja keterbatasan alat medis ataupun obat obatan masih belum memadai.*⁵¹

Selain itu peneliti juga menanyakan pasien lainnya yang sedang menjalani pengobatan di Puskesmas tersebut bernama ibu Sri Supatmi yang mengatakan :

*Dalam proses pelayanan nya masih mengalami keterlambatan dan memakan waktu yang lama , sehingga mengalami penumpukan pasien saat memberikan pelayanan.*⁵²

Dari pernyataan tersebut dapat di simpulkan bahwasannya dari segi kepuasan dalam pelayanan nya masih kurang, hal tersebut di karenakan keterbatasan alat medis ataupun tenaga medis, sehingga membuat pelayanan menjadi terhambat. Oleh karena itu seharusnya pihak Puskesmas Pandau Jaya segera berkoordinasi kepada pihak terkait supaya permasalahan yang ada di Puskesmas tersebut bisa tertangani

B. Proses Pelayanan BPJS tingkat pertama di Puskesmas Pandau jaya

Pelayanan merupakan Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain, selain itu pelayanan juga di katakana sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain.

⁵¹ Ibu Eliana , Wawancara , Puskesmas Pandau Jaya 6 Juni 2025

⁵² Ibu Sri Supatmi, Wawancara , Puskesmas Pandau Jaya 6 Juni 2025

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

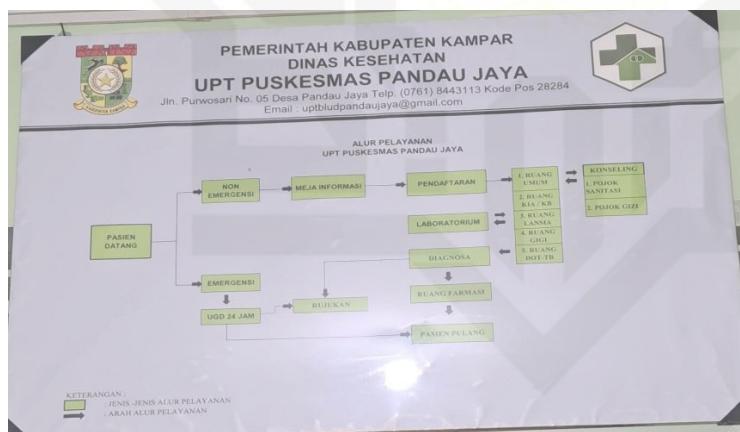
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang di perlukan seseorang.⁵³

Adapun dalam proses pelayanan BPJS tingkat satu tentunya harus mengikuti prosedur yang berlaku yang di antara naya para pasien peserta BPJS tingkat satu di wajibkan membawa kartu identitas / kartu BPJS. Selain itu proses pendaftaran bisa di lakukan melalui mobile JKN yang di mana mobile JKN ini dapat mempermudah peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam mengakses berbagai layanan BPJS secara digital melalui smartphone.

Dalam proses pendaftaran tentunya terdapat beberapa hal yang harus di perhatikan. Adapun alur pendaftaran nya sebagai berikut .

Gambar 2.3
Alur Pendaftaran Peserta BPJS



Sumber : Puskesmas Pandau jaya

⁵³ Marjoni Rachman ,*Manajemen pelayanan publik*, (Samarinda : CV.Tahta Media grup, 2021),h 6

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 gambar di atas dapat disebutkan bahwasanya terdapat beberapa alur pendaftaran saat ingin melakukan pengobatan di puskesmas tersebut yang di antaranya sebagai berikut :

1. Pasien Datang

Pasien yang datang ke Puskesmas terlebih dahulu akan dikategorikan berdasarkan kondisi medisnya *Emergensi* (Darurat) atau *Non-Emergensi* (Tidak Darurat)

2. Jika Pasien Emergensi

Pasien langsung diarahkan ke UGD 24 Jam untuk mendapatkan penanganan segera. Setelah penanganan di UGD, pasien akan dirujuk jika membutuhkan perawatan lanjutan di fasilitas kesehatan yang lebih lengkap.atau dilanjutkan ke proses pelayanan selanjutnya jika sudah tertangani di UGD.

3. Jika Pasien Non-Emergensi

Pasien menuju ke Meja Informasi untuk mendapatkan arahan mengenai prosedur pelayanan. Kemudian pasien diarahkan ke Bagian Pendaftaran.

4. Proses Pendaftaran

Pada bagian ini, pasien BPJS harus menunjukkan Kartu BPJS/KIS dan Identitas Diri (KTP). Menyampaikan keluhan dan tujuan kunjungan. Petugas akan mencatat data pasien dan menentukan layanan yang sesuai.setelah terdaftar, pasien akan diarahkan ke ruang pelayanan yang sesuai, seperti:

Ruang Umum



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.

Ruang KIA/KB (Ibu dan Anak)

Ruang Lansia

Ruang Gigi

Ruang DOT-TB (pengobatan Tuberkulosis)

5. Pelayanan Laboratorium (Jika Diperlukan)

Jika dibutuhkan pemeriksaan lanjutan, pasien akan diarahkan ke Laboratorium.

6. Diagnosa

Setelah pemeriksaan, pasien akan mendapatkan diagnosa dari dokter sesuai hasil pemeriksaan dan keluhan.

7. Ruang Farmasi

Pasien yang telah mendapatkan resep akan diarahkan ke Ruang Farmasi untuk mengambil obat.

8. Konseling (Opsional)

Pasien juga dapat mengikuti layanan Konseling seperti:

Pojok Sanitasi

Pojok Gizi

9. Pasien Pulang

Setelah semua pelayanan selesai, pasien dapat pulang.

Selain itu dalam proses pelayanan tentunya masih terdapat beberapa kendala yang membuat proses pelayanan nya menjadi terhambat. Seperti yang di ungkapkan ibu Eka suyanti selaku kepala puskesmas pandau jaya yang mengatakan :

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.

*Masih banyak pasien yang tidak memiliki kartu BPJS, selain itu pasien juga tidak memahami alur dan ketentuan rujukan sehingga sulit memberikan penjelasan kepada pasien*⁵⁴

Hal yang sama juga di ungkapkan oleh salah seorang pasien BPJS bapak mario Rifaldi yang mengatakan :

*Pelayanan yang di berikan masih terdapat kekurangan seperti sistem rujukan yang proses nya membutuhkan waktu yang lama , sehingga pengobatan yang seharunya di segerakan terhambat oleh proses rujukan yang memakan waktu*⁵⁵

Dari pernyataan di atas dapat di simpulkan bahwasanya dalam proses pelayanan BPJS tingkat satu di Puskesmas tersebut masih belum maksimal, hal ini di karenakan masih banyak pasien yang belum memahami tentang prosedur dalam melakukan pendaftaran sebagai peserta BPJS sehingga membuat proses pelayanan menjadi terhambat dan juga faktor penghambat lainnya dalam proses pelayanan ialah keterbatasan tenaga medis yang menjadi faktor juga dalam penanganan pasien BPJS yang di mana banyaknya pasien berobat di puskesmas tersebut .

Oleh karena itu penting bagi masyarakat untuk memahami tentang prosedur saat melakukan pendaftaran sebagai peserta BPJS agar tidak mengalami penghambat dalam proses pelayanan berlangsung, kemudian dari pihak Puskesmas setidak nya harus melakukan pelayanan dengan semaksimal

⁵⁴ Ibu Eka Suyanti , Wawancara , Puskesmas Pandau Jaya 5 Juni 2025

⁵⁵ Mario Rifaldi , Wawancara , Puskesmas Pandau Jaya 12 Juli 2025

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.

mungkin agar masyarakat yang berobat di puskesmas tersebut bisa terlayani dengan baik , jika terjadi terkendala dalam pelayanan pihak puskesmas setidaknya segera berkoordinasi dengan pihak BPJS ataupun dinas kesehatan supaya proses pelayanan nya berjalan dengan baik

C. Implementasi dan Proses Pelayanan di Puskesmas Pandau Jaya dalam Perspektif Ekonomi Syariah

Adapun jika di tinjau dari segi perspektif ekonomi syariah dalam pelayanan BPJS masih belum sepenuh nya di katakan sesuai perspektif ekonomi syariah, hal tersebut di karenakan masih ada pasien yang tidak mendapatkan pelayanan dengan baik , serta dalam proses pelayanan nya hanya pasien yang memiliki kartu BPJS saja yang di tanggung sedangkan pasien umum tetap harus membayar saat berobat di puskesmas tersebut, selain itu fasilitas yang di dapatkan seperti pengobatan ataupun alat medis lainnya masih belum memadai di sebabkan ketertinggalan sarana dan prasarana, sehingga pasien yang berobat di Puskesmas tersebut mengalami keterlambatan dalam mendapatkan pelayanan .

Ekonomi Syariah merupakan sebuah konsep ekonomi yang dijalankan berdasarkan nilai-nilai dan prinsip-prinsip ajaran Islam yang bersumber pada al-Qur'an dan al-Sunnah, yang berorientasi pada pencapaian ridla Allah. Al-Qur'an dan al-Sunnah adalah sebagai sebuah pengikat taat aturan dalam menjalankan seluruh aktifitas ekonomi, baik aktifitas produksi, distribusi, dan

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.

dalam hal ini, pencapaian ridla Allah adalah sebagai titik tolak dari lahirnya ekonomi syariah.⁵⁶

Adapun dalam BPJS setidaknya memiliki beberapa prinsip ekonomi syariah yang perlu di terapkan yang di antaranya sebagai berikut :

a. Prinsip tolong menolong

Prinsip tolong menolong adalah suatu prinsip di mana setiap individu dianjurkan untuk saling membantu dan bekerja sama dalam kegiatan ekonomi yang bertujuan mencapai kemaslahatan bersama.⁵⁷ Adapun dalam BPJS sudah memenuhi prinsip tolong menolong akan tetapi belum sepenuhnya, hal tersebut di karenakan dalam sistem pelayanan BPJS pasien yang di tanggung hanya pasien yang memiliki kartu BPJS, sedangkan pasien umum tetap membayar saat melakukan pengobatan di puskesmas tersebut, sebagaimana yang di ungkapkan ibu Eka Suyanti selaku kepala puskesmas Pandau yang mengatakan :

*Pelayanan yang di berikan gratis bagi peserta BPJS, yang di mana pasien wajib menggunakan kartu BPJS sebagai bukti pasien BPJS. Adapun bagi pasien umum harus tetap membayar saat melakukan pengobatan di puskesmas tersebut.*⁵⁸

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwasannya dalam prinsip tolong menolong belum sepenuhnya di terapkan di Puskesmas tersebut, hal tersebut

⁵⁶ Yuliyan, *Konsep dan peran strategis ekonomi syariah terhadap isu kemiskinan* , Iqtishadia, Vol 8, No. 1, Maret 2015

⁵⁷ Rahmatul Hijrati, *Konsep Taa'wun menurut Al-quran dan Pengembangannya dalam konseling islam* ,Banda Aceh, 2020, hal 12

⁵⁸ Ibu Eka Suyanti , Wawancara , Puskesmas Pandau Jaya , 5 Juni 2025

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.

di karenakan hanya pasien BPJS saja yang mendapatkan pelayanan gratis sedangkan pasien umum tetap harus membayar. Oleh karena itu kedepannya pihak BPJS seharusnya memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan pasien umum ataupun pasien BPJS .

b. Prinsip Memberi Kemudahan (At-taysir)

Prinsip Memberi Kemudahan (At-taysir) dalam Islam adalah salah satu kaidah penting yang menekankan bahwa dalam menjalankan syariat, Allah SWT memberikan kemudahan kepada umat-Nya. Prinsip ini berlandaskan pada pemahaman bahwa Islam adalah agama yang mudah dan tidak memberatkan.⁵⁹ Adapun dalam BPJS prinsip memberi kemudahan sudah memenuhi yang di mana para pasien tidak perlu membayar saat berobat di puskesmas tersebut walaupun hanya pasien yang memiliki kartu BPJS yang dapat di gratiskan , selain itu dalam pelayanan yang di berikan para pasien mendapatkan beberapa pelayanan dan kemudahan lainnya , hal tersebut di ungkapkan oleh ibu Eka Suyanti selaku kepala Puskesmas pandau jaya yang mengatakan :

Pelayanan yang di berikan di Puskesmas pandau jaya adalah pelayanan rawat jalan dan pelayanan kegawatdaruratan , selain itu bagi pasien yang tidak bisa di tangani di puskesmas tersebut akan di rujuk ke rumah sakit sesuai dengan diagnosa yang telah di tetapkan dokter .⁶⁰

⁵⁹ Zulhamdi, *Al masyaqqah Tajlibut Tasyir (Kesulitan Mendatangkan Kemudahan)*, Banda Aceh, Jurnal Syarah Vol. 10 No. 2 Tahun 2021, hal 238

⁶⁰ Ibu Eka Suyanti , Wawancara , Puskesmas Pandau Jaya , 5 Juni 2025

Dari pernyataan tersebut menunjukkan bahwasannya puskesmas pandau jaya sudah memberikan kemudahan dalam pelayanan meskipun terdapat beberapa kekurangan seperti terbatasnya alat medis dan tenaga medis di Puskesmas tersebut. Oleh karena itu pihak puskesmas seharusnya selalu berkoordinasi dengan pihak BPJS ataupun Dinas kesehatan agar segala kendala bisa terselesaikan dengan baik, sehingga pasien pun nyaman untuk berobat di Puskesmas tersebut .

c. Prinsip Keadilan

Prinsip keadilan adalah suatu prinsip yang menekankan bahwa setiap orang harus diperlakukan secara setara, proporsional, dan mendapatkan haknya tanpa diskriminasi. Dalam konteks pelayanan publik (termasuk pelayanan kesehatan seperti BPJS), prinsip keadilan berarti setiap peserta berhak mendapatkan layanan yang sama sesuai kebutuhannya, tanpa dibedakan berdasarkan status sosial, ekonomi, agama, atau kelompok.⁶¹ Adapun dalam proses pelayanan yang di dapatkan di Puskesmas tersebut masih belum maksimal, hal tersebut di karenakan masih banyak nya pasien yang tidak mendapatkan pelayanan maksimal seperti proses rujukan yang masih lambat serta fasilitas kesehatan yang masih kurang memadai menjadi penghambat dalam proses pelayanan yang di berikan. Sebagai mana yang di ungkapkan oleh salah seorang pasien ibu Nelly Susianti yang mengatakan :

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.

⁶¹ Suwondo, T., et al."Prinsip Keadilan dalam Pelayanan Kesehatan BPJS." *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*,2020,Vol. 8, No. 2.

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.

Dalam pelayanan nya masih belum memuaskan yang di karenakan ketersedian obat obatan yang masih belum memadai hingga lambat nya proses pelayanan yang di berikan ketika berobat di puskesmas tersebut .⁶²

Dari pernyataan tersebut menunjukkan bahwasannya Puskesmas Pandau Jaya masih terdapat kendala dalam memberikan pelayanan, hal tersebut membuat proses pelayanan menjadi terhambat, oleh karena itu kedepannya pihak puskesmas memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin, agar pasien pun tidak merasa di rugikan ataupun tidak terlayani dengan baik

⁶² Nelly Susanti, Wawancara , Puskesmas Pandau Jaya , 12 Juli 2025