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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa Aparatur Negara wajib melayani setiap warga negaranya untuk memenuhi kebutuhan dasar dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara baik itu yang menyangkut sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. Dengan kata lain seluruh kepentingan yang menyangkut hajat hidup orang banyak harus adanya suatu pelayanan.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan kualitas pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah, sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannya Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah, dimana pemerintah daerah diberikan kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Namun berbagai isu yang muncul dikalangan masyarakat, ternyata

hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat.

Rendahnya kualitas pelayanan publik baik itu pelayanan barang, jasa dan administrasi merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perbaikan pelayanan publik di era reformasi ternyata tidak mengalami perubahan yang signifikan. Berbagai tanggapan masyarakat justru cenderung menunjukkan bahwa berbagai jenis pelayanan publik mengalami kemunduran yang utamanya ditandai dengan banyaknya penyimpangan dalam pelayanan publik tersebut. Sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, sumber daya manusia yang lambat dalam memberikan pelayanan. Rendahnya kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh sebagai aparatur pemerintah atau administrasi negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Pelayanan pada umumnya diberikan melalui beberapa organisasi birokrasi pemerintah. Organisasi-organisasi tersebut juga bertanggung jawab dalam pelaksanaan kebijakan-kebijakan publik yang dirancang untuk menciptakan kesejahteraan massyarakat. Pelayanan publik merupakan suatu tugas dan fungsi yang dilaksanakan oleh pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah yang memiliki kewenangan serta pembagian tugas yang sesuai dan telah ditentukan oleh perundang-undangan. Adanya fungsi pelayanan yang dilakukan di daerah merupakan pelimpahan kewenangan tersendiri yang dimiliki pemerintah itu sendiri dalam hal ini diatur dalam undang-undang Nomor 23 Tahun 2014.

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.

Selanjutnya baik pemerintah maupun pusat ataupun pemerintah daerah wajib menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan didaerah, sebab pelayanan kesehatan adalah hak setiap masyarakat yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar dan juga menyangkut dengan aspek kesejahteraan. Jadi, pelayanan merupakan hal yang utama harus diperhatikan karena termasuk ke dalam faktor keberhasilan menjalankan suatu program. Masyarakatlah yang menentukan kepuasaan kualitas pelayanan tersebut sesuai dengan yang telah diberikan, untuk itu maka dilakukan evaluasi supaya bisa meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi.

Selain itu di dalam Peraturan Pemerintah 38 Tahun 2007 tentang pembagian urusan pemerintah dengan pemerintah di daerah juga dijelaskan bahwa pemerintahan daerah juga memiliki tanggung jawab dalam bidang kesehatan tepatnya merupakan urusan wajib pemerintahan daerah yang harus diselenggarakan yang dapat dilihat pasal 7 ayat 2 pada butir ke 2 yang mengatakan bahwa salah satu urusan pemerintah daerah adalah bidang kesehatan.

Untuk menciptakan manusia yang berkualitas diperlukan suatu derajat kesehatan manusia yang prima sehingga dalam hal ini mutlak diperlukan pembangunan kesehatan. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat yaitu dalam penyelenggaraan upaya kesehatan puskesmas:

1. Rawat jalan

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

Rawat jalan adalah pelayanan medis kepada seorang pasien untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap.

2. Pelayanan gawat darurat

Pelayanan gawat darurat adalah bagian dari pelayanan medis yang dibutuhkan oleh pasien waktu segera untuk menyelamatkan kehidupannya.

3. Pelayanan satu hari

Pelayanan satu hari diberikan kepada pasien tiap 24 jam sesuai dengan yang telah ditetapkan pemerintah setempat.

4. Rawat inap berdasarkan pertimbangan kebutuhan pelayanan kesehatan

Rawat inap berdasarkan pertimbangan kebutuhan pelayanan kesehatan meliputi pasien persalinan normal dan penyakit lainnya yang membutuhkan rawatan. Adapun jumlah ruang rawat inap di Puskesmas Kelurahan Batu Bersurat berjumlah tiga ruangan.

Upaya mendukung pencapaian pembangunan kesehatan oleh pemerintah telah beberapa sarana/fasilitas kesehatan beserta tenaga kesehatannya. Salah satu fasilitas kesehatan yang banyak dimamfaatkan masyarakat adalah Puskesmas. Sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan di indonesia maka Puskesmas perlu mendapatkan perhatian terutama berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan puskesmas.

Puskesmas adalah unit pelayanan yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja dan

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.

merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan pemerintah yang berfungsi memberikan pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat. Puskesmas berperan menyelenggarakan upaya kesehatan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kesadaran hidup sehat bagi setiap penduduk agar memperoleh derajat kesehatan yang optimal. Dengan demikian puskesmas berfungsi sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat serta pusat pelayanan kesehatan strata pertama

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara hendaknya memberi pelayanan dengan berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam memberikan pelayanan barang, jasa dan pelayanan administrasi. Standar pelayanan merupakan ukuran baku dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberian atau penerima pelayanan, yang mana dalam penerapan standar pelayanan sesuai dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan .

Kegiatan untuk memberikan pelayanan publik biasanya timbul kendala-kendala seperti masih kurangnya sarana dan prasarana yang tidak dapat menunjang kelancaran dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat, pelayanan yang diberikan seadanya asal jadi yang penting sudah melayani, kurangnya respon dari para pegawai, selain itu juga masih dapat permasalahan-permasalahan lain seperti kurangnya disiplin petugas kesehatan di puskesmas baik disiplin waktu pelayanannya, serta hasil

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.

dari pelayanannya masih kurang memuaskan dan memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat masih belum optimal dan berbagai masalah kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan puskesmas perlu diteliti.

Pelayanan yang berdasarkan kualitas pelayanan di unit pelayanan kesehatan Puskesmas Kelurahan Batu Bersurat Kecamatan XIII Koto Kampar adalah bahwa Tenaga Kesehatan di Puskesmas harus bekerja sesuai dengan kualitas pelayanan, etika profesi, menghormati hak pasien, serta mengutamakan kepentingan dan keselamatan pasien dengan memperhatikan keselamatan dan kesehatan dirinya dalam bekerja. Setiap Tenaga Kesehatan yang bekerja di Puskesmas harus memiliki surat izin praktik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dalam memberikan pelayanan.

Untuk melaksanakan pelayanan terhadap pasien rawat inap puskesmas kelurahan batu bersurat mempunyai standar operasional prosedur yaitu sebagai berikut :

a. Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan pasien darurat, gawat dan gawat darurat.
    1) Pasien dijemput dari teras depan unit gawat darurat (UGD) oleh petugas perawat.
    2) Pasien ditempatkan diruang pelayanan sesuai dengan kasus penyakit dan tingkat kegawatan .
    3) Jika keluarga pasien mendampingi dipersilahkan untuk mendaftar kebagian pendaftaran.

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.

4) Dokter, perawat dan bidan segera mlakukan pemeriksaan dan penanganan terhadap pasien sesuai dengan penyakit pasien.
5) Dokter melakukan tindakan medis dan memberikan instruksi pengobatan yang harus diberikan.
6) Perawat membuat dokumentasi semua tindakan, pengobatan dan perubahan kondisi pasien.
7) Setelah dilakukan tindakan pengobatan dan perawatan di Unit Gawat Darurat (UGD) Puskesmas Kelurahan Batu Bersurat maka selanjutnya:
   a) Pasien dipulangkan.
   b) Pasien rawat inap.
   c) Pasien dirujuk.
   d) Pasien meninggal.
8) Semua hasil kegiatan dicatat dalam buku registrasi pasien Unit Gawat Darurat (UGD) / rawat inap.

b. Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam melakukan observasi pasien rawat inap.

1) Perawat rawat inap mengobservasi pasien setiap 15 menit atau dalam kasus tertentu perawat harus mendampingi secara terus menerus sampai keadaan betul-betul stabil atau ada tindakan lain yang dilakukan.
2) Observasi dapat mencakup :

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

a) Nafas dan fungsi pernafasan, oksigenasi, tekanan darah, nadi dan suhu.

b) Fungsi sirkulasi dan jantung, tanda perdarahan, fungsi perifer dan hasil laboratorium.

c) Monitor infus, produksi urine dan muntahan.

d) Kesadaran, obat-obatan dan makanan yang diberikan.

3) Hasil observasi dicatat dan dilaporkan kedokter jaga guna diputuskan tindakan selanjutnya.

Adapun jenis Poli di Puskesmas Kelurahan Batu Bersurat dibagi menjadi 3 Poli yaitu :

1. Poli Umum

Poli umum merupakan tempat pelayanan yang bertugas melakukan penanganan dan perawatan medis terhadap pasien. Kegiatan yang dilakukan oleh poli umum adalah melakukan pemeriksaan secara umum dengan melihat indiksi atau gejala gejala yang di derita oleh pasian

2. Poli KIA/KB

Pelayanan kesehatan yang di layani meliputi ibu hamil, imunisasi dasar lengkap dan imunisasi untul catin, pertolongan persalinan dan KB.

3. Poli Gigi

Pelayanan yang di berikan tenaga kesehatan terhadap pasien yang berada di poli klinik gigi.

Untuk melaksanakan pelayanan terhadap pasien puskesmas kelurahan batu bersurat mempunyai standar operasional prosedur yaitu sebagai berikut :

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.

a. Standar Operasional Prosedur (SOP) Poli Umum

1) Penerimaan pasien dari lokat

2) Pemeriksaan umum dan fisik pada pasien

3) Pemberian resep obat dan konseling

4) Pasien mengambil obat ke apotik

b. Standar Operasional prosedur (SOP) Poli KIA/KB

1) Penderita datang sendiri atau dengan pendamping

2) Melakukan anamnesa kepada pasien atau pengantar

3) Melakukan pemeriksaan kehamilan kepada ibu hamil

4) Memberikan konseling sesuai kebutuhan ibu hamil

5) Memberikan resep

6) Memberikan rujukan apabila di perlukan

7) Memberikan konseling tentang kehamilannya

c. Standar Operasional prosedur (SOP) Poli Gigi

1) Pasien di panggil oleh perawat

2) Di ukur tekanan darah oleh perawat

3) Setelah di tulis di rekammedis pasien diserahkan ke dokter kemudian melakukan:

a) Anmnesa

b) Pemeriksaan

c) Pemeriksaan penunjang

d) Diagnosa

e) Rencana perawatan

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.

Adapun standar yang ditetapkan adalah setiap pasien yang mendaftar mendapat kartu pengenal sesuai dengan identitasnya dan peserta akses maupun Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat (JPKM) miskin tercatat dengan benar.

Jumlah kunjungan pasien rawat inap dan rawat jalan pada Puskesmas Kelurahan Batu Bersurat tahun 2015 – 2017 yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.1 Kunjungan Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap di Puskesmas Kelurahan Batu Bersurat

No	Tahun	Rawat inap	Rawat jalan	Jumlah
1	2015	84	10,872	10,956
2	2016	119	11,851	11,970
3	2017	101	9,902	10,003
Jumlah		**304**	**32,625**	**32,929**

sumber: Puskesmas Kelurahan Batu Bersurat tahun 2015 - 2017

Pada tabel 1.1 dapat dilihat jumlah kunjungan pasien rawat inap di Puskesmas Kelurahan Batu Bersurat dari tahun 2015 - 2017 berjumlah 304 orang sedangkan kunjungan pasien rawat jalan dari tahun 2015 - 2017 berjumlah 32,625 orang yang mana tingkat kebutuhan masyarakat di Puskesmas Kelurahan Batu Bersurat pada tahun 2016 mengalami peningkatan berjumlah 11,970 kemudian pada tahun 2017 mengalami penurunan berjumlah 10,003 dan tidak sesuai dengan tenaga kesehatan yang ada di Puskesas Kelurahan Batu Bersurat dalam memberikan pelayanan secara optimal. Dengan banyak nya jumlah pasien ini sudah pasti tuntutan juga akan semakin besar.

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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Tabel 1.2 Jenis Tenaga Kesehatan di Puskesmas Kelurahan Batu Bersurat

No	Jenis Tenaga Kesehatan	Ada	Tidak Ada	Jumlah
1	Dokter atau Dokter layanan primer	√		1
2	Dokter Gigi		√	0
3	Perawat	√		18
4	Bidan	√		24
5	Tenaga Kesehatan Masyarakat	√		4
6	Tenaga Kesehatan Lingkungan		√	0
7	Ahli Teknologi Laboratorium Madic		√	0
8	Tenaga Gizi	√		1
9	Tenaga Kefarmasian	√		1
JUMLAH				**49**

Sumber: Puskesmas Kelurahan Batu Bersurat Tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa dari jenis tenaga kesehatan yang ada di Puskesmas Kelurahan Batu Bersurat yaitu, Dokter atau layanan prima, Dokter Gigi, Perawat, Bidan, Tenaga Kesehatan Masyarakat, Tenaga Gizi, Tenaga Kefarmasian. Sedangkan yang belum ada yaitu, Dokter Gigi, Tenaga Kesehatan Lingkungan dan Ahli Teknologi Laboratorium Medik. Puskesmas Kelurahan Batu Bersurat sudah melaksanakan pelayanan

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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

rawat inap dan rawat jalan UGD 24 jam, sedangkan dari jumlah tenaga kesehatan di Puskesmas hanya terdiri dari 49 pegawai. Ini artinya tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan semakin besar. Dengan kurangnya jumlah tenaga kesehatan di tujukan dari besarnya jumlah kunjungan pasien dari tahun 2015 – 2017. Dengan seiring bertambahnya jumlah penduduk Keluraha Batu Bersurat, jumlah pasien di Puskesmas Keluran Batu Bersurat tidak sesuai dengan jumlah tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan terhadap pasien.

Tabel 1.3 Prasarana Puskesmas Kelurahan Batu Bersurat

No	Jenis Prasarana Puskesmas	Ada	Tidak ada
1	Sistem penghawaan (ventilasi)	√	
2	Sistem pencahayaan	√	
3	Sistem sanitasi	√	
4	Sistem pengendalian kebisingan		√
5	Sistem komunikasi	√	
6	Sistem gas medic		√
7	Sistem proteksi petir		√
8	Sistem proteksi kebakaran		√
9	Sistem kelistrikan	√	
10	Sistem transportasi	√	
11	Kendaraan puskesmas keliling		√
12	Kendaraaan ambulans	√	

Sumber: Puskesmas Kelurahan Batu Bersurat Tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa ketersediaan prasarana sebagai alat penunjang proses pelaksanaaan penyampaian pelayanan Puskesmas Kelurahan Batu Bersurat tergolong rendah dan kurang mendukung untuk pelayanan di Puskesmas Kelurahan Batu Bersurat , dapat

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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

dilihat dari beberapa Prasarana Puskesmas tidak tersedia yaitu Sistem Pengendalian Kebisingan, Sistem Gas Medik, Sistem Proteksi Petir dan Sistem Proteksi Kebakaran. Dengan tidak tersedianya beberapa prasarana di Puskesmas Kelurahan Batu Bersurat akan menyebabkan kualitas mutu pelayanan yang tidak maksimal, adalah sebagai brikut:

1. Sistem Pengendalian Kebisingan ini adalah disesuaikan dengan sifat sumber. Dengan tidak adanya sistem pengendalian kebisingan ini akan menyebabkan pasien yang akan merasa terganggu serta menyebabkan ketidaknyamanan pasien karna tidak adanya sumber suara genset yang dikendalikan dengan meredam serta tidak adanya penanaman pohon untuk mengurangi sumber suara dari lalu lintas.
2. Sistem Gas Medik, yang digunakan di Puskesmas ini adala Oksigen (O2). Sistem gas medik ini harus direncanakan dan diletakkan dengan mempertimbangkan tingkat keselamatan bagi penggunanya. Dengan tidak adanya sistem gas medik ini akan menyebabkan rendahnya pelayanan terhadap pasien karena tidak ada prasarana ketika di butuhkan pasien.
3. Sistem Proteksi Petir, harus dapat melindungi semua bagian dari bangunan puskesmas, termasuk manusia yang ada di dalamnya, dan instalasi serta peralatan lainnya terhadap kemungkinan berbahaya sambaran petir. Jika tidak tersedia Sistem Proteksi Petir ini maka kemungkinan bahaya pun akan terjadi.

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.

4. Sistem Proteksi Kebakaran, jika bangunan puskesmas tidak menyiapkan alat pemadam kebakaran maka untuk memproteksi kemungkinan terjadi kebakaran akan kesulitan dalam menanggulangi terjadinya kebakaran.
5. Kendaraan Puskesmas keliling ini adalah jika puskesmas tidak memiliki kendaraan puskesmas keliling maka penunjang dan membantu kegiatan pelaksanaan program Puskesmas dalam wilayah kerja yang belum terjangkau oleh sarana kesehatan akan terhambat.

Keterbatasan prasarana di Puskesmas Batu Bersurat berdampak pada operasional pelayanan yang menjadi terhambat, oleh karena itu diperlukan adanya prasarana yang dapat mendukung kelancaran proses penyampaian pelayanan Puskesmas Kelurahan Batu Bersurat sehingga bisa menciptakan pelaksanana pelayanan yang berkualitas, cepat dan mudah yang dapat mendorong pelaksanaan pelayanan di wilayah Puskesmas. Di Puskesmas Kelurahan Batu Bersurat sudah melaksanakan pelayanan rawat inap UGD 24 jam tapi pada kenyataannya seringkali waktu penyelesaian pelayanan yang lama dikarenakan Prasarana yang dimiliki Puskesmas Kelurahan Batu Bersurat belum sesuai dengan standar pelayanan karena sarana yang dimiliki Puskesmas Kelurahan Batu Bersurat masih sangat terbatas, sehingga hal tersebut menjadi kendala Puskesmas Kelurahan Batu Bersurat Kecamatan XIII Koto Kampar untuk memenuhi standar pelayanan yang layak.

Dengan kondisi diatas menyebabkan proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum berjalan dengan optimal. Hal ini yang membuat penulis tertarik mengangkat permasalahan dengan judul ***"Evaluasi***

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.

Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kelurahan Batu Bersurat Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah: Bagaimana Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kelurahan Batu Bersurat Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan: Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kelurahan Batu Bersurat Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar apakah sudah memenuhi Standar sesuai Permenkes N0 75 Tahun 2014.

D. Manfaat Penelitian

1. Dari segi keilmuan hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penambahan data atau referensi di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di puskesmas.
2. Dapat dijadikan bahan perbandingan dan informasi bagi peneliti selanjutnya atau pihak yang berminat untuk mengadakan studi lebih luas dan mendalam mengenai kualitas pelayanan di puskesmas.
3. Sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi petugas kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar.

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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Sarif Kasim Riau

E. Sistematika Penulisan

Sistematika dalam pembuatan tulisan ini mencakup enam bab yaitu sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam BAB I Pendahuluan berisikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam BAB II diuraikan tentang deskripsi teori yang dapat digunakan sebagai dalam pembahasan, penelitian terdahulu, pelayanan dalam pandangan islam, konsep operasional, penelitian terdahulu dan perbedaan dengan penelitian terdahulu.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam BAB III metode penelitian yang berisikan tentang waktu dan lokasi penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, dan metode analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Merupakan bab yang berisikan tentang sejarah berdirinya Puskesmas Kelurahan Batu Bersurat, serta tugas pokok dan fungsi puskesmas, visi dan misi Puskesmas Kelurahan Batu bersurat.

BAB V : HASIL PENELITIAN

Didalam bab ini memuat hasil dari penelitian pembahasan yang dilakukan peneliti.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Merupakan bab penutup, yang berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang diperlukan

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.