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 II

LANDASAN TEORITIS

A. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak, yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun(Amir, 2005:11). Pelayanan juga merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan mengahsilkan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunujukan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki (Kasmir, 2005;31).

Defenisi pelayanan itu sendiri merupakan upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industry untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercipta kepuasan (sugiarto, 2002: 216). Menurut Kotler pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (dalam Laksana, 2008:85).

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yag bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat

kompetisi dalam usaha merebut pasar dan langganan. Demikian pula di bidang pemerintah, peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah, belum dapat memenuhi harapan semua pihak sehingga diperlukan system manajemen untuk penyelenggaraan pelayanan umum. (A. Batinggi dan Badu, 2013:2).

Pengertian pelayanan menuru Sinambela (2008:5) adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Sudarmayanti (2009:234) pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupaka salah satu tugas dan fungsi administrasi Negara.

Munir membagi pelayanan dalam tiga bentuk, yaitu;

a. Pelayanan Lisan

Pelayanan ini dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang- bidang lain yang tugasnya memberikan pelayanan atau keterangan kepada siapapun yang memelukanya.

b. Layanan dalam Tulisan

Layanan ini melalui tulisan merupakan bentuk yang paling menonjol dalam pelasanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya.

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.

c. Layanan Perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk prrbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu factor keahlian dan keterampilan petugas sangant menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan (Munir, 2000:190).

Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat (dalam harbani Pasalong, 2010:128).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mendefenisikan pelayanan public adalah segala kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam ragkapemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan/atau pelayanan administrastif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

B. Standar Pelayanan

Sebagaimana diatur dalam peraturan pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang pedoman penyusunan dan penerapan standar pelayanan minimal, maka untuk menjamin terselenggaranya urusan wajib daerah yang berkaitan dengan hak dan pelayanan dasar kepada warga negara perlu ditetapkan standar pelayanan minimal bidang kesehatan.

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.

Untuk menyamakan pengaktualisasian urusan wajib bidang kesehatan di kabupaten/kota sesuai dengan peraturan pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang pedoman dan penyusunan dan penerapan standar pelayanan minimal dan Peraturan Menteri Negara Nomor 6 Tahun 2007 tentang petunjuk teknis penyusunan dan penerapan standar pelayanan minimal, maka dalam rangka memberikan panduan untuk menyelenggarakan pelayanan dasar di bidang kesehtan kepada masyarakat di Daerah, telah ditetapkan keputusan menteri kesehatan nomor 741/MENKES/PER/VII/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota.

Untuk mencapai tujuan tersebut, telah ditetapkan 8 (delapan) kebijakan desentralisasi bidang kesehatan, yaitu:

1. Desentralisasi bidang kesehatan dilaksanakan dengan memperhatikan aspek demokrasi, keadilan, pemerataan, serta potensi dan keanekaragaman daerah
2. Pelaksanaan desentralisasi bidang kesehatan didasarkan pada otonomi luas, nyata dan bertanggung jawab
3. Desentralisasi bidang kesehatan yang luas dan utuh diletakkan di Kabupaten/Kota, sedangkan desentralissi bidang kesehatan di provinsi bersifat terbatas
4. Pelaksanaan desentralisasi bidang kesehatan harus sesuai dengan konstitusi negara, sehingga tetap terjamin hubungan yang serasi antara pusat dan daerah serta antara daerah

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.

5. Desentralisasi bidang kesehatan harus lebih meningkatkan kemandirian daerah otonom, pemerintahan pusat berkewajiban memfasilitasi pelaksanaan pembangunan kesehatan daerah dengan meningkatkan kemampuan daerah dalam pengembangan sistem kesehatan dan manajemen kesehatan
6. Sebagai pelengkapan desentralisasi harus lebih meningkatkan peran dan fungsi badan legislatif daerah
7. Sebagai pelengkapan desentralisasi bidang kesehatan,dilaksanakan pula dekonsetrasi bidang kesehatan yang diletakkan daerah provinsi sebagai daerah administrasi
8. Untuk mendukung desentralisasi bidang kesehatan dimungkinkan pada dilaksanakan tugas pembantuan dibidang kesehatan

Pada dasarnya penetapan standar pelayanan minimal dibidang kesehatan mengacu pada kebijakan dan strategi desentralisasi bidang kesehatan yaitu:

a. Terbangunnya komitmen antara pemerintah, legislatif, masyarakat dan srakeholder lainnya guna kesinambungan pembangunan kesehatan
b. Terlindungnya kesehatan masyarakat, khususnya penduduk miskin, kelompok rentan, dan daerah miskin
c. Terwujudnya komitmen nasional dan global dalam program kesehatan

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.

Secara ringkas Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 memberikan rujukan bahwa SPM adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal, terutama yang berkaitan dengan pelayanan dasar baik Daerah Provinsi maupun Daerah Kabupaten/Kota.

Dalam penerapannya SPM harus menjamin akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dasar dari pemerintah daerah sesuai dengan ukuran-ukuran yang ditetapkan oleh pemerintah. Oleh karena itu, baik dalam perencanaan maupun penganggaran, wajib diperhatikan prinsip-prinsip SPM yaitu sederhana, konkrit, mudah di ukur, terbuka, terjangkau, dan dapat diselenggarakan secara bertahap.

Hal ini dimaksudkan pula agar kinerja penyelenggaraan pemerintah daerah, khususnya penanganan bidang kesehatan tetapi sejalan dengan tujuan nasional dalam Kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia.

C. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Dalam meningkatkan kulaitas pelayanan, Mustofadidjaja dalam A. Batinggi dan Badudu Ahmad (2003:53) mengemukakan beberapa prinsip dalam penyediaan pelayanan pada sector public meliputi:

1. Menetapkan standar pelayanan, artinya standar tidak hanya menyangkut standar atas produk pelayanan, tetapi juga standar prosedur pelayanan dalam kaitan dengan pemberian pelayanan yang

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

berkualitas. Standar pelayanan akan dapat menujukkan kinerja pelayanan.

2. Terbuka terhadap segala kritik dan saran maupun eluhan, dan menyedikan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan. Penyelenggraan pelayanan harus memiliki berbagai instrument yang memungkinkan masyarakat pelanggan menyampaikan keluhan, kritik, ataupun saran, serta harus menyediakan berbagai informasi yang diperlukan olehmasyarakat pelanggan secara proaktif.
3. Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil dalam pemberian barang layanan tertentu, di mana masyarakat pelanggan secara transparan diberikan pilihan, pengertian adil adalah proporsioanal sesuai dengan tarif yang dibayarkannya.
4. Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat pelanggan. Unit-unit pelayanan yang yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan harus benar-benar mudah diakses oleh masyarakat pelanggan.
5. Membenaran sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang. Jika terjadi sesuatu yag menyimpang atau tidak pada tempatnya, dalam kaitan dengan pemberian pelayanan, maka setiap jajaran personil pelayanan dari seluruh dari seluruh tingkatan yang mengetahui penyimpangan tersebut harus segera membenarkan sesuai dengan kapasitasnya atau tidak dapat menyelesaikan masalah maka wajib menyampaikan kepada dapat atasannya mengenai penyimapangan tersebut.

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.

6. Menggunakan semua sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efesien dan efektif. Kriteria dasar pelayanan public adalah efesiensi, efektiviitas, serta eonomis sehingga penggunaan sumber-sumber dalam pelayanan harus memenuhi criteria ini.
7. Selalu mencari pembaharuan dan mengupayakan peningkat kualitas pelayanan.

D. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2008:186), unsur-unsur pelayanan publik tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya karena keempatnya akan membentuk proses kegitan *(activity)*, antara lain:

1. Tugas Layanan

   Dalam pelayanan umum pemerintah harus memberikan pelayanan sesuai dengan tugas yang diterima untuk melayani semua kepentingan masyarakat.
2. Sistem atau Prosedur Layanan

   Yaitu dalam pelayanan umum perlu adanya sistem informasi, perosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
3. Kegiatan Pelayanan

   Dalam pelayanan umum kegiatan yang ditujukan kepada masyarakat harus bias sepenuhnya memenuhi tanpa adanya diskriminasi.

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. Pelaksana Pelayanan

Pemerintah sebagai pelaksana pelayanan semaksimal mungkin mengatur dan merencanakan program secara matang agar proses pelayanan akan menghasilan struktur pelayanan yang mudah, cepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami masyarakat.

E. Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik yang di selenggarakan oleh setiap instansi pemerintahan harus memperhatikan kepuasan konsumen yang dapat dijadikan ukuran seberapa kualitas menurut beberapa tokoh seperti di kutip oleh Fandy Tjiptono (2003: 11) sebagai berikut:

1. Josep M. Juran

   Juran mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan pemakaian (*fitnes for us).* Definisi ini menekankan pada pemenuhan harapan konsumen.

2. Philip B. Crosby

   Crosby mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian individual terhadap persyaratan atau tuntutan.

3. W. Edward Dening

   Dening mendefinisikan kualitas sebagai upaya yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen.

4. Taguchi

   Mendefinisikan kualitas sebagai keinginan yang di timbulkan oleh suatu produk bagi masyarakat setelah produk itu diterima, selain kerugian-kerugian yang disebabkan fungsi instrinsik produk.

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

Agar penelitian ini mengandung unsur ilmiah yang akan dikemukan dengan beberapa konsep teori relevan, sebagai landasan kerangka berfikir untuk menelaah fenomena-fenomena dalam penelitian ini. Maka dapat dikemukakan beberapa teori menurut para ahli sebagai berikut:

Harbani Pasolong (2014: 134) mengatakan bahwa pengukuran kualitas internal memang penting. Tetapi semua itu tidak ada artinya jika pelanggan tidak puas dengan yang diberikan. Untuk membuat pengukuran kualitas lebih berarti dan sesuai "tanyakan" kepada pelanggan apa yang mereka inginkan, yang bisa memuaskan mereka.

Dwiyanto (2002: 10) mengatakan bahwa salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah dengan menyangkut tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan organisasinya. Selanjutnya dwiyanto mengatakan pelayanan adalah sebagai suatu sistem aktifitas kerja sama dua orang atau lebih dari suatu yang tidak berwujud dan tidak pandang bulu yang sebagian besar termasuk kedalam aktifitas pemerintah.

Sedangkan menurut Sinambela dalam Harbani Pasalong (2014: 133) mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari:

a. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat bertanggung jawab sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

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.

c. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas

d. Partisipasi, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat

e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khusus suku, ras, agama, golongan, status sosial

f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Zeithami-Parasuraman-Berry dalam Harbani Pasolong (2014: 135) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen sebagai berikut:

1) Tangibles, kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi

2) Reliability, kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang percaya

3) Responsive, kesangguapan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggapan terhadap keinginan konsumen

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) Assurance, kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen

5) Empathy, sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen

F. Evaluasi Kebijakan

Ealuasi menjadi hal yang penting untuk dilakukan karena tidak semua program kebijakan publik dapat meraih hasil yang diinginkan. Perlu dilakukanya evaluasi untuk mengetahui hasil dari suatu program kebijakan. Adanya kebijakan publik yang tidak bisa menghasilkan pengaruh yang positif bagi masyarakat menyebabkan perlunya dilakukan evaluasi guna mencapai tujuan atau maksud yang telah ditetapkan. Dengan demikian, evaluais kebijakan ditujukan untuk melihat sebab-sebab dari kegagalan suatu kebijakanyang dilaksanakan atau untuk menetahui apakah kebijakan publik yang telah dilaksanakan tersebut sudajh bisa meraih hasil yang diinginkan.

Evaluasi sebagai sebuah proses menentukan hasil yang telah dicapai beberapa kegiatan yang direncanakan untuk mendukung tercapainya tujuan. Evaluasi adalah proses yang menentukan sampai sejauh mana tujuan dalam setiap program dapat tercapai (Farida Yusuf Taibnafis, 2000 : 2).

Definisi lain dari evaluasi adalah kegiatan mencari sesuatu yang berharga tentang sesuatu yang berharga tentang sesuatu, dalam mencari sesuatu tersebut, juga termasuk mencari informasi yang bermanfaat dalam

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

menilai keberadaan suatu program, produksi, produser, serta alternatif strategi yang diajukan untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan (Suharsimi Arikunto, 1998 : 1).

Evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan. Ketika hasil kebijakan pada kenyataanya mempunyai nilai, hal ini karena hasil tersebut memberi sumbangan pada tujuan atau sasaran. Dalam hal ini, dapat dikatakan bahwa kebijakan atau program telah mencapai tingkat kinerja yang bermakna yang berarti bahwa masalah-masalah kebijaka dibuat jelas atau diatas (William N. Dunn 2003 : 608).

Evaluasi kebijakan, pada prinsipnya digunakan untuk mengevaluasi empat aspek dalam proses kebijakan publik, yaitu: proses pembuatan kebijakan, proses implementasi, konsekuensi kebijakan, evektifitas dampak kebijakan (Samodra Wibawa, 1994 : 35)

G. Kepuasan masyarakat

1. Pengertian kepuasan

Kepuasan merupakan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan apabila kinerja dibawah harapan, maka masyarakat akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. Harapan masyarakat dapat dibentuk oleh masyarakat masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasor dan saingannya. Masyarakat yang puas akan setia

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

lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberikan komentar yang baik tentang organisasi publik.

Menurut Supranto (1997: 23), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan.

Menurut lupiyoadi (2006: 155), faktor utama penentu kepuasaan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Apabila ditinjau dari jauh, pencapaian kepuasaan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

a. Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pihak masyarakat
b. Organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan
c. Memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem sarana dan kritik
d. Mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat berdasarkan beberapa pengertian di atas maka terdapat kesamaan definisi mengenai kepuasan, yaitu yang menyangkut komponen kepuasan (harapan dan kinerja hasil yang dirasakan). Umumnya harapan merupakan perkiraan atau

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.

keyakinan masyarakat tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang dan jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli dan untuk menciptakan kepuasan masyarakat.

H. Puskesmas dan Pelayanan Kesehatan

1. Pengertian Puskesmas

Pusat kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan yang menjadi andalan atau tolak ukur dari pembangunan kesehatan, sarana peran serta masyarakat, dan pusat pelayanan pertama yang menyeluruh dari suatu wilayah.

Muninjaya dalam Dedi Alamsyah (2012: 43) Puskesmas adalah teknis pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pembangunan kesehatan disitu atau sebagian wilayah kecamatan yang mempunyai fungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan masyarakat, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama dalam rangka pencapaian keberhasilan fungsi puskesmas sebagai ujung tombak pembangunan bidang kesehatan.

Sedangkan menurut Notoatmodjo dalam Dedi Alamsyah (2012: 43-44) fungsi puskesmas dalam melaksanakan dapat mewujudkan empat misi pembangunan kesehatan yaitu menggerakkan pembangunan kecamatan yang berwawasan pembangunan, mendorong kemandirian

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

masyarakat dan keluarga untuk hidup sehat, memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata, dan terjangkau serta memelihara dan meningkatkan kesehatan individu, kelompok dan masyarakat serta lingkungan.

Agar dapat memberikan kontribusi dan distribusi terhadap masyarakat dalam pelayanan kesehatan secara menyeluruh diwilayah dikerjanya, puskesmas memiliki atau menjalankan beberapa program pokok yang meliputi sebagai berikut:

a. Kesehatan ibu dan anak (KIA)
b. Keluarga berencana (KB)
c. Usaha perbaikan gigi
d. Kesehatan lingkungan
e. Pencegahan dan pemberantasan penyakit menular (P2PM)
f. Pengobatan termasuk pelayanan darurat karena kecelakaan
g. Penyuluhan kesehatan masyarakat (Promkes)
h. Kesehatan sekolah
i. Kesehatan jiwa
j. Laboratorium sederhana
k. Pencatatan pelaporan dalam rangka sistem imunasi kesehatan
l. Kesehatan olahraga
m. Kesehatan usia lanjut
n. Kesehatan gigi dan mulut
o. Pembinaan pengobatan tradisional

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.

p. Perawat kesehatan masyarakat

Berdasarkan enam belas (16) program puskesmas yang disebut diatas dibedakan menjadi dua yaitu program kesehatan dasar pengembangan.

Program kesehatan dasar ada enam atau yang dikenal The Six Basic yang terdiri dari promosi kesehatan, kesehatan lingkungan, kesehatan ibu dan anak termasuk keluarga berencana, perbaikan gizi, pemberantasan penyakit menular dan pengobatan dasar.

Program kesehatan pengembangan yang dimaksud di sini adalah program lain yang sesuai kondisi, masalah, dan kemampuan puskesmas setempat. Misalnya adalah berupa puskesmas yang letaknya perkotaan, puskesmas daerah wisata, puskesmas daerah industry dan puskesmas daerah terpencil.

Fungsi rumah sakit atau puskesmas mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan ataupun tujuan yang telah ditetapkan oleh pemilik rumah sakit atau puskesmas tersebut. Yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Definisi rumah sakit menurut *American Hospital Assicion* menyebutkan tiga belas (13) ciri kegiatan institusi rumah sakit. Dalam buku *Doctor in Hospital, Milton Rocmer dan Friedman* mengatakan bahwa rumah sakit atau puskesmas setidaknya mempunyai lima fungsi yaitu:

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) Harus ada pelayanan rawat inap dengan memfasilitasi diagnostik dan terapinya

b) Harus memiliki rawat jalan

c) Rumah sakit atau puskesmas juga punya tugas melakukan pendidikan dan latihan

d) Rumah sakit dan juga puskesmas perlu melakukan penelitian dibidang kedokteran dan kesehatan

e) Rumah sakit atau puskesmas mempunyai tanggung jawabuntuk program pencegahan penyakit dan penyuluhan bagi populasi sekitarnya

I. Tujuan, Tugas dan fungsi puskesmas

Tujuan pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas adalah dukungan tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional yakni meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal diwilayah kerja puskesmas agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dalam rangka mewujudkan indonesia sehat.

Puskesmas mempunyai tugas melakukan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan diwilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat. Adapun dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, puskesmas menyelenggarakan fungsi:

1. Penyelenggaraan UKM tingkat utama diwilayah kerjanya

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

Pelayanan kesehatan masyarakat adalah pelayanan yang bersifat publik dengan tujuan utama memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit tanpa mengabaikan penyembuhan penyakit dan memuihkan kesehatan. Pelayanan kesehatan masyarakt tersebut antara lain adalah promosi kesehatan, pemberantasan penyakit, penyehatan lingkungan, perbaikan gizi, peningkatan kesehatan keluarga, keluarga berencana, kesehtan jiwa masyarakat serta berbagai program kesehatan masyarakat lainnya.

2. Penyelenggaraan UKP tingkat pertama diwilayah kerjanya

Pelayanan kesehatan perorangan adalah pelayanan yang bersifat pribadi dengan tujuan utama menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan perorangan, tanpa mengabaikan perorangan tersebut adalah rawat jalan dan untuk puskesmas tertentu ditambahkan rawat inap.

J. Pelayanan kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan masyarakat.

Dedi Alamsyah (2011: 34) manajemen kesehatan adalah penerapan manajemen umum dalam system pelayanan kesehatan

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.

masyarakat sehingga yang menjadi objek atau sasaran manajemen adalah system pelayanan kesehatan masyarakat.

Dedi Alamsyah (2011: 34) kesehatan adalah kesehatan individu maupun sebagai kesehatan masyarakat, merupakan interaksi harmonis anatara beberapa faktor, yaitu lingkungan, gaya hidup/perilaku, keturunan, dan pelayanan kesehatan masyarakat.

Vinni Helvionita (2016: 35-37) syarat pelayanan kesehatan yang baik setidak-tidaknya dapat dibedakan tiga belas (13) macam, sebagai berikut:

1. Tersedia (*Available)*, yaitu semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan, serta keberadaannya dalam masyarakat adalah pada setiap saat yang dibutuhkan
2. Menyeluruh (*Comprehensive)*, yaitu pelayanan kesehatan tidak hanya terfokus pada penyembuhan penyakit (*Curative)* dan pemulihan kesehatan (*rehabilitative*) tetapi secara kebersamaan turut penyelenggaraan pelayanan kesehatan lainnya seperti promosi kesehatan (*promotive*) dan pencegahan penyakit dan kecatatan (*preventive*)
3. Terpadu (*Integrated*), yaitu suatu cara dalam pelayanan kesehatan untuk meningkatkan performasi secara terus menerus pada setiap proses kinerja didalam suatu organisasi, dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia.

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. Berkesinambungan (*Continue*), yaitu dalam pelayanan kesehatan pasien harus dapat dilayani sesuai dengan kebutuhannya, termasuk rujukan jika diperlukan tanpa mengulangi prosedur diagnosis dan terapi yang tidak perlu, pasien juga harus selalu mempunyai akses ke layanan kesehatan yang dibutuhkan
5. Adil atau merata (Equity), yaitu dalam pelayanan kesehatan mendapatkan perlakuan yang sama tanpa ada perbedaan. Sehingga penerima layanan kesehatan merasa tidak dibedakan dalam hal waktu tepat dan pelayanan berdasarkan status sosial masyarakat
6. Mandiri (*Sustainable*), yaitu sikap yang memungkinkan dalam pelayanan kesehatan untuk bertindak atas dorongan sendiri dan kemampuan yang dimiliki, sesuai dengan hak dan kewajibannya dalam melaksanakan tugas dan fungsinya di dalam suatu instansi atau organisasi tertentu.
7. Wajar (*Appropriate*), syarat yang lain harus dipenuhi untuk menimbulkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan adalah kewajaran pelayanan kesehatan sama halnya dengan ketersediaan, yang meningkatkan aspek kepuasan dengan mutu, maka suatu pelayanan kesehatan disebut bermutu apabila pelayanan tersebut bersifat wajar, dalam arti dapat mengatasi masalah kesehatan yang dihadapi
8. Dapat diterima (*Accessible*), yaitu pelyanan kesehatan itu harus dapat diterima oleh masyarakat. Artinya pelayanan kesehatan

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.

tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat

9. Dapat dicapai (Accessible), pelayanan kesehatan itu harus dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, organisasi, dan bahasa
10. Dapat dijangkau (*Affrodable*), yaitu pelayanan kesehatan tersebut hendaknya mudah dijangkau oleh masyarakat. Keterjangkauan disini adalah dari sudut biaya
11. Efektif (*Effective*), yaitu pelayanan kesehatan harus efektif artinya harus mampu mengobati atau mengurangi keluhan yang ada, mencegah terjadinya penyakit dan berkembangnya penyakit, atau meluasnya penyakit
12. Efesien (*Efficient*), yaitu sumber daya kesehatan sangat terbatas. Oleh sebab itu efisiensi sangat penting dalam pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang efisien dapat melayani lebih banyak masyarakat atau pasien
13. Bermutu (*Quality*), yaitu menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang di satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan dipihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

K. Pelayanan dalam Pandangan Islam

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.

Dalam Al-Quran dijelaskan bagi seseorang yang bertanggungjawab atau yang memimpin suatu organisasi untuk kepentingan orang banyak hendaknya dia berbuat baik dan adil dalam memberikan pelayanan, karena setiap pemimpin nanti akan diminta pertanggung jawabannya di akhirat.

Berbuat baik kepada sesame akan menimbulkan senag dan bahagia kepada seseorang yang memerlukan pelayanan, hal ini dijelaskan dalam Al-Quran Surah An-Nahl ayat 90, yang berbunyi:

إِنَّ ٱللَّهَ يَأۡمُرُ بِٱلۡعَدۡلِ وَٱلۡإِحۡسَٰنِ وَإِيتَآيِٕ ذِي ٱلۡقُرۡبَىٰ وَيَنۡهَىٰ عَنِ ٱلۡفَحۡشَآءِ وَٱلۡمُنكَرِ وَٱلۡبَغۡيِۚ يَعِظُكُمۡ لَعَلَّكُمۡ تَذَكَّرُونَ ٩٠

Artinya: *"Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran."*

Kemudian dalam memberikan pelayanan kepada orang lain hendahnya benar-benar bersih tanpa adanya pungutan lebih dari biaya yang harus dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan yang cepat. Allah subhanallahu ta'ala benar-benar mengancam dengan siksaan yang pedih bagi orang-orang yang memanipulasi hal tersebut dikarenakan termasuk riba, sebagaimana firman Allah subhanallhu ta'ala dalam Surah Al-Mutaffifin Ayat 1-6 yang berbunyi:

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.

وَيۡلٞ لِّلۡمُطَفِّفِينَ ١ ٱلَّذِينَ إِذَا ٱكۡتَالُواْ عَلَى ٱلنَّاسِ يَسۡتَوۡفُونَ ٢ وَإِذَا كَالُوهُمۡ أَو وَّزَنُوهُمۡ
يُخۡسِرُونَ ٣ أَلَا يَظُنُّ أُوْلَٰٓئِكَ أَنَّهُم مَّبۡعُوثُونَ ٤ لِيَوۡمٍ عَظِيمٖ ٥ يَوۡمَ يَقُومُ ٱلنَّاسُ لِرَبِّ
ٱلۡعَٰلَمِينَ ٦

Artinya: *"Kecelakaan besarlah bagi orang-orang yang curang, (yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dipenuhi, dan apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi. Tidakkah orang-orang itu yakin, bahwa sesungguhnya mereka akan dibangkitkan, (yaitu) hari (ketika) manusia berdiri menghadap Tuhan semesta alam?."*

Untuk itu ditegaskan juga dalam hal pelayanan untuk kelompok pemerintah dan masyaraat hendakknya saling berlaku adil dan jujur sehingga dapat mengkondisikan terciptanya pemimpin yang selalu baik secara timbale balik untuk apat menghasilkan suatu kerjasama yang saling menguntungkan, membutuhkan dan saling memahami satu sama lainnya.

L. Penelitian Terdahulu

Fazira Iriani Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Tahun (**2011**) Judul: **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Puskesmas Gobang Teluk Kuantan**. Dari hasil penulis di lapangan bahwa kepusan pelanggan merupakan evaluasi dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*out come*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidak puasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

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.

Karena kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan espektasi mereka, perusahaan perlu mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi hal tersebut.

Nadia Azlin Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Tahun (**2012**) Judul: **Analisis Efektifitas Pelayanan Administrasi pada Rumah Sakit Umum Arifin Ahmad Provinsi Riau (Studi Kasus Rawat Inap Kelas III)**, Jenis penelitian dalam skripsi adalah deskriptif analisis dimana data deskriptif jawaban responden dan dianalisis dimana pasien yang dirawat pada ruang rawat inap Kelas III per agustus 2012 sebanyak 12145 orang.

Selviyanti Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Tahun (**2017**) Judul: **Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Lubuk Muda Kecamatan Siak Kecil Kabupaten Bengkalis**, tujuan penelitian untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan puskesmas lubuk muda. Dari hasil pengukuran setiap indikator-indikator penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan dipuskesmas Lubuk Muda dapat dikatakan kurang maksimal dengan rata-rata kualitatif 56,92% oleh sebab itu, pelayanan kesehatan lebih ditingkatkan lagi dari secara efektif dan efisien dalam memudahkan pelayanan kesehatan baik dari rawat jalan dan rawat inap.

Vinni Helvionita Tahun (**2016**) Judul: **Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Natuna**. Dalam penelitian ini menganalisiskan tentang kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD kabupaten nartuna. Penelitian ini dengan menggunakan analisis non-

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.

statistik, berdasarkan hasil observasi, wawancara dan data dokumentasi terhadap informasi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD kabupaten natuna yaitu analisis data yang terpangkal dari kenyataan-kenyataan khusus sehingga menghasilkan kesimpulan yang bersifat umum. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh RSUD kabupaten natuna teknik penunjukkan informasi adalah dengan menggunakan teknik *snowball sampling*.

M. Definisi Konsep

Konsep merupakan suatu hal abstrak yang dibentuk dengan menggeneralisasikan hal-hal khusus dan digeneralisasikan sebagai suatu volume. Dalam hal ini untuk memberikan batasan yang lebih jelas dari masing-masing konsep yang akan diteliti. Adapun defenisi yang diajukan sehubungan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik. (Harbani Pasolong, 2014: 128)
2. Kualias pelayanan adalah dengan menyangkut tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan organisasinya. Selanjutnya dwiyanto mengatakan pelayanan adalah sebagai suatu sistem aktifitas kerja sama dua orang atau lebih dari suatu yang tidak terwujud dan tidak pandang

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

bulu yang sebagian besar termasuk kedalam aktifitas pemerintah. (Dwiyanto, 2002: 10)

3. Standar pelayanan adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang
4. Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan yang menjadi andalan atau tolak ukur dari pembangunan kesehatan, sarana peran serta masyarakat, dan pusat pelayanan pertama yang menyeluruh dari suatu wilayah.

N. Konsep Operasional

Defenisi Konsep merupakan defenisi yang menyatakan seperangkat petunjuk atau criteria atau operasi yang lengkap tentang yang harus diamati dan bagaimana mengamatinya denga memiliki rujukan-rujukan empiris (artinya, kita harus bias menghitung, mengukur atau dengan cara yang lain, dapat mengumpulkan informasi melalui penalaran kita). Karna itu, suatu defenisi operasional diciptakan atau dibuat ketika ia menggunakan satu kuesionar, instrument, atau skala untuk mendefenisikan satu konsep.(Urber Silalahi, 2010:120).

Dalam melakukan penelitian maka penulis menyusun konsep operasioanal dalam penelitian pada Tabel 2.1:

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.

Tabel 2.1 Pendeskripsian Konsep Operasional

VARIABLE	INDIKATOR	SUB INDIKATOR
Kualitas pelayanan **zeithami-Parasurman Beryy Dalam Harbani Pasalong (2014:135)**	1. Tangibles	a. Komputerisasi administrasi b. Ruang tunggu c. Tempat informasi
	2. Reability	a. Memberikan kemampuan dan keandalan pelayanan yang terpercaya
	3. Responsive	a. Kesanggupan untuk membantu pelayanan secara cepat dan tepat b. Tanggapan terhadap keinginan kepada konsumen
	4. Assurance	a. Bersikap sopan, ramah dalam memberikn pelayanan b. Meyakinkan kepercayaan konsumen
	5. Empathy	a. Memberikan pelayanan tidak membeda-bedakan status b. Sikap tegas penuh perhatian

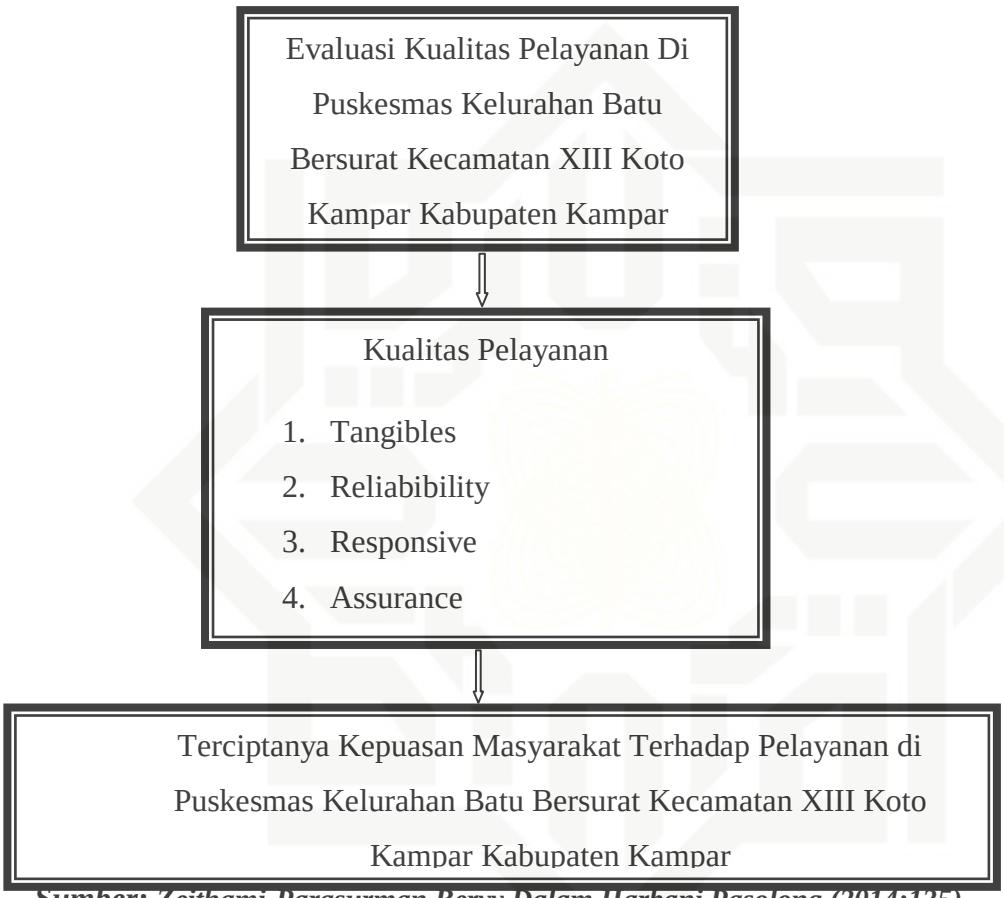
***Sumber:** Zeithami-Parasurman Beryy Dalam Harbani Pasolong (2014:135)*

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

O. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan tinjauan pustaka yang diuraikan, maka kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



Sumber: Zeithami-Parasurman Beryy Dalam Harbani Pasolong (2014:135)

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