

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan salah satu hak asasi manusia dan salah satu unsure kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia Sebagaimana yang dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945. Sehingga setiap masyarakat berhak memperoleh pelayanan kesehatan secara adil, merata dan bermutu yang menjangkau seluruh masyarakat indonesia. **(Depkes. RI. 2004)**

Dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007, dikatakan bahwa asaran Pembangunan Kesejahteraan Rakyat bidang Kesehatan sebagai berikut: a) Meningkatnya Umur Harapan Hidup (UHH); b) Menurunnya AKI per 100.000 kelahiran hidup; c) Menurunnya AKB per 1000 kelahiran hidup; d)Menurunnya prevalensi kekurangan gizi (gizi kurang dan gizi buruk) pada anak balita.

Kebijakan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Bidang Kesehatan periode 2010-2014 diarahkan pada tersedianya akses kesehatan dasar yang murah dan terjangkau terutama pada kelompok menengah ke bawah guna mendukung pencapaian MDGs pada tahun 2015 dengan sasaran pembangunan kesehatan yang ditekankan pada peningkatan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, antara lain ditandai dengan meningkatnya umur harapan hidup, menurunnya angka kematian bayi dan kematian ibu melahirkan.

Pembangunan kesehatan merupakan bagian integral dari pembangunan nasional. Tujuan pembangunan kesehatan adalah meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

kesehatan masyarakat yang optimal. Mengingat kesehatan adalah investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi serta memiliki mutu dan daya saing yang baik. Untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan nasional, diselenggarakan berbagai upaya kesehatan secara menyeluruh, berjenjang, dan terpadu, baik pelayanan kesehatan primer maupun sekunder. Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan primer merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan primer, peran Puskesmas lebih besar pada upaya promotif dan preventif tanpa meninggalkan upaya pelayanan kuratif & rehabilitatif. **(Pedoman Pelaksanaan Penilaian Puskesmas Berprestasi Tahun 2014).**

Pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dengan mendirikan Rumah Sakit dan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) di seluruh wilayah Indonesia. Berdasarkan pada kemampuan penyelenggaraan, maka puskesmas dikategorikan menjadi: Puskesmas non rawat inap sebagaimana dimaksud pada adalah Puskesmas yang tidak menyelenggarakan pelayanan rawat inap, kecuali pertolongan persalinan normal. Dan Puskesmas rawat inap adalah Puskesmas yang diberi tambahan sumber daya untuk menyelenggarakan pelayanan rawat inap, sesuai pertimbangan kebutuhan pelayanan kesehatan. **(Permenkes No. 07 Tahun 2014, Pasal 25)**

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten / kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja tertentu. Puskesmas berfungsi sebagai:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan.
2. Pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat.

Secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan), namun ada beberapa pelayanan lainnya seperti pembuatan surat keterangan berbadan sehat, pembayaran, surat rujukan serta surat lainnya. Adapun tujuan pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas adalah untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu.

Dalam melaksanakan tugasnya, puskesmas memiliki tugas untuk melayani Upaya kesehatan masyarakat esensial dalam beberapa hal, yaitu: a) pelayanan promosi kesehatan; b) pelayanan kesehatan lingkungan; c) pelayanan kesehatan ibu, anak, dan keluarga berencana; d) pelayanan gizi; dan e) pelayanan pencegahan dan pengendalian penyakit. Sedangkan untuk Upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dilaksanakan dalam bentuk: a) rawat jalan; b) pelayanan gawat darurat; c) pelayanan satu hari (*one day care*); d) *home care*; dan/atau; e) rawat inap berdasarkan pertimbangan kebutuhan pelayanan kesehatan. **(Permenkes No. 07 Tahun 2014, Pasal 36-37)**

Kabupaten Kampar merupakan salah satu daerah yang berkedudukan di Provinsi Riau. Dalam bidang kesehatan, maka pemerintah Kabupaten Kampar memiliki misi untuk: Mengefektifkan dan mengoptimalkan kualitas pendidikan dan kesehatan masyarakat kabupaten Kampar. maka sudah seharusnya Pemerintah Kabupaten Kampar mampu untuk meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan menjangkau seluruh daerah. Oleh karena itu

Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

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

Pemerintah Kabupaten Kampar telah mendirikan beberapa unit Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) yang ada di Kabupaten Kampar. Berikut ini adalah data jumlah Puskesmas Di Kabupaten Kampar:

Tabel 1.1: Data Jumlah Puskesmas Di Kabupaten Kampar

No	Kecamatan	Rumah Sakit	Poliklinik	Puskesmas	Puskesmasling
1	Kampar Kiri	-	2	2	3
2	Kampar Kiri Hulu	-	-	1	1
3	Kampar Kiri Hilir	-	-	1	1
4	Kampar Kiri Tengah	-	1	1	1
5	Gunung Sahilan	-	4	3	3
6	XIII Koto Kampar	-	2	3	4
7	Koto Kampar Hulu	-	5	2	1
8	Kuok	-	-	1	-
9	Salo	-	4	2	2
10	Tapung	-	3	2	2
11	Tapung Hulu	-	1	1	1
12	Tapung Hilir	-	2	2	2
13	Bangkinang	1	-	-	-
14	Bangkinang Seberang	-	2	1	1
15	Kampar	-	-	1	1
16	Kampar Timur	-	4	1	1
17	Rumbio Jaya	-	2	1	-
18	Kampar Utara	-	-	1	-
19	Tambang	-	4	2	1
20	Siak Hulu	-	2	1	1
21	Perhentian Raja	-	1	1	-
Jumlah		1	39	30	26

Sumber: Bada Pusat Statistik Kabupaten Kampar, 2016

Dengan terbatasnya jumlah Puskesmas yang ada di setiap kecamatan, maka tentu saja menjadikan tugas dari Puskesmas untuk melayani masyarakat harus benar-benar diperhatikan. Selama ini, pandangan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas, dipandang kurang baik oleh masyarakat. Seperti Ruang tunggu yang masih kurang, kesediaan dokter, dan lain sebagainya.

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.

Oleh karena itu, untuk memebuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatan, telah banyak berdiri klinik-klinik umum. Sehingga Puskesmas menjadi memiliki pesaing dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dapat dilakukan dari berbagai aspek pelayanan, seperti peningkatan kualitas fasilitas kesehatan, peningkatan profesionalismee sumber daya manusia dan meningkatkan kualitas manajemen rumah sakit. Pelayanan yang berkualitas harus dengan melakukan pengukuran secara terus menerus. Agar diketahui kelemahan dan kekurangan dari jasa pelayanan yang diberikan, dan dibuat tindak lanjut sesuai dengan prioritas permasalahan.

Kecamatan Kampar merupakan salah satu kecamatan yang memiliki jumlah penduduk yang terbanyak, di Kabupaten Kampar, yaitu sebanyak 48,793 orang. Namun hal ini tidak diiringi dengan penambahan jumlah Puskesmas yang hanya ada 1 unit, dan 1 puskesmas keliling. Sehingga pelayanan terhadap masyarakat menjadi tidak prima.

Selama ini, pandangan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas, dipandang kurang baik oleh masyarakat. Seperti Ruang tunggu yang masih kurang, kesediaan dokter, dan lain sebagainya. Selama ini pelayanan yang maksimal kepada masyarakat hanyalah sebatas selogan saja, pelayanan di Puskesmas masih belum bisa maksimal, seperti jumlah tenaga medis yang masih kurang, jumlah fasilitas yang belum lengkap, dan juga ruang tunggu yang ada tidak memadai untuk menampung pasien yang datang ke Puskesmas, sehingga memberikan citra bahwa puskesmas itu pelayanannya kurang baik, dan hanya untuk masyarakat kelas bawah. Sehingga masyarakat merasa enggan untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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.

berobat ke Puskesmas. Adapun jumlah kunjungan masyarakat ke puskesmas yang ada di Kecamatan Kampar dalam tahun 2015 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2: Jumlah Kunjungan Pasien Di Puskesmas Kecamatan Kampar 2010-2015

No.	Tahun	Jumlah Kunjungan (Triwulan)				Total Kunjungan	Rata-rata perbulan
		I	II	III	IV		
1	2010	9853	10120	11424	13309	44706	11176.5
2	2011	8729	7786	8138	9451	34104	8526
3	2012	7899	8370	7915	9018	33202	8300.5
4	2013	8465	9562	9351	8946	36324	9081
5	2014	9475	9745	8895	7849	35964	8991
6	2015	10153	9351	10745	9351	39600	9900

Sumber: Puskesmas Kecamatan Kampar, 2016

Melihat banyaknya jumlah masyarakat yang berobat ke Puskesmas, maka sudah seharusnya pemerintah Kabupaten Kampar (Puskesmas Kampar) agar mampu untuk memberikan pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Dengan banyaknya masyarakat yang berkunjung ke puskesmas untuk berobat, menjadikan pelayanan yang dilakukan oleh puskesmas tersebut menjadi tidak maksimal, seperti lamanya pengurusan administrasi, lamanya waktu tunggu berobat, waktu tunggu di apotek, dan lain-lain.

Oleh karena itu, untuk memebuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatan, telah banyak berdiri klinik-klinik umum. Sehingga Puskesmas menjadi memiliki pesaing dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dapat dilakukan dari berbagai aspek pelayanan, seperti peningkatan kualitas fasilitas kesehatan, peningkatan profesionalismee sumber daya manusia dan meningkatkan kualitas manajemen Puskesmas. Pelayanan yang berkualitas harus dengan melakukan pengukuran secara terus

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

menerus. Agar diketahui kelemahan dan kekurangan dari jasa pelayanan yang diberikan, dan dibuat tindak lanjut sesuai dengan prioritas permasalahan.

Indikasi kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas dapat tercermin dari persepsi pasien atas pelayanan kesehatan yang telah diterimanya. Persepsi pasien atau pelanggan tentang kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa atau pelayanan (Tjiptono, 2014, 265).

Hal ini sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh (Edvardsson et al,1994), yang menyatakan bahwa kualitas lebih menekankan aspek kepuasan pelanggan dan pendapatan, dengan fokus utamanya adalah customer utility. Kualitas Berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan pelanggan, yang pada akhirnya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. (Tjiptono, 2011, 171)

Namun selama ini, masyarakat kurang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas, seperti masih kurangnya tenaga dokter. Tenaga dokter yang ditempatkan pada puskesmas terkadang tidak sebanding dengan jumlah masyarakat yang ingin berobat pada puskesmas, sehingga masyarakat harus menunggu lama. Selain itu tidak adanya dokter spesialis, sehingga apabila ada pasien yang membutuhkan penanganan khusus harus dirujuk ke rumah sakit.

Selain masalah dokter, pada puskesmas di Kecamatan Kampar ini juga tidak dilengkapi dengan berbagai fasilitas kesehatan yang memadai, seperti terkadang alat untuk operasi ringan tidak lengkap. Fasilitas penunjang lainnya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

juga kurang memadai, seperti ruang tunggu yang tidak ada pendingin udara, tempat duduk yang tidak mencukupi, dan tidak adanya fasilitas untuk orang berkebutuhan khusus. Dalam masalah obat-obatan, terkadang obat yang direkomendasikan oleh dokter tidak tersedia di apotek puskesmas, sehingga masyarakat harus mencari obat tersebut ke apotek atau toko obat di luar puskesmas.

Dalam rangka pelayanan yang dilakukan oleh pegawai puskesmas, juga terdapat berbagai masalah, seperti pegawai yang terkadang acuh terhadap pasien yang datang, sehingga kalau ada pasien yang membutuhkan informasi akan merasa kesulitan. Selain itu pelayanan yang diberikan oleh pegawai puskesmas juga kurang ramah, dan sebagian pegawai tidak memakai seragam yang telah ditetapkan. Berdasarkan pada hal tersebut, maka dapat dilihat beberapa fenomena pelayanan yang ada pada puskesmas di Kecamatan Kampar, sehingga menarik untuk dilakukan penelitian, diantaranya yaitu:

1. Kurangnya tenaga dokter, dan tidak adanya dokter spesialis; adapun jumlah tenaga medis yang ada pada Puskesmas Kec. Kampar adalah sebagai berikut:

No	Tenaga Medis	2013	2014	2015	2016
1	Dokter Umum	5	5	4	4
2	Dokter Gigi	1	1	1	1
3	Perawat	7	9	8	7
4	Apoteker	2	2	2	2
5	Administrasi	2	2	2	2
Jumlah		20	21	17	16

2. Kurangnya sarana dan prasarana penunjang pelayanan di puskesmas Kecamatan Kampar. Sarana dan prasarana dalam penunjang pelayanan ini adalah seperti:

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. Masih belum tersedianya peralatan medis yang dibutuhkan untuk melayani setiap pasien yang berkunjung ke puskesmas, seperti tabung oksigen yang sering kosong, tidak tersedianya peralatan operasi kecil, dan lain-lainnya.
- b. Ketersediaan ruang tunggu ruang tunggu yang tidak dilengkapi dengan pendingin udara, tempat duduk, sarana informasi, dan sarana hiburan. Pada puskesmas Kec. Kampar masih belum dilengkapi dengan ruang tunggu yang memadai, keluarga pasien dan pasien yang ingin berobat hanya disediakan ruang tunggu diantara lorong-lorong, dan juga tidak dilengkapi dengan pendingin udara, serta sarana hiburan dan informasi yang memadai. Selain itu tempat duduk yang tersedia sangat terbatas, sehingga banyak dari pasien yang ingin berobat terpaksa harus berdiri, atau duduk di lantai.
- c. Kurangnya keramahan dan kepedulian dari pegawai puskesmas, dan masih ada pegawai puskesmas yang menggunakan seragam yang tidak rapi. Banyak dijumpai petugas puskesmas yang enggan untuk menyapa masyarakat, dan sering mengabaikan masyarakat yang bertanya kepada mereka. Selain itu juga masih dijumpai adanya petugas puskesmas yang tidak menggunakan seragam sesuai yang telah ditetapkan oleh puskesmas.

Dengan melihat pentingnya menjaga dimensi kualitas pelayanan tersebut, dan berdasarkan pada masalah-masalah pelayanan yang ada pada puskesmas. Maka penelitian ini berjudul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Di Kecamatan Kampar.**

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.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada pemaparan latar belakang dan pendapat para ahli di atas, maka dapat dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah bukti fisik berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas di Kecamatan Kampar?
2. Apakah Reliabilitas berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas di Kecamatan Kampar?
3. Apakah Daya tanggap berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas di Kecamatan Kampar?
4. Apakah Jaminan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas di Kecamatan Kampar?
5. Apakah Empaty berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas di Kecamatan Kampar?
6. Apakah bukti fisik, Reliabilitas, Daya tanggap, Jaminan, Empaty berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas di Kecamatan Kampar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik secara parsial terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas di Kecamatan Kampar.
2. Untuk mengetahui pengaruh Reliabilitas secara parsial terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas di Kecamatan Kampar.

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.

3. Untuk mengetahui pengaruh Daya tanggap secara parsial terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas di Kecamatan Kampar.
4. Untuk mengetahui pengaruh Jaminan secara parsial terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas di Kecamatan Kampar.
5. Untuk mengetahui pengaruh Empaty secara parsial terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas di Kecamatan Kampar.
6. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik, Reliabilitas, Daya tanggap, Jaminan, Empaty secara simultan terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas di Kecamatan Kampar.

1.4 Manfaat Penelitian

Setelah merumuskan permasalahan dan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Puskesmas

Melalui penelitian ini, diharapkan puskesmas lebih memahami dan mendapatkan informasi tentang pengaruh Dimensi Pelayanan dalam Membentuk Kepuasan masyarakat yang menjadi pasien Pada Puskesmas di Kecamatan Kampar.

2. Bagi Akadmik

Manfaat yang diharapkan bagi akademik adalah memberikan wawasan baru terhadap dunia pendidikan, untuk melalukan penelitian, dengan bertujuan untuk memahami dan mendapatkan informasi tentang pengaruh dimensi pelayanan dalam membentuk kepuasan pasien pada Puskesmas di Kecamatan Kampar.

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.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Bagi penelitian selanjutnya, penelitian ini diharapkan bisa memberikan gambaran dan menjadi rujukan bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti permasalahan pengaruh Dimensi Pelayanan dalam Membentuk Kepuasan Pada Puskesmas di Kecamatan Kampar.

1.5 Sistematika Penulisan

Sebagai kerangka acuan untuk memberikan kemudahan dalam penyusunan dan pembahasan skripsi ini, maka penulis membaginya dalam enam bab. Adapun pokok-pokok yang di bahas pada masing-masing bab dapat di tentukan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis akan membahas dan menguraikan empat sub bab yaitu tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini penulis akan menguraikan beberapa teori-teori yang mendasari penulisan skripsi ini berisikan tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Sedangkan pada bagian akhir dikemukakan hasil penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran, konsep operasional variabel, dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini di uraikan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel analisis data.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Bab ini berisikan penjelasan mengenai sejarah singkat Kabupaten Kampar, sejarah singkat puskesmas Kampar, dan struktur organisasi serta Puskesmas Kecamatan Kampar.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PENAMBAHAN

Dalam bab ini berisi penjelasan mengenai karakteristik responden, tanggapan responden terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan, hasil penelitian dan pembahasan tentang factor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Merupakan bab terakhir yang berisikan kesimpulan dari permasalahan yang telah dikemukakan dan saran-saran yang dapat diberikan dengan masalah yang diteliti.