

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.

## ABSTRAK

### **Desi Asrianti, (2017): Implementasi Tugas Pegawai Negeri Sipil (PNS) Menurut Standart Pelayanan Publik di Puskesmas Sidomulyo Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.**

Sebagaimana diketahui bahwa puskesmas merupakan tempat untuk memberikan pelayanan kepada pasien atau masyarakat yang membutuhkannya. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan dapat berupa pelayanan pengobatan, upaya pencegahan, peningkatan kesehatan, dan pemulihan kesehatan.

Berkenaan dengan pelayanan kesehatan tersebut memang tidak semuanya dapat terlaksana dengan baik, karena berbagai kendala dapat saja terjadi dalam memberikan pelayanan kepada pasien, sehingga ada di antara masyarakat yang masih mengeluh akan pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Sidomulyo.

Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi tugas Pegawai Negeri Sipil (PNS) berdasarkan Standart Pelayanan Publik di Puskesmas Sidomulyo Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru, serta apakah faktor yang menjadi penghambat implementasi tugas Pegawai Negeri Sipil (PNS) berdasarkan standart pelayanan publik di Puskesmas Sidomulyo Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum sosiologis bersifat empiris. Sedangkan dilihat dari sifatnya, maka penelitian ini bersifat

Dari hasil penelitian dapat diketahui, bahwa implementasi tugas Pegawai Negeri Sipil berdasarkan standart pelayanan publik di Puskesmas Sidomulyo, antara lain dilihat dari pelaksanaan tugas pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat atau pasien, ternyata belum dapat dilaksanakan secara maksimal karena ada di antara pegawai tersebut yang melalaikan tugasnya. Demikian juga halnya dilihat dari pelayanan publik yang profesional juga belum terlaksana dengan baik, karena masih ada pasien yang mengeluh terhadap lambatnya pelayanan, serta pelayanan rawat jalan terhadap pasien juga belum dapat dilaksanakan dengan baik, karena pasien masih mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas.

Sedangkan faktor penghambat dalam melaksanakan tugas bagi pegawai ASN di Puskesmas Sidomulyo berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014, antara lain adalah kekurangan sarana atau peralatan kesehatan sehingga kesulitan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien. Demikian juga halnya dengan kekurangan tenaga medis atau kekurangan sumber daya manusia yang memang dibutuhkan pada setiap bagian untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, serta kurangnya pengertian dan pemahaman dari pasien terhadap kondisi Puskesmas Sidomulyo yang memang masih ada kekurangan, namun pasien tidak mau tau hal tersebut, yang penting mereka menuntut harus mendapatkan pelayanan yang terbaik. Hal ini menjadi faktor penghambat bagi pegawai ASN dalam melaksanakan tugasnya.