

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 II

LANDASAN TEORI

2.1 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memnuhi kebutuhan. Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi Administrasi Negara.

Menurut *American Marketing Association*, seperti yang dikutip oleh Donald (dalam Hardiansyah, 2011:10) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakikatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Artinya, pelayanan yang dimaksud disini adalah berupa kegiatan dalam memberikan pemanfaatan suatu produk yang diberikan namun bukan dalam bentuk yang terlihat ataupun yang biasa disebut barang, tetapi makna pelayanan disini adalah produk yang diberikan atau ditawarkan merupakan jasa, dan jasa itu hanya dapat dirasakan dan dialami oleh penerima pelayanan. Sejalan dengan yang dikatakan oleh Sinambela (dalam Harbani Pasolong,2013:28) bahwa pelayanan publik 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 terikat pada suatu produk secara fisik.



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.

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolog 2013:128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan, Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolog 2013:128).

Menurut pasal 1 ayat 1 Undang-Undang nomor 25 tahun 2009, pelayanan public adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan public, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan public. Lembaga independen disini yang dimaksud merupakan seperti BUMN dan BUMD yang dibuat oleh pemerintah yang juga diberdayakan untuk pemenuhan akan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 (Harduansyah, 2011:11), pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik daerah dalam



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.

bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan eraturan perundang-undangan. Sehingga, pelayanan publik berdasarkan definisi-definisi di atas, merupakan bentuk dan tanggungjawab pemerintah kepada masyarakat dengan memberikan pemenuhan kebutuhan, baik berupa barang maupun jasa dan diberikan oleh pemerintah secara langsung maupun kerjasamanya dengan pihak swasta dan masyarakat lainnya.

Unsur pelayanan merupakan hal yang paling penting dilakukan perusahaan kepada konsumen agar tetap loyal menggunakan produk barang dan jasa perusahaan. Pelayanan adalah factor yang menentukan baik atau buruknya mutu sesuatu jasa. Pelayanan juga merupakan penunjang pemasaran suatu produk dan sekaligus dapat dilihat sebagai pusat keseluruhan paket produksi untuk memenuhi kebutuhan dan selera langganan dan ini akan merugikan perusahaan.

Pelayanan juga merupakan suatu kegiatan atau usaha kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pelayanan penting bagi perusahaan dalam melakukan kegiatan pemasaran karena merupakan salah satu kegiatan yang menarik perhatian dan calon konsumen dan melakukan pembelian biasanya konsumen tidak hanya melihat dari segi harga, mutu dan sebagainya tetapi konsumen akan melihat pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Menurut Albercht dan Lovelock, 1992 (dalam Sedarmayanti 2010:243) pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam



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.

pengoperasian bisnis. Selanjutnya Monir (dalam Harbani Pasolong 2013: 128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada seseorang itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut KepmenpanNo.63/KEP/M.PAN/7/2003, public adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2003 mengelompokkan tiga pelayanan dari instansi serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan yang dihasilkan, yaitu (1) Pelayanan Administratif, (2) Pelayanan Barang, (3) Pelayanan Jasa.

Jenis pelayanan administrative jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi produk lahir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi,



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.

keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akte kelahiran, dan akte kematian).

Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya dan konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu system. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunanya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih dan pelayanan telepon.

Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu system pengoperasian tertentu dan pasti.

Menurut Hardiansyah (2011:28), setiap penyelenggaran pelayanan public harus memiliki standar pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagipenerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat atau penerima layanan atas kinerja penyelenggaraan.

Standar pelayanan public menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 (dalam Hardiansyah 2011:28) sekurang-kurangnya meliputi :

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.

- a. Prosedur pelayanan;
- b. Waktu penyelesaian;
- c. Biaya pelayanan;
- d. Produk pelayanan;
- e. Sarana dan prasarana; dan
- f. Kompetensi petugas pelayanan.

Pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat). Minimal yang sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, murah, ramah).

- a. Keramahan
- b. Kredibilitas
- c. Akses
- d. Penampilan Fasilitas
- e. Kemampuan dalam menyajikan pelayanan.

Pemerintah sendiri telah berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan public dengan mengeluarkan instrument pengukuran kepuasan public atau dalam istilah baku dalam Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang tertera dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25M.PAN/2/2004 disebut indeks kepuasan masyarakat. Sendi pelayanan prima, dikembangkan menjadi 14 (empat belas) unsur yang relevan, valid, dan realibel, sebagai unsur yang minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

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. Prosedur pelayanan: kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Prasyarat pelayanan: prasyarat teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan;
3. Kejelasan petugas pelayanan: keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan: kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan: kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan: tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan: target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan: pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas: sikap dan prilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan: keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;

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.

11. Kepastian biaya pelayanan: kesesuaian antara biaya yang dibayarkan kepada biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan: pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan: kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan; dan
14. Keamanan pelayanan: terjaminnya tingkat keamanan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan (Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004).

Strategi pelayanan prima yang mengacu kepuasan/keinginan pelanggan dapat ditempuh melalui :

- a. Implementasi visi dan misi pelayanan pada semua tingkat yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat (pelanggan).
- b. Hakikat pelayanan prima disepakati untuk dilaksanakan oleh semua aparatur yang memberikan pelayanan.
- c. Dalam melaksanakan pelayanan prima, didukung system dan lingkungan yang dapat memotivasi anggota organisasi untuk melaksanakan pelayanan prima.
- d. Pelaksanaan pelayanan prima aparatur pemerintah, didukung sumber daya manusia, dana dan teknologi canggih tempat guna.


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.

- e. Pelayanan prima dapat berhasil guna, apabila organisasi menerbitkan standar pelayanan prima yang didapat dijadikan pedoman dalam melayani dan panduan bagi pelanggan yang memerlukan jasa pelayanan.

Faktor pelayanan ini harus mendapatkan perhatian yang serius mengingat dengan pelayanan yang baik, cepat, tepat dan bertanggung jawab akan menimbulkan penilaian dan konsumen. Oleh sebab itu, pelayanan merupakan suatu kewajiban didalam pemasaran jasa. Dimana konsumen akan berhadapan langsung dengan pelayanan, fasilitas yang akan dinikmatinya tersebut. Pelayanan Publik sebagai focus disiplin ilmu administrasi public tetap menarik untuk dicermati karena pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada public masih dianggap “belum baik atau tidak memuaskan”. Hal ini dapat disimpulkan dari kesimpulan Agus Dwiyanto, dan kawan-kawan (dalam Harbani Pasolog 2013:130) dalam *Governance and decentralization* disingkat GDS 2002 di 20 Provinsi di Indonesia tentang kinerja pelayanan public menyebutkan “walaupun pelaksanaan otonomi daerah tidak memperburuk kualitas pelayanan publik tetapi secara umum pratik penyelenggaraan pelayanan public masih jauh dari prinsip-rinsip pemerintahan yang baik (good governance).”

Konsep pelayanan public yang diperkenalkan oleh David Osborne dan Ted Gaebler dalam bukunya “*Reinventing Government*” intinya adalah pentingnya peningkatan pelayanan public oleh birokrasi pemerintah dengan cara memberi wewenang kepada pihak swasta lebih banyak berpartisipasi sebagai pengelola pelayanan public.

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.

Kata *satisfacation* (kepuasaan) berasal dari bahasa latin *satis* (artinya baik atau memadai) dan *facio* (artinya melakukan atau membuat), sehingga secara sederhana dapat diartikan “ membuat sesuatu cukup memadai atau baik”, dalam bidang pemasaran, istilah kepuasan pelanggan atau *customer satisfaction* memiliki arti lebih kompleks.

Kepuasan adalah bentuk perasaan seseorang setelah mendapatkan pengalaman terhadap kinerja pelayanan yang telah memenuhi harapan (Gerson, 2004). Menurut Gibson (2007 : 12), kepuasan berarti terpenuhinya kebutuhan yang diperoleh dari pengalaman melakukan sesuatu atau perlakuan tertentu yang sesuai kebutuhan.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Menurut Lukman (dalam Harbani Pasolog 203:144) menyatakan bahwa kepuasan sebagaimana tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Menurut Engel (dalam Sujadi 2012:49) kepuasan pelanggan sebagai evaluasi purnabeli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidaksesuaian timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi Harapan.

Selanjutnya menurut Fornell (dalam Fandy Tjiptono 2008:169) kepuasan pelanggan adalah evaluasi purnabeli keseluruhan membandingkan persepsi terhadap kinerja produk dengan ekspektasi pra-pembelian.



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.

Kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila pegawai yang memberi pelayanan berpedoman pada visi, misi pelayanan (terpenuhinya pelayanan yang sesuai keinginan pelanggan).

Elemen pemberi kepuasan :

- a. Elemen produk
- b. Elemen pelayanan
- c. Elemen penjualan dan purna jual
- d. Elemen lokasi dan waktu

2.2 Mutu Pelayanan

Rumah sakit atau puskesmas merupakan organisasi nirlaba yaitu organisasi yang tujuannya bukanlah mencari keuntungan melainkan memberikan pelayanan sesuai dengan visi dan misi yang diembannya. Dalam suatu organisasi profit manajemen perlu melakukan upaya agar dengan biaya yang seringan mungkin didapat laba sebesar mungkin.

Pada hakekatnya rumah sakit atau puskesmas adalah salah satu jenis industry jasa, dalam hal ini industry jasa kesehatan. Oleh karena itu rumah sakit atau puskesmas harus patuh pada kaedah-kaedah bisnis dengan perang fungsi manajerialnya.

Pada umumnya jasa bernilai tinggi dalam mutu pelayanan dan kepercayaan, hal ini mengakibatkan beberapa konsekuensi, yaitu :

1. Konsumen pada umumnya lebih percaya pada kata-kata dari mulut-kemulut dari pada iklan pelayanan perusahaan atau instansi;

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.

2. Konsumen sangat tergantung pada harga, personalia dan petunjuk fisik dalam menilai mutu jasa tersebut; dan
3. Mereka akan sangat loyal kepada penyedia jasa apabila mereka merasa puas.

Berdasarkan hal diatas dikatakan bahwa mutu pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Mutu pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang mutu pelayanan memungkinkan perusahaan menjalin kerja sama dengan pelanggan.

Mutu pelayanan yang bagus juga dapat bermanfaat bagi perusahaan, karyawan dan pelanggan antara lain :

1. Bagi Perusahaan
 - a. Meningkatkan kesan professional;
 - b. Kelangsungan usaha perusahaan terjamin;
 - c. Mendorong masyarakat untuk berhubungan dengan perusahaan; dan
 - d. Meningkatkan laba perusahaan.
2. Bagi karyawan
 - a. Karyawan akan merasakan kepuasan pribadi atas segala usahanya;
 - b. Karyawan akan lebih percaya diri;
 - c. Menambah ketenagaan dalam bekerja; dan
 - d. Dapat menumpuk semangat kerja karyawan untuk meniti karier.
3. Bagi Pelanggan
 - a. Kebutuhan terpenuhi;
 - b. Dengan mendapatkan pelayanan yang baik pelanggan mereka dihargai;

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.

- c. Pelanggan merasa dipercayai sebagai mitra bisnis; dan
- d. Pelanggan merasa menemukan perusahaan yang professional.

Factor-faktor penghalang kepuasan menurut Philip Kotler (2000) adalah sebagai berikut :

- a. Tidak sesuai dengan harapan dan kenyataan yang dialami.
- b. Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan pelanggan.
- c. Prilaku dan kondisi fisik lingkungan yang tidak menunjang.
- d. Suasana dan kondisi fisik lingkungan yang tidak menunjang.
- e. Cost yang terlalu tinggi, karena jarak yang terlalu jauh, banyak waktu yang terbuang dan lain-lain.
- f. Promosi atau iklan yang terlalu berlebih-lebihan (muluk yang tidak sesuai dengan kenyataan).

2.3 Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat (Azwar, 2000). Menurut Evan (Astaqauliyah, 2008), dibandingkan dengan kebutuhan hidup manusia yang lain, kebutuhan pelayanan kesehatan mempunyai tiga ciri utama yang terjadi sekaligus dan unik yaitu: *unicertainty*, *asymetri of information* dan *externality*. Ketiga ciri utana tersebut menyebabkan pelayanan kesehatan sangat unik dibandingkan dengan produk atau jasa lainnya.

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 sebagai kebutuhan dasar masyarakat, merupakan tanggungjawab pemerintahan dalam pemenuhannya. Sejalan dengan yang diungkapkan oleh Dedi Alamsyah (2012:21) pelayanan kesehatan adalah bagian dari pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit dengan sasaran utamanya masyarakat. Karena ruang lingkup pelayanan kesehatan masyarakat menyangkut kepentingan masyarakat banyak, maka peran pemerintahan dalam pelayanan kesehatan masyarakat cukup besar.

Menurut Notoatmodjo (dalam Dedi Alamsyah 2012:21) manajemen kesehatan adalah penerapan manajemen umum dalam system pelayanan kesehatan masyarakat sehingga yang menjadi obje atau sasaran manajemen adalah system pelayanan kesehatan masyarakat.

Konsep pelayanan kesehatan dasar mencakup nilai-nilai dasar tertentu yang berlaku umum terhadap proses pengembangan secara menyeluruh, tetapi dengan penekanan penerapan dibidang kesehatan seperti berikut:

1. Kesehatan secara mendasar berhubungan dengan tersedianya dan penyebaran sumber daya, bukan hanya sumber daya kesehatan, seperti dokter, perawat, klinik, obat, melainkan juga sumber daya sosial, ekonomi yang lain pendidikan, air dan persediaan makanan.
2. Pelayanan kesehatan dasar dengan demikian memusatkan perhatian kepada adanya kepastian bahwa sumber daya kesehatan dan sumber daya sosial yang ada telah tersebar merata dengan lebih memperhatikan mereka yang paling membutuhkannya.

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.

3. Kesehatan adalah satu bagian penting dari pembangunan secara menyeluruh. Faktor yang mempengaruhi kesehatan adalah faktor sosial, budaya, dan ekonomi disamping biologi dan lingkungan.
4. Pencapaian taraf kesehatan yang lebih baik memerlukan keterlibatan yang lebih banyak dari penduduk, seperti perorangan, keluarga, dan masyarakat, dalam pengambilan tindakan demi kegiatan mereka sendiri dengan cara menerapkan perilaku sehat dan mewujudkan lingkungan yang sehat.

Menurut Schroeder (Thahjono Koentjoro 2007:25) keberadaan standar dalam pelayanan kesehatan akan memberikan manfaat, antara lain mengurangi variasi proses, merupakan persyaratan profesi, dan dasar untuk mengukur mutu. Diterapkan standar juga akan menjamin keselamatan pasien dan petugas penyedia pelayanan kesehatan (Moss dan barrach, Reasen, 2002).

Menurut Donabedian (Thahjono Koentjoro 2007:26) terdapat tiga jenis standar:

1. Standar Struktur, yaitu sumber daya manusia, uang, material, peralatan, dan mesin.
2. Standar proses, yakni tahapan kegiatan yang dilakukan dalam pelayanan.
3. Standar hasil, yakni hasil-hasil (*outcome*) yang diharapkan.

Standar kesehatan harus dapat memenuhi 10 karakteristik standar, yaitu valid, menunjukkan efektifitas biaya, dapat dikembangkan (*reproducible*), reliabel, representif, dapat diterapkan (*applicable*), fleksibel, jelas (*clear*), didokumentasikan dengan baik, dan dikaji ulang secara berkala. Persepsi tentang

mutu suatu organisasi pelayanan sangat berbeda-beda karena sangat subjektif, disamping itu selera dan harapan pengguna pelayanan selalu berubah-ubah.

Beberapa defenisi mutu pelayanan kesehatan adalah sebagai berikut :

1. Menurut Azrul Aswar (dalam M. Fais Satrianegara 2009:106) mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standard dan kode etik profesi.
2. Menurut Mary R. Zimmerman (dalam M. Fais Satrianegara 2009:106) mutu pelayanan adalah memenuhi dan melebihi kebutuhan serta harapan melalui peningkatan yang berkelanjutan atas seluruh proses mendapatkan pelayanan dokter dan karyawan.

Secara umum pengertian mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia dirumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisiensi, dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintahan, serta masyarakat konsumen. Selain itu, mutu pelayanan kesehatan diartikan berbeda sebagai berikut:

1. Menurut pasien atau masyarakat adalah empati, menghargai, tanggap sesuai dengan kebutuhan, dan ramah.

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.



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.

2. Menurut petugas kesehatan adalah bebas melakukan segala sesuatu secara professional sesuai dengan ilmu pengetahuan, keterampilan, dan peralatan yang memenuhi standar.
3. Menurut manajer/ administrator adalah mendorong manajer untuk mengatur staf dan pasien/ masyarakat dengan baik.
4. Menurut yayasan/ pemilik adalah menuntut pemilik agar memiliki tenaga professional yang bermutu dan cukup.

Jadi yang dimaksud dengan mutu pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Sekalipun pengertian mutu yang terkait dengan kepuasan ini telah diterima secara luas, namun penerapannya tidaklah semudah yang diperkirakan. Tak dapat dipungkiri pelayanan yang bermutu menjadi sesuatu yang terus menerus berembang didalam pelayanan kesehatan. Pelayanan terus menjadi sesuatu yang kompleks dan terus berubah.

2.4 BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara jaminan Sosial Kesehatan) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha Lainnya ataupun rakyat biasa. (http://id.wikipedia.org/wiki/BPJS_Kesehatan, diakses pada 13 April 2015)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 pasal 60 pada 1 Januari 2014 pemerintah mengoperasikan BPJS Kesehatan atas pemerintah UU BPJS. Sejak dioperassikan BPJS Kesehatan pada 1 Januari 2014, BPJS Kesehatan melaksanakan program jaminan nasional dimana seluruh masyarakat Indonesia pemegang kartu BPJS Kesehatan mendapatkan pelayanan pemeliharaan kesehatan. Yang tergolong dalam peserta BPJS Kesehatan adalah setiap orang, termasuk orang asing yang berkerja paling singkat 6 bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran, meliputi:

1. Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI) : fakir miskin dan orang tidak mampu, dengan penetapan peserta sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Bukan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (Non PBI), terdiri dari:
 - 2.1 Pekerja Penerima Upah dan anggota keluarganya
 - a. Pegawai Negeri Sipil;
 - b. Anggota TNI;
 - c. Anggota Polri;
 - d. Pejabat Negara;
 - e. Pegawai Pemerintahan non Pegawai Negeri;
 - f. Pegawai Swasta; dan
 - g. Pekerja yang tidak termasuk huruf a sd f yang menerima Upah.
Termasuk WNA yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 bulan.
 - 2.2 Pekerja Bukan Penerima UUpah dan Anggota keluarganya
 - a. Pekerja di luar hubungan kerja atau Pekerja mandiri; dan

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.

- b. Pekerja yang tidak termasuk huruf a yang bukan penerima Upah.
Termasuk WNA yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 bulan.

2.3 Bukan pekerja dan anggota keluarganya

- a. Investor;
- b. Pemberi Kerja;
- c. Penerima Pensiun, terdiri dari :
 - 1) Pegawai Negeri Sipil yang terhenti dengan hak pensiun;
 - 2) Anggota TNI dan Anggota yang terhenti dengan hak pensiun;
 - 3) Pejabat Negara yang berhenti dengan hak pensiun;
 - 4) Janda, duda, atau anak yatim piatu dari penerima pensiun yang mendapatkan hak pensiun; dan
 - 5) Penerima pensiun lain.
- d. Veteran;
- e. Perintis Kemerdekaan;
- f. Janda, duda, atau anak yatim piatu dari Veteran atau Perintis Kemerdekaan; dan
- g. Bukan Pekerja yang tidak termasuk huruf a sd e yang mampu membayar iuran. (buku panduan layanan bagi peserta BPJS kesehatan. 2014:1)

2.5 Konsep Islam

Dalam islam segala sesuatu sudah diatur, hal ini telah disebutkan dalam al-quran. Dari pedoman umat islam tersebut jika kita benar-bener berpegangan teguh, sudah pastinya kita tidak akan tersesat. Dan seharusnya memang seperti

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.

itulah kita hidup, baik bertingkah laku, bergaul maupun melakukan pekerjaan. Dalam hidup pun kita juga harus saling membantu, sekalipun itu hanya sebatas saling menasehati. Untuk itu dalam pembahasan terkait dengan pelayanan pemerintahan yang dilakukan kepada masyarakat sudah seharusnya pelayanan yang dilakukan untuk kepentingan masyarakat. Ini merupakan nilai-nilai moral dalam kehidupan sehari-hari yang tidak dapat ditinggalkan. Menurut qadhawi (200 : 175) : ada beberapa nilai moral yang harus diperhatikan :

1. Jujur

Sikap jujur akan terlihat dalam kemampuan dalam menjelankan amanah-amanah yang diberikan. Salah satu dan sekian dan moral utama seorang manusia adlaah kejujuran, karena kejujuran merupakan merupakan dasae fundamental dalam pembinaan umat dan kebahagiaan masyarakat. Firman Allah SWT berfirman dalam surat Al-Taubah ayat 119.

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوْا اللّٰهَ وَكُوْنُوْا مَعَ الصّٰدِقِيْنَ ﴿١١٩﴾

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, bertaqwalah kepada Allah, dan hendaklah kamu bersama orang-orang yang benar (jujur).

Dari ayat diatas jelas disebutkan agar kita dapat berperilaku jujur karena kejujuran menyangkut segala urusan kehidupan dan kepentingan orang banyak.

2. Amanat

Dalam Qardhawi (2000 : 177) amanat adalah mengembalikan hak dan apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya

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.

dan tidak mengurangi hak org lain, baik berupa harga atau upah. Allah SWT berfirman dalam surat An-nisa ayat 58.

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ
 النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا
 بَصِيرًا﴾

Artinya : “Dan (juga) orang-orang yang menafkahkan harta-harta mereka karena riya kepada manusia, dan orang-orang yang tidak beriman kepada Allah dan kepada hari kemudian. Barang siapa yang mengambil syaitan itu menjadi temannya. Maka syaitan itu adalah teman yang buruk-buruknya. Riya ialah melakukan sesuatu karena ingin dilihat dan dipuji orang”.

Dari pemaparan ayat diatas, hendaknya pelayanan yang kita berikan untuk kepentingan masyarakat bukan kepentingan pribadi. Tidak dilebihkan atau dikurangi terkait dengan kepentingan masyarakat dan kemaslahatan orang banyak.

3. Benar

Benar adalah ruh keimanan, ciri utama orang mukmin, bahkan ciri para nabi tanpa keberanan, agama tidak akan tegak dan tidak akan stabil. Sebaiknya bohong dan dusta adalah bagian dari pada orang munafik. Bencana terbesar didalam kehidupan sehari-hari ini adalah meluasnya tindakan dan batil, misalnya berbohong dalam menetapkan harga. Oleh karena itu salah satu karakter yang terpenting adalah berbuat benar (Qardhwi, 2000 : 175). Ali Imron 104 :

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.

وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ
الْمُنْكَرِ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ ﴿١٠٤﴾

Artinya: “Dan hendaklah ada diantara kamu segolongan umat yang menyeru kepada kebajikan. Menyuruh kepada yang munkar, ma’ruf : segala perbuatan yang mendekatkan kita kepada Allah: sedangkan munkar ialah segala perbuatan yang menjauhkan kita dari padanya.

2.6 Definisi Konsep

Berdasarkan uraian konsep diatas dirumuskan definisi konsep pada karya ilmiah yang berjudul “ Analisis Kepuasan Masyarakat Pengguna BPJS Dalam Menerima Pelayanan Kesehatan Di RSUD Kota Dumai “ adalah sebagai berikut :

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan, Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolog 2013:128).

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Menurut Lukman (dalam Harbani Pasolog 203:144) menyatakan bahwa kepuasan sebagaimana tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Menurut Engel (dalam Sujadi 2012:49) kepuasan pelanggan sebagai evaluasi purnabeli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya ama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidak sesuaian timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi Harapan.

2.7 Konsep Operasional

Table 2.1 : Konsep Operasional

Variabel	Indikator		Item yang dinilai/Penilaian
Indeks Kepuasan Masyarakat	1.	Prosedur Pelayanan	1. Kepuasan prosedur pelayanan
			2. Alur pelayanan
			3. Prosedur pendaftaran pelayanan
	2.	Persyaratan Pelayanan	1. Tahapan persyaratan pelayanan
			2. Persyaratan administrasi pelayanan
			3. Kemudahan Persyaratan pelayanan
	3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	1. Keterbatasan petugas pelayanan
			2. Kejelasan profesi petugas pelayanan
			3. SOP pelayanan
	4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	1. Ketepatan waktu petugas pelayanan
			2. Jadwal pemberian obat kepada pasien
			3. Kesiapan petugas pelayanan
	5.	Tanggungjawab Petugas pelayanan	1. Profesionalitas petugas pelayanan
			2. Etika petugas pelayanan
			3. Dedikasi petugas pelayanan
	6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	1. Spesialisasi Petugas Pelayanan
			2. Tingkat pendidikan petugas pelayanan
			3. Keahlian petugas pelayanan
	7.	Kecepatan Pelayanan	1. Kesigapan petugas pelayanan
			2. Kedatangan petugas pelayanan
			3. Kebutuhan <i>emergency</i>

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.

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.

Variabel	Indikator		Item yang dinilai/Penilaian
	8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	1. Pelayanan berdasarkan status social
			2. Baik atau buruknya pelayanan melalui status social
			3. Keadilan terhadap pasien
	9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	1. Keramahan petugas pelayanan
			2. Cara berbicara petugas pelayanan
			3. Kesopanan petugas pelayanan
	10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	1. Standar biaya pelayanan
			2. Biaya obat-obatan dirumah sakit
			3. Kepastian biaya rumah sakit
11.	Kenyamanan Lingkungan	1. Kebersihan rumah sakit	
		2. Kelayakan ruangan dirumah sakit	
		3. Ketersediaan wc dan air bersih	

Sumber : Kepmen PAN No. 25/2004

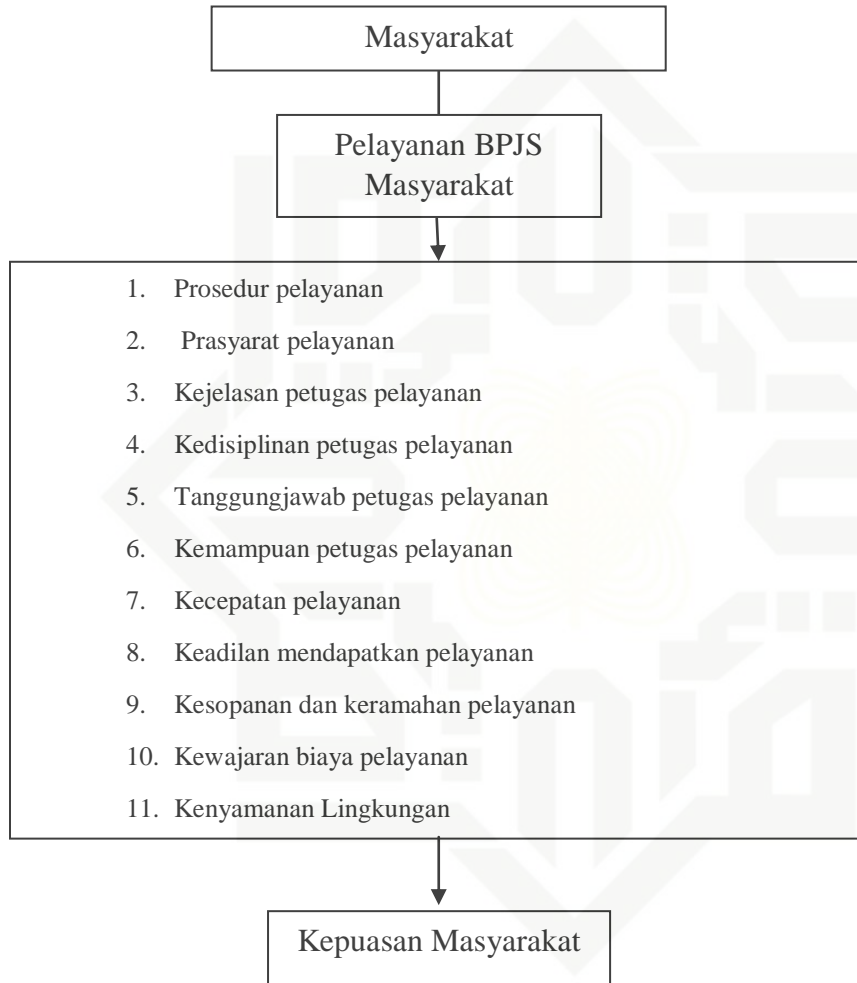
Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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.

2.8 Kerangka Pemikiran

Kerangka Pemikiran dalam penelitian ini secara singkat dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran



Sumber : Kepmen PAN No. 25/2004 (dalam Harbani Pasolong, 2013:129)

Berdasarkan kerangka pemikiran yang digambarkan diatas, dapat dijelaskan bahwa dalam pemberian pelayanan harus sesuai dengan prosedur pelayanan, prasyarat pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan

pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan agar terwujudnya pelayanan yang prima sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna BPJS.

2.9 Penelitian Terdahulu

No	NAMA	JUDUL	HASIL
1.	Siti Muslikhah (2014)	Analisis Kepuasan Masyarakat Pengguna Jamkesmas Dalam Menerima Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Teluk Belitung Kec. Merbau Kab. Kepulauan Meranti.	Judul ini dalam kategori cukup baik, dan indikator kedisiplinan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan sudah cukup baik namun masih ada kekurangan dalam keadilan memberikan pelayanan terhadap masyarakat.
2.	Depna Kreszafianti (2016)	Analisis Pelayanan Bagi Pengguna Kartu BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang.	Bagaimana pelayanan bagi pengguna kartu BPJS di Rumah sakit Umum Daerah Bangkinang.
3.	Dede Lesmana	Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Miskin Pengguna BPJS di RSUD Muara Taweh.	Pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibatnya adanya interaksi antara konsumen dan karyawan.

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.

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.

4.	Risky Novrianto (2011)	Analisis Pelayanan Bagi Peserta Jamkesmas dengan indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Prambon Sidoarjo	Pelayanan bagi peserta jamkesmas dengan indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Prambon Sidoarjo belum maksimal, karena adanya penyelewengan dana, pelayanan administrasi yang berbelit-belit serta kurangnya sumberdaya manusia yang masih perlu untuk ditingkatkan lagi.
5.	Amir Su'udi (2009)	Analisis Pemanfaatan Subsidi Pelayanan Kesehatan Gratis Puskesmas di kabupaten tabalog Kalimantan Selatan	Pemanfaatan subsidi pelayanan gratis belum optimal. Hal ini dikarenakan rendahnya pemanfaatan pelayanan Puskesmas yang sudah digratiskan terkait dengan kurang optimalnya kegiatan Puskesmas, kurangnya sosialisasi kemasyarakatan dan sasaran masyarakat yang diberikan subsidi kurang tepat.