

**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.

**ANALISIS PELAYANAN KESEHATAN PESERTA BPJS DI
PUSKESMAS BANGKINANG KOTA****SKRIPSI****HIFNI PERMATA****11675202830****UIN SUSKA RIAU****PROGRAM S.I****JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA****FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL****UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU****2020**

ANALISIS PELAYANAN KESEHATAN PESERTA BPJS DI PUSKESMAS BANGKINANG KOTA

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar
Sarjana Ilmu Administrasi Negara Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu
Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

OLEH:

HIFNI PERMATA
11675202830



PROGRAM S.I

JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2020

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.

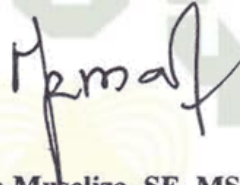
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : HIFNI PERMATA
NIM : 11675202830
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PELAYANAN KESEHATAN PESERTA
BPJS DI PUSKESMAS BANGKINANG KOTA

Disetujui Oleh:

Pembimbing



Virna Museliza, SE, MS.i
NIP.130 712 073

Mengetahui:

Wakil Dekan I

Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

Ketua Program

Studi Administrasi Negara



Prof. Dr. Hj. Lany Nofianti MS, SE, M.Si, Ak.Ca
NIP. 19751112 199903 2 001

Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si
NIP.19790101 200710 1 003

- 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 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.

LEMBARARAN PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : HIFNI PERMATA
 NIM : 11675202830
 JURUSAN : ADMINISTRASI NEGARA
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PELAYANAN KESEHATAN PESERTA
 BPJS DI PUSEKESMAS BANGKINANG KOTA
 HARI/TANGGAL : SELASA, 21 APRIL 2020

PANITIA PENGUJI

KETUA

Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si
 NIP.19790101 200710 1 003

ANGGOTA

PENGUJI 1

Afrizal, S.Sos, M.Si
 NIP.19690419 200701 1 025

PENGUJI 2

Devi Deswimar, S.Sos, M.Si
 NIK. 130 411 027

ABSTRAK

ANALISIS PELAYANAN KESEHATAN PESERTA BPJS DI PUSKESMAS BANGKINANG KOTA

OLEH : HIFNI PERMATA

Permasalahan dari penelitian ini adalah adanya tanggapan masyarakat tentang kurang memuaskannya pelayanan kesehatan pada puskesmas bangkinang kota dan petugas kurang disiplin waktu dalam bekerja. Untuk mengetahui pelayanan kesehatan bagi peserta kartu BPJS Kesehatan pada Puskesmas Bangkinang Kota tersebut ada 9 indikator yang menjadi ukuran yaitu: Persyaratan pelayanan, Sistem, mekanisme, dan prosedur, Waktu penyelesaian, Biaya/tarif, Produk spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku pelaksana, Penanganan pengaduan, Sarana dan prasarana. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi, dokumentasi, kuesioner, dan wawancara. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat peserta kartu BPJS Kesehatan Kelurahan Langgini pada Puskesmas Bangkinang Kota yang terdiri dari 100 orang, hal ini dapat dilihat dari hasil observasi lapangan yang menunjukkan persentase sangat baik 7,3%, baik 26%, cukup baik 37,3%, tidak baik 20,4%, sangat tidak baik 9.1%. Hasil penelitian secara keseluruhan kepuasan peserta kartu BPJS terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Bangkinang Kota masuk dalam kategori "Cukup Memuaskan" yaitu sebesar 60% karena masih banyak peserta BPJS kesehatan yang merasa tidak puas dan mengeluhkan pelayanan yang diberikan puskesmas Bangkinang Kota.

Kata kunci : Pelayanan Kesehatan, BPJS Kesehatan, Puskesmas Banginang Kota

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 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.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah mencurahkan nikmat, rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada seluruh umat sekalian alam, shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang menghantarkan umat dari alam kegelapan (jahiliyah) menuju alam yang terang dengan ilmu pengetahuan, semoga kita mendapatkan syafa'at beliau di akhirat kelak, amin ya robbal'alamin

Karya ilmiah ini merupakan tugas akhir penulis dalam menyelesaikan pendidikan di Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Proses yang cukup panjang untuk mendapatkan gelar sarjana (S1) telah penulis lalui, penulis telah menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analisis Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS Di Puskesmas Bangkinang Kota**” dalam penulisan skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan baik moril maupun materil serta dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis sampaikan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, ayahanda Ali Usman dan ibunda Irdawanis yang telah merawat dan membesarkan serta memberikan semangat, doa, dan kasih sayang yang tidak terhingga sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan.

Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, S.Ag, M.AG selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta pejabat rektorat lainnya.



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. Bapak Dr. Drs. Muh Said, M.Ag, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

4. Bapak Dr. Kammarudin, S.Sos, M,Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara.

5. Bapak Jhon Afrizal, S. HI, MA selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara.

6. Virna Museliza, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu penulis memberikan tunjuk ajar, motivasi sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir.

7. Ibu Dra. Hj. Sitti Rahmah M.Si Si selaku Penasehat Akademik penulis.

8. Bapak/Ibu dosen serta karyawan/i Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pelayanan di Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial.

9. Seluruh pegawai Puskesmas Bangkinang Kota yang telah banyak membantu penulis.

10. Dan penulis mengucapkan juga terimakasih kepada teman-teman seperjuangan Jurusan Administrasi Negara angkatan 2016, terkhusus lokal ANA VIII A.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, sebab dalam kajian ilmiah ini terdapat kelemahan dan kekurangan baik dari segi tulisan maupun referensi yang diperlukan serta analisis dan interpretasi yang diberikan, untuk itu penulis mengharapkan kritikan dan saran dalam rangka penyempurnaan penulisan lainnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

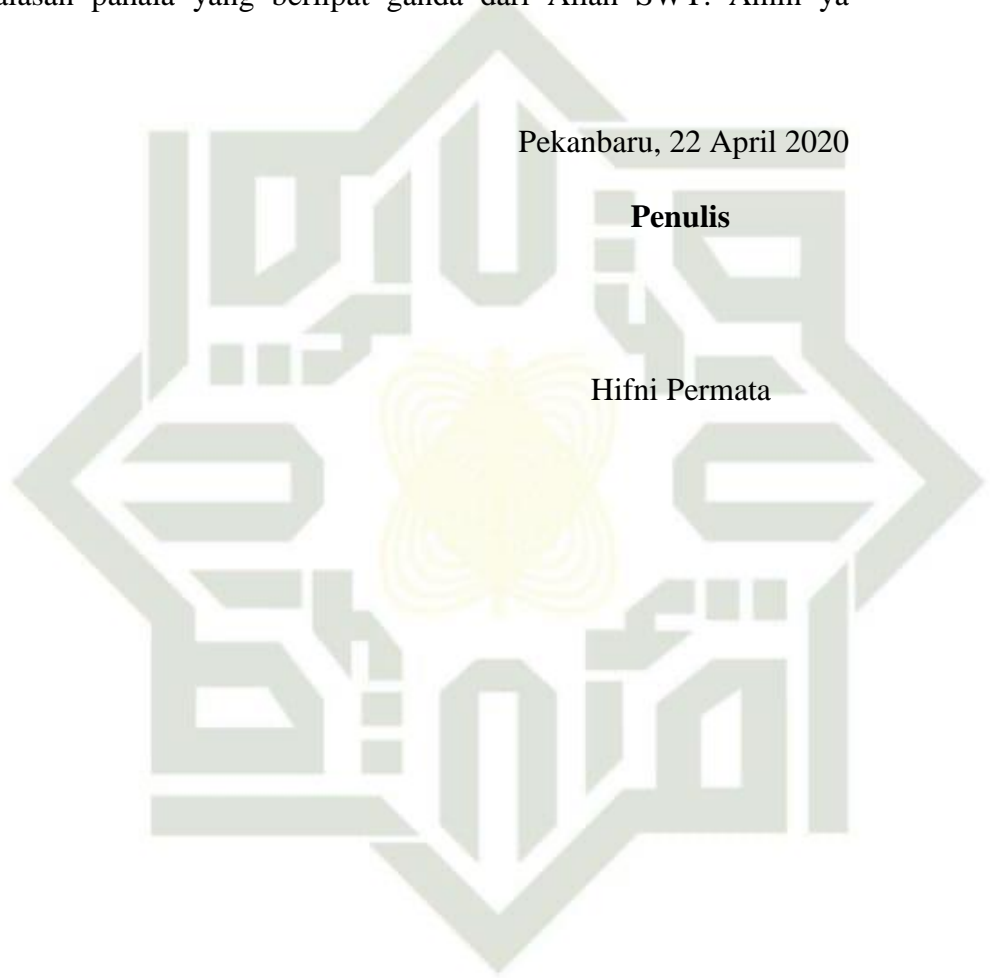
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

Akhirnya atas semua yang telah diberikan oleh orang tua, sahabat dan teman-teman semua, pihak-pihak yang telah memberikan dukungan, penulis hanya bisa mengucapkan kata “terimakasih banyak”, hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Amin ya robal’alamin

Pekanbaru, 22 April 2020

Penulis

Hifni Permata



UIN SUSKA RIAU



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... iv

DAFTAR TABEL vii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah..... 1

1.2 Perumusan Masalah..... 7

1.3 Batasan Masalah..... 7

1.4 Tujuan Penelitian..... 7

1.5 Manfaat Penelitian..... 8

1.6 Sistematika Penulisan..... 8

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Pelayanan dan Pelayanan Kesehatan..... 10

2.2 Asas-Asas Pelayanan Publik..... 13

2.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik..... 16

2.4 Standar Pelayanan Publik..... 19

2.5 Puskesmas..... 26

2.6 BPJS Kesehatan..... 29

2.7 Penelitian Terdahulu..... 33

2.8 Pandangan Hukum Islam..... 36

- 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 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.

2.9 Kerangka Pemikiran.....	39
2.10 Defenisi Konsep.....	40
2.11 Konsep Operasional.....	43
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	44
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	44
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	45
3.4 Populasi dan Sampel.....	47
3.5 Metode Analisis.....	48
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
4.1 Sejarah Singkat Puskesmas Bangkinang Kota.....	49
4.2 Keadaan Geografis Puskesmas Bangkinang Kota.....	49
4.2.1 Keadaan Demografis Puskesmas Bangkinang Kota.....	51
4.3 Keadaan Sosial Ekonomi Puskesmas Bangkinang Kota.....	52
4.4 Keadaan Lingkungan Puskesmas Bangkinang Kota.....	53
4.5 Gambaran UPTD Puskesmas Bangkinang Kota.....	53
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1 Identitas Responden.....	60
5.1.1 Jenis Kelamin Responden.....	60
5.1.2 Responden Berdasarkan Kelompok Umur.....	61
5.1.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	61
5.2 Kepuasan Peserta BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Bangkinang Kota.....	62



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

5.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Persyaratan Pelayanan.....	63
5.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur.....	65
5.2.3 Tanggapan Responden Terhadap Waktu Penyelesaian..	66
5.2.4 Tanggapan Responden Terhadap Biaya Pelayanan.....	68
5.2.5 Tanggapan Responden Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	70
5.2.6 Tanggapan Responden Terhadap Kompetensi Pelaksana.....	71
5.2.7 Tanggapan Responden Terhadap Perilaku Pelaksana.....	73
5.2.8 Tanggapan Responden Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	75
5.2.9 Tanggapan Responden Terhadap Sarana dan Prasarana.....	77
5.3 Rekapitulasi Data.....	78
5.4 Kendala Pelayanan Kesehatan Pengguna Kartu BPJS di Puskesmas Bangkinang Kota.....	82

BAB VI HASIL SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Simpulan.....	84
6.2 Saran.....	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



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.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jenis-Jenis Pelayanan yang di Sediakan Oleh Puskesmas Bagkinang Kota.....	3
Tabel 1.2	Jumlah Pengguna Kartu BPJS Kesehatan di Puskesmas Bangkinang Kota.....	5
Tabel 2.1	Konsep Operasional.....	43
Tabel 5.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 5.2	Responden Penelitian Berdasarkan Kelompok Umur.....	61
Tabel 5.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	61
Tabel 5.4	Tanggapan Responden Terhadap Persyaratan Pelayanan.....	63
Tabel 5.5	Tanggapan Responden Terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur.....	65
Tabel 5.6	Tanggapan Responden Terhadap Waktu Penyelesaian.....	67
Tabel 5.7	Tanggapan Responden Terhadap Biaya Pelayanan.....	68
Tabel 5.8	Tanggapan Responden Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	70
Tabel 5.9	Tanggapan Responden Terhadap Kompetensi Pelaksana.....	72
Tabel 5.10	Tanggapan Responden Terhadap Perilaku Pelaksana.....	73
Tabel 5.11	Tanggapan Responden Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	75

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 5.12 Tanggapan Responden Terhadap Kenyamanan Lingkungan....	77
Tabel 5.13 Rekapitulasi Keseluruhan Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Peserta Kartu BPJS Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bagkinang Kota.....	79



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.

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung maupun melalui kemitraannya dengan swasta dan masyarakat, berdasarkan jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat, kemampuan masyarakat, dan pasar. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang dan jasa yang dilaksanakan baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Dan pelayanan publik sendiri telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggaraan pelayanan publik.

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 bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 (dalam Hardiyansyah, 2011:11) dan salah satu dari bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat.

Dalam Undang-undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan



lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” dan Pasal 34 ayat (3) “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”. Hal ini juga di ikuti oleh Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan, yang menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Karena itu setiap individu berhak memperoleh perlindungan kesehatan dan negara berkewajiban untuk mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi masyarakat. Begitu pula, setiap kegiatan dalam upaya untuk memelihara dan meningkatkan tingkat kesehatan masyarakat dilaksanakan berdasarkan prinsip nondiskriminatif, partisipatif, dan berkelanjutan dalam rangka pembentukan sumber daya manusia Indonesia, serta peningkatan kesehatan dan daya saing bangsa bagi pembangunan nasional.

Salah satu cara pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah dengan mendirikan puskesmas. Puskesmas adalah pusat pelayanan kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat juga menjadi bagian pelaksana program Jaminan kesehatan nasional (JKN) yang harus dijamin oleh Badan penyelenggara Jaminan sosial (BPJS). Tujuan utama dari adanya puskesmas adalah menyediakan layanan kesehatan yang bermutu namun dengan biaya yang relatif terjangkau untuk masyarakat, terutama masyarakat dengan kelas ekonomi menengah ke bawah.

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

Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh puskesmas adalah belum mampunya puskesmas memberikan sesuatu hal yang benar-benar diharapkan pengguna jasa. Faktor utama tersebut karena pelayanan yang diberikan berkualitas rendah sehingga belum dapat menghasilkan pelayanan yang diharapkan pasien. Puskesmas merupakan organisasi yang menjual jasa, maka pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi. Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada puskesmas tersebut. Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di Puskesmas. Kepuasan yang tinggi akan menunjukkan keberhasilan Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu.

Tabel 1.1 : Jenis-jenis pelayanan yang di sediakan oleh Puskesmas Bangkinang Kota

No	Jenis Pelayanan	Sub Pelayanan
1.	Pelayanan Kesehatan Perorangan	Pelayanan KAKB
		UGD
		Poly Anak
		Poly Dewasa
		Poly Lansia
		Poly Gigi
		Poly TE
		Laboratorium
		Rekam Medis
		Apotik
2.	Pelayanan Kesehatan Masyarakat	Koordinator P2M
		Perbaikan Gizi
		Koordinator UKS
		Koordinator UKGS

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.



	Perkesmas
	Koordinator PTM
	Koordinator Kesehatan Olahraga

Sumber: Puskesmas Bangkinang Kota

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang selanjutnya disebut BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan. Terdapat dua peserta yaitu peserta bukan PBI (Bukan Penerima Bantuan Iuran) atau masyarakat non miskin premi dibayar sendiri oleh peserta dan peserta PBI (Penerima Bantuan Iuran), premi dibayarkan oleh pemerintah maksudnya orang miskin atau orang yang tidak mampu. Menurut Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan No.1 Tahun 2014 menjelaskan bahwa pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS terdiri dari fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan tingkat lanjut.

Fasilitas kesehatan tingkat pertama yang terdiri dari puskesmas atau yang setara, praktik dokter, praktik dokter gigi, klinik pratama atau yang setara termasuk fasilitas kesehatan tingkat pertama milik TNI/Polri, dan rumah sakit kelas D pratama atau yang setara. Sedangkan fasilitas kesehatan tingkat lanjut merupakan rujukan yang telah di pilih oleh pasien sendiri setelah terdaftar sebagai peserta BPJS. Fasilitas kesehatan tingkat lanjut terdiri dari rumah sakit dan balai kesehatan. Salah satu pelayanan kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS kesehatan adalah puskesmas yang mana puskesmas merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama.

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

Untuk mengetahui jumlah peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Bangkinang Kota selama tiga tahun terakhir dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.2 : Jumlah Pengguna Kartu BPJS Kesehatan di Puskesmas Bangkinang Kota Tahun 2016 sampai 2018

No	Wilayah	2016	2017	2018
1	Kelurahan Langgini	1.849	2.104	2.578
2	Kelurahan Bangkinang	1.388	1.725	2.021
3	Desa Ridan Permai	976	1.128	1.438
4	Desa Kumantan	1.169	1.437	1.915
5	Luar Wilayah	1.421	1.892	2.198
Jumlah		6.803	8.286	10.150

Sumber: Puskesmas Bangkinang Kota

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, menunjukkan jumlah peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Bangkinang Kota selama tiga tahun terakhir. Wilayah bangkinang kota terdiri dari empat wilayah, yaitu Kelurahan Langgini, Kelurahan Bangkinang, Desa Ridan Permai dan Desa Kumantan. Puskesmas Bangkinang Kota tidak hanya menerima pengguna kartu BPJS dari dalam wilayah tetapi juga menerima peserta BPJS dari luar wilayah Bangkinang Kota. Jumlah keseluruhan peserta BPJS Kesehatan pada tahun 2016 berjumlah 6.803 orang, tahun 2017 peserta kartu BPJS berjumlah 8.286 orang sedangkan pada tahun 2018 peserta kartu BPJS berjumlah 10.150 orang. Sehingga dapat diketahui bahwa jumlah pasien peserta BPJS Kesehatan pada Puskesmas Bangkinang Kota tiap tahunnya mengalami peningkatan.



Agar tercapainya kepuasan peserta BPJS Kesehatan diperlukan peningkatan standar dalam menjaga mutu pelayanan yang mengacu pada kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan agar dapat memenuhi kepuasan pasien atau masyarakat (Juliana, 2008).

Pasien baru merasa akan puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sesuai dengan harapannya. Maka dapat disimpulkan kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul dikarenakan hasil dari membandingkan kinerja layanan kesehatan yang diterimanya dengan apa yang diharapkannya (Imbalo, 2006).

Masyarakat menganggap pelayanan Puskesmas Bankinang Kota kurang bermutu, hal ini terkait dengan jam kerja unit pelayanan puskesmas yang terbatas, pelayanan puskesmas kurang memadai dan kinerja staf yang kurang profesional.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan penulis, dapat diketahui pelayanan puskesmas belum mendukung untuk menangani peserta BPJS Kesehatan, sehingga banyak pasien harus di rujuk kerumah sakit. Dan terkadang terjadi antrian panjang pasien di puskesmas karna petugas yang kurang disiplin waktu. Masalah tersebut terjadi karena rendahnya motivasi atau semangat dari dalam diri yang timbul untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, dan lemahnya leadership dan keterampilan manajerial pimpinan dan staf puskesmas.

Sedangkan keadaan bangunan Puskesmas Bangkinang Kota sudah cukup tua dan berumur karena gedung Puskesmas merupakan bekas RSUD

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

Bangkinang Kota. Ruangan-ruangan yang ada di dalam puskesmas ukurannya kecil-kecil dan sempit, baik ruangan pemberian pelayanan kepada pasien seperti ruang tunggu, ruang pemeriksaan, ruang tindakan dan ruang farmasi (obat) maupun ruang kerja pegawai lainnya. Selain sempit, dalam ruangan juga terasa panas.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **"ANALISIS PELAYANAN KESEHATAN PESERTA BPJS DI PUSKESMAS BANGKINANG KOTA"**

1.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimanakah Analisis Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS di Puskesmas Bangkinang Kota?
2. Apa Saja Kendala dalam Pelayanan Pengguna Kartu BPJS Kesehatan di Puskesmas Bangkinang Kota?

1.3 Batasan Masalah

Karena luas dan banyaknya masyarakat peserta BPJS Kesehatan yang berobat ke Puskesmas Bangkinang Kota, maka penulis fokus pada peserta BPJS dari Kecamatan Langgini.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Analisa Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS di Puskesmas Bangkinang Kota?
2. Untuk Mengetahui Kendala apa saja Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pengguna Kartu BPJS Kesehatan di Puskesmas Bangkinang Kota.



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.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Untuk melengkapi dan memenuhi syarat-syarat memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan ilmu sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

2. Bagi Puskesmas Bangkinang Kota

Penelitian ini hendaknya dapat dijadikan sebagai sumber informasi tentang pelayanan terhadap pengguna kartu BPJS kesehatan yang baik.

3. Bagi peneliti

Dapat dijadikan sumber informasi bagi peneliti selanjutnya dalam meneliti tentang pelayanan terhadap pengguna kartu BPJS kesehatan.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Adapun yang terdapat dalam pendahuluan adalah Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisikan tentang landasan teori yang menyangkut referensi-referensi dan buku- buku dengan permasalahan yang akan di bahas oleh peneliti.

**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.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab metode penelitian ini berisikan tentang Jenis Penelitian, Lokasi dan Waktu Penelitian, Populasi dan Sampel, Jenis dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data dan Analisa.

BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini peneliti menyajikan tentang tempat penelitian, peneliti mencoba menggambarkan secara umum tentang tempat peneliti dimana peneliti melakukan penelitian.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab hasil penelitian ini, peneliti menjelaskan tentang hasil penelitian yang dilakukan dan disusun sedemikian rupa sehingga dapat diketahui maksud dan tujuan dari penelitian ini.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini merupakan penutup yang mengemukakan kesimpulan dari pembahasan terhadap permasalahan yang diteliti. Sebagai tindak lanjut dari kesimpulan, penulis mengemukakan beberapa saran sebagai bahan pertimbangan.



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.

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Pelayanan dan Pelayanan Kesehatan

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 Sinambela (dalam Harbani Pasolong, 2013:128) 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.

Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong, 2013:128) mengatakan bahwa 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.



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

Selanjutnya, menurut pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif 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 publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. 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 (dalam Hardiansyah, 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 bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan 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.



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

Sedangkan menurut Lijan Poltak Sinambela (2010:5) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara di dirikan oleh publik (masyarakat). Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Agus Dwiyanto (2015:20) menjelaskan bahwa pelayanan untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar merupakan pelayanan publik, karena itu negara harus menjamin akses negaranya terhadap pelayanan tersebut. Pelayanan pendidikan dan pelayanan kesehatan umum menjadi pelayanan dasar yang dijamin oleh negara.

Pemerintah dalam bentuk tanggungjawabnya kepada masyarakat memberi pelayanan berupa barang dan jasa, sejalan dengan yang di tulis oleh Pemudji (dalam Hardiansyah, 2011:18) jasa pelayanan pemerintah yaitu berbagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa. Selanjutnya, menurut Mahmudi (dalam Hardiansyah, 2011:20) pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama yaitu pelayanan umum dan kebutuhan dasar. Dimana pelayanan kebutuhan dasar ini salah satunya adalah kesehatan.

Kesehatan sebagai kebutuhan dasar masyarakat, merupakan tanggungjawab pemerintah dalam pemenuhannya. Sejalan dengan yang di ungkapkan Dedi Alamsyah (2012:21) pelayanan kesehatan adalah bagian dari

pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit dengan sasaran utamanya adalah masyarakat. Karena ruang lingkup pelayanan kesehatan masyarakat menyangkut kepentingan masyarakat banyak, maka peran pemerintah dalam pelayanan kesehatan masyarakat cukup besar.

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

2.2 Asas-Asas Pelayanan Publik

Bahwa pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dan juga digunakan untuk lebih mengoptimalkan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik, harus memperhatikan asas-asas yang termuat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun asas-asas pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 sebagai berikut:

- a. Transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas. Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

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



- c. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif. Mendorong serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak. Tidak diskriminasi dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan:

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu

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.



Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Pelayanan kesehatan mempunyai sifat:

1. Hak asasi manusia. Layanan kesehatan dilaksanakan atas dasar kebutuhan bukan atas dasar kemampuan membayar, karena pada dasarnya kesehatan merupakan hak asasi manusia.
2. Uncertainty. Kejadian sakit tidak dapat diprediksi, sehingga setiap orang tidak dapat memastikan kapan dia memerlukan layanan kesehatan tertentu.
3. Consumer ignorance. Konsumen layanan kesehatan sangat tergantung kepada penyedia layanan kesehatan tentang jenis dan jumlah layanan yang harus dibeli serta tempat memperoleh layanan kesehatan tersebut.
4. Eksternalitas. Konsumsi layanan kesehatan tidak saja bermanfaat bagi pembeli itu sendiri, namun juga dapat bermanfaat bagi orang lain yang tidak membeli. Dampak yang dialami oleh orang lain sebagai akibat perbuatan seseorang, disebut efek eksternalitas.
5. Padat karya dan padat modal. Layanan kesehatan tidak dapat bebas dari input manusia, sehingga dalam penyelenggaraannya bersifat padat karya. Semakin berkembangnya layanan kesehatan spesialis dan sub spesialis menyebabkan layanan kesehatan bukan hanya padat karya, tetapi sekaligus juga padat modal. Keadaan ini memberikan kontribusi terhadap tingginya biaya layanan kesehatan.
6. Mix output. Suatu program kesehatan dapat menghasilkan berbagai macam layanan kesehatan. Begitu juga satu jenis penyakit dapat saja memerlukan berbagai macam layanan kesehatan yang terdiri dari sejumlah pemeriksaan

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.



diagnosis, perawatan, pengobatan sampai konseling. Kebutuhan layanan kesehatan setiap orang bervariasi tergantung dari jenis penyakitnya dan siapa providernya.

7. Sebagai barang konsumsi atau investasi. Slogan tentang kesehatan adalah investasi telah sering didengar dan diucapkan. Namun kenyataannya, saat ini masih ada yang melihat layanan kesehatan hanya sebagai barang konsumsi.

8. Restriksi kompetisi. Layanan kesehatan mempunyai kode etik yang harus dipenuhi dan mempunyai keterbatasan untuk berkompetisi. Namun demikian, promosi tetap diperbolehkan selama tidak melanggar kode etik. Keterbatasan-keterbatasan tersebut menyebabkan mekanisme pasar secara umum. Diperlukan regulasi yang kuat, sehingga layanan kesehatan dapat dimanfaatkan oleh semua lapisan masyarakat yang membutuhkan. (dalam Ekowati Retnaningsih, 2013:29)

2.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu untuk memperhatikan dan menerapkan pedoman-pedoman seperti prinsip pelayanan publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu:

1. Persyaratan. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

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.



2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

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.



9. Sarana dan prasarana. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, ada sepuluh prinsip pelayanan publik, adalah sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan.
 1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 2. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan / sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 3. Rincian biaya pelayanan publik dapat di selesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
- c. Kepastian Waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, dan sah.

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 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.

- e. Keamanan. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggungjawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja. Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi, dan informatika (telematika),
- h. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lainnya.

2.4 Standar Pelayanan Publik

Menurut Hardiansyah (2011:28), setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggaraan



elayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan / atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Adapun standar pelayanan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003:

- a. **Prosedur Pelayanan.** Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. **Waktu Penyelesaian.** Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. **Biaya Pelayanan.** Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. **Produk Pelayanan.** Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. **Sarana dan prasarana.** Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. **Kompetensi petugas pemberi pelayanan.** Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tetap berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. (Nomensen Sinamo, 2015:83).

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut di atas menurut Hardiansyah, (2012:28), ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang tentang pelayanan publik. Karena dianggap

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.



cukup realistis untuk menjadi materi muatan standar pelayanan publik, sehingga susunannya sebagai berikut:

- a. Dasar Hukum.
- b. Persyaratan.
- c. Prosedur Pelayanan.
- d. Waktu Pelayanan.
- e. Biaya Pelayanan.
- f. Produk Pelayanan.
- g. Sarana dan Prasarana.
- h. Kompetensi Petugas Pelayanan.
- i. Pengawasan Intern.
- j. Pengawasan Extern.
- k. Penanganan Pengaduan, Sasaran dan Masukan.
- l. Jaminan Pelayanan.

Berdasarkan standar pelayanan yang telah dikemukakan tadi, apabila oleh penyelenggara pelayanan dilaksanakan dengan sesuai maka dapat dikatakan pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan yang berkualitas. Karena, pada hakikatnya pelayanan yang diberikan itu haruslah sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau bahkan lebih. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan. Kepuasan disini berkaitan dengan persepsi masyarakat terhadap kenyataan dari realitas yang ada dibandingkan dengan

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.



harapan-harapan yang ada, seperti yang dikatakan oleh Fitzsimmons and Fitzsimmons (dalam Hardiansyah, 2011:36) kepuasan pelanggan adalah *"costumer satisfaction is costumers perception that a supplier has met or exceeded their expectation"*.

Selanjutnya Fitzsimmons and Fitzsimmons (dalam Hardiansyah, 2011:36) menyatakan bahwa agar persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan pemerintah semakin tetap terjaga kebermutuannya, perlu dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan dengan cara:

1. Mengetahui sejauh mana pelanggan yang lari atau pindah kepada penyedia layanan lainnya. Dalam konteks pelayanan publik dimana pelayanan dilakukan secara monopolistik dimana konsumen tidak bisa memilih, maka kerugiannya bukan berpindahnya pelanggan tetapi ketidak pedulian masyarakat akan layanan atau pembangunan yang dilakukan.
2. Mengetahui kesenjangan pelayanan yaitu kesenjangan antara harapan dan pengalaman yaitu dengan cara melihat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan atau diharapkan pelanggan dengan pelayanan yang dirasakan oleh penerima pelayanan.

Berkaitan dengan kepuasan pelanggan yang diakibatkan oleh pelayanan yang berkualitas atau tidak, Zeithaml, Parasurman, dan Berry mengatakan 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.

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 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 mengemukakan 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

Kelima dimensi service tersebut adalah (dalam Harbani Pasolong, 2013:135) :

1. *Tangibles*. Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reliability*. Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan layanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness*. Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance*. Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Empathy*. Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Nugroho (dalam Paimin Napitupulu, 2012:172) menjelaskan secara lengkap 10 kriteria pemilihan kualitas yang selalu digunakan konsumen yakni:

1. *Credibility*. Dapat dipercaya dan jujur.
2. *Security*. Bebas dari bahaya dan keraguan.
3. *Accessibility*. Mudah di hubungi dan di datangi.
4. *Communications*. Mendengarkan konsumen dan dapat memberikan informasi yang jelas.
5. *Understanding the customer*. Kemampuan memahami dan menangani kebutuhan konsumen.
6. *Tangibles*. Penampilan fisik, peralatan, karyawan dan alat-alat.



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

7. Reliability. Kemampuan menghasilkan jasa sesuai janji, teliti dan dapat di andalkan.
8. Responsiveness. Kesiediaan dan kemampuan membantu konsumen dan menghasilkan jasa dengan cepat, tepat dan tanggap.
9. Competence. Memiliki keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menghasilkan jasa.
10. Sopan, ramah, penuh perhatian dan bersahabat.

Dengan berbagai macam kriteria kualitas pelayanan yang baik, yang diungkapkan oleh penulis-penulis diatas, maka masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan setidaknya dapat mengetahui sudah sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh pihak pemerintah. Pemerintah sendiri telah berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengeluarkan instrumen pengukuran kepuasan publik 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. Dari kebijakan ini dapat diketahui setidaknya suatu institusi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik dapat diukur dalam 14 indikator, yaitu:

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 jawab).
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 perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan. Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya ditentukan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan kepada biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan. Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuang yang ditetapkan.

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

13. Kenyamanan lingkungan. Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan. Terjaminnya tingkat keamanan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang di akibatkan dari pelaksanaan pelayanan. (Dwiyanto Indiahono, 2009:74)

2.5 Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat)

Pusat Kesehatan Masyarakat yang dikenal dengan sebutan Puskesmas adalah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang bertanggung jawab atas kesehatan masyarakat diwilayah kerjanya pada suatu atau bagian wilayah kecamatan. Puskesmas sebagi tulang punggung penyelenggaraan upaya pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat di wilayah kerjanya berperan menyelenggarakan upaya kesehatan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar memperoleh derajat kesehatan yang optimal (Permenkes No. 44 Tahun 2016).

Puskesmas merupakan organisasi nirlaba yaitu organisasi yang tujuannya bukanlah mencari keuntungan melainkan memberikan pelayanan sesuai dengan visi dan misi nya. Pada kakekatnya puskesmas adalah salah satu jenis industry jasa. Oleh karena itu puskesmas harus patuh pada kedah-kaedah bisnis dengan peran fungsi manajerialnya.



Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 951/MENKES/SK.VII/2000, tentang upaya kesehatan Dasar di Puskesmas. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Reformasi dibidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Seperti yang tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.951/Menkes/SK/VI/2000 yaitu bahwa tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal.

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, dinyatakan bahwa Puskesmas berfungsi menyelenggarakan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif.

Puskesmas merupakan intitusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan di jejang tingkat pertama yang terlibat langsung dengan masyarakat. Puskesmas tetap memiliki fasilitas yang bisa diandalkan untuk melayani pasien. Fasilitas kesehatan dan pelayanan yang bisa di dapatkan di puskesmas terdiri atas rawat jalan dan rawat inap. Pelayanan kesehatan di puskesmas memang tidak selengkap rumah sakit, namun pasien masih bisa mendapatkan perawatan yang memadai, 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.



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. Rawat jalan tingkat pertama.

Memeberikan pelayanan pencegahan penyakit, konsultasi, dan saran pengobatan pada pasien yang tidak membutuhkan rawat inap.

2. Rawat inap tingkat pertama.

Penanganan rawat jalan yang disertai tambahan fasilitas rawat inap sesuai indikasi medis.

3. Pelayanan skrining kesehatan.

Layanan yang diberikan untuk pasien dengan risiko penyakit kronis, seperti diabetes tipe 2, hipertensi dan kanker serviks.

4. Pelayanan kesehatan ibu dan anak.

Pemeriksaan kesehatan ibu hamil, membantu persalinan, perawatan pada masa nifas, menyusui, program keluarga berencana (KB), serta imunisasi dasar bagi bayi dan anak. Khusus dalam membantu persalinan normal, puskesmas juga dapat menyediakan layanan rawat jalan.

Puskesmas sangat penting keberadaannya dalam melaksanakan tugas dan fungsi pembangunan kesehatan yang telah ditetapkan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten berdasarkan geografi, demografi, sarana dan prasarana, transportasi, maslah kesehatan setempat, keadaan sumber daya yang dimiliki serta beban kerja yang diemban Puskesmas. Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan diwilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat.



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

2.6 BPJS (Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial) Kesehatan

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan 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 (https://id.m.wikipedia.org/wiki/BPJS_Kesehatan).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 pasal 60 pada 1 Januari 2014 pemerintah mengoperasikan BPJS Kesehatan atas perintah UU BPJS. Sejak di operasikannya BPJS Kesehatan pada 1 Januari 2014, BPJS Kesehatan melaksanakan program jaminan kesehatan nasional dimana seluruh masyarakat Indonesia pemegang kartu BPJS Kesehatan mendapatkan pelayanan pemeliharaan kesehatan.

Dasar Hukum BPJS Kesehatan:

1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial.
2. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Pasal 5 ayat (1) dan pasal 52.

Yang tergolong dalam peserta BPJS Kesehatan adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran, meliputi:



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

1. Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI) : fakir miskin dan orang tidak mampu, dengan penetapan peserta sesuai ketentuan perundang-undangan.

2. Bukan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (Non PBI) : terdiri dari:

a. Pekerja penerima upah dan keluarganya

1. Pegawai Negeri Sipil
2. Anggota TNI
3. Anggota Polri
4. Pejabat Negara
5. Pegawai Pemeintah non Pegawai Negeri
6. Pegawai swasta
7. Pekerja yang tidak masuk angka 1sd 6 yang menerima upah

Termasuk WNA yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 bulan.

b. Pekerja bukan penerima upah dan keluarganya

1. Pekerja di luar hubungan kerja atau pekerja mandiri.
2. Pekerja yang tidak termasuk angka 1 yang bukan penerima upah.

Termasuk WNA yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 bulan.

c. Bukan pekerja dan anggota keluarganya

1. Investor.
2. Pemberi Kerja.
3. Penerima Pensiun, terdiri dari:
 - a) Pegawai Negeri Sipil yang berhenti dengan hak pensiun.

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

- b) Anggota TNI dan Anggota Polri yang berhenti dengan hak pensiun.
- c) Pejabat Negara yang berhenti dengan hak pensiun.
- d) Janda, duda, anak yatim piatu dari penerima pensiun yang mendapat hak pensiun.
- e) Penerima pensiun lain, dan
- f) Janda, duda, atau anak yatim piatu dari penerima pensiun lain yang mendapat hak pensiun.
- d. Veteran.
- e. Perintis Kemerdekaan.
- f. Janda, duda, atau anak yatim piatu dari Veeran atau Perintis Kemerdekaan, dan
- g. Bukan pekerja yang tidak termasuk angka 1 sd 5 yang mampu membayar iuran (Buku Panduan Layanan Kesehatan Bagi Peserta BPJS Kesehatan, 2014:1)

Adapun iuran yang di tetapkan bagi pengguna kartu BPJS adalah sebagai berikut:

1. Bagi peserta bantuan iuran (PBI) jaminan kesehatan iuran dibayar pemerintah.
2. Iuran bagi peserta pekerja penerima upah yang bekerja pada lembaga pemerintah terdiri dari Pegawai Negeri Sipil, Anggota TNI, Anggota Polri, pejabat negara, dan pegawai pemerintah non pegawai negeri sebesar 5%



dari gaji atau upah perbulan dengan ketentuan: 3% dibayar oleh pemberi kerja dan 2% dibayar oleh peserta.

3. Iuran bagi peserta pekerja penerima upah yang bekerja di BUMN, BUMD dan swasta sebesar 4,5% dari gaji atau upah perbulan dengan ketentuan: 4% dibayar oleh pemberi kerja dan 0,5% dibayar oleh peserta.
4. Iuran untuk keluarga tambahan pekerja penerima upah yang terdiri dari anak ke 4 dan seterusnya, ayah, ibu dan mertua, besaran iuran sebesar 1% dari gaji atau upah per orang per bulan, dibayar oleh pekerja penerima upah.
5. Iuran bagi kerabat lain dari pekerja penerima upah (seperti saudara kandung/ipar, asisten rumah tangga, dll) peserta pekerja bukan penerima upah serta iuran peserta bukan pekerja adalah sebesar:
 - a. Sebesar Rp.25.500 (dua puluh lima ribu lima ratus rupiah) per orang per bulan dengan manfaat pelayann di ruang perawatan kelas III.
 - b. Sebesar Rp.42.500 (empat puluh dua ribu lima ratus rupiah) per orang per bulan dengan manfaat pelayanan di ruang perawatan kelas II.
 - c. Sebesar Rp.59.500 (lima puluh sembilan ribu lima ratus rupiah) per orang per bulan dengan manfaat pelayanan di ruang perawatan kelas I.
6. Iuran jaminan kesehatan bagi veteran, perintis kemerdekaan, dan janda, duda, atau anak yatim piatu dari veteran atau perintis kemerdekaan, iurannya ditetapkan 5% dari 45% gaji pokok Pegawai Negeri Sipil golongan III/a dengan masa kerja 14 tahun per bulan dibayar oleh pemerintah.
7. Pembayaran iuran paling lambat tanggal 10 setiap bulan. (Buka Panduan Layanan Bagi Peserta Bpjs Kesehatan 2014:21)

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 mengemukakan 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.

2.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berfungsi pendukung untuk melakukan penelitian.

Berikut beberapa penelitian lain yang dijadikan acuan dalam penelitian ini antara lain yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Defa Septia (2017), dengan judul Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan (Studi kasus di Rumah Sakit Abdul Moeloek Provinsi Lampung). Hasil penelitian ini adalah menunjukkan bahwa kepuasan peserta BPJS terhadap kualitas pelayanan BPJS kesehatan di Rumah Sakit Abdul Moeloek provinsi Lampung dengan menggunakan metode servqual meliputi tangible, reability, responsiveness, assurance, dan emphaty masyarakat belum merasa puas. Hal ini ditandai dengan kualitas pelayanan rumah sakit yang masih kurang memuaskan. Sehingga pelayanan rumah sakit masih perlu diperbaiki.

Perbedaan penelitian Defa Septia dengan yang dilakukan penulis adalah penelitian Defa Septia dilakukan di Rumah Sakit Abdul Moeloek Provinsi Lampung, dengan hasil penelitian kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat masih “kurang memuaskan”, sedangkan penulis melakukan penelitian di Puskesmas Bangkinang kota dengan hasil penelitian secara keseluruhan kepuasan peserta kartu BPJS terhadap pelayanan masuk dalam kategori “Cukup Memuaskan”.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Novita Sari dan Eka Komalasari (2016) dengan judul “Analisis Pelayanan Pengguna Kartu BPJS Kesehatan Pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru (Studi Kasus Pasien



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

Rawat Inap dan Rawat Jalan Pada Penderita Penyakit Dlam). Hasil penelitian ini adalah:

- 1) penyelenggaraan pelayanan penggunaan kartu BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru Khususnya pasien rawat inap dan rawat jalan pada penderita penyakit dalam dikategorikan cukup baik. Hal ini dilihat mulai dari kesederhanaan prosedur pelayanan, kejelasan prosedur pelayanan, kepastian waktu prosedur pelayanan, kelengkapan sarana dan prasarana Rumah Sakit, tanggungjawab petugas, dan kenyamanan yang diberikan oleh Rumah Sakit kepada masyarakat yang melakukan pengobatan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina.
- 2) Keberhasilan pelayanan penggunaan kartu BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru Khususnya pasien rawat inap dan rawat jalan penderita penyakit dalam, tidak terlepas dari sumber daya manusia serta upaya-upaya baik dari pihak Rumah Sakit itu sendiri, pihak pemerintah, serta pihak BPJS Kesehatan untuk lebih memperhatikan masyarakat pengguna kartu BPJS Kesehatan. Supaya dalam memberikan jaminan kesehatan kepada masyarakat lebih maksimal lagi.

Dari hasil penelitian ini ada beberapa yang di temukan peneliti dalam pelayanan penggunaan kartu BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina yaitu:



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

- a. Kurangnya kesederhanaan prosedur pelayanan kartu BPJS Kesehatan yang membuat adanya perbedaan yang menonjol terhadap masyarakat yang menggunakan jalur umum dan pengguna Kartu BPJS Kesehatan.
- b. Kurangnya kejelasan prosedur pelayanan yang diberikan oleh pihak BPJS Kesehatan kepada masyarakat pengguna kartu BPJS Kesehatan. Hal ini membuat banyaknya masyarakat tidak mengetahui secara jelas alur pelayanan BPJS Kesehatan pada Rumah sakit.
- c. Komplet masyarakat tentang kepastian waktu pelayanan yang tidak jelas yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit ataupun pihak BPJS Kesehatan yang ada Di Rumah Sakit tersebut.
- d. Kurangnya fasilitas pendukung, seperti kursih dan ruang tunggu untuk keluarga pasien rawat inap
- e. Kurangnya tanggungjawab petugas BPJS Kesehatan yang ditugaskan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina dalam memberikan informasi kepada masyarakat pengguna kartu BPJS Kesehatan.
- f. Dari hasil observasi penulis bahwa kenyamanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit telah bisa dikatakan nyaman. Mulai dari lingkungan yang tertib dan kerapian terhadap tempat pelayanan.

Perbedaan penelitian Novita Sari dan Eka Komalasari dengan yang dilakukan penulis adalah penelitian Novita Sari dan Eka Komalasari dilakukan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru, dengan hasil penelitian kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat “cukup baik”, sedangkan penulis melakukan penelitian di Puskesmas Bangkinang kota

dengan hasil penelitian secara keseluruhan kepuasan peserta kartu BPJS terhadap pelayanan masuk dalam kategori “Cukup Memuaskan”.

2.8. Pandangan Hukum Islam

Islam telah mengajarkan kepada seluruh umat manusia untuk senantiasa memeberikan pelayanan yang berkualitas, sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ط وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji*”

Apabila ditarik kearah pelayanan publik, maka ayat tersebut dapat bermakna birokrat hendaknya melayani dan memperlakukan seseorang dengan baik sebagaimana ia melakukan dirinya sendiri. Dalam melayani masyarakat, haruslah bagi seorang birokrat merujuk kepada Rasulullah SAW melalui sifat-siatnya.

Seperti diketahui dalam pelayanan kesehatan terdapat asuhan medis dan asuhan keperawatan. Asuhan medis dilaksanakan oleh dokter dan asuhan keperawatan di lakukan oleh perawat. Sebagai hamba Allah para dokter dan perawat yang bekerja di puskesmas Islam adalah seorang muslim yang mempunyai tujuan hidup *Hasanah Fid-dunya* dan *Hasanah Fil-Akhirah*. Ia

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.



semata-mata mengabdikan kepada Allah (Al-An'am, 112) dengan cara menjauhi semua larangan Allah (Ali Imron, 110) dan mematuhi semua perintah Allah, Rasul-nya dan Ulil Amri. Dokter dan perawat muslim harus menginsyafi bahwa mengobati orang sakit karena Allah, adalah suatu amal yang amat tinggi nilainya. Dengan demikian, mereka telah melaksanakan dakwah Islam, bawa Allah-lah yang telah menurunkan penyakit dan Dia pulalah yang menurunkan obatnya. Dokter dan perawat hanya dapat mengenali jenis penyakit dan mengobati dan merawat pasien, namun hanya Allah jualah yang menyembuhkan. Dokter dan perawat muslim harus menghilangkan anggapan bahwa dialah yang menyembuhkan pasiennya. Dengan demikian para dokter dan perawat muslim harus menyadari mereka adalah khilafah Allah dalam pelayanan kesehatan.

Dalam pelayanan kesehatan, Islam telah menetapkan beberapa sifat-sifat terpuji bagi manusia. Sifat-sifat itu harus dimiliki oleh dokter dan perawat Muslim. Secara khusus, dokter dan perawat yang melaksanakan pelayanan kesehatan harus mempunyai sifat-sifat sebagai berikut:

1. Tulus ikhlas karena Allah (Al Bayyinah, 5)
2. Penyantun (Al-A'raf, 56; Al-Baqarah, 263)
3. Ramah (Ali Imron, 159)
4. Sabar (Asy-Syura, 43)
5. Tenang (Hadits, riwayat Ibnu Sa'ad)
6. Tegas (Hadits riwayat Ahmad dan Buchari)
7. Patuh dan peraturan (Riwayat Buchari, Muslim dan Abu Daud)

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.

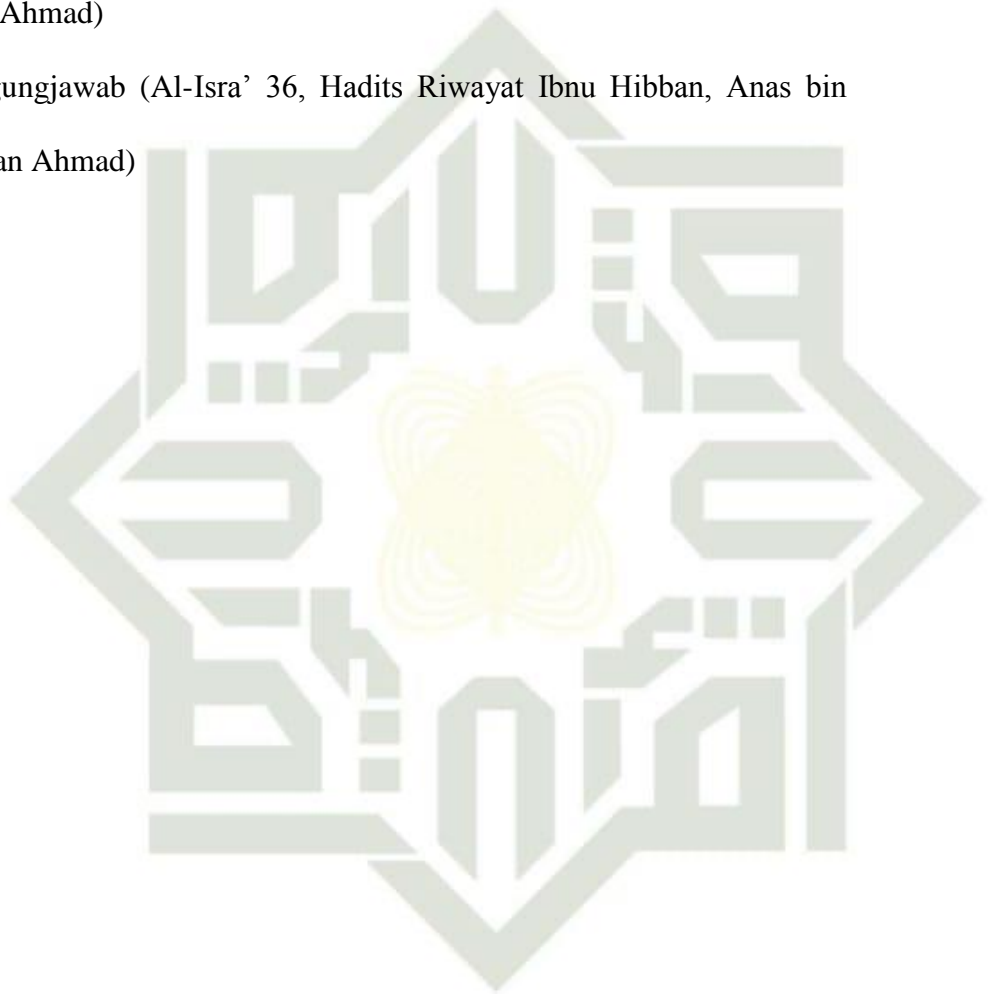
8. Bersih (At-Taubah, 108, Al-Muddatsir, 4; Hadits, Riwayat Abu Daud)
9. Penyimpan rahasia (An-Nisa 148, An-Nur 19, Hadits Riwayat Ibnu Majjah, Abu Daud, Muslim, Abu Hurairah)
10. Dapat dipercaya (Al-Mukminum 1-11, Al-Anfal 27, An-Nisa 58, Hadits Riwayat Ahmad)
11. Bertanggungjawab (Al-Isra' 36, Hadits Riwayat Ibnu Hibban, Anas bin Malik, dan Ahmad)

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

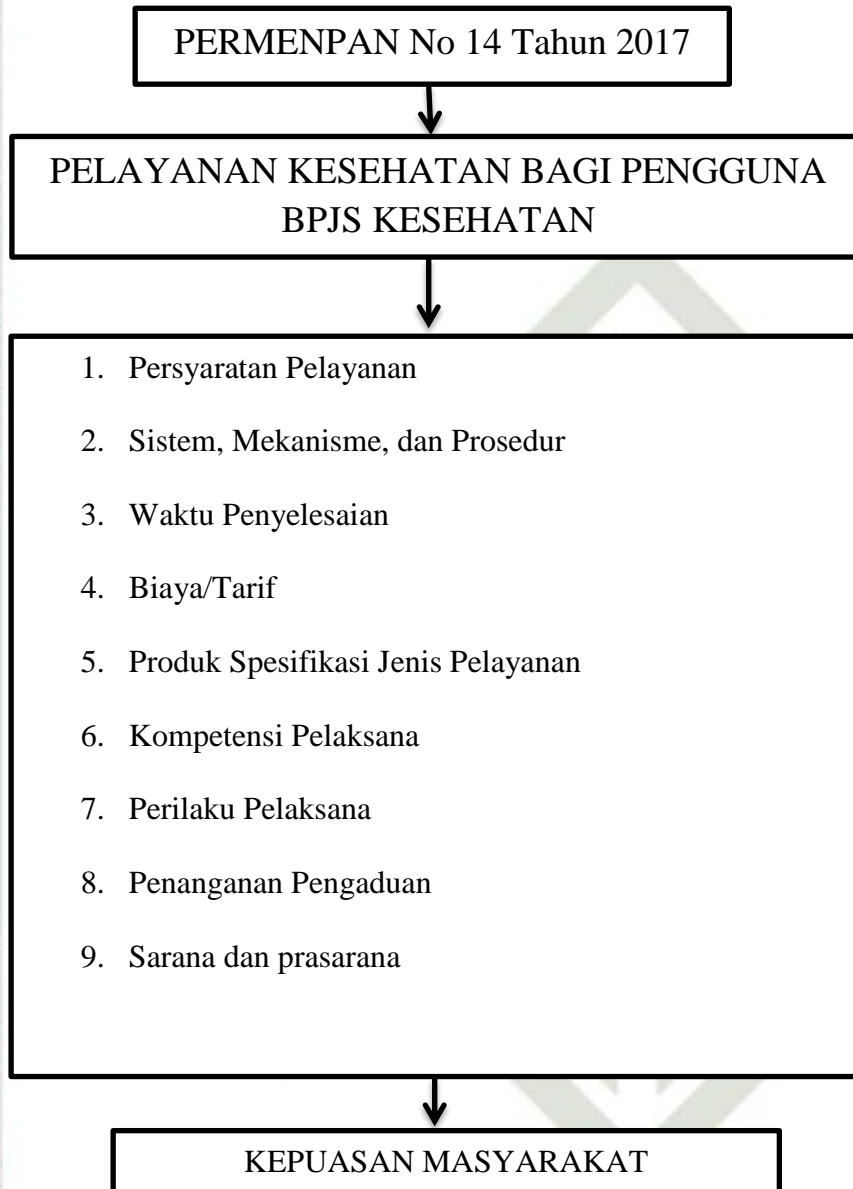
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



UIN SUSKA RIAU

2.9 Kerangka Pemikiran



Sumber : Permen PAN No. 14/2017

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 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.

2.10 Defenisi Konsep

Defenisi konsep merupakan suatu generalisasi dan pemahaman terhadap suatu masalah yang akan diteliti. Tujuannya adalah untuk mempermudah pemahaman dan menghindari interpretasi ganda dari variabel yang akan diteliti, sehingga tidak menimbulkan keaburan dan kesalahan dalam menginterpretasikan masalah.

Adapun konsep-konsep yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. 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 bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Pelayanan terhadap pengguna kartu BPJS kesehatan merupakan bentuk pelayanan kepada masyarakat, di mana bagi setiap masyarakat yang menggunakan kartu BPJS kesehatan dilayani sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang telah ditetapkan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu:



1. Persyaratan. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

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.

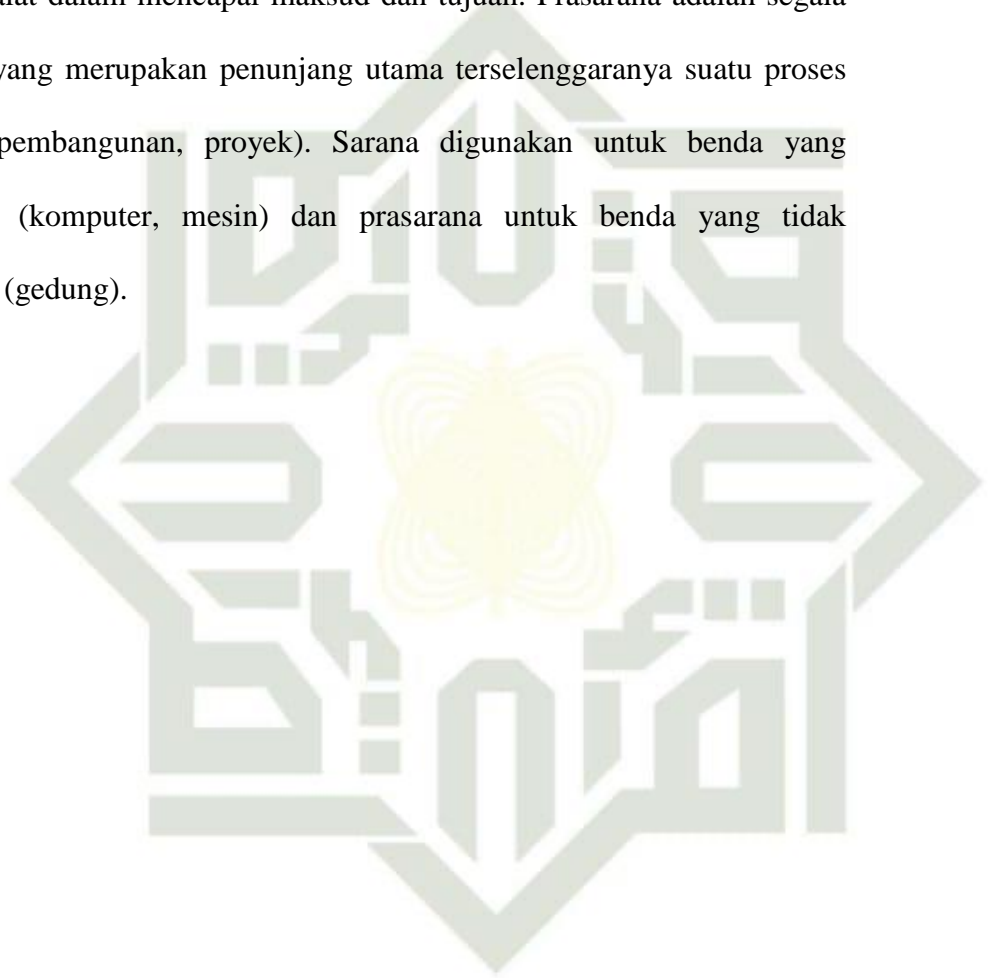
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

© 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.



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.

2.11 Konsep Operasional

Table 2.1 : Konsep Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan Kesehatan	1. Persyaratan Pelayanan	Kemudahan persyaratan pelayanan	Sangat Baik
			Baik
	2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Kemudahan tata cara pelayanan	Cukup baik
			Tidak Baik
	3. Waktu Penyelesaian	Waktu pelayanan sesuai ketentuan	Sangat tidak Baik
			Sangat Baik
	4. Biaya/Tarif	Kesesuaian biaya yang di bayarkan dengan yang di tetapkan	Baik
			Cukup baik
	5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pelayanan yang di berikan dan di terima sesuai dengan di tetapkan.	Tidak Baik
Sangat tidak Baik			
6. Kompetensi Pelaksana	Keahlian dan keterampilan petugas pelayanan	Sangat Baik	
		Baik	
7. Perilaku Pelaksana	Cara berbicara dan sikap petugas pelayanan	Cukup baik	
		Tidak Baik	
8. Penanganan Pengaduan	Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut	Sangat tidak Baik	
		Sangat Baik	
9. Sarana dan prasarana	Kelengkapan yang di butuhkan yang di gunakan di Puskesmas	Baik	
		Cukup baik	
			Tidak Baik
			Sangat tidak Baik

Sumber : Kepmen PAN No.14/2017

**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.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan waktu penelitian

Adapun lokasi penelitian ini adalah di Puskesmas Bangkinang Kota yang beralamat di Jalan A Rahman Sholeh. Waktu yang di gunakan penulis dalam penelitian ini dimulai pada bulan November hingga Januari 2020.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2011:11), penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variable yang lain. Jadi, penelitian ini berusaha menjelaskan fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan. Sedangkan metode yang di gunakan penulis adalah kualitatif. Data kualitatif menurut Sugiyono (2011:14) adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema, dan gambar.

Adapun sumber data yang penulis perlukan adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh peneliti dengan terjun langsung kelapangan. Yaitu Puskesmas Bangkinang Kota yang berkaitan langsung dengan pelayanan terhadap pengguna kartu BPJS kesehatan. Dimana data ini sebelumnya tidak ada dan di perlukan pengolahan oleh peneliti sendiri.



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 penelitian ini data diperoleh dari pasien dan atau keluarga pasien Puskesmas Bangkinang Kota yang menggunakan kartu BPJS kesehatan

2. Data skunder

Yaitu data yang di peroleh peneliti dari buku-buku ilmiah, dari data Puskesmas Bangkinang Kota, dan bahan-bahan bacaan yang berkaitan dengan penelitian . Data skunder ini merupakan data yang sudah ada sebelumnya dan telah dipublikasikan.

3.3 Metode pengumpulan data

Adapun metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah:

1. Metode Observasi

Menurut Sanapiah Faisal (2005:52) metode observasi adalah metode yang menggunakan pengamatan atau pengindraan langsung terhadap suatu benda, kondisi, situasi, proses, atau perilaku.

Observasi dilakukan dalam penelitian ini untuk mengamati langsung lokasi penelitian di Puskesmas Bangkinang Kota khususnya terhadap pelayanan kepada peserta BPJS kesehatan.

2. Metode Wawancara

Pada prinsipnya metode wawancara sama dengan metode angket. Perbedaannya pada angket pertanyaan yang diajukan secara tertulis, sedangkan pada wawancara pertanyaan diajukan secara lisan

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

(pengumpul data bertatap muka dengan responden) (dalam Sanapiah Faiza, 2005:52)

Wawancara dilakukan dalam penelitian ini adalah untuk pengumpulan data dengan metode bertanya langsung tentang pelayanan terhadap pemilik kartu BPJS kesehatan di Puskesmas Bangkinang Kota. Dan juga key informan dari koordinator PKPR berjumlah 1 orang dan juga 1 orang petugas administrasi.

3. Metode Angket

Metode angket merupakan pertanyaan diajukan secara tertulis dan disebarkan kepada responden untuk di jawab, setelah pernyataan di jawab, di kembalikan lagi ke pihak peneliti.

Metode angket dilakukan dalam penelitian adalah untuk pengumpulan data dengan peneliti telah membuat daftar pertanyaan atau pernyataan terlebih dahulu dan memberikan skor pada setiap jawabannya.

4. Dokumentasi

Dokumentasi adalah melihat atau mencari data mengenai variabel yang diperlukan dalam penelitian, misalnya berupa daftar pencatatan pembelian bahan baku dan beberapa catatan atau transkrip.



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

3.4 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiono (2003:90), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Berdasarkan pengertian di atas, populasi dalam penelitian ini yaitu pasien Puskesmas Bangkinang Kota untuk wilayah Kelurahan Langgini, yang menggunakan kartu BPJS Kesehatan yang berjumlah 2.578 orang. Jadi, jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 2.578 orang.

Adapun teknik teknik penarikan sampel yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah rumus Slovinc (Husein Umar, 2007:78) rumus slovinc tersebut adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Ketengan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Nilai kritis (batas ketelitian) yang di gunakan.

Berdasarkan rumus pengambilan sampel yang penulis gunakan dalam penelitian ini, maka jumlah sampel (pasien peserta BPJS kesehatan) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



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

$$n = \frac{2578}{1+2578 \times (0,1)^2}$$

$$n = \frac{2578}{1+2578(0,01)}$$

$$n = \frac{2578}{1+25,78}$$

$$n = \frac{2578}{26,78}$$

$$n = 96,26$$

Dengan populasi atau peserta pengguna kartu BPJS kesehatan di Puskesmas Bangkinang Kota untuk kelurahan Langgini berjumlah 2578 orang dengan e sebesar 10% maka diperoleh sampel 96 orang. Untuk mempermudah peneliti dalam mengolah data, maka sampel yang di ambil digenapkan menjadi sebanyak 100 orang.

Sedangkan teknik pengambilan sampel di lakukan dengan metode *Proportionate Stratified Random Sampling* yaitu: mengambil sampel dari anggota populasi yang mempunyai anggota/unsur yang tidak homogeny dan berstrata secara proporsional (Sugiyono, 2011:93).

3.5 Metode Analisis

Dalam metode analisis penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu dengan melakukan analisa fakta dan data, dengan menggunakan rumus persentase sehingga terjadi proses kuantifikasi dalam mentabulasikan data ke dalam bentuk tabel. Dan memaparkan permasalahan sesuai dengan teori yang digunakan dan kemudian dapat dirarik kesimpulannya.



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

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Singkat Puskesmas Bangkinang Kota

UPTD Puskesmas Bangkinang Kota terletak di Ibu Kota Kabupaten Kampar, bangunan fisiknya berdiri di Desa Kumantan, secara administratif berada dalam kecamatan Bangkinang Kota. Dipimpin oleh seorang pejabat Struktural eselon IV/a dibantu oleh seorang Plt. Kepala Sub Bagian Tata Usaha.

Seluruh staf UPTD Puskesmas Bangkinang Kota bertanggung jawab langsung kepada Kepala UPTD Puskesmas Bangkinang Kota, sedangkan Kepala UPTD Puskesmas Bangkinang Kota bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Kampar.

Jumlah karyawan/karyawati pada UPTD Puskesmas Bangkinang Kota pada tahun 2018 adalah sebanyak 108 orang, terdiri dari PNS 65 orang, PTT pusat 1 orang, Honor daerah (THL) 6 orang. Tenaga bantu UGD 14 orang dan TKS 22 orang.

4.2 Keadaan Geografis Puskesmas Bangkinang Kota

Wilayah kerja UPTD Puskesmas Bangkinang Kota adalah Kecamatan Bangkinang Kota dengan luas wilayah kurang lebih 177.17 km² terdiri dari 2 kelurahan dan 2 desa, yaitu:

- a. Kelurahan Bangkinang

**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.

- b. Kelurahan Langgini
- c. Desa Kumantan
- d. Desa Ridan Permai

Batasan wilayah kecamatan Bangkinang Kota sebagai berikut:

1. Sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Bangkinang, dibatasi oleh sungai kampar.
2. Sebelah kanan berbatasan dengan Kecamatan Kampar Kiri.
3. Sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Kampar dan Gunung Sahilan.
4. Sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Salo.

Kecamatan Bangkinang Kota berada kurang lebih 40 meter dari permukaan laut, pada umumnya terdiri dari dataran rendah, daerah yang berada di dataran sedang adalah desa Ridan Permai yang struktur tanahnya berada di atas perbukitan. Pada umumnya beriklim tropis, dimana curah hujan tertinggi berada pada kisaran bulan September sampai bulan Januari.

Di wilayah kerja UPTD Puskesmas Bangkinang Kota juga terdapat satu buah sungai besar di Kabupaten Kampar yaitu Sungai Kampar, yang terbentang di sebelah utara melewati Kelurahan Langgini dan Bangkinang serta Desa Kumantan.

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.

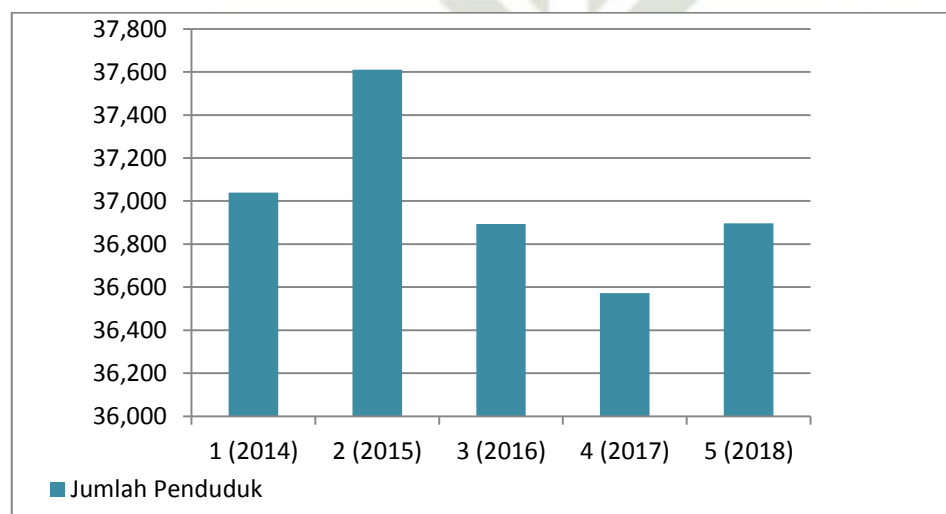
4.2.1 Keadaan Demografis Puskesmas Bangkinang Kota

1. Jumlah Penduduk

Jumlah penduduk Kecamatan Bangkinang Kota pada tahun 2018 berjumlah 36.897 jiwa merupakan modal dan objek pembangunan kesehatan di wilayah kerja UPTD Puskesmas Bangkinang Kota. Selain itu jumlah penduduk yang besar juga merupakan beban dalam pembangunan, karenanya pembangunan di arahkan kepada peningkatan kualitas sumber daya manusia seiring dengan laju pertumbuhan ekonomi yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan penduduk.

Dibandingkan dengan jumlah penduduk tahun 2017 berjumlah 36.752 jiwa. Perkembangan penduduk dari tahun 2014-2018 dapat dilihat pada grafik berikut:

Gambar 5.1: Perbandingan Jumlah Penduduk Tahun 2014-2018





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

2. Kepadatan Penduduk

Kepadatan penduduk di Kecamatan Bangkinang Kota yang tertinggi pada wilayah Kelurahan Bangkinang kurang lebih 481.00 jiwa per km². Sementara desa Kumantan kepadatan penduduk sebanyak kurang lebih 62,96 per km². Secara keseluruhan kepadatan penduduk Kecamatan Bangkinang Kota kurang lebih 208 jiwa per km².

4.3 Keadaan Sosial Ekonomi Puskesmas Bangkinang Kota

Uraian keadaan ekonomi secara umum meliputi jenis pekerjaan serta sarana pendidikan:

a. Pekerjaan

Perekonomian di wilayah kerja UPTD Puskesmas Bangkinang Kota didukung oleh sector perdagangan, pajak, perkebunan, pertanian dan swasta. Dilihat dari lapangan usaha penduduk di Kecamatan Bangkinang Kota rata-rata masyarakat bekerja sebagai pedagang, petani, Pegawai Negeri Sipil, dan wiraswasta.

b. Sarana Pendidikan

Di wilayah kerja UPTD Puskesmas Bangkinag Kota terdapat beberapa fasilitas pendidikan mulai dari tingkat PAUD, TK, SD, SLTP, SLTA dan Perguruan Tinggi. Jumlah fasilitas pendidikan terdiri dari:



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

1. PAUD	: 20
2. TK	: 16
3. SD	: 27
4. SLTP	: 9
5. SLTA	: 12
6. Perguruan Tinggi	: 3

Rata-rata di wilayah kerja UPTD Puskesmas Bangkinang Kota berpendidikan SMA/SLTA sederajat.

4.4 Keadaan lingkungan Puskesmas Bangkinang Kota

Sebagai pusat Ibu Kota Pemerintah Kabupaten Kampar lingkungan wilayah kerja UPTD Puskesmas Bangkinang Kota terdiri dari perumahan, perkantoran, pasar, industry, dan lain-lain yang sangat rawan dengan polusi udara, penvemaran lingkungan dan sebagainya. Desa/kelurahan yang masih terdapat sedikit hutan dan penghijauan adalah Desa Ridan Permai dan Desa Kumantan, sedangkan Kelurahan Bangkinang dan Langgini di dominasi oleh bangunan rumah, perkantoran, sekolah, pasar, pertokoan dan industry.

4.5 Gambaran UPTD Puskesmas Bangkinang Kota

1. Visi dan Misi Puskesmas

Pembangunan kesehatan di kecamatan Bangkinang Kota secara umum meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dengan mengacu kepada



perencanaan yang berhubungan langsung dengan Dinas Kesehatan sebagai pengelola kegiatan tingkat kabupaten kampar yaitu:

a. Visi

Yang ingin dicapai oleh UPTD Puskesmas Bangkinang Kota dalam pembangunan Kesehatan adalah suatu kondisi dimana masyarakat Kecamatan Bangkinang Kota menyadari, mau dan mampu untuk mengenali dan mencegah serta mengatasi permasalahan kesehatan yang di hadapinya, dengan kondisi yang demikian masyarakat dapat bebas dari gangguan kesehatan baik yang disebabkan karena penyakit, termasuk gangguan kesehatan akibat bencana maupun akibat lingkungan dan perilaku yang tidak mendukung hidup bersih dan sehat, dengan ini visi UPTD Puskesmas Bangkinang Kota “Terwujudnya masyarakat Kecamatan Bangkinang Kota sehat yang mandiri untuk hidup sehat dan sejahter pada tahun 2018”

b. Misi

Untuk mewujudkan visi UPTD Puskesmas Bangkinang Kota di tetapkan misi sebagai berikut:

- 1) Menggerakkan pembangunan berwawasan kesehatan di Kecamatan Bangkinang Kota.
- 2) Mendorong kemandirian hidup sehat bagi keluarga dan masyarakat di Kecamatan Bangkinang Kota.

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 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) Memelihara dan meningkatkan mutu, pemerataan dan keterjangkauan pelayanan kesehatan di Kecamatan Bangkinang Kota.
 - 4) Memelihara dan meningkatkan kesehatan perorangan, keluarga dan masyarakat serta lingkungannya.
 - 5) Menciptakan tata kelola dan tertib administrasi UPTD Puskesmas Bangkinang Kota dengan baik.
- c. Strategi
- 1) Meningkatkan disiplin profesionalitas pegawai.
 - 2) Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan petugas.
 - 3) Meningkatkan kesiapan dan kesigapan petugas dalam mengatasi masalah kesehatan.
 - 4) Memberikan pelayanan yang nyaman, aman, cepat, tepat serta bermutu bagi masyarakat.
 - 5) Transparansi dalam manajemen pengelolaan organisasi.
 - 6) Menciptkan lingkungan yang sehat dan asri serta profesional.
 - 7) Merevisi dan melengkapi SOP sesuai situasi dan kondisi.
 - 8) Membina peran serta masyarakat peduli kesehatan.
 - 9) Meningkatkan dan mengembangkan kemitraan kerja menuju desa siaga.



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.

2. Fungsi Puskesmas

- a. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan.
 - 1) Berupaya menggerakkan lintas sektor dan dunia usaha di Kecamatan Bangkinang Kota agar menyelenggarakan pembangunan yang berwawasan kesehatan.
 - 2) Aktif memantau dan melaporkan dampak kesehatan dari penyelenggaran setiap program pembangunan di Kecamatan Bangkinang Kota.
 - 3) Mengutamakan pemeliharaan kesehatan dan pencegahan penyakit tanpa mengabaikan penyembuhan dan pemulihan.
- b. Pusat pemberdayaan masyarakat.
 - 1) Memiliki kesadaran, kemauan dan kemampuan melayani diri sendiri dan masyarakat untuk hidup sehat.
 - 2) Berperan aktif dalam memperjuangkan kepentingan kesehatan termasuk pembiayaan.
 - 3) Ikut menetapkan, menyelenggarakan dan memantu pelaksanaan program kesehatan.

c. Pusat pelayanan kesehatan strata pertama.

Menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh terpadu dan berkesinambungan.

- 1) Pelayanan kesehatan perorangan.
- 2) Pelayanan kesehatan masyarakat.

**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. Tujuan Puskesmas

Mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional yakni meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di Kecamatan Bangkinang Kota agar terwujudnya derajat kesehatan yang optimal, dalam rangka mewujudkan Indonesia sehat dan kesepakatan yang tertuang dalam Deklarasi MDGs.

4. Program Puskesmas

Program upaya kesehatan yang dilakukan UPTD Puskesmas Bangkinang Kota sebagai berikut:

- a. Upaya kesehatan wajib puskesmas (Basic Six)
 1. Upaya promosi kesehatan.
 2. Upaya kesehatan ibu dan anak termasuk KB.
 3. Upaya kesehatan Lingkungan.
 4. Upaya perbaikan gizi.
 5. Upaya pencegahan dan pemberantasan penyakit menular.
 6. Upaya pengobatan dasar.
- b. Upaya kesehatan pengembangan puskesmas.
 1. Upaya perawatan kesehatan masyarakat (puskesmas).
 2. Upaya usaha kesehatan sekolah (UKS)
 3. Kesehatan jiwa.
 4. Kesehatan Gigi dan Mulut.
 5. Jaminan pelayanan kesehatan (JKN).

6. Upaya Kesehatan Mata/PB dan Upaya Kesehatan Telinga (PGP).
7. Upaya kesehatan lanjut usia (Lansia).
8. Pelayanan kesehatan peduli remaja (PKPR).



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

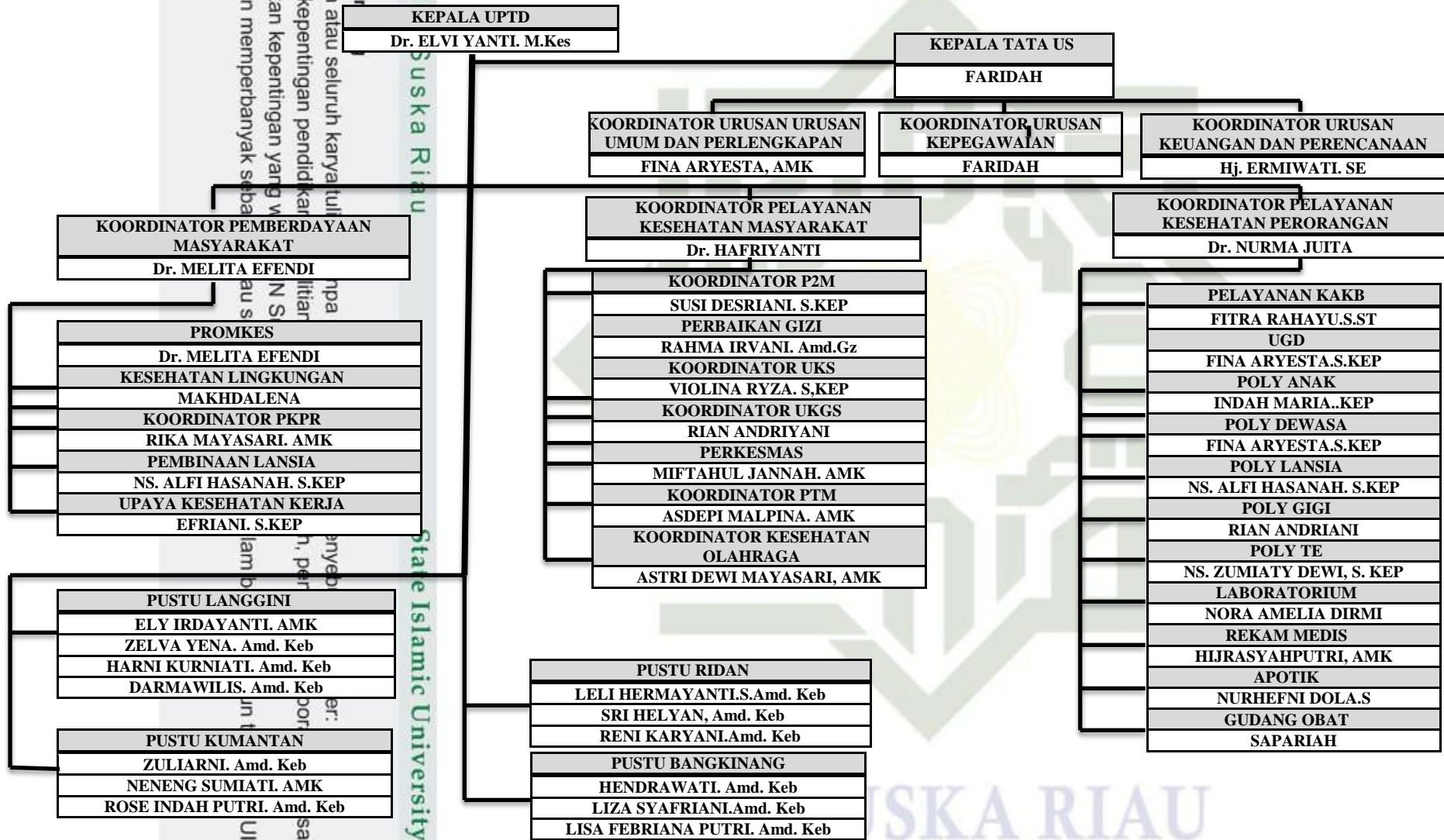
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.



4.6 Struktur Organisasi UPTD Puskesmas Bangkinang Kota





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.

BAB VI PENUTUP

6.1 Simpulan

Adapun simpulan dari hasil penelitian dengan judul Analisis Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS di Puskesmas Bangkinang Kota adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan data hasil penelitian secara keseluruhan jawaban responden untuk kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Bangkinang Kota dilihat dari indikator kualitas pelayanan, kecendrungan jawaban responden sebagian besar pada kategori cukup baik yaitu dengan persentase sebesar 60%.
2. Kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Bangkinang Kota secara umum dinilai cukup baik, dan didalam pelaksanaannya masih menemui keterbatasan. Hal ini dapat dilihat dari 4 indikator yang di ambil dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

a. Persyaratan Pelayanan

Dalam persyaratan pelayanan yang ditetapkan Puskesmas Bangkinang Kota dapat di katakan mudah dan tidak mempersulit yang ingin mendapatkan pelayanan hanya perlu membawa kartu BPJS dan KK.



b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur tahapan pelayanan yang di berikan puskesmas dapat dikatakan sudah baik dikarenakan hanya menunggu nomor antrian dipanggil. Dan dari sisi Puskesmas pun memberikan kemudahan kepada peserta dan tidak memberatkan peserta BPJS.

c. Waktu Penyelesaian

Dalam waktu penyelesaian pelayanan terkadang petugas tidak melayani tepat waktu pasien yang datang berobat, karena terkadang mereka ketika jam kerja sudah dimulai mereka belum ada ditempat.

d. Biaya/Tarif

Puskesmas Bangkinang Kota memberikan obat kepada pasien sudah sesuai dengan SOP pelayanan obat, dengan memberikan obat yang sesuai dengan penyakit pasien, dan obat yang diberikan adalah obat-obat yang sudah ditanggung biayanya oleh BPJS kesehatan. Jadi Puskesmas tidak meminta biaya kepada peserta BPJS yang berobat.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Pelayanan yang di berikan dan di terima sudah sesuai dengan ketentuan yang di tetapkan, tetapi masih ada beberapa petugas puskesmas yang masih kurang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan pelayanan khususnya pengguna kartu BPJS kesehatan.

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 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.

f. Kompetensi Pelaksana

Petugas pelayanan mampu melayani pasien sesuai dengan keahlian, kemampuan dan pengalaman yang mereka miliki, dan sudah sesuai dengan bidang mereka masing-masing,

g. Perilaku Pelaksana

Petugas pelayanan sudah sangat baik dalam memberikan pelayanan, ramah dan sopan santun terhadap pasien. Puskesmas Bangkinag Kota sudah menerapkan standar 5S dan 5R dalam melayani pasien. Tetapi masih ada beberapa petugas pelayanan yang masih belum menerapkan standar tersebut ke diri mereka.

h. Penanganan Pengaduan

Baik atau buruknya pelayanan tergantung pada status sosial memang tidak dapat dipungkiri, karena hingga saat ini banyak hal tersebut terjadi. Puskesmas menyediakan kotak saran untuk masyarakat yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang di berikan, pihak puskesmas pun menerima masukan dan berusaha untuk memperbaiki sistem pelayanan yang di anggap kurang.

i. Sarana dan prasarana

Kenyamanan Puskesmas Bangkinang Kota sudah bisa dikatakan baik. Komputer tidak banyak di puskesmas jadi staf membawa laptop sendiri jika di perlukan. Sedangkan gedung Puskesmas merupakan bekas RSUD Bangkinang lama, jadi terkesan gedung yang kurang terurus karena warna cat yang sudah mulai memudar. Karena hanya satu gedung yang



digunakan jadi tempat berobat di Puskesmas terkesan sempit, tetapi pada bulan Februari puskesmas kota sudah pindah ke gedung baru.

6.2 Saran

Adapun saran penulis mengenai pelayanan kesehatan bagi peserta kartu BPJS Kesehatan pada Puskesmas Bangkinang Kota adalah sebagai berikut:

1. Kepada seuruh pegawai Puskesmas Bangkinang Kota harus berusaha memberi pelayanan yang sesuai dengan SOP dan harapan masyarakat atau bahkan lebih dari yang masyarakat harapkan.
2. Seharusnya dalam memberikan pelayanan memberikan senyuman dan sapaan yang ramah juga menjelaskan dengan baik kepada masyarakat (pasien atau keluarga pasien) tentang hal-hal yang tidak mereka ketahui. Karena sesungguhnya, dengan senyum dan bahasa yang bijak sudah membuat masyarakat senang akan pelayanan yang diberikan. Kepada masyarakat, hendaknya berinisiatif untuk mencari informasi terkait BPJS Kesehatan mulai dari prosedurnya, persyaratan mendapatkan pelayanan, hingga hal-hal apa saja yang menjadi tanggungan maupun hal yang tidak ditanggung oleh BPJS Kesehatan, agar tidak terjadi kesalahpahaman dan pelayanan yang didapatkan sesuai dengan harapan.



DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, Dedi. 2012. **Manajemen Pelayanan Kesehatan Cetakan Kedua**. Nuha Medika, Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. **Prosedur Penelitian Pendekatan Suatu Praktik**. Rineka Cipta, Jakarta.
- Bintang Cendikia Pustaka. 2014. **Diktat Sang Pemburu Kabinet Kerja dan UUD 1945 Amandemen**. Bintang Cendikia Pustaka, Semarang.
- Buku Panduan Layanan Kesehatan Bagi Peserta BPJS Kesehatan. 2014
- Dwiyanto, Agus. 2015. **Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif Edisi Kedua**. Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Faisal, Sanapiah. 2005. **Format-Format Penelitian Sosial Dasar-Dasar dan Aplikasi**. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Fokusindo Mandiri. 2014. **Undang-Undang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial**. Fokusindo Mandiri, Bandung.
- Hardiyansyah. 2011. **Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya**. Gava Media, Yogyakarta.
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. **Perbandingan Administrasi Publik: Model, Konsep dan Aplikasi**. Gava Media, Yogyakarta.
- Napitupulu, Paimin. 2012. **Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction**. Alumni, Bandung.
- Pasolong, Harbani. 2013. **Teori Administrasi Publik**. Alfabeta, Bandung.
- Retnaningsih, Ekowati. 2013. **Akses Layanan Kesehatan**. Rajawali Pers, Jakarta.
- Sinamo, Nomensen. 2015. **Hukum Administrasi Negara**. Permata Aksara, Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. **Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi**. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. 2003. **Metode Penelitian**. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2011. **Metode Penelitian Administrasi**. Alfabeta, Bandung.
- Sunarto. 2011. **Pengantar Statistika**. Alfabeta, Bandung.
- Umar, Husein. 2007. **Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis**. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

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 mengumumkannya 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.

Perundang-Undangan:

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia NOMOR 44 Tahun 2016 Tentang Pedoman Manajemen Kesehatan

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 951/MENKES/SK.VII/2000 Tentang Upaya Kesehatan Dasar di Puskesmas

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial

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



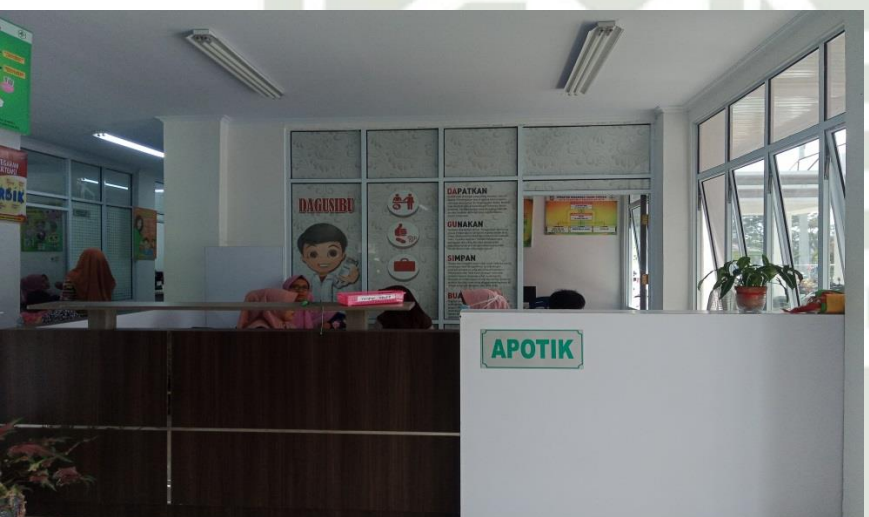
Keadaan Gedung Puskesmas Bangkinang Kota Lama

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.



Keadaan Gedung Puskesmas Bangkinang Kota Baru



© 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.



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.



© 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.

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.

KUESIONER

Assalamualaikum Warohmatullohi Wabarokatuh

Dengan Hormat

Kepada Bapak/Ibu dan Saudara/i,

Sehubungan dengan penyelesaian skripsi yang sedang saya lakukan di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU Jurusan Administrasi Negara, maka saya melakukan penelitian dengan judul: “ANALISIS PELAYANAN KESEHATAN PESERTA BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS BANGKINANG KOTA”.

Adapun salah satu cara untuk mendapatkan data adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Untuk itu, saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu dan Saudara/i sekalian untuk mengisi kuesioner ini sebagai data yang akan dipergunakan dalam penelitian dan di jamin kerahasiaannya. Atas kesediaan dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Peneliti,

(Hifni Permata)

A. Petunjuk pengisian

- a. Kuesioner ini semata-mata untuk keperluan akademis , mohon di jawab dengan jujur.
- b. Bacalah semua pernyataan dengan teliti tanpa ada yang terlewatkan.
- c. Berilah tanda (X) pada jawaban yang menurut anda tepat.

Keterangan: STB (Sangat Tidak Baik)

TB (Tidak Baik)

CB (Cukup Baik)

B (Baik)

SB (Sangat Baik)



1. Nama :
2. Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan
3. Umur : Tahun
4. Pekerjaan :

C. Kualitas Pelayanan Kesehatan

No	Pernyataan	STB	TB	CB	B	SB
		1	2	3	4	5
	Persyaratan Pelayanan					
1	Bagaimana kemudahan persyaratan pelayanan di Puskesmas Bangkinang Kota?	1	2	3	4	5
	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur					
2	Bagaimana kemudahan tata cara pelayanan di Puskesmas Bangkinang Kota?	1	2	3	4	5
	Waktu Penyelesaian					
3	Apakah waktu pelayanan di Puskesmas Bangkinang Kota sudah sesuai ketentuan?	1	2	3	4	5
	Biaya/Tarif					
4	Apakah sudah sesuai biaya yang di bayarkan dengan yang di tetapkan?	1	2	3	4	5
	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan					
5	Apakah pelayanan yang di berikan dan di terima sesuai dengan di tetapkan?	1	2	3	4	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

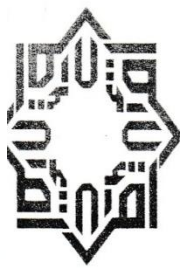
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 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.

	Kompetensi Pelaksana					
6	Apakah keahlian dan keterampilan petugas pelayanan sudah memuaskan?	1	2	3	4	5
	Perilaku Pelaksana					
7	Bagaimanakah cara berbicara dan sikap petugas pelayanan?	1	2	3	4	5
	Penanganan Pengaduan					
8	Bagaimanakah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut?	1	2	3	4	5
	Sarana dan prasarana					
9	Apakah kelengkapan yang di butuhkan yang di gunakan di puskesmas sudah memuaskan?	1	2	3	4	5



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

© 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/6313/2019
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Pra Riset

Pekanbaru, 22 Oktober 2019 M
23 Safar 1441 H

Kepada
Yth. Kepala Kantor
Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

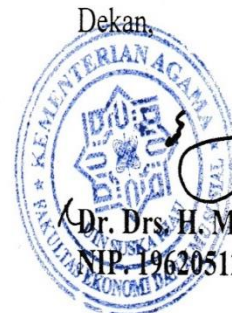
Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Hifni Permata
NIM. : 11675202830
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VII (Tujuh)

bermaksud mengadakan **Pra Riset** dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:
"Analisis Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS di Puskesmas Bangkinang
Kota" Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan
yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,



[Signature]
Dr. Drs. H. Muh/ Said HM, M.Ag, MM
NIP. 19620512 198903 1 003



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

© 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/7077/2019
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Izin Riset

Pekanbaru, 19 November 2019 M
22 Rabiul Awwal 1441 H

Kepada
Yth. Kepala Kantor
Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau
di Tempat

Assalamu'aiaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Hifni Permata
NIM. : 11675202830
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VII (Tujuh)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:
"Analisis Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS di Puskesmas Bangkinang
Kota" Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan
yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.



Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
NIP. 19620512 198903 1 003



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
 FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
 كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
 FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box 1004 Telp. 0761-562051
 Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: fekonso@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/6942/2019 Pekanbaru, 12 November 2019 M
 Sifat : Biasa 15 Rabiul Awwal 1441 H
 Lampiran : -
 Perihal : **Bimbingan Skripsi**

Kepada
 Yth. **Virna Museliza, SE, M.Si**
 Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
 UIN Sultan Syarif Kasim Riau
 Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

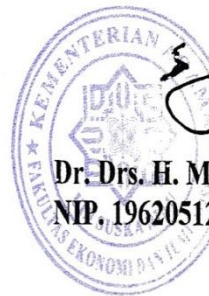
Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

N a m a : Hifni Permata
 NIM : 11675202830
 Jurusan : Administrasi Negara
 Semester : VII (Tujuh)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: "**Analisis Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS di Puskesmas Bangkinang Kota**". Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudarasebagai pembimbingdalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,



Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
 NIP. 19620512 198903 1 003

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.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
Email : dpmpstsp@riau.go.id

Kode Pos : 2812



032010

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTSP/NON IZIN-RISET/27019
TENTANG

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Pra Riset dari : **Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/6313/2019 Tanggal 22 Oktober 2019**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- | | | |
|----------------------|---|---|
| 1. Nama | : | HIFNI PERMATA |
| 2. NIM / KTP | : | 11675202830 |
| 3. Program Studi | : | ADMINISTRASI NEGARA |
| 4. Jenjang | : | S1 |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : | ANALISIS PELAYANAN KESEHATAN PESERTA BPJS DI PUSKESMAS BANGKINANG KOTA |
| 7. Lokasi Penelitian | : | PUSKESMAS BANGKINANG KOTA |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 23 Oktober 2019



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Kampar
Up. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik di Bangkinang
- ③ 3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

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.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
 Email : dpmpstsp@riau.go.id

Kode Pos : 28126



032010

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTSP/NON IZIN-RISET/28678
 TENTANG

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/7077/2019 Tanggal 19 November 2019**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

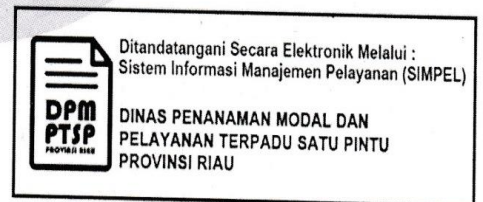
- 1. Nama : HIFNI PERMATA
- 2. NIM / KTP : 11675202830
- 3. Program Studi : ADMINISTRASI NEGARA
- 4. Jenjang : S1
- 5. Alamat : PEKANBARU
- 6. Judul Penelitian : ANALISIS PELAYANAN KESEHATAN PESERTA BPJS DI PUSKESMAS BANGKINANG
- 7. Lokasi Penelitian : PUSKESMAS BANGKINANG KABUPATEN KAMPAR

Dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
- 2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
- 3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 11 Desember 2019



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

- 1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
- 2. Bupati Kampar
 Up. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik di Bangkinang
- 3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
- 4. Yang Bersangkutan

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



PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR
KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

JALAN TUANKU TAMBUSAI TELP. (0762) 20146

BANGKINANG KOTA

Kode Pos : 28412



© 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.

REKOMENDASI

Nomor : 070/KKBP/2019/983

Tentang

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kampar setelah membaca Surat Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/27019 tanggal 23 Oktober 2019 dengan ini memberi Rekomendasi / Izin Penelitian kepada :

- | | |
|---------------------|---|
| 1. Nama | : HIFNI PERMATA |
| 2. NIM | : 11675202830 |
| 3. Universitas | : UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUSKA RIAU |
| 4. Program Studi | : ADMINISTRASI NEGARA |
| 5. Jenjang | : S1 |
| 6. Alamat | : PEKANBARU |
| 7. Judul Penelitian | : ANALISIS PELAYANAN PESERTA BPJS DI PUSKESMAS BANGKINANG KOTA |
| 8. Lokasi | : PUSKESMAS BANGKINANG KOTA |

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan Penelitian yang menyimpang dari ketentuan dalam proposal yang telah ditetapkan atau yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan riset/pras riset dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan penelitian/pengumpulan data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dikeluarkan.

Demikian rekomendasi ini diberikan, agar digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Riset ini dan terima kasih.

Dikeluarkan di Bangkinang
 pada tanggal 24 Oktober 2019

a.n. **KEPALA KANTOR KESBANGPOL**
 Kasi Kesatuan Bangsa



Rekomendasi ini disampaikan Kepada Yth;

1. Pimpinan Puskesmas Bangkinang Kota di Bangkinang.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru.
3. Yang Bersangkutan.

REKOMENDASI

Nomor : 070/BKBP/2020/123

Tentang

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kampar setelah membaca Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/28678 tanggal 11 Desember 2019, dengan ini memberi Rekomendasi /Izin Penelitian kepada:

- | | |
|---------------------|--|
| 1. Nama | : HIFNI PERMATA |
| 2. NIM | : 11675202830 |
| 3. Universitas | : UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUSKA RIAU |
| 4. Program Studi | : ADMINISTRASI NEGARA |
| 5. Jenjang | : S1 |
| 6. Alamat | : PEKANBARU |
| 7. Judul Penelitian | : ANALISIS PELAYANAN KESEHATAN PESERTA BPJS DI PUSKESMAS BANGKINANG |
| 8. Lokasi | : PUSKESMAS BANGKINANG KABUPATEN KAMPAR |

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan Penelitian yang menyimpang dari ketentuan dalam proposal yang telah ditetapkan atau yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan riset/prariset dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan penelitian/pengumpulan data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dikeluarkan.

Demikian rekomendasi ini diberikan, agar digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Riset ini dan terima kasih.

Dikeluarkan di Bangkinang
pada tanggal 5 Februari 2020

an. **KEPALA BADAN KESBANGPOL KAB. KAMPAR**

Kabid. Ideologi, Wawasan Kebangsaan
dan Karakter Bangsa,



ONNITA, SE

Penata Tk. I

NIP. 19661009 198803 2 003

Rekomendasi ini disampaikan Kepada Yth;

1. Pimpinan Puskesmas Bangkinang di Bangkinang.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru.
3. Yang Bersangkutan.

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.

SURAT KETERANGAN

Nomor : 445/Pusk.BK/2020/533

TENTANG

IZIN PRA RISET

Kepala UPTD Puskesmas Bangkinang Kota setelah membaca surat Ketua Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMPSTSP/NONIZIN-RISET/27019 tanggal 23 Oktober 2019 perihal Izin Pra Riset, dengan ini menerangkan bahwa:

N a m a	: Hifni Permata
N I M	: 11675202830
Universitas	: Universitas Islam Negeri Suska Riua
Jurusan	: Administrasi Negara
Jenjang	: S1
Penelitian Tentang	: Analisis Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS di Puskesmas Bangkinang
Lokasi	: Puskesmas Bangkinang Kota

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan Riset yang menyimpang dari ketentuan dalam proposal yang telah ditetapkan atau yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan riset/prariset dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan Riset/pengumpulan data ini berlangsung selama 4 (Empat) Bulan.

Demikian keterangan ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan bantuan demi kelancaran kegiatan penelitian ini dan terima kasih.

Dikeluarkan di Bangkinang Kota
Pada Tanggal : 15 Januari 2020
KEPALA UPTD PUSKESMAS BANGKINANG KOTA


dr. Elvi Yanti M. Kes
Nip. 19780410 200801 2 022





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

SURAT KETERANGAN

Nomor :448/Pusk.BK/2020/1434

Kepala UPTD Puskesmas Bangkinang kota dengan ini menyatakan bahwa :

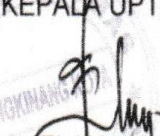
N a m a : HIFNI PERMATA
 N I M : 11675202830
 Universitas : Universitas Islam Negeri Suska Riau
 Jurusan : Administrasi Negara
 Jenjang : S1

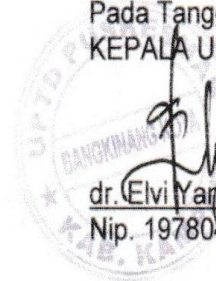
Benar telah melaksanakan penelitian di lingkungan UPTD Puskesmas Bangkinang kota sesuai dengan rekomendasi badan kesatuan bangsa dan politik Nomor : 070/KKBP/2019/983 tanggal 24 Oktober 2019 dengan Judul

“ANALISIS PELAYANAN KESEHATAN PESERTA BPJS DI PUSKESMAS BANGKINANG KOTA”.

Demikian keterangan ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan bantuan demi kelancaran kegiatan penelitian ini.

Dikeluarkan di Bangkinang Kota
 Pada Tanggal : 15 Januari 2020
 KEPALA UPTD PUSKESMAS BANGKINANG KOTA


 dr. Elvi Yanti M. Kes
 Nip. 19780410 200801 2 022



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.

**RIWAYAT HIDUP**

Hifni Permata, lahir pada tanggal 3 November 1998 di Bangkinang. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara, dari pasangan Ali Usman dan Irdawanis. Penulis menyelesaikan Pendidikan Sekolah Dasar di SDN 038 Langgini pada tahun 2010. Selanjutnya penulis melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 1 Bangkinang dan tamat pada tahun 2013. Setelah itu penulis melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMAN 2 Bangkinang Kota dan selesai pada tahun 2016. Pada tahun 2016 penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri, tepatnya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU) Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Pada Program Ilmu Administrasi Negara (ANA).

Dalam masa perkuliahan penulis telah melakukan kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Bupati Kampar dan penulis juga telah menyelesaikan program pengabdian kepada masyarakat yaitu Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Trimanunggal Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar.

Penulis melakukan penelitian di Puskesmas Bangkinang Kota dengan judul Analisis Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS Di Puskesmas Bangkinang Kota. Hasil penelitian tersebut di uji dalam sidang munaqasah (Oral Comprehensif) pada tanggal 21 April 2020 dan Alhamdulillah penulis dinyatakan lulus dengan predikat memuaskan dan memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos).