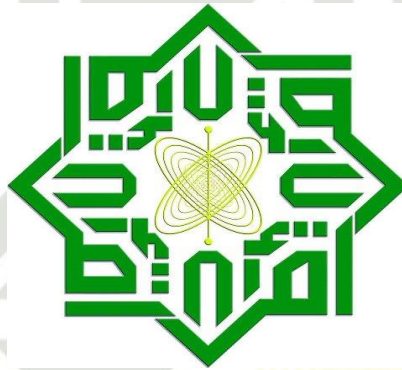


- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. 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 KUALITAS PELAYANAN PADA PUSKESMAS AIRTIRIS KECAMATAN KAMPAR

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mengikuti oral comorehensive Strata 1 pada fakultas
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

OLEH :

NENGSIH

11675202154

PROGRAM S.1
JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
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 : NENGSIH
NIM : 11675202154
JURUSAN : ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA
PUSKESMAS AIRTIRIS KECAMATAN KAMPAR

DISETUJUI OLEH

PEMBIMBING



Fitria Ramadhani Agusti, Nst, S.IP, M.Si
NIK. 130 717 057

MENGETAHUI

DEKAN

Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial



DR.Drs. H. Muh. Saïd, HM., M. Ag., MM
NIP.19620512 198903 1 003

KETUA JURUSAN

Administrasi Negara



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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : NENGSIH
NIM : 11675202154
JURUSAN : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA
PUSKESMAS AIRTIRIS KECAMATAN KAMPAR
HARI/TANGAL : RABU, 18 NOVEMBER 2020

PANITIA PENGUJI:

KETUA



Dr. Hj. Sitti Rahma, M.Si
NIP. 19640508 199303 2 002

ANGGOTA:

PENGUJI I



Mashuri MA
NIP. 19770721 201411 1 002

PENGUJI II



Ikhwani Ratna, SE, M.Si
NIP. 19830827 201101 2 014

- 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.

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PUSKESMAS AIR TIRIS KECAMATAN KAMPAR

NENGSIH

Berdasarkan studi pendahuluan ada beberapa permasalahan yang dapat di temukan di puskesmas Air Tiris di antaranya pelayanannya yang kurang cepat tanggap, jarang dilakukan pendataan oleh Puskesmas tentang kesehatan masyarakat, sarana dan prasarana puskesmas belum begitu memadai. Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam dengan judul: analisis kualitas pelayanan pada Puskesmas Air Tiris Kecamatan Kampar. Rumusan penelitian ini yaitu: bagaimanakah kualitas pelayanan Puskesmas Air Tiris Kecamatan Kampar? dan apakah faktor-faktor yang mempengaruhi layanan kesehatan di Puskesmas Air Tiris Kecamatan Kampar? dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Puskesmas di Air Tiris serta untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di puskesmas Air Tiris. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Air Tiris Kecamatan Kampar yang merupakan penelitian deskriptif kualitatif, dalam penelitian ini peneliti menggunakan reconden penelitian atau key informant yang berjumlah 10 orang. Adapun teknik analisis data menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang menggambarkan situasi atau peristiwa secara menyeluruh. Berdasarkan penyajian data pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Puskesmas Air Tiris Kecamatan Kampar tergolong baik dengan mengedepankan senyum, ramah dan sapa dengan tetap mengedepan kualitas barang dan jasa, kualitas pelayanan kesehatan oleh karyawan/i Puskesmas serta kualitas standar pelayanan minimal terhadap kesehatan masyarakat. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Puskesmas Air Tiris yaitu faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi Puskesmas, faktor empati, faktor kemampuan dan keterampilan dan faktor.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan dan 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 mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Air Tiris Kecamatan Kampar**”.

Selawat dan salam tidak lupa pula penulis sampaikan kepada nabi Muhammad SAW, yang menjadi suri tauladan bagi umat Islam. Semoga selawat dan salam selalu tercurah kepada rasullallah SAW dan para sahabatnya dan kita tergolong kepada orang-orang yang ahli surga Amin....

Pembuatan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.1) pada fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.

Selanjutnya dalam kesempatan ini, penulis tidak lupa pula untuk menyampaikan ucapan terimakasih yang sedalam dalamnya kepada semua pihak yang telah memberikan semangat dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, terutama kepada

1. Ayahanda Harmidi, S.Pd dan ibunda Nurkhaizan yang tercinta, yang selalu memberikan kasih sayang, cinta, perhatian, serta doa restunya pada setiap langkahku dan dorongan baik moril maupun materil hingga terselesaikannya skripsi ini Dan kepada Saudara-saudaraku (Melzasmita sari, Feby Haryoko,S.ikom, Fitrianis, S.Pd) dan seluruh keluarga tercinta yang telah banyak memberikan dukungan , pengorbanan dan inspirasi selama studi sampai terselesaikannya skripsi ini.

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. Bapak prof Dr.H. Akhmad Mujahidin. S.Ag, M.Ag selaku rector Uin Suska Riau
3. Bapak Dr.Drs.H. Muh.Said HM, M.Ag, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
4. Bapak Dr.Kamaruddin,S.Sos,M.Si selaku Kajar Jurusan Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
5. Bapak Jhon Afrizal, S.H.I., M.A selaku sekjur Jurusan Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
6. Ibuk Abdiana Ilosa,S.Ap.MPA selaku dosen PA yang telah membimbing ananda dari semester 1 sampai sekarang, serta dukungan yang berarti kepada penulis
7. Ibuk Fitria Ramadhani Agusti Nst,S.IP.M.si selaku dosen pembimbing dan atas bimbingan, pengarahan, saran serta dukungan yang berarti kepada penulis selama penyusunan skripsi
8. Ibuk Drg.Rita Herwati selaku kepala puskesmas kecamatan Kampar atas izinnya memperbolehkan penulis melakukan penelitian.

Demikian, semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 2020

Penulis

Nengsih



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 ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ANSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II : LANDASAN TEORI.....	14
2.1 Pelayanan Publik.....	14
2.2 Pelayanan Puskesmas.....	17
2.3 Kualitas	20
2.4 Pelayanan	22
2.5 Pelayanan Publik.....	26
2.6 Kualitas Pelayanan Publik.....	28
2.7 Standar Pelayanan	30
2.8 Penelitian Terdahulu.....	35
2.9 Dalam Padangan Islam.....	36
2.10 Definisi Konsep.....	38
2.11 Konsep Operasional.....	39
2.12 Kerangka Pemikiran.....	41
BAB III : METODE PENELITIAN	42
3.1 Lokasi Penelitian.....	42
3.2 Jenis Penelitian.....	42
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	43
3.4 Informan Penelitian.....	44
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.6 Analisis Data	45
BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	48
4.1 Profil Kecamatan Kampar.....	48
4.1.1 letak geografis dan Demografis.....	48
4.1.2 Visi dan Misi Kecamatan Kampar	49
4.1.3 Tujuan dan sasaran Kecamatan Kampar.....	50
4.2 Puskesmas Air Tiris.....	51
4.2.1 Sarana dan prasarana puskesmas Airtiris.....	53
4.2.2.2Tenaga Kesehatan Puskesmas Kecamatan Kampar	55

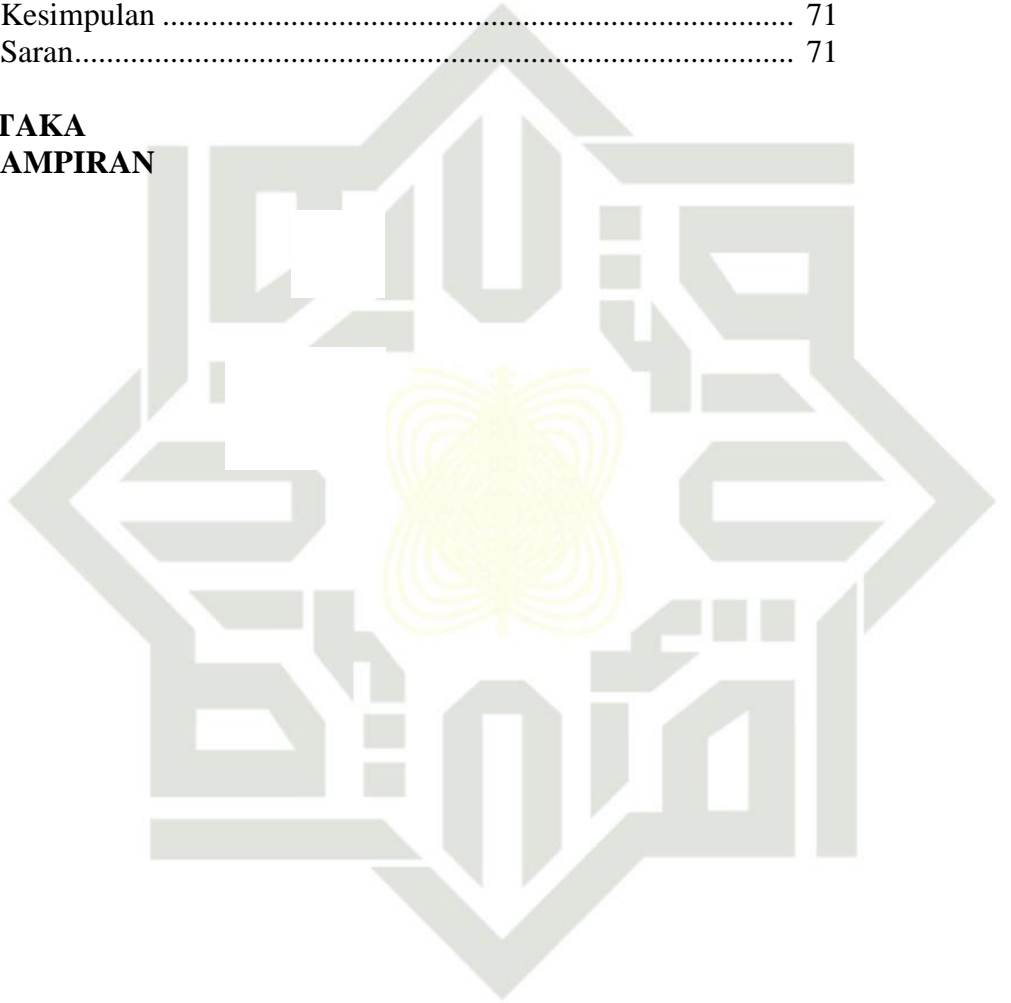
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
5.1 Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas.....	58
5.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan di Puskesmas Air Tiris	66

BAB VI: PENUTUP	71
6.1 Kesimpulan	71
6.2 Saran.....	71

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN**



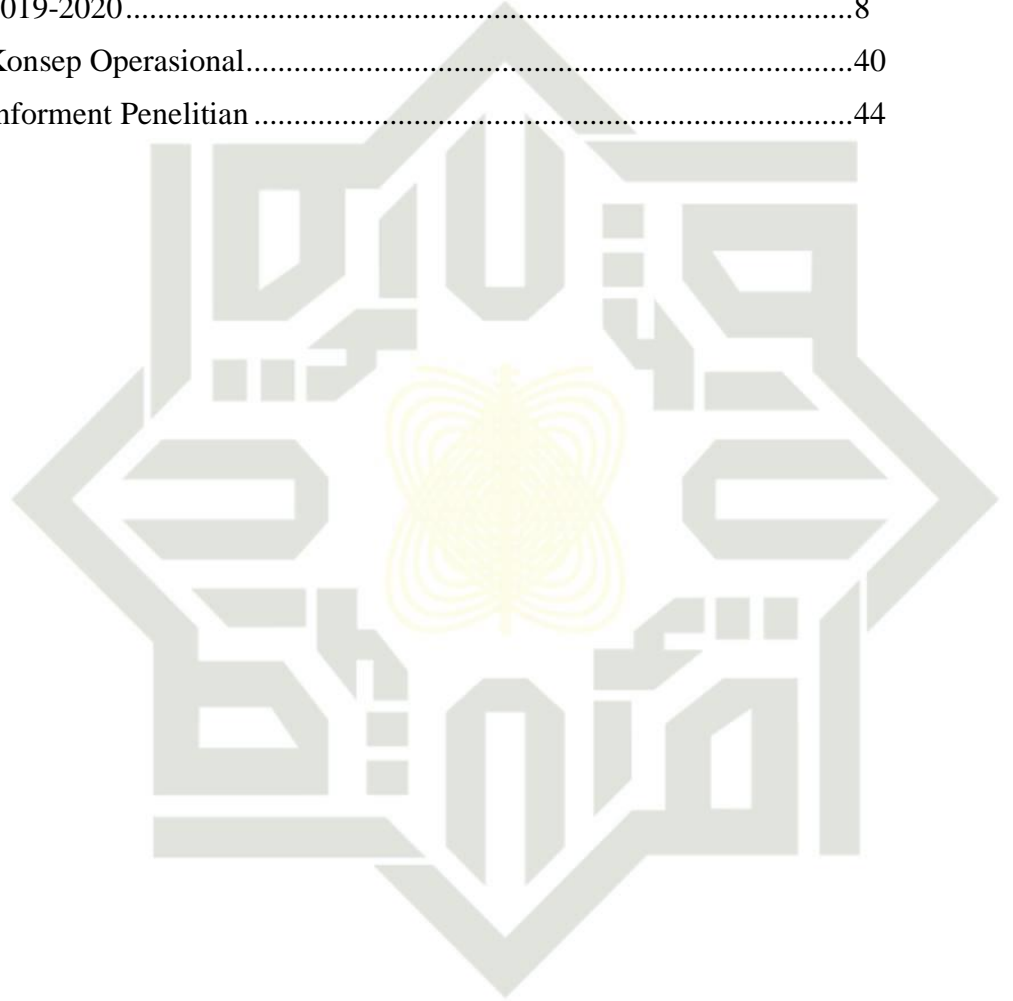
UIN SUSKA RIAU

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.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Penduduk per-Desa di Kecamatan Kampar Tahun 2019-2020.....	4
Tabel 1.2	Daftar Sarana Dan Prasarana Puskesmas Air Tiris	6
Tabel 1.3	Jumlah Tenaga Kesehatan Di Kecamatan Kampar Tahun 2019-2020.....	8
Tabel 2.1	Konsep Operasional.....	40
Tabel 2.1	Informent Penelitian	44



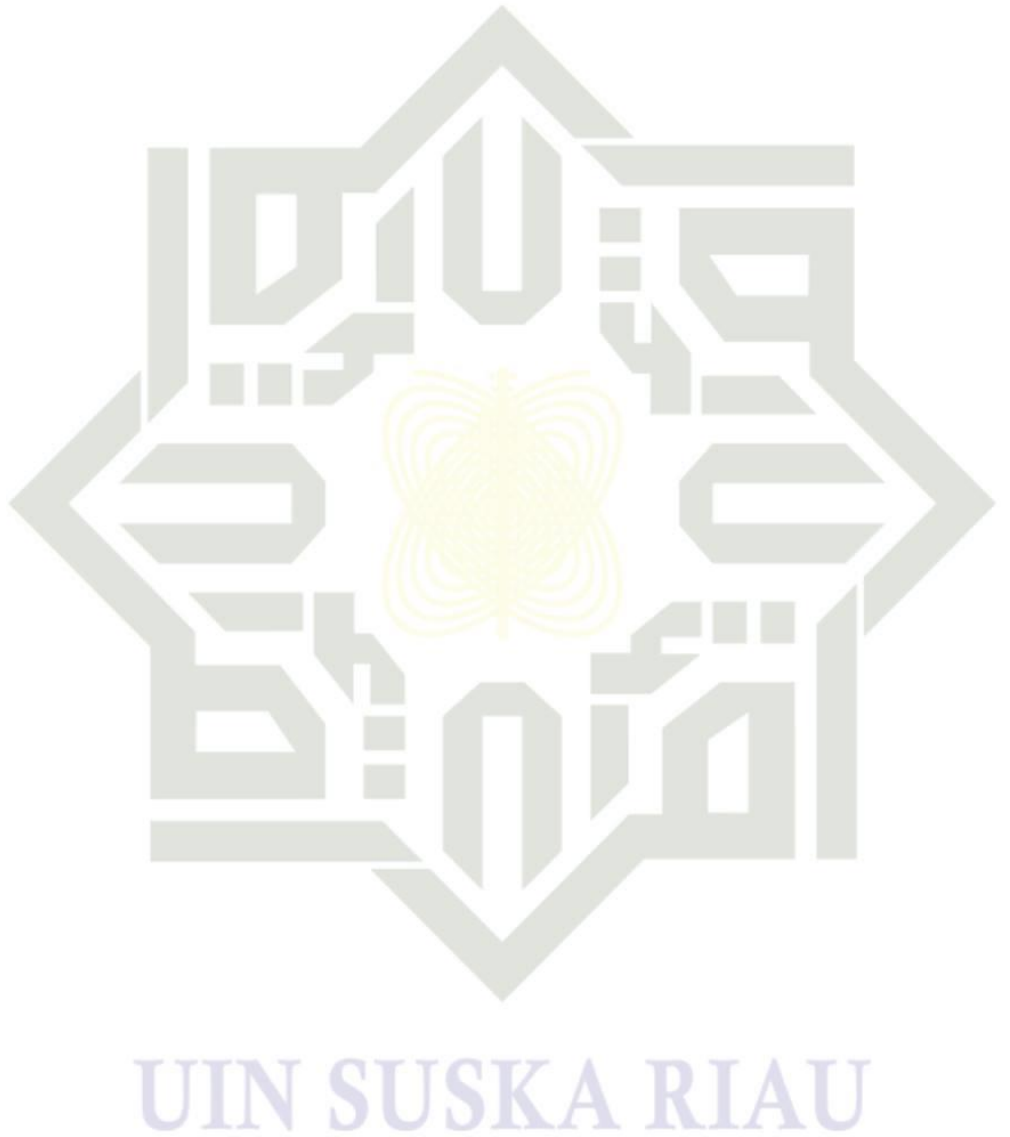
UIN SUSKA RIAU

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.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 SOP Puskesmas Air Tiris	19
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	38





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

Manusia sebagai makhluk sosial cenderung untuk hidup berkelompok atau memerlukan interaksi antara yang satu dengan yang lainnya. Interaksi akan terjadi apabila ada persamaan kepentingan atau mempunyai sikap yang sama didalam menghadapi sesuatu. Perbedaan kepentingan akan mengakibatkan sikap atau tingkah laku yang kemudian mewarnai kehidupan kelompok yang bersangkutan. Selain dari itu manusia tidak mungkin dapat terlepas dari organisasi karena manusia merupakan elemen yang selalu ada didalam setiap organisasi.

Salah satu makna yang terkandung dalam definisi organisasi adalah keberadaan akan nilai-nilai manusia yang menonjol dalam aktifitas organisasi. Artinya suatu organisasi dalam usaha mewujudkan tujuannya sangat tergantung kepada manusia, sebab betapa sempurnanya aspek ekonomi maupun teknologi, namun tanpa adanya sumber daya manusia yang baik sulit kiranya tujuan organisasi dapat tercapai. Faktor sumber daya manusia dalam hal ini penyelenggara public service diharapkan dapat melaksanakan tugas melindungi dan melayani masyarakat dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan publik.

Pembangunan kesehatan merupakan bagian dari pembangunan nasional yang bertujuan meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja puskesmas agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya sehingga dapat

menciptakan masyarakat bangsa dan negara yang sehat baik secara fisik maupun secara mental. Agar penduduk hidup dengan sehat, diperlukan adanya suatu pelayanan kesehatan yang baik.

Kesadaran masyarakat akan pentingnya hidup sehat membawa dampak maraknya pertumbuhan organisasi yang bergerak dibidang kesehatan, baik itu organisasi pemerintahan maupun organisasi swasta yang saling berkompetisi menghasilkan produk yang bermutu. Tak dapat dipungkiri bahwa pertumbuhan perkembangan organisasi tersebut menimbulkan persaingan yang cukup ketat dalam meningkatkan jumlah pasiennya. Hal ini mengakibatkan organisasi harus memperhatikan kualitas pelayanannya agar dapat bertahan dan senantiasa dicarilah pemakai jasa (pasien). Puskemas Kampar adalah Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Kampar yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan Kesehatan di wilayah kerja Kecamatan Kampar.

Puskesmas Air Tiris didirikan sejak 1957. Merupakan salah satu dari 31 puskesmas yang ada di Kabupaten dan satu dari delapan puskesmas yang ada di Kabupaten Kampar dan satu dari delapan puskesmas rawat inap. Terletak di jalan raya Pekanbaru-Bangkinang km 50 Air Tiris dan memiliki 7 puskesmas pembantu yang berada di desa Rumbio, desa Koto Tibun, desa Limau Manis, desa Pulau Jabu, desa Ranah Singkuang, desa Penyesawan dan desa Padang Mutung.

Menurut KEPMENKES RI No.128 tahun 2004 dinyatakan bahwa fungsi puskesmas dibagi menjadi tiga fungsi utama :

1. Sebagai penyelenggara upaya kesehatan masyarakat (UKM) primer di tingkat pertama di wilayahnya.

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. Sebagai pusat penyedia data dan informasi kesehatan diwilayah kerjanya sekaligus dikaitkan dengan perannya sebagai penggerak pembangunan berwawasan kesehatan diwilayahnya.
3. Sebagai penyelenggara Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) primer/ tingkat pertama yang berkualitas dan berorientasi pada pengguna layanannya.

Program pembangunan kesehatan di Kecamatan Kampar yang dilaksanakan oleh Puskesmas Air Tiris bersama jajarankesehatan tidak akan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang diembannya tanpa keterlibatan dari sektor lain yang terkait, peran lintas sector dan swasta serta masyarakat umumnya. Bila dikoordinasikan dengan baik secara sinergis maka apa yang menjadi visi Puskesmas Air Tiris yaitu “Menjadikan Puskesmas Air Tiris sebagai Puskesmas dengan pelayanan prima dalam mewujudkan masyarakat Kecamatan Kampar yang sehat dan mandiri “ insyaAllah bisa diwujudkan dengan misi sebagai berikut:

1. Menyelenggarakan pelayanankesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau oleh masrakat.
2. Meningkatkan peran aktif masyarakat melalui pembinaan danpemberdayaan masrakat untuk mewujudkan lingkungan sehat dan perilaku sehat dalam upaya pencegahan penyakit dengan tujuan kesehatan.
3. Menggalang kemitraan dengan berbagai sector untuk mewujudkan kemandirian dalam masyarakat.
4. Meningkatkan motivasi, kebersamaan dan kinerja segenap karyawan sehingga terwujud suasana kerja yang nyaman.

5. Meningkatkan tata kelola Puskesmas yang baik melalui perbaikan manajemen secara professional, efektif, transparan dan akuntabel

Tabel 1.1
Jumlah Penduduk per-Desa di Kecamatan Kampar Tahun 2019-2020

No	Nama Desa	Perempuan		Laki-Laki		Total
		2019	2020	2019	2020	
1	Batu Belah	2225	2.542	2284	2.649	4.514.191
2	Tanjung Rambutan	921	1.094	1000	1.171	1.923.265
3	Simpang Kubu	1038	995	964	1.017	2.998.017
4	Limau Manis	931	938	929	958	3.756
5	Naumbai	1087	1.085	1032	1.017	2.121.102
6	Tanjung Berulak	1011	1.060	1043	1.075	2.056.135
7	Air Tiris	2606	2.612	2720	2.919	5.331.531
8	Ranah Baru	634	662	627	669	2.592
9	Bukit Ranah	920	920	1291	1.291	3.132.291
10	Ranah	1548	1.548	1490	1.490	3.041.038
11	Penyasawan	670	670	601	601	2.542
12	Ranah Singkuang	3103	3.103	2857	2.857	5.965.96
13	Rumbio	558	675	649	634	2.516
14	Pulau Sarak	1492	1.519	1563	1.543	4.599.519
15	Padang Mutung	1547	1.547	1489	1.489	6.072
16	Koto Tibun	513	513	561	561	2.148
17	Pulau Tinggi	891	901	813	822	3.427
18	Pulau Jambu	1107	1.107	1093	1.093	4.400

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

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 mempublikasikan 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.

Kecamatan	22802	23.491	23006	23.856	93.155
Kampar					

Sumber: Profil Puskesmas Air Tiris, 2020

Jumlah penduduk yang besar bukan hanya merupakan modal tetapi juga merupakan beban didalam pembangunan, karenanya pembangunan diarahkan kepada peningkatan kualitas sumber daya manusia seiring dengan laju pertumbuhan ekonomi yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan penduduk. Penduduk Kecamatan Kampar tahun 2018 berjumlah 45.808 jiwa.

Jumlah penduduk yang besar bukan merupakan modal tetapi juga merupakan beban di dalam pembangunan, karenanya pembangunan diarahkan kepada peningkatan kualitas sumber daya manusia seiring dengan laju pertumbuhan ekonomiyang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan penduduk. Penduduk Kecamatan Kampar tahun 2019 berjumlah 47.347 jiwa.

Kondisi perbekalan berupa peralatan kesehatan medis dan non medis untuk masing-masing unit pelayanan keehatan terdepan sangat butuh perhatian, disamping pembenahan SDM dalam bentuk pelatihan-pelatihan.

Sarana adalah segala sesuatuyang dapat dipakai sebagai alat dan bahan untuk mencapai maksud dan tujuan dari suatu proses produksi. Sementara prasara adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya produksi.

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 1.2
Daftar Sarana Dan Prasarana Puskesmas Air Tiris

No	Jenis Prasarana	Keterangan	Kondisi		
			Tidak baik	Kurang Baik	Baik
1	Air Bersih	Sumber Air Bersih di peroleh dari PDAM	✓		
2	Instalansi Sanitasi	Pemisah Limbah (Sampah)			✓
3	Instalansi Listrik	Listrik dari PLN Terdapat 1 unit Genset	1 unit		✓
4	Sistem Tata Ruang	Sistem Tata Ruang menyangkut jendela/ ventilasi			✓
5	Sistem Pencahayaan	Berasal dari Lampu dan Penerangan cahaya matahari			✓
6	Pencahayaan dan Penanggulangan Kebakaran	1 buah APAR			✓
7	Sistem Komunikasi	Terdapat 1 Unit Telepon			✓
8	Jaringan Internet	Terdapat 1 Saluran jaringan Internet			✓
9	Sistem Gas Medik	Terdapat 2 Tabung oksigen		2 tabung	
10	Selasar				✓
11	Tempat Parkir			✓	

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

12	Rumah Dinas Kesehatan	Terdapat 4 Unit Rumah Dinas Kesehatan			✓
13	TV	Terdapat 1 unit tv			✓
14	Komputer	Terdapat 4 unit computer 1 unit computer kurang baik 1 unit computer rusak	1 unit	1 unit	2 unit
15	Pc Komputer	Terdapat 3 unit PC Komputer			✓
16	Printer	Terdapat 7 printer 3 unit rusak 1 unit kurang baik	3 unit	1 unit	3 unit
17	LCD Proyektor	Terdapat 1 unit Infocus Terdapat 1 unit Slide			✓

Sumber: Profil Puskesmas Air Tiris, 2020

Sarana dan prasarana yang tidak ada di puskesmas Air Tiris :

1. Kursi tunggu di tempat rawat inap tidak ada
2. Wc di setiap rawat inap nya tidak ada.

Wc nya di luar untuk umum, yang kusus orang sakit yang di rawat inap nya tidak ada.

3. Ac nya tidak ada
4. Tempat parkir yang kurang luas, sehingga tempat parkir mobil tidak ada, dan sehingga parkir mobil di tepi jalan.

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.

Puskesmas sebagai pusat kesehatan masyarakat tingkat dasar bukan saja melakukan pelayanan dalam bentuk penyembuhan (kuratif) dalam arti mengobati orang yang sakit, lebih dari pada itu juga melakukan pelayanan dalam bentuk pelayanan pencegahan (preventif), peningkatan (promotif) kesehatan serta upaya rujukan. Untuk lebih jelasnya tentang jumlah ketenagaan menurut profesi pada Puskesmas Rawat Inap Air Tiris dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.2
Jumlah Tenaga Kesehatan Di Kecamatan Kampar Tahun 2019-2020

No	Jenis Tenaga	2019 (Orang)	2020 (Orang)
1	Dokter Umum	6	6
2	Dokter Gigi	2	2
3	Perawat	17	16
4	Bidan	46	46
5	Apoteker/ Asisten Apoteker	3/7	3/7
6	Tenaga Kesehatan Masyarakat	1	1
7	Tenaga Gizi	2	2
8	Tenaga Keterampilan Fisik	3	3
9	Tenaga Keterampilan Medis	6	6
10	Tenaga Keterampilan lainnya	3	4
11	Tenaga penunjang lainnya	26	26
12	Total	102	103

Sumber: Profil Puskesmas Air Tiris, 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.

Pada tahun 2019 jumlah tenaga kesehatan antara lain: Dokter umum yang ada (6:100.000) seharusnya (40:100.000), perawat yang ada (17:100.000) seharusnya (158:100.000), tenaga apoteker masih kurang dengan jumlah 3 orang, tenaga gizi hanya 1 orang dengan rasio 4,3 per 100.000 penduduk tenaga keterampilan fisik berjumlah 3 orang dan tidak ada yang bekerja di puskesmas.

Jumlah dokter umum sampai dengan tahun 2020 adalah 6 dokter umum dan 2 dokter gigi, berarti setiap 100.000 penduduk hanya dilayani oleh 6 orang dokter umum dan 2 orang dokter gigi. Sedangkan menurut perhitungan nasional rata-rata adalah 40 orang dokter umum setiap 100.000 penduduk.

Dalam hal memenuhi tuntutan masyarakat dibidang kesehatan maka Puskesmas Air tiris yang beroperasi dan bergerak dibidang kesehatan telah melakukan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara memadai. Karena pelayanan kesehatan merupakan factor utama dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah dalam rangka mengoptimalkan fungsi puskesmas (pusat kesehatan masyarakat) dalam mendukung penyelenggaraan pembangunan kesehatan diperlukan adanya kebijakan dan langkah langkah strategis yang digunakan sebagai acuan dalam penyelenggaraan puskesmas, diantaranya:

1. Sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan;
2. Sebagai pusat pemberdayaan masyarakat;
3. Sebagai pusat pelayanan kesehatan strata pertama yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat.

Berdasarkan studi yang pernah peneliti lakukan ada beberapa permasalahan yang dapat di temukan di puskesmas Air Tiris .

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

1. Pelayanannya yang kurang cepat tanggap
2. Jarang dilakukan pendataan oleh Puskesmas tentang kesehatan masyarakat
3. Tidak memberikan pelayanan pada bayi berumur 0-28 hari, dengan penyakit dan kelainan yang dapat menyebabkan kesakitan, kecacatan, dan kematian
4. Tidak Memberikan pelayanan kesehatan kepada bayi minimal 4 kali yaitu 1 kali pada umur 29 hari-3 bulan, 1 kali pada umur 3-6 bulan, 1 kali pada umur 6-9 bulan, dan 1 kali pada umur 9-11 bulan.
5. Sarana dan prasarana belum begitu memadai, seperti obat-obatan.

Saya mengambil permasalahannya dari beberapa orang masyarakat yang datang berobat tahun kemaren. Yaitu dari ibu yuliati dan ibu nita. Pada tanggal 7 februari 2020.

Berdasarkan fenomena diatas, maka penulis tertarik melakukan peneliandengan judul: **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PUSKESMAS AIR TIRIS KECAMATAN KAMPAR”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1.2.1. Bagaimanakah kualitas pelayanan Puskesmas Air Tiris Kecamatan Kampar?”
- 1.2.2. Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di puskesmas Air Tiris Kecamatan Kampar?.

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.

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka dapat dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut:

- 13.1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Puskesmas di Air Tiris Kecamatan kampar
- 13.2. Untuk mengetahui factor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di puskesmas Air Tiris .

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah:

- 1.4.1. Untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan berfikir penulismelalui karya ilmiah ini serta menerapkan teori-teori yang penulis peroleh selama perkuliahan.
- 1.4.2. Sebagai informasi bagi dinas-dinas kesehatan maupun puskesmas itu sendiri khususnya tentang peningkatan pelayanan kesehatan.
- 1.4.3. Sebagai sumbangan pemikiran bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengadakan penelitian dalam konteks permasalahan yang sama dimasa yang akan datang.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk dapat memberikan gambaran secara umum dari penulisan ini, penulismembaginya ke dalam enam bab 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I : PENDAHULUAN

Berisikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Berisikan beberapa pengertian yang menunjang terhadap penelitian ini, seperti teori pelayanan, pelayanan publik, bentuk bentuk pelayanan, pandangan islam tentang pelayanan publik, kualitas pelayanan publik, puskesmas, dan, kerangka pemikiran, hipotesis, definisi konsep, indikator variabel, dan teknik pengukuran.

BAB III : METODE PENELITIAN

Berisikan tentang jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan analisa data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

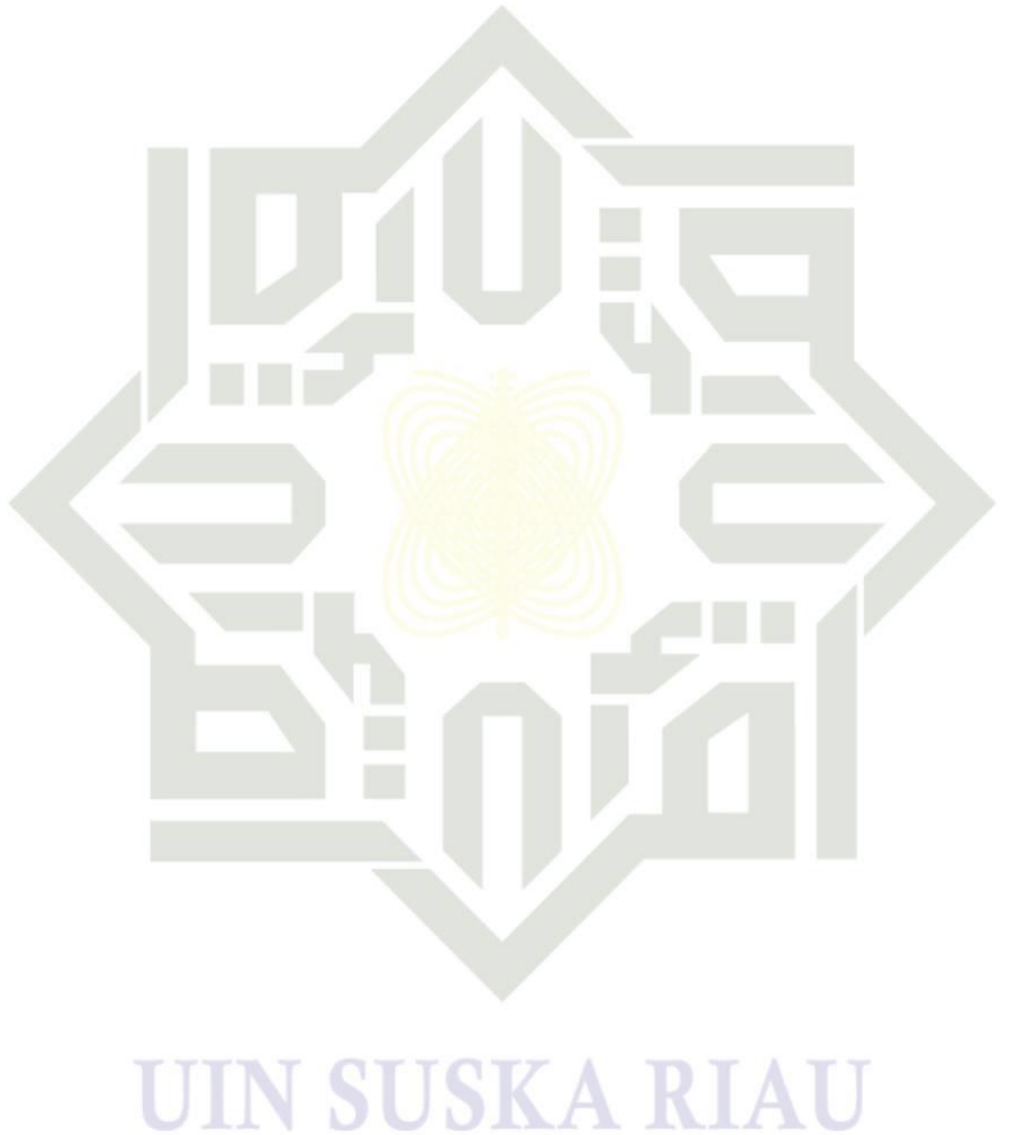
Terdiri dari status dan letak geografis, upaya kesehatan oleh Puskesmas di Air Tiris, fasilitas Puskesmas di Air Tiris, dan struktur organisasi Puskesmas di Air Tiris Kecamatan Kampar.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan membahas hasil dari penelitian tentang analisis kualitas pelayanan pada Puskesmas di Air Tiris Kecamatan Kampar.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang membangun bagi objek penelitian agar bisa menjadi lebih baik lagi di masa yang akan datang.



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.

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Pelayanan Publik

Keputusan MENPAN Nomor.58/ KEP/M.PAN/9/2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima sebagai Unit Pelayanan Percontohan. Penilaian ini dimaksudkan untuk menstimulasi dan memotivasi unit pelayanan agar mengerahkan sumber dayanya dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas kinerja pelayanan dan terpilih menjadi Unit Pelayanan Percontohan yang dapat dicontoh bagi unit pelayanan lain.

Jenis Pelayanan Pengelompokkan jenis pelayanan masyarakat didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan Pelayanan dapat dibedakan menjadi :

1. Jenis Pelayanan Administratif. Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Contoh jenis pelayanan ini misalnya: sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan tertulis, dan lain-lainnya.
2. Jenis Pelayanan Barang. Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau sebagai individual) dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang

dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya. Contoh jenis pelayanan ini adalah : pelayanan listrik, pelayanan air bersih, dan pelayanan telpon.

1. Jenis Pelayanan Jasa. Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan satu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contoh jenis pelayanan ini adalah : pelayanan angkutan darat, laut, dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, dan pelayanan pemadaman kebakaran. (Kep. MENPAN No. 58/ KEP/M. PAN/9/2002

Sementara menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No./KEP/25//M.PAN/2/2004 Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelaksanaan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. 13 Dari pendapat di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu proses kegiatan yang menjadi tugas pokok atau tanggung jawab para aparatur pemerintah negara ataupun daerah guna memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat baik berupa pelayanan administratif ataupun pelayanan jasa demi tercapainya tujuan negara yakni kesejahteraan masyarakatnya.

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.

Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan haruslah meliputi:

1. Prosedur Pelayanan. Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam halm ini antara lain kesederhanaan yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.
2. Waktu Penyelesaian Waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketetapan lamanya waktu pelayanan masing-masing.
3. Biaya Pelayanan. Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, haruslah berkaitan dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang ada.
4. Produk Pelayanan. Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan kenyataan dalam pemberian pelayanan yaitu hasil pelayanan sesuai dengan yang ditentukan serta terbebas dari kesalahan-kesalahan teknis, baik dalam hal penulisan permohonan yang telah diajukan sebelumnya.
5. Sarana dan Prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, mesin tik, dll. Serta adanya kenyamanan dan kemudahan dalam memperoleh suatu 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.

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 rangka memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat Puskesmas Purwakarta menetapkan prosedur pelayanan yang sederhana mungkin sehingga tidak berbelit-belit dan tidak membingungkan pelanggan. Semua persyaratan, alur pelayanan, rincian biaya, waktu yang dibutuhkan untuk pelayanan tertuang dalam SK Kepala Puskesmas Purwakarta tentang Standar Pelayanan Publik.

2.2. Pelayanan Puskesmas

Menurut permenkes no 75 tahun 2014 Pelayanan puskesmas adalah upaya yang diberikan oleh puskesmas kepada masyarakat, mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, pelaporan, dan dituangkan dalam suatu sistem.

Dan Jenis-Jenis Pelayanan pada Puskemas Air Tiris Antara Lain :

- I. Rawat Jalan (Jam Kerja)
 1. Poli Umum
 2. Poli Gigi
 3. Poli Ibu dan Keluarga Berencana (KB)
 4. Poli Anak
 5. Laboratorium
 6. Imunisasi
 7. Konseling Di Pojok Gizi
 8. Konseling Di Pojok Sanitasi
 9. Konseling Di Pojok Tuberkulosis
 10. Konseling Di Pojok Promosi Kesehatan
 11. Konseling Di Pojok Penyakit Tidak Menular

© 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.

II.

Administrasi (Jam Kerja)

1. Pengurusan Surat Keterangan Sehat
2. Pengurus Surat Keterangan Sakit
3. Pengurusan Surat Keterangan Hamil
4. Pengurusan Surat Keterangan Melahirkan
5. Pengurusan Surat Keterangan Rekomendasi Penelitian
6. Pengurusan Surat Keterangan Izin Penelitian
7. Pengurusan Surat Keterangan Rekomendasi Izin Praktek Bagi Tenaga Kesehatan
8. Pengurusan Surat Keterangan Rekomendasi Perizinan Usaha Di Bidang Kesehatan

III. UGD (24 Jam)

IV. Rawat Inap (24 Jam)

Termasuk Pelayanan Persalinan/ Melahirkan

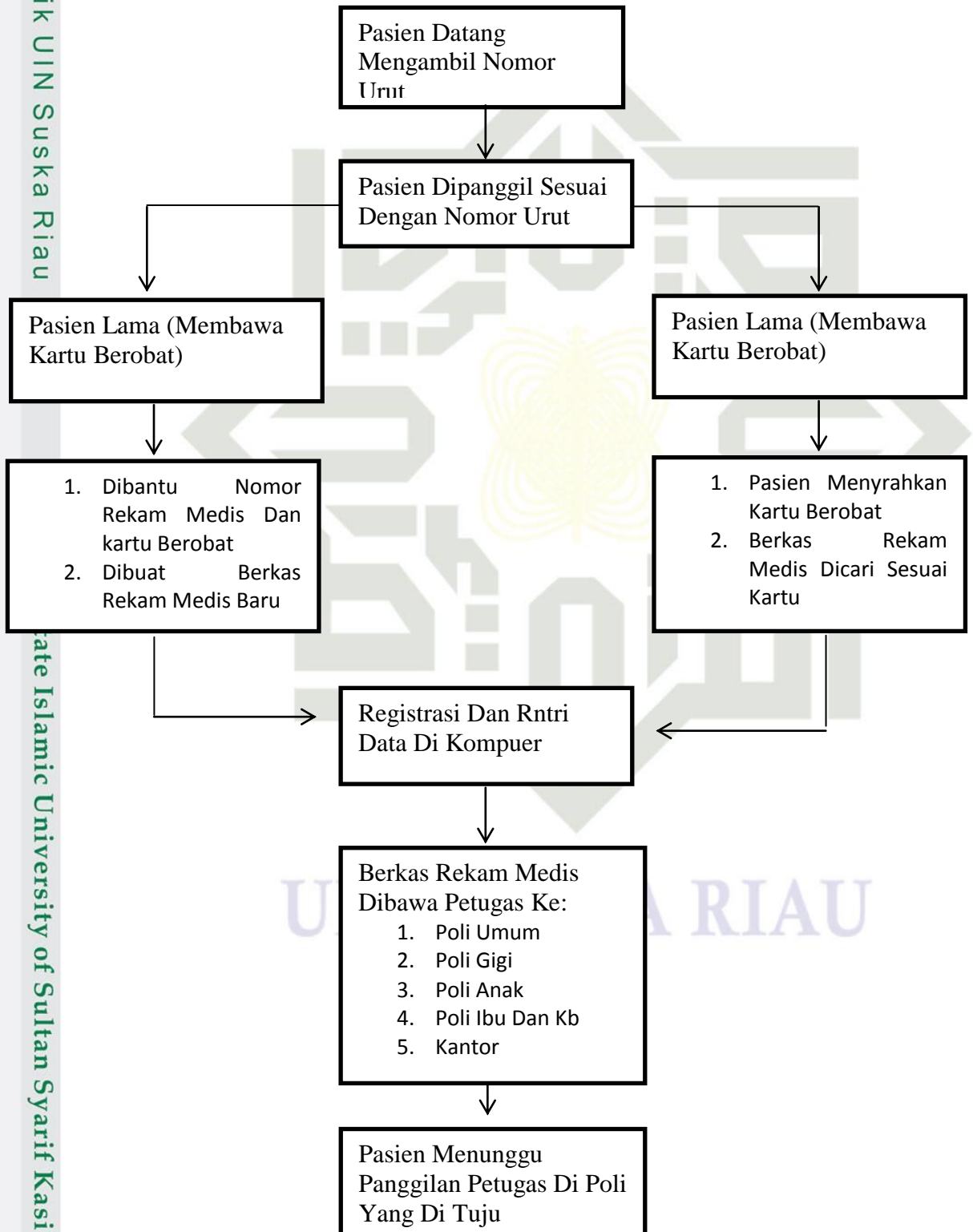
V. Ambulance (24 Jam)

1. Puskesmas Keliling
2. Merujuk Pasien Dalam dan Luar Kota
3. Mengantar Jenaza Dalam dan Luar 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.

Berikut dapat di gambarkan SOP di Puskesmas Air Tiris

GAMBAR 2.1**SOP Puskesmas Air Tiris**

2.3 Kualitas

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Dalam persepektif TQM (Total quality Manajement) kualitas dipandang secara lebih luas, yaitu tidak hanya aspek yang di tekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia.

Hal ini jelas tampak dalam definisi yang dirumuskan oleh Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2000:51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Sebaliknya, menurut Lukman (1999:9) definisi kualitas bervariasi dari yang kontroversional hingga kepada yang lebih strategic. Definisi konvensional dan kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung suatu produk, seperti: (1) performansi (*performance*); (2) keandalan (*reliability*); (3) mudah dalam penggunaan (*ease of use*); (4) estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Oleh karena itu, kualitas pada prinsipnya adalah untuk menjaga janji pelanggan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diungkapkan.

Ibrahim (1997:54) mendeskripsikan kualitas dari pengamatan produsen yang dirangkum sebagai berikut: “kualitas adalah suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit. Strategi ini

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.

menggunakan seluruh kemampuan sumber daya manajemen, modal, teknologi, peralatan, material, sistem dan manusia.

Perusahaan untuk menghasilkan barang atau jasa bernilai tambah bagi manfaat masyarakat serta memberikan keuntungan kepada para pemegang saham”.

Sedangkan *The American Society For Quality Control* dalam Avilliani dan Wilfidrus (1997:42), mendefinisikan kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah di tentukan atau yang bersifat laten. Gilmore (1974:124) mengartikan bahwa kualitas sebagai derajat sejauh mana produk memenuhi suatu desain atau spesifikasi.

Menurut Assauri (2003:25) kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang, persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan konsumen/pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik/ para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya..Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- 1) Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

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) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- 4) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan, hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

2.4 Pelayanan

Menurut undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administrative yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan public.

Menurut Kotler pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara

berpendapat pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik yang menyediakan kepuasan pelanggan. (Sinambela, 2011:4-5). Pelayanan juga merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan menghasilkan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang lebih diciptakan. Kemampuan tersebut diwujudkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki (Kasmir, 2005:31).¹⁴ Definisi pelayanan itu sendiri merupakan upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan industry untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercipta kepuasan (Sugiarto, 2002:216).

Pelayanan Boediono (2003:60) adalah memberikan bantuan kepada orang lain dengan menggunakan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan internasional agar terciptakan suatu kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan (produk) baik merupakan barang maupun jasa.

Menurut Moenir (2002:82) agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan sebagaimana mestinya maka perlu adanya faktor-faktor pendukung pelayanan yang memadai:

1. Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan. Kesadaran disini sebagai acuan dari yang melandasi pada perbuatan atau tindakan kerja bukan saja kesadaran dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawab dalam memberikan hasil laporan kerja namun lebih kepada meningkatkan hasil kerja dan turut serta dalam usaha pemeliharaan sarana dan prasarana.

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. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan yaitu merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang.
3. Faktor organisasi yang meliputi pengertian struktur organisasi yang menggambarkan keahlian dan fungsi dari masing-masing bagian sesuai dengan aturan dan tugas yang telah ditetapkan serta sebagai usaha pengembangan organisasi.
4. Faktor pendapatan yang meliputi gaji/tunjangan yang dapat mengairahkan semangat kerja yang tinggi.
5. Faktor kemampuan dan keterampilan kerja yang ditingkatkan melalui pemberian bimbingan dan petunjuk-petunjuk kerja serta melalui pelatihan khusus pegawai.
6. Faktor sarana pelayanan yang meliputi peralatan, perlengkapan dan tersedianya fasilitas pelayanan yang meliputi gedung dan sarana yang menunjang lainnya.

Keenam faktor pendukung pelayanan tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling berpengaruh satu sama lainnya sehingga akan terwujud pelayanan yang baik (prima).

Agar tidak terjadi ketimpangan dalam pelayanan, Departemen kesehatan menetapkan standar pelayanan minimal (SPM) yaitu adanya peraturan menteri kesehatan RI Nomor 741/MENKES/PER/VII/2008 tentang standar pelayanan minimal ini merupakan suatu standar dengan batas-batas tertentu untuk mengukur kinerja penyelenggaraan kewenangan wajib daerah yang berkaitan dengan pelayanan dasar kepada masyarakat yang mencakup : jenis pelayanan, indikator, dan nilai c(bench mork).

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.

Diantaranya:

- Pelayanan Kesehatan Dasar
- Pelayanan Kesehatan Rujukan
- Pelayanan Kesehatan Dalam Situasi Bencana
- Pembinaan Kesehatan Lingkungan dan Sanita Dasar
- Promosi Kesehatan

Kegiatan puskesmas mencakup :

- 1) Kesehatan ibu dan anak
- 2) Kesehatan berencanaan
- 3) Gizi
- 4) Kesehatan lingkungan
- 5) Pencegahan penyakit menular
- 6) Penyuluhan kesehatan masyarakat
- 7) Pengobatan
- 8) Perawatan kesehatan masyarakat
- 9) Usaha kesehatan gizi
- 10) Usaha kesehatan sekolah
- 11) Usaha kesehatan jiwa
- 12) Laboratorium
- 13) Pencatatan dan pelaporan

Menurut Moenir (2003) fungsi pelayanan tersebut tersebut adalah :

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga menghemat waktu

2. Meningkatkan produktivitas baik barang maupun jasa
3. Ketetapan susunan dan stabilitas ukuran terjamin
4. Lebih mudah atau sederhana dalam gerak pelakunya
5. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga mengurangi sikap emosional mereka.

2.5. Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat di defenisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Monir (2003:16), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan menteri pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan public menurut sinambela (2005:5) 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 (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan public adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah di tetapkan.

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.

Defenisi pelayan public menurut kepmen PAN No 25 tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kesatuan pemenuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan kepmen PAN Nomor 58 tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada cirri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan yaitu:

1. Pelayan administrative adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayan berupa pencatatan, penelitian, pengembalian keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lainnya. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP,NCTR, akte kelahiran dan akte kematian).
2. Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan pengolahan bahan fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada masyarakat langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu system.
Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunanya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.

Jenis pelayan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu system pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu, misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayan pos, dan pelayan pemadam kebakaran.

2.6. Kualitas Pelayan Publik

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relative karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuain suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas suatu hal yang dimaksud dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator karena spesifikasi merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Selanjutnya pelayan yang berkualitas menurut Osborne dan Gebler (1995), serta Bloom (1981), antara lain memiliki ciri-ciri seperti tidak procedural (birokrasi), terdistribusi dan terdesentralisasi, serta berorientasi kepada pelanggan. Sinambela dkk. (2006:6) mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin 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 mempublikasikan 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. **Transparansi**, yaitu pelayanan bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. **Akuntabilitas**, yaitu pelayanan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang.

3. **Kondisional**, yaitu pelayan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan epektifitas.

4. **Partisipatif**, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

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

6. **Keseimbangan hak dan kewajiban**, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan public.

Menurut ZeithamI-Parasurman-Berry (1990), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh masyarakat, ada indikator ukuran kepuasan masyarakat yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan masyarakat. Kelima dimensi tersebut, yaitu:

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

2. *Reliability*, kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

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. *Responsiveness*, kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggapan terhadap keinginan masyarakat.
4. *Assurance*, kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat.
5. *Emphaty*, sikap tugas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap masyarakat.

Pada dasarnya teori tentang kualitas pelayan dari Zithham, walaupun berasal dari dunia bisnis, tetapi dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. (Harbani Pasolongan, 2013:128-135)

2.7. Standar Pelayanan

Dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maka seluruh Penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan. Hal ini dikuatkan dengan disahkannya Peraturan Menteri PANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan sebagai peraturan pelaksana dari UU Nomor 25 Tahun 2009.

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan

yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dalam menyusun Standar Pelayanan perlu memperhatikan prinsip :

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun Penyelenggara.
2. Konsistensi. Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.
3. Partisipatif. Penyusunan Standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
4. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
5. Berkesinambungan. Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.
6. Transparansi. harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.
7. Keadilan. Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

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.

Standar Pelayanan dari sebuah unit pelayanan publik harus mencantumkan komponen-komponen dasar dalam pelayanan, yaitu :

1. Dasar Hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Persyaratan, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. Jangka waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. 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.
6. Produk pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
8. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.

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. Pengawasan internal, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
11. Jumlah pelaksana, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
12. Jaminan pelayanan, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar pelayanan
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
14. Evaluasi kinerja pelaksana, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Dalam pelaksanaannya Standar Pelayanan menjadi sebuah acuan bagi para pelaksana pelayanan publik sebagai standar dalam melaksanakan pelayanan. Selain itu standar pelayanan yang telah disusun dan ditetapkan oleh unit pelayanan publik harus dipublikasikan kepada masyarakat, baik melalui media cetak maupun media elektronik sehingga semua masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan mempunyai gambaran jelas mengenai bagaimana keadaan pelayanan di tempat tersebut, tentang mekanisme, prosedur, waktu pelayanan, biaya, dan berbagai hal lain yang disediakan oleh unit 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.

publik. Dengan dipublikasikannya standar pelayanan, masyarakat bisa mengetahui baik buruknya pelayanan yang diberikan, dan apabila pelayanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan yang dipublikasikan, masyarakat berhak untuk protes atau melaporkan unit pelayanan publik yang bersangkutan, baik kepada unit pengawasan maupun melalui layanan pengaduan yang disediakan unit tersebut.

Peraturan Pemerintah no 65 Tahun 2005 tentang Standar Pelayanan Minimal (pasal 1 angka 6) menyatakan bahwa "Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal". Pelayanan dasar merupakan jenis pelayanan publik yang mendasar dan mutlak untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam kehidupan sosial, ekonomi dan pemerintahan". SPM merupakan kebutuhan dasar warga negara, yakni kebutuhan fisiologis yang apabila tidak terpenuhi akan mengakibatkan warga negara hidup tidak layak atau bahkan bisa meninggal secara sia-sia. Urusan wajib adalah urusan pemerintahan yang berkaitan dengan hak dan pelayanan dasar warga negara yang penyelenggaraanya diwajibkan kepada daerah. Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan alat untuk menjamin akses dan mutu pelayanan dasar kepada masyarakat.

2.8 Penelitian Terdahulu

Pada dasarnya penelitian ini sudah pernah diteliti sebelumnya adalah yang dilakukan.

2.8.1. Yulfita Universitas Pasir Pengaraian Tahun 2016 Judul: **Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Berobat Di**

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.

Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya kualitas pelayanan kesehatan terhadap masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama masih dikatakan belum baik. Penelitian saudara Yulfita mengkaji pada masalah kepuasan pasien sedangkan peneliti memfokuskan pada permasalahan kualitas pelayanan kesehatan.

2.8.2. **Ida Hayu Dwimawanti** Universitas Diponegoro Tahun 2014 Judul: **Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang.** Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya pelayanan kesehatan terhadap masyarakat. Dari hasil penelitian ini adalah Petugas Puskesmas Rowosari kepada pasien sudah baik terbukti dengan banyaknya pasien yang sudah akrab dengan petugas Puskesmas Rowosari meskipun petugas Puskesmas Rowosari belum maksimal dalam menerapkan sikap 3S (senyum, salam, dan sapa) kepada pasien. Penelitian saudara Ida Hayu Dwimawanti dan penelitian yang peneliti lakukan sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan kesehatan, sedangkan yang menjadi perbedaannya adalah pada subjek penelitian.

2.8.3. **Syaefulloh** Universitas Islam Riau Tahun 2016 judul: **Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Rekomendasi Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Puskesmas Di Kota Pekanbaru.** Penelitian ini dilatarbelakngi kualitas pelayanan

kesehatan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini memberikan implikasi praktis bahwa pihak manajemen pukesmas yang ada di Kota Pekanbaru khususnya untuk rawat jalan harus lebih menekankan agar *reliability*, *responsiveness*, *tangibles*, *assurance* dan *empathy* tetap terjaga karena kelima dimensi tersebut memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan dan rekomendasi yang memegang peranan yang sangat penting dalam hal pemasaran rawat jalan Puskesmas di Kota Pekanbaru. Penelitian saudara Syaefulloh mengkaji pada masalah kualitas pelayanan dan kepuasan pasien sedangkan peneliti memfokuskan pada permasalahan kualitas pelayanan kesehatan.

2.9. Dalam Pandangan Islam

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Dan sekarang tiba saatnya bagi kita untuk menelaah “sebagian kecil” ayat al-Qur’an dan hadits-hadits yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama. Akan tetapi sebelum berbicara lebih jauh Islam meletakkan batasan yang difirmankan oleh Allah dalam salah satu ayat yang berbunyi

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ - ٢

:“...dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.” (QS. al-Maidah : 2).

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.

Dalam salah satu haditsnya Rasulullah SAW memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang. Hal ini beliau sampaikan dalam sebuah hadits yang diriwayatkan sahabat Jabir bin Abdillah :

((الناس أنفعهم للناس خير))

“Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi sesamanya”.

Dalam kitab Sohih Muslim sahabat Abu Hurairah RA meriwayatkan sebuah hadits yang berbunyi :

“Barang siapa menghilangkan (memberikan solusi) kesukaran seorang mukmin didunia maka kelak Allah akan menghilangkan kesukarannya dihari kiamat. Barang siapa yang memberikan kemudahan bagi orang yang sedang mengalami kesulitan, maka Allah akan memudahkan urusan duniawi dan akhiratnya. Dan barang siapa menutupi (aib) seorang muslim, maka Allah akan menutupi (keburukannya) didunia dan akhirat, dan Allah akan senantiasa membantu hamba-Nya selama dia mau membantu saudaranya.”

Hadits ini menjelaskan kepada kita tentang keutamaan yang didapatkan seseorang jika dia mau memberikan bantuan dan pelayan kepada sesama demi untuk memenuhi kebutuhan mereka. Baik pertolongan dalam bidang materi, berbagi ilmu, bahu membahu mengerjakan sesuatu, memberikan nasehat dan masih banyak lagi.

2.10. Defenisi Konsep

1. Kualitas **adalah** sebagai standar yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok, atau lembaga organisasi mengenai kualitas SDM, kualitas cara kerja, serta barang dan jasa yang dihasilkan.

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. Pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan menghasilkan kepuasan pelanggan.
3. Pelayanan Publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
5. Puskesmas adalah organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat dan memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok (Depkes RI, 1991). Dengan kata lain puskesmas mempunyai wewenang dan tanggungjawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya.

2.1 Konsep Operasional

Konsep Operasional adalah unsur penelitian yang memberikan bagaimana cara mengukur suatu variable, sehingga dengan pengukuran ini dapat diketahui

indikator sebagai pendukung untuk di analisa dari variable tersebut. Berikut yang menjadi indikator penelitian:

Tabel 2.1
Konsep Operasional

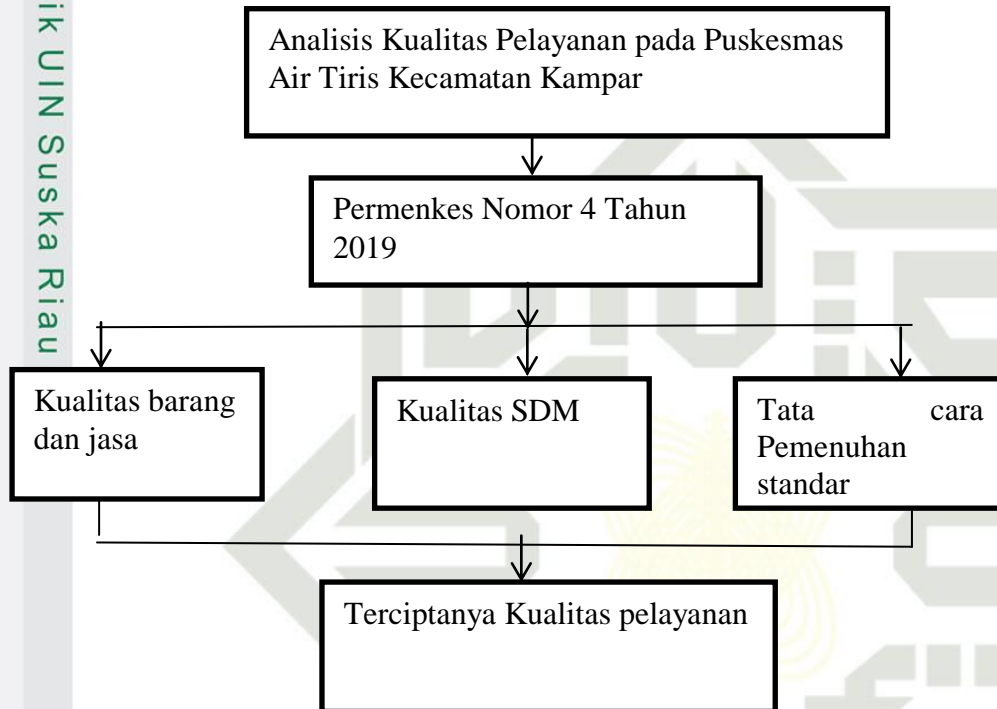
Referensi	Indikator	Sub Indikator
Permenkes Nomor 4 Tahun 2019 tentang standar teknis pemenuhan mutu pelayanan	- Jumlah kualitas barang dan jasa	- Kenyamanan ruang tunggu - Pelayanan kesehatan - Kelengkapan peralatan medis yang dimiliki - Sarana transportasi yang memadai
	- Jumlah dan kualitas SDM kesehatan	- Memadai jumlah perawat, dokter dan pegawai
	- Tata cara pemenuhan standard	- Kejelasan alur dalam prosedur pelayanan - Kesederhanaan prosedur pelayanan - Keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan

Sumber: Permenkes No 4 Tahun 2019

- 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.

2.1 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.2.
Kerangka pemikiran



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.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian lapangan. Adapun lokasi penelitian ini dilakukan pada puskesmas Airtiris kecamatan Kampar kabupaten Kampar.. Alasan peneliti mengambil lokasi penelitian ini karena melihat selama ini realisasi kualitas pelayanan kesehatan dipuskesmas masih belum sesuai dengan tujuan pemerintah. Dan melakukan penelitian ini dilaksanakan dari bulan Oktober 2019 – sampai selesai.

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yang menurut (Sukmadinata, 2005:5) penelitian deskriptif kualitatif adalah suatu metode penelitian yang ditunjukkan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung saat ini atau saat yang lampau. penelitian ini tidak mengadakan manipulasi atau pengubahan pada variabel-variabel bebas, tetapi menggambarkan sesuatu apa adanya. Dari penelitian deskriptif ini, penulis mengambil teknik survey, yaitu salah satu pendekatan penelitian yang pada umumnya digunakan untuk pengumpulan data yang luas dan banyak.

Adapun alasan penulis memilih jenis penelitian deskriptif yaitu, ingin mengetahui fenomena-fenomena yang terjadi secara langsung tanpa adanya manipulasi dan untuk memahami karakteristik atau apa yang sedang terjadi dari

tempat yang hendak diteliti dilokasi penelitian yaitu puskesmas Airtiris kecamatan Kampar kabupaten Kampar.

3.3 Jenis & Sumber Data

Data adalah unsur penting dalam penelitian berupa suatu fakta dan angka yang relative belum dapat di manfaatkan bagi peneliti.oleh karena itu data harus di transformasikan terlebih dahulu (husein Umar, 2004 :63). Adapun sumber data yang dipergunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari objek penelitiannya serta data yang di kumpulkan dan diolah sendiri oleh organisasi yang menerbitkan atau menggunakannya (Harbani Pasolong, 2013:70). Menurut Prasetia Irawan (2004:86) data primer merupakan data yang diambil langsung, tanpa perantara, dari sumbernya. Data ini diperoleh langsung dari responden baik dengan wawancara, maupun observasi.

b. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari kegiatan menelaah buku-buku maupun informasi-informasi lainnya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti yang diambil dari lembaga atau instansi terkait.

3.4 Informan Penelitian

Adapun Informan Penelitian 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 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 3.1

Distribusi Responden

No	Jabatan	Jumlah (orang)
1	Kepala	1
2	Staf	1
3	Dokter	3
4	Masyarakat	5
Jumlah		10

Sumber: Data Olahan Tahun 2020

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian dilakukan metode pendekatan deskriptif analisis yaitu suatu metode yang berusaha mengumpulkan, menyajikan, dan menganalisa, sehingga dapat memberikan gambaran dengan cukup jelas tentang objek yang diteliti.

Adapun teknik yang diteliti oleh peneliti adalah:

Yaitu pengamatan langsung kelapangan dengan teknik:

1. Observasi, pengumpulan data dengan pengamatan langsung terhadap fenomena-fenomena yang berkaitan dengan focus penelitian serta mencatat kedalam catatan penelitian.
2. Wawancara pengumpulan data dengan mengajukan sejumlah pertanyaan kepada responden yang telah disusun tertulis.

3. Dokumentasi, merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, biografi, dan lain-lain. Dokumentasi yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup. Dokumentasi yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung. Data yang berbentuk Dokumen ini terutama lebih difokuskan pada masalah penelitian, diantaranya mengenai sejarah kelembagaan, daerah penyebaran, kewilayahan, kependudukan, agama, dan hal-hal lain yang berkait dengan objek.

3.6 Teknik Analisis Data

Bogdan menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya kedalam unit-unit penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain (Sugiyono, 2014:244).

Dalam penelitian ini, metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis kualitatif. Data yang dikumpulkan secara lengkap dan telah dicek keabsahannya selanjutnya diproses melalui langkah-langkah yang bersifat umum, yaitu:

1. Reduksi data

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.

yaitu data yang diperoleh dilapangan ditulis dalam bentuk uraian atau laporan yang terinci. Laporan tersebut direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting dan dicari tema polanya.

2. Penyajian Data

penyajian data adalah kesimpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dibatasi sebagai sekumpulan informasi yang tersusun dan memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan serta cara yang utama bagi Analisa kualitatif yang valid untuk mempermudah penyajian data, informasi dapat dibuang dengan berbagai bentuk.

3. Mengambil kesimpulan dan verifikasi

yaitu data yang terkumpul telah direduksi, kemudian berusaha untuk mencar maknanya kemudian mencari pola, hubungan, persamaan, hal-hal yang sering timbul dan kemudian disimpulkan. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada dilapangan.

Setelah peneliti yakin bahwa data yang didapat dari hasil penelitian akurat dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya, barulah peneliti menarik sebuah

kesimpulan akhir sebagai akhir dari penelitian yang dapat memberikan gambaran mengenai “Analisis Kualitas pelayanan Pada Puskesmas Airtiris Kecamatan Kampar”

© 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.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Profil Kecamatan Kampar

4.1.1. Letak Geografis Dan Demografis

Kecamatan Kampar adalah merupakan satu kecamatan yang ada di Kabupaten Kampar dengan ketinggian 30/50 Meter dari permukaan laut, suhu maksimum dan minimum 32/26°C. Kemudian bentuk geografis kecamatan kampar data dan berombak sampai 10% dengan curah hujan 118 dan banyak 58 curah hujan 3487 MM pertahun. Pusat wilayah Kecamatan Kampar terletak di Air Tiris yang merupakan ibu kota kecamatan.

Kecamatan Kampar saat ini terdiri dari 9 desa yaitu Desa Air Tiris, Desa Penyasawan, Desa Induk dan Desa Batu Belah, Desa Limau Manis, Desa Air Tiris, letaknya sangat strategis kerana berdampingan dengan ibu kota Kabupaten dan juga berdampingan dengan ibu kota Provinsi.1 Luas wilayah Kecamatan Kampar 99,66 KM2 serta berada pada ketinggian 30-40 M di atas permukaan Laut, dengan batas-batas sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Kampar Timur.
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Tambang.
- c. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Kampar Kiri.
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Bangkinang Kota.

Kecamatan Kampar merupakan satu diantara 21 Kecamatan dalam wilayah Kabupaten Kampar. Kecamatan Kampar merupakan Pemekaran dari

Kecamatan Kampar sejak tahun 2005 berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 22 Tahun 2003. Berdasarkan laporan hasil kependudukan sampai dengan bulan Desember 2014 jumlah penduduk Kecamatan Kampar adalah Warga Negara Indonesia dengan jenis kelamin Laki-laki sebanyak 26.070 Jiwa, sedangkan Perempuan sebanyak 25.246 Jiwa jadi total keseluruhan 51.316 Jiwa.

Sehingga dapat dilihat penduduk Desa Air Tiris merupakan penduduk yang terbesar di Kecamatan Kampar sedangkan Desa Pontianak merupakan penduduk terkecil di Kecamatan Kampar. Jika dibandingkan dengan luas 59 Kecamatan Kampar, kepadatan rata-rata penduduk Kecamatan Kampar Timur adalah 253 Jiwa/KM. kepadatan tersebut termasuk kategori sedang, dan penduduk Kecamatan Kampar berpusat di areal Pasar Air Tiris.

4.1.2. Visi dan Misi Kecamatan Kampar

Adapun Visi dari Kabupaten Kampar yaitu memujudkan Kabupaten Kampar Negeri Berbudaya, berdaya dalam lingkungan masyarakat agamis tahun 2025.

Sedangkan misi dari Kantor Camat Kampar mendukung dan melaksanakan Misi Pemerintahan Kabupaten Kampar yaitu :

1. Menata Administrasi Pemerintahan Desa Se-Kecamatan Kampar yang responsive, akuntabel, transparan dan professional.
2. Membangaun SDM yang mampu menguasai IPTEK yang berdasarkan IMTAQ kepada Allah SWT.
3. Membangaun masyarakat yang berbudaya, sejahtera dan Agamis.
4. Meningkatkan ekonomi kerakyatan melalui program dan kegiatan sosial

seperti Perikanan, Perkebunan, Pertanian dan Koperasi.

5. Meningkatkan pembangunan melalui pembinaan kemasyarakatan yang

Islami

4.1.3. Tujuan dan Sasaran Kecamatan Kampar

Tujuan dan sasaran SKPD Kantor Camat Kampar tahun dirumuskan sebagai berikut :

1. Mewujudkan penyelenggaraan ketatausahaan yang efektif dan efisien dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki menghasilkan produktifitas yang optimal diantaranya :

- a. Terselenggaranya tugas-tugas administrasi perkantoran secara efektif dan efisien sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya
- b. Meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana pelayanan umum dan operasional yang mendukung kelancaran kerja sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan keuangan daerah.
- c. Meningkatkan kualitas penyusunan rencana kerja dan laporan pertanggungjawaban keuangan dan kinerja.

2. Meningkatkan kualitas dan kapasitas SDM pelaku maupun aparatur perencana pembangunan daerah yakni :

- a. Meningkatkan kemampuan teknis SDM pelaku dan lembaga Kantor Camat Kampar.
- b. Meningkatkan disiplin kerja aparatur.

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. Meningkatkan keberdayaan masyarakat adalah untuk meningkatkan keberdayaan masyarakat yang menyangkut masalah sosial dalam menghadapi hasil besar keagamaan.

4. Pelestarian dan peningkatan budaya lokal diantaranya :

- a. Pelestarian dan peningkatan kualitas budaya lokal dengan mengikuti festival budaya Kabupaten Kampar.
- b. Pelestarian dan peningkatan kualitas budaya lokal dengan mengikuti MTQ tingkat Kabupaten Kampar.

4.2 Puskesmas Kampar

Puskesmas Kampar adalah Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Kampar Yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerja Kecamatan Kampar. Puskesmas Kampar didirikan sejak 1957. Merupakan salah satu dari 31 puskesmas yang ada di Kabupaten dan satu dari delapan puskesmas yang ada di Kabupaten Kampar dan satu dari delapan puskesmas rawat inap. Terletak di jalan raya Pekanbaru-Bangkinang km 50 Airiris dan memiliki 7 puskesmas pembantu yang berada di desa Rumbio, desa Koto Tibun, desa Limau Manis, desa Pulau Jambu, desa Ranah Singkuang, desa Peyesawan dan desa Padang Mutung.

Program pembangunan kesehatan di Kecamatan Kampar yang dilaksanakan oleh Puskesmas Kampar bersama jajaran kesehatan tidak akan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang di embannya tanpa keterlibatan dari sector lain yang terkait, peran lintas sektor dan swasta serta masyarakat umumnya. Bila di koordinasikan dengan baik secara sinergis maka

apa yang menjadi visi Puskesmas Kampar yaitu “Menjadikan Puskesmas Kampar sebagai Puskesmas dengan pelayanan prima dalam mewujudkan masyarakat Kecamatan Kampar yang sehat dan mandiri” insyaAllah bisa diwujudkan dengan misi sebagai berikut :

1. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau oleh masyarakat.
2. Meningkatkan peran aktif masyarakat melalui pembinaan dan pemberdaya masyarakat untuk mewujudkan lingkungan sehat dan perilaku sehat dalam upaya pencegahan penyakit dengan tujuan kesehatan
3. Menggalang kemitraan dengan berbagai sector untuk mewujudkan kemandirian dalam masyarakat.
4. Meningkatkan motivasi, kebersamaan dan kinerja segenap karyawan sehingga terwujud suasana kerja yang nyaman.
5. Meningkatkan tata kelola Puskesmas yang baik melalui perbaikan manajemen secara professional, efektif, transparan dan akuntabel.

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 Sarana dan Prasarana puskesmas Kampar

Adapun sarana dan prasarana Puskesmas Kampar dilihat pada table sebagai berikut :

Daftar Sarana Dan Prasarana puskesmas Airtiris

No	Jenis Prasarana	Keterangan	Kondisi		
			Tidak baik	Kurang Baik	Baik
1	Air Bersih	Sumber Air Bersih di peroleh dari PDAM	✓		
2	Instalansi Sanitasi	Pemisah Limbah (Sampah)			✓
3	Instalansi Listrik	Listrik dari PLN Terdapat 1 unit Genset	1 unit		✓
4	Sistem Tata Ruang	Sistem Tata Ruang menyangkut jendela/ ventilasi			✓
5	Sistem Pencahayaan	Berasal dari Lampu dan Penerangan cahaya matahari			✓
6	Pencahayaan dan Penanggulangan Kebakaran	1 buah APAR			✓
7	Sistem Komunikasi	Terdapat 1 Unit Telepon			✓
8	Jaringan Internet	Terdapat 1 Saluran jaringan Internet			✓

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.

9	Sistem Gas Medik	Terdapat 2 Tabung oksigen		2 tabung	
10	Selasar				✓
11	Tempat Parkir			✓	
12	Rumah Dinas Kesehatan	Terdapat 4 Unit Rumah Dinas Kesehatan			✓
13	TV	Terdapat 1 unit tv			✓
14	Komputer	Terdapat 4 unit computer 1 unit computer kurang baik 1 unit computer rusak	1 unit	1 unit	2 unit
15	Pc Komputer	Terdapat 3 unit PC Komputer			✓
16	Printer	Terdapat 7 printer 3 unit rusak 1 unit kurang baik	3 unit	1 unit	3 unit
17	LCD Proyektor	Terdapat 1 unit Infocus Terdapat 1 unit Slide			✓

Sumber: Profil Puskesmas Air Tiris, 2020

4.2.2 Tenaga Kesehatan Puskesmas Kecamatan Kampar

Puskesmas sebagai pusat kesehatan masyarakat tingkat dasar bukan saja melakukan pelayanan dalam bentuk penyembuhan (kuratif) dalam arti mengobati orang yang sakit, lebih dari pada itu juga melakukan pelayanan dalam bentuk pelayanan pencegahan (preventif), peningkatan (promotif) kesehatan serta upaya rujukan. Untuk lebih jelasnya tentang jumlah ketenagaan menurut profesi pada Puskesmas Airtiris dapat dilihat pada table berikut ini:

Jumlah Tenaga Kesehatan Di Kecamatan Kampar Tahun 2019-2020

No	Jenis Tenaga	2019 (Orang)	2020 (Orang)
1	Dokter Umum	6	6
2	Dokter Gigi	2	2
3	Perawat	17	16
4	Bidan	46	46
5	Apoteker/ Asisten Apoteker	3/7	3/7
6	Tenaga Kesehatan Masyarakat	1	1
7	Tenaga Gizi	2	2
8	Tenaga Keterampilan Fisik	3	3
9	Tenaga Keterampilan Medis	6	6
10	Tenaga Keterampilan lainnya	3	4
11	Tenaga penunjang lainnya	26	26
12	Total	102	103

Sumber: Profil Puskesmas Airtiris, 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 mempublikasikan 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.

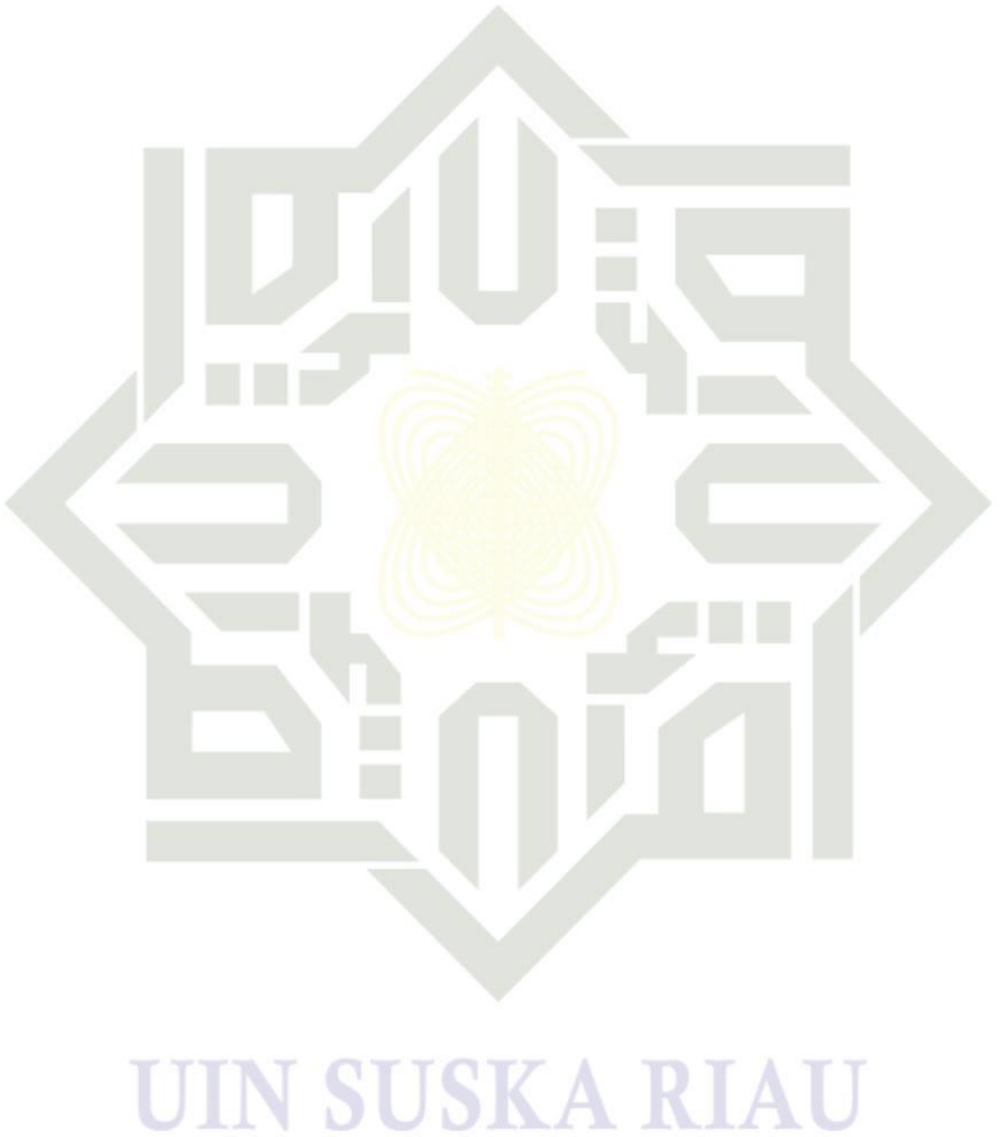
Pemerintah dalam rangka mengoptimalkan fungsi puskesmas (pusat kesehatan masyarakat) dalam mendukung penyelenggaraan pembangunan kesehatan diperlukan adanya kebijakan dan langkah langkah strategis yang digunakan sebagai acuan dalam penyelenggaraan puskesmas, diantaranya:

1. Sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan;
2. Sebagai pusat pemberdayaan masyarakat;
3. Sebagai pusat pelayanan kesehatan strata pertama yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat.

Berdasarkan Pra Survey yang penelity lakukan ada beberapa permasalahan yang dapat di temukan di puskesmas airtiris .

1. Pelayanannya yang kurang cepat tanggap
2. Jarang dilakukan pendataan oleh puskesmas tentang kesehatan masyarakat.
3. Tidak memberikan pelayanan pada bayi berumur 0-28 hari, dengan penyakit dan kelainan yang dapat menyebabkan kesakitan, kecacatan, dan kematian.
4. Tidak memberikan pelayanan kesehatan kepada bayi minimal 4 kali yaitu 1 kali pada umur 29 hari-3 bulan, 1 kali pada umur 3-6 bulan, 1 kali pada umur 6-9 bulan, dan 1 kali pada umur 9-11 bulan.
5. Tidak memberikan pelayanan kepada ibu nifas sedikitnya 3 kali, pada 6 jam pasca persalinan s.d 3 hari; pada minggu ke II, dan

pada minggu ke VI termasuk persiapan dan/ atau pemasangan KB Pasca Persalinan.



© 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.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penyajian data pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Puskesmas Air Tiris Kecamatan Kampar terlaksana secara maksimal dengan mengedepatkan senyum, ramah dan sapa dengan tetap mengedepat kualitas barang dan jasa, kualitas pelayanan kesehatan oleh karyawan/i Puskesmas serta kualitas standar pelayanan minimal terhadap kesehatan masyarakat.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Puskesmas Air Tiris terlaksanan secara maksimal yaitu faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi Puskesmas, faktor empati, faktor kemampuan dan keterampilan, serta faktor sarana dan prasarana pelayanan.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti mengajukan beberapa saran tentang kualitas pelayanan pada Puskesmas Air Tiris Kecamatan Kamparsebagai berikut:

1. Kepada Dinas Kesehatan dan Kepala Puskesmas Puskesmas Air Tiris Kecamatan Kampar agar lebih meningkatkan pelayanan kesehatan terhadap 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.

2. Kepada masyarakat hendaknya memberikan laporan kepada pihak-pihak terkait, apabila pelayanan kesehatan tidak memuaskan
3. Kepada Dinas Kesehatan dan Kepala Puskesmas Air Tiris Kecamatan Kampar, hendaknya memberikan penyuluhan-penyuluhan kepada masyarakat tentang pentingnya menjaga kesehatan
4. Hendaknya segala kekurangan seperti OPS dan obat-obatang dapat terpenuhi oleh Puskesmas dengan selalu berkoordinas dengan dinas kesehatan.

© 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.





DAFTAR PUSTAKA

Alqur'an

(Q. Al-Maidah :2)

Buku

Azwar, Asrul. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Bina Rupa Aksara

Jalaluddin Rakhmat. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya. 2007

Kasmir. 2005. *Etika Contumer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Lukman Mediya. 2013. *Badan Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara

Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

_____.2003. *Manajemen Pelayanan di Indonesia*. Yogyakarta: Ekonesia

Rosady Ruslan. *Metede Peneliti Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2003

Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

_____. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

Sudjono,Anas. 2004. *Pengantar Statistik Pendidikan*.Jakarta: Raja Grafindo Persada

Suharsimi Arikunto.2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta

Sudiyono. 2012. *Motode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

Sugianto. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pusaka Utama

Sulaya Subrata, Sumardi. 2010. *Metode Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Tjiptono. 2000. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi offset

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.



Skripsi

- Yufita. 2016. “ *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Berobat Di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama*. Universitas Pasir Pengaraian.
- Ida Hayu Dwimawanti. ”2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang*. Universitas Diponegoro.
- Syaefulloh. 2016.” *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Rekomendasi Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Puskesmas Di Kota Pekanbaru*. Universitas Islam Riau

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-undang nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah
- Undang-undang No. 24 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- UU No 23 tahun 1992 Tentang Kesehatan
- Permenkes Nomor 92 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Puskesmas

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.

DOKUMENTASI

Wawancara dengan Kepala Puskesmas Air Tiris
Drg.Rita Herwati



Wawancara dengan Staff Puskesmas Air Tiris
Ibu Lilik Supyanti, S.Kep



- 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.

Wawancara Dengan Dokter Puskesmas Air Tiris Dr. Elvi Azarianti



Wawancara Dengan Dokter Puskesmas Air Tiris Dr. Dewi Nofrida



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.

Wawancara Dengan Dokter Puskesmas Air Tiris Dr. Gustina



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.

Wawancara Dengan Masyarakat di Puskesmas Air Tiris



Wawancara Dengan Masyarakat di Puskesmas Air Tiris



Wawancara Dengan Masyarakat di Puskesmas Air Tiris



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.

Wawancara Dengan Masyarakat di Puskesmas Air Tiris



Wawancara Dengan Masyarakat di Puskesmas Air Tiris



- 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.

BIOGRAFI PENULIS

Assalamualaikum WR.WB



Nengsih, Kelahiran Air Tiris 30 Juli 1997. Beralamat di kecamatan Kampar, Kabupaten Kampar. Merupakan Anak dari Pasangan Bapak Harmidi dan Ibu Nur Khaizan. Serta Anak ke empat dari empat bersaudara. Penulis Menyelesaikan jenjang Pendidikan Dasar di SD M di Air Tiris Tahun 2009, dan jenjang Pendidikan Menengah di MTsN Tanjung Belit Air Tiris Tahun 2012, penulis Menyelesaikan Pendidikan Tingkat SLTA di MA As.Syafi'yah Air Tiris Tahun 2015. Dan kini penulis menyelesaikan Tingkat Strata Satu (S 1) di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Qasim Riau pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial dengan Jurusan Administrasi Negara S1 pada tahun 2021. Selama menjadi Mahasiswi Pendidik menyelesaikan perkuliahan dengan biaya sendiri dari semester 1 sampai semester 8. Penulis juga melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) Semester 5 di Kantor Bappeda Kabupaten Kampar dan melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Semester 6 di Desa Sahilan Darusalam, Kecamatan Gunung Sahilan, Kabupaten Kampar.

Alhamdulillah atas Berkat Ridho Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan Judul yaitu “ **Analisis Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Kecamatan Kampar Air Tiris**” dibawah bimbingan Ibu Fitria Rahmadhani Agasti. Nst, S.IP, M.Si dan resmi lulus dengan Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) tanggal 18 November 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.