

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



**ANALISIS PELAYANAN KESEHATAN
BAGI PASIEN KARTU INDONESIA SEHAT (KIS)
DI PUSKESMAS KELURAHAN KUALA LAHANG KECAMATAN GAUNG
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**

SKRIPSI



UIN SUSKA RIAU

OLEH :

FITRISIA ANGGRAINI

11775201009

PROGRAM S1

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**ANALISIS PELAYANAN KESEHATAN
BAGI PASIEN KARTU INDONESIA SEHAT (KIS)
DI PUSKESMAS KELURAHAN KUALA LAHANG KECAMATAN GAUNG
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**

SKRIPSI

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



UIN SUSKA RIAU

OLEH :

FITRISIA ANGGRAINI

11775201009

PROGRAM S1

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2021

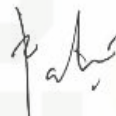
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

LEMBARAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : FITRISIA ANGGRAINI
NIM : 11775201009
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JUDUL : ANALISIS PELAYANAN KESEHATAN
BAGI PASIEN KARTU INDONESIA SEHAT
(KIS) DI PUSKESMAS KELURAHAN KUALA
LAHANG KECAMATAN GAUNG
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

DISETUJUI OLEH
Dosen Pembimbing



Ratna Dewi, S. Sos, M. Si
NIP. 19811030 200710 2 004

Mengetahui

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial



Dr. H. Mah Said IEM, M. Ag. MM
NIP. 19620512/198903 1 003

Ketua Jurusan

Program Studi Ilmu Administrasi Negara



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : FITRISIA ANGGRAINI
NIM : 1177520109
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PELAYANAN KESEHATAN BAGI PASIEN KARTU INDONESIA SEHAT (KIS) DI PUSKESMAS KELURAHAN KUALA LAHANG KECAMATAN GAUNG KABUPATEN INDRAGIRI HILIR
TANGGAL UJIAN : KAMIS, 17 JUNI 2021

PANITIA PENGUJI

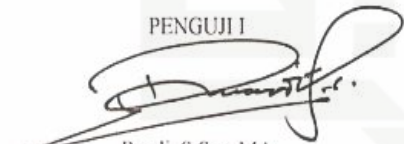
KETUA



Sahwitri Triandani, SE, M.Si
NIP. 19820806 200604 2 002

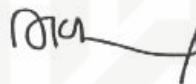
MENGETAHUI

PENGUJI I



Rusdi, S.Sos, MA
NIP. 19720906 200710 1 002

PENGUJI II



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

ABSTRAK

ANALISIS PELAYANAN KESEHATAN BAGI PASIEN KARTU INDONESIA SEHAT (KIS) DI PUSKESMAS KELURAHAN KUALA LAHANG KECAMATAN GAUNG

Oleh : **Fitrisia Anggraini**

Penelitian ini dilakukan pada Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien Kartu Indonesia Sehat (KIS) di Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang dan untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien Kartu Indonesia Sehat (KIS) di Puskesmas ini. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian dilakukan dengan teknik purposive sampling. Hasil analisis dari penelitian ini yaitu Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien KIS di Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang Kecamatan Gaung berdasarkan PERMENKES RI No. 04 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kesehatan dinilai dari jumlah kualitas sarana prasarana barang/jasa, jumlah dan kualitas SDM Kesehatan dan tata cara pemenuhan standar dikatakan masih kurang memadai, namun untuk alur prosedur dan pelayanan di Puskesmas sudah cukup jelas, sederhana, tidak berbelit-belit, dan pegawainya pun ramah-ramah. Kemudian yang menjadi faktor penghambat dalam memberikan pelayanan kepada pasien KIS adalah terkait sumber daya kesehatan dan fasilitas kesehatan Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang yang masih kurang memadai.

Keyword :Pelayanan Kesehatan, KIS, Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang

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



KATA PENGANTAR

Assalamua'laikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

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

Karya ilmiah ini merupakan tugas akhir penulis dalam menyelesaikan pendidikan dengan Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara di Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Proses yang cukup panjang untuk mendapatkan gelar sarjana (S1) telah penulis lalui. Penulis bersyukur telah menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analisis Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Kartu Indonesia Sehat (KIS) di Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang Kecamatan Gaung**”.

Penulis telah banyak mendapatkan bantuan baik moril maupun materil serta dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis sampaikan ucapan terimakasih yang tidak terhingga kepada :

1. Ayahanda Mochtar dan Ibunda Rahma Wita, Orang tua tercinta yang senantiasa memberikan doa restu serta dukungan dan seluruh keluarga yang selalu memberikan semangat dan doa untuk penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Hairunnas, M Ag selaku Rektor 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. Bapak Dr.Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag. MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
4. Bapak Dr. Kamaruddin S,Sos, M.si Selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara.
5. Bapak Mashuri, MA selaku penasehat akademik yang telah memberi semangat, masukan dan arahan kepada penulis.
6. Ibuk Ratna Dewi S.Sos, M.Si , selaku dosen konsultasi proposal dan konsultasi skripsi yang senantiasa membimbing dan memberi masukan serta arahan yang sangat membantu penulis dalam membuat skripsi.
7. Bapak/Ibuk dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis, serta segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.
8. Seluruh pegawai Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang yang telah banyak membantu penulis.
8. Rekan-rekan seperjuangan penulis lokal C Administrasi Negara yang saling mensupport satu sama lain sehingga tugas ini berjalan dengan lancar.

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

Akhirnya atas semua yang telah diberikan oleh orang tua, keluarga, sahabat dan teman-teman semua, serta pihak-pihak yang telah memberikan dukungan, penulis hanya bisa mengucapkan “terimakasih banyak”, hanya doa yang dapat

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.

penulis panjatkan semoga kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Amin ya robal'alamin.

Pekanbaru, 1 Juni 2021

Penulis,



Fitrisia Anggraini

UIN SUSKA RIAU

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penulisan	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Batasan Penelitian	10
1.6 Sistematika Penulisan	12
BAB II PEMBAHASAN	13
2.1 Pelayanan Publik	13
2.1.1 Asas-Asas Pelayanan Publik	15
2.1.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	17
2.1.3 Standar Pelayanan Publik	18
2.2 Pelayanan Kesehatan	19
2.3 Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)	21
2.4 Program Kartu Indonesia Sehat	24
2.5 Pandangan Islam Tentang Pelayanan Bagi Pasien	30
2.6 Penelitian Terdahulu	32
2.7 Definisi Konsep	33
2.8 Konsep Operasional	34
2.9 Kerangka Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	36
3.2 Jenis dan Sumber Data	36

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

3.3 Teknik Pengumpulan Data	37
3.4 Informan Penelitian	38
3.5 Teknik Analisis Data	39
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	41
4.1 Profil Kelurahan Kuala Lahang	41
4.1.1 Sejarah Kelurahan Kuala Lahang	41
4.1.2 Keadaan Geografi	43
4.1.3 Keadaan Demografi	44
4.1.4 Ekonomi	45
4.1.5 Pendidikan	46
4.2 Deskripsi Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang	47
4.2.1 Visi dan Misi Puskesmas	47
4.2.2 Fasilitas Pelayanan Puskesmas	48
4.2.3 Sumber Daya Kesehatan Puskesmas	51
4.2.4 Sarana Kesehatan	51
4.2.5 Situasi Obat dan Bahan Habis Pakai	52
4.2.6 Situasi Alat Kesehatan	52
4.2.7 Transportasi dan Komunikasi	53
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
5.1 Analisis Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien KIS di Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang Kecamatan Gaung	55
5.1.1 Jumlah dan Kualitas Barang dan Jasa	55
5.1.2 Jumlah dan Kualitas SDM Kesehatan	63
5.1.3 Tata Cara Pemenuhan Standar	68
BAB VI PENUTUP	75
6.1 Kesimpulan	75
6.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data jumlah kunjungan pasien pengguna KIS	7
Tabel 1.2	Data Register Poli Umum Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang	8
Tabel 2.1	Indikator Standar Pelayanan Minimal Kesehatan	34
Tabel 3.1	Key Informan	39
Tabel 4.1	Wilayah Kerja Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang	44
Tabel 4.2	Mata Pencarian Masyarakat Kelurahan Kuala Lahang	45
Tabel 4.3	Pendidikan Masyarakat Kelurahan Kuala Lahang	46
Tabel 4.4	Fasilitas Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang.....	49
Tabel 4.5	Sumber Daya Kesehatan Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang	51
Tabel 5.1	Sarana dan Prasarana Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang	56
Tabel 5.2	Daftar Barang Dinas Peralatan Medis 2020	60
Tabel 5.3	Jumlah SDM Kesehatan Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang	63
Tabel 5.4	SDM Kesehatan Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang	64

- 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

1.1 Latar Belakang Masalah

Manusia memiliki keinginan untuk sehat, terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak. Tidak hanya oleh orang perorang, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan oleh masyarakat. Untuk dapat mewujudkan keadaan sehat tersebut banyak hal yang perlu dilakukan. Salah satu diantaranya yang dinilai mempunyai peranan yang cukup penting adalah menyelenggarakan pembangunan pelayanan kesehatan (Azwar, 2017).

Pembangunan kesehatan merupakan bagian yang sangat penting dari pembangunan nasional secara menyeluruh. Adapun tujuan pembangunan kesehatan adalah mencapai kemampuan hidup sehat bagi tiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat pelayanan kesehatan yang bermutu dan merata, yang mampu mewujudkan kesehatan optimal. Sedangkan sasaran pembangunan kesehatan adalah terselenggaranya manusia tangguh, sehat, kreatif, dan produktif. Untuk mencapai itu, maka visi pembangunan kesehatan tahun 2010 adalah mewujudkan masyarakat, bangsa dan negara yang sehat, memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu secara adil dan merata serta memiliki derajat kesehatan yang setinggi-tingginya diseluruh wilayah Republik Indonesia. Misi dari pembangunan kesehatan yaitu melaksanakan upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Upaya tersebut dilaksanakan disemua tempat pelayanan kesehatan dari Puskesmas sampai Rumah Sakit, baik pemerintah maupun swasta. (DepKes RI, 2004).



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.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 mengamanatkan bahwa pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek dari hak asasi manusia, yaitu sebagaimana yang tercantum dalam pasal 28 H ayat (1) yang menyatakan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapat lingkungan hidup yang baik dan sehat, serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Dengan amanat tersebut maka pemerintah wajib melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Badan Kesehatan Dunia (WHO) telah menetapkan bahwa kesehatan merupakan investasi, hak, dan kewajiban setiap manusia. Kutipan tersebut juga tertuang dalam Pasal 28 ayat (3) UUD 1945 dan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan yang menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Karena itu setiap individu, keluarga, dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya dan negara bertanggungjawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi masyarakat miskin dan tidak mampu.

Pemerintah sebagai institusi tertinggi yang bertanggungjawab atas pemeliharaan kesehatan haruslah memenuhi kewajiban dalam penyediaan sarana pelayanan kesehatan. Sebagaimana diketahui pembangunan kesehatan merupakan kunci sukses yang mendasari pembangunan lainnya, dengan kata lain kesehatan merupakan suatu kebutuhan utama manusia dan menjadi prioritas mendasar bagi kehidupan, khususnya rakyat Indonesia agar lebih sehat dan sejahtera.



Untuk mewujudkan rakyat Indonesia sehat dan sejahtera, berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang BPJS Kesehatan, presiden Jokowi mengeluarkan kebijakan yaitu program Kartu Indonesia Sehat.

Kartu Indonesia Sehat (KIS) adalah kartu identitas peserta Jaminan Kesehatan Nasional yang dikelola oleh BPJS Kesehatan dan program ini merupakan perluasan dari masyarakat miskin yang tidak tercakup dalam Penerimaan Bantuan Iuran (PBI). Program ini dikeluarkan berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Program Simpanan Keluarga Sejahtera, Program Indonesia Pintar, dan Program Indonesia Sehat untuk membangun keluarga produktif. Kemudian dalam Pasal 34 ayat (1) UUD 1945 disebutkan bahwa fakir miskin dan anak-anak terlantar dipelihara oleh Negara. Dalam hal ini, BPJS Kesehatan adalah badan yang menyelenggarakan, sedangkan Kartu Indonesia Sehat (KIS) adalah programnya (BPJS Kesehatan, 2014).

Program Kartu Indonesia Sehat ini merupakan program jaminan kesehatan sebagai bentuk perwujudan dari Nawa Cita pemerintahan Presiden Joko Widodo dan Wakil Presiden Jusuf Kalla. Kartu Indonesia Sehat yang kemudian disingkat menjadi KIS muncul sebagai perluasan dari Program Jaminan Kesehatan Nasional yang diluncurkan pemerintah sebelumnya dengan tujuan untuk memenuhi kemaslahatan atau hajat hidup orang banyak. KIS berfungsi sebagai kartu jaminan kesehatan yang dapat digunakan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan gratis di fasilitas kesehatan tingkat pertama dan tingkat lanjutan, sesuai dengan kondisi penyakit yang diderita penerima KIS.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Saif Kasim 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Adapun yang menjadi syarat penerima Kartu Indonesia Sehat (KIS) adalah:

1. Memiliki surat keterangan tidak mampu dari RT, RW, sampai kelurahan.
2. Rekomendasi dari kelurahan layak atau tidak untuk mendapatkan Kartu Indonesia Sehat (KIS).
3. Kemudian dinas sosial kota Pekanbaru yang merekomendasi ke Kementerian Sosial.

Selain itu, ada beberapa kriteria warga miskin penerima Kartu Indonesia Sehat (KIS), diantaranya :

1. Luas lantai bangunan tempat tinggal kurang dari 8m² per orang
2. Jenis lantai tempat tinggal terbuat dari tanah/bambu/kayu murahan
3. Jenis dinding tempat tinggal dari bambu/ rumbia/ kayu berkualitas rendah/tembok tanpa diplester.
4. Tidak memiliki fasilitas buang air besar/ bersama-sama dengan rumah tangga lain.
5. Sumber penerangan rumah tangga tidak menggunakan listrik.
6. Sumber air minum berasal dari sumur/ mata air tidak terlindung/ sungai/ air hujan.
7. Bahan bakar untuk memasak sehari-hari adalah kayu bakar/ arang/ minyak tanah
8. Hanya mengkonsumsi daging/ susu/ ayam dalam satu kali seminggu.
9. Hanya membeli satu stel pakaian baru dalam setahun.
10. Hanya sanggup makan sebanyak satu/ dua kali dalam sehari.
11. Tidak sanggup membayar biaya pengobatan di puskesmas/ poliklinik.

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.



12. Sumber penghasilan kepala rumah tangga adalah: petani dengan luas lahan 500m², buruh tani, nelayan, buruh bangunan, buruh perkebunan dan atau pekerjaan lainnya dengan pendapatan dibawah Rp. 600.000,-per bulan.
13. Pendidikan tertinggi kepala rumah tangga: tidak sekolah/ tidak tamat SD/ tamat SD.
14. Tidak memiliki tabungan/ barang yang mudah dijual dengan minimal Rp. 500.000,-seperti sepeda motor kredit/ non kredit, emas, ternak, kapal, motor, atau barang modal lainnya.

Jumlah Penerima KIS di Kelurahan Kuala Lahang

Tahun		
2018	2019	2020
1. 190 Jiwa	1. 173 Jiwa	1. 218 Jiwa

Sumber : Kelurahan Kuala Lahang tahun 2018-2020

Adanya program Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) ini bertujuan untuk memberikan suatu jaminan kepada fakir miskin dan keluarga tidak mampu di kota ataupun desa untuk mendapatkan pelayanan kesehatan secara gratis sesuai dengan penyakit yang diderita oleh penerima Kartu Indonesia Sehat (KIS), sehingga dapat mengurangi beban masyarakat miskin dan kurang mampu terkait kesehatan dan nantinya pendapatan mereka dapat digunakan untuk biaya kebutuhan lainnya (Jaminan Kesehatan Nasional, 2014).

Adanya program ini, masyarakat miskin dan kurang mampu diharapkan dapat hidup lebih sehat sehingga dapat meningkatkan produktivitas mereka dalam bekerja. Program ini juga merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kualitas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saif Kasim Riau



sumber daya manusia dan kesejahteraan masyarakat miskin, sehingga dalam jangka panjang dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi.

Masyarakat yang memiliki Kartu Indonesia Sehat (KIS) dapat menggunakan layanan kartu tersebut salah satunya di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (PerMenKes No.75 Tahun 2014).

Peraturan Menteri Kesatuan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan, karena sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama tentu peran dari Puskesmas sangat besar dalam menjaga dan memelihara kesehatan masyarakat serta menjalankan program-program kesehatan masyarakat salah satunya melalui program Kartu Indonesia Sehat (KIS). Oleh sebab itu, dituntut kinerja yang tinggi dari penyelenggara kesehatan itu sendiri (PerMenKes No.75 Tahun 2014).

Salah satu organisasi kesehatan yang berada di sebuah Kelurahan Kuala Lahang adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang adalah salah satu puskesmas yang berada di kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir. Dengan adanya program Kartu Indonesia Sehat ini, maka dapat membantu ataupun dapat meringankan beban masyarakat miskin dan kurang mampu untuk berobat ataupun mendapatkan pelayanan kesehatan terbaik yang diberikan oleh Puskesmas di Kelurahan Kuala Lahang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Sateislamic University of Sultan Sarif Kasim 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Program Kartu Indonesia Sehat (KIS) implementasinya telah di mulai sejak awal tahun 2014. Implementasi KIS di Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang ini dapat dilihat dari jumlah kunjungan pasien pengguna Kartu Indonesia Sehat (KIS) dari tahun 2017-2019.

Tabel 1.1
Data jumlah kunjungan pasien pengguna Kartu Indonesia Sehat (KIS)

NO	BULAN	2017 (ORANG)	2018 (ORANG)	2019 (ORANG)
1.	Januari	21	27	60
2.	Februari	44	23	11
3.	Maret	44	45	32
4.	April	15	14	22
5.	Mei	57	33	30
6.	Juni	18	19	33
7.	Juli	22	48	33
8.	Agustus	30	45	30
9.	September	45	21	21
10.	Oktober	11	19	20
11.	November	20	22	21
12.	Desember	23	17	23
	Total	368	341	336

Sumber data : Puskesmas Kel. Kuala Lahang tahun 2017-2019

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa dari tahun 2017 hingga ke tahun 2019 selalu terjadi penurunan jumlah kunjungan pengguna KIS, yang mana tahun 2017 berjumlah 368 orang, 2018 menjadi 341 orang, dan tahun 2019 berjumlah 336 orang yang menggunakan Kartu Indonesia Sehat (KIS) di Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang.

Dalam sebuah Puskesmas tidak hanya pasien yang berobat menggunakan Kartu Indonesia Sehat (KIS) saja, akan tetapi juga ada pasien umum yang berarti tidak menggunakan Kartu Indonesia Sehat (KIS) sebagaimana tabel berikut :

Tabel 1.2
Data Register Poli Umum Upt. Puskesmas Kel. Kuala Lahang

NO	BULAN	2017 (ORANG)		2018 (ORANG)		2019 (ORANG)	
		KIS	UMUM	KIS	UMUM	KIS	UMUM
1.	Januari	21	44	27	39	60	75
2.	Februari	44	50	23	28	11	33
3.	Maret	44	34	45	43	32	65
4.	April	15	32	14	71	22	17
5.	Mei	57	66	33	22	30	45
6.	Juni	18	62	19	18	33	33
7.	Juli	22	51	48	44	33	67
8.	Agustus	30	22	45	59	30	53
9.	September	45	44	21	26	21	44
10.	Oktober	11	31	19	55	20	31
11.	November	20	12	22	36	21	25
12.	Desember	23	66	17	82	23	61
TOTAL		368	414	341	423	336	449

Sumber data : Puskesmas Kel. Kuala Lahang tahun 2017-2019

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa pada tahun 2017 masyarakat yang menggunakan KIS berjumlah 368 orang dan umum 414 orang. Untuk tahun 2018 masyarakat yang menggunakan KIS berjumlah 341 orang dan umum 423 orang, sedangkan masyarakat yang menggunakan KIS pada tahun 2019 berjumlah 336 orang dan umum sebanyak 449 orang. Dapat disimpulkan bahwa terdapat



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.

penurunan untuk masyarakat yang berobat menggunakan KIS dan terjadi peningkatan untuk masyarakat yang berobat umum.

Berdasarkan hasil observasi awal, penurunan pada pasien pengguna Kartu Indonesia Sehat (KIS) karena ditemukan beberapa fenomena, seperti proses tunggu yang lama, konsultasi dokter yang singkat, ruang tunggu yang sempit, antrian yang panjang dan kurangnya keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan. Hal tersebut menjadi pengalaman yang mengecewakan bagi para pasien Kartu Indonesia Sehat (KIS) yang berobat di Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang, sehingga sesekali pasien KIS memilih untuk berobat umum.

Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari seorang pasien KIS. Berikut kutipan wawancaranya :

“Saya sudah dari tadi menunggu untuk pemeriksaan dek. Sudah ambil nomor antrian juga tapi belum dipanggil sampai sekarang. Udah hampir satu jam disini. Saya tanya tadi dokter masih sarapan. Terus saya tanya lagi dokternya masih periksa pasien di UGD. Padahal saya aja ni yang lagi mengantri untuk pemeriksaan”. (Wawancara : November 2020)

Dibalik lamanya proses tunggu juga ada fenomena lain yang ditemui yaitu kurang terbukanya pegawai puskesmas dalam memberikan informasi mengenai pelayanan kesehatan bagi pasien Kartu Indonesia Sehat (KIS). Berikut kutipan wawancaranya :

“Iya, pegawai puskesmas masih kurang terbuka dan aktif dalam memberikan informasi mengenai pelayanan kesehatan KIS. Kebanyakan dari mereka menginformasikan sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan hanya ketika yang bersangkutan ditanya. Seharusnya kan dek, diberitahu lagi bagaimana”. (Wawancara : Desember 2020)



Selain itu, salah satu pasien KIS mengatakan bahwa konsultasi dengan dokternya begitu singkat padahal masih banyak yang ingin ditanyakan. Berikut kutipan wawancaranya :

“Saya berobat pakai KIS. Sebentar kak tadi konsultasinya, paling lima menitan. Padahal masih ada yang ingin saya konsultasikan dengan dokternya. Tapi ya mau gimana lagi kan kak. Pasien di luar saya liat juga banyak”. (Wawancara : Desember 2020)

Berdasarkan adanya fenomena dan data-data yang telah penulis uraikan di atas pada latar belakang, maka penulis tertarik melakukan penelitian untuk mencari pokok permasalahan terkait pelayanan pasien Kartu Indonesia Sehat (KIS) di Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang. Adapun judul yang peneliti angkat ialah **“Analisis Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Kartu Indonesia Sehat (KIS) di Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang Kecamatan Gaung”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang diungkapkan pada latar belakang, maka penulis dalam penelitian merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Kartu Indonesia Sehat (KIS) di Kelurahan Kuala Lahang Kecamatan Gaung ?
2. Faktor apa saja yang menghambat Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Kartu Indonesia Sehat (KIS) di Kelurahan Kuala Lahang Kecamatan Gaung ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Untuk mengetahui pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Kartu Indonesia Sehat (KIS) di Kelurahan Kuala Lahang Kecamatan Gaung.
2. Untuk mengetahui apa saja yang menghambat Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Kartu Indonesia Sehat (KIS) di Kelurahan Kuala Lahang Kecamatan Gaung.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah dalam dunia kerja yang sesungguhnya.

2. Bagi Objek Penelitian

Sebagai bahan masukan dan tambahan bagi pihak pemerintah dan yang terkait untuk memperbaiki kearah yang lebih baik.

3. Bagi Objek Pustaka

Hasil dari penelitian diharapkan dapat menjadi bahan bagi penulis selanjutnya yang ingin meneliti masalah yang sama dan menjadi referensi bacaan bagi semua pihak yang membutuhkannya.

1.5 Batasan Penelitian

Agar penelitian ini tidak terlalu luas dan jelas ruang lingkupnya maka peneliti memberikan batasan penelitian sebagai berikut :

1. Pada analisis ini peneliti memfokuskan pada Analisis Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Kartu Indonesia Sehat (KIS).
2. Penelitian ini dilakukan di UPT Puskesmas Kuala Lahang Kecamatan Gaung.

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

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan penelitian ini secara keseluruhan terdiri dari beberapa bab dan sub bab lainnya, meliputi :

BAB I : Pendahuluan

Bab ini terdiri dari : latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori

Bab ini membahas teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas, teori yang diangkat penulis yaitu mengenai teori-teori tentang Pelayanan Publik dan kesehatan terkait KIS.

BAB III : Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, instrument penelitian, teknik pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV : Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Bab ini menjelaskan mengenai keadaan umum kondisi pada UPT Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang

BAB V : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian

BAB VI : Penutup

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran yang diperoleh dari bab-bab sebelumnya.

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2014:128) bahwa pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Harbani Pasolong (2017:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya, menurut pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selanjutnya yang disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Lembaga independen disini yang dimaksud merupakan seperti BUMN dan BUMD yang dibuat oleh pemerintah yang juga diberdayakan untuk pemenuhan akan kebutuhan masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 (dalam Hardiansyah, 2011:11), pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sehingga, pelayanan publik berdasarkan definisi-definisi di atas, merupakan bentuk dan tanggungjawab pemerintah kepada masyarakat dengan memberikan pemenuhan kebutuhan, baik berupa barang maupun jasa dan diberikan oleh pemerintah secara langsung maupun kerjasamanya dengan pihak swasta dan masyarakat lainnya.

Sedangkan menurut Lijan Poltak Sinambela (2014:5) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara di dirikan oleh publik (masyarakat). Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

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

Pemerintah dalam bentuk tanggungjawabnya kepada masyarakat memberi pelayanan berupa barang dan jasa, sejalan dengan yang di tulis oleh



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Pemudji (dalam Hardiansyah, 2016:18) jasa pelayanan pemerintah yaitu berbagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa. Selanjutnya, menurut Mahmudi (dalam Hardiansyah, 2016:20) pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama yaitu pelayanan umum dan kebutuhan dasar. Dimana pelayanan kebutuhan dasar ini salah satunya adalah kesehatan.

2.1.1 Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya membutuhkan asas-asas pelayanan juga digunakan untuk lebih mengoptimalkan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang harus memperhatikan asas-asas yang termuat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun asas-asas pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 sebagai berikut:

- a. **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional.** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

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.

- d. Partisipatif. Mendorong serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak. Tidak diskriminasi dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

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

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



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.

2.1.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

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

- a. Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan.
 1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 2. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan / sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 3. Rincian biaya pelayanan publik dapat di selesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- c. Kepastian Waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, dan sah.
- e. Keamanan. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggungjawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja. Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi, dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lainnya.

2.1.3 Standar Pelayanan Publik

Menurut Hardiansyah (2016:28), setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Adapun standar pelayanan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

2.2 Pelayanan Kesehatan

Menurut Azwar (2015) yang dikutip oleh Daryanto dan Setyobudi (2016), pelayanan kesehatan merupakan setiap upaya yang diselenggarakan sendiri ataupun secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok maupun masyarakat.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat. Kesehatan merupakan hak bagi warga masyarakat yang dilindungi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

oleh Undang-Undang Dasar. Setiap Negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera bagi setiap negara (Daryanto dan Setyobudi, 2016).

Pelayanan Kesehatan merupakan salah satu hal yang paling penting dan paling di butuhkan oleh masyarakat umum. Secara umum pengertian pelayanan kesehatan sendiri adalah untuk meningkatkan derajat kesehatan secara rohani dan jasmani bagi masyarakat.

Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan, melalui pelayanan yang prima oleh pemberi pelayanan. Integrasi ketiga pilar utama pelayanan kesehatan yang serasi, selaras dan seimbang merupakan paduan dari kepuasan tiga pihak dan merupakan pelayanan kesehatan yang memuaskan.

Menurut Departemen Kesehatan RI 2009, Pelayanan Kesehatan adalah upaya yang menyelenggarakan perorangan atau bersama-sama dalam organisasi untuk mencegah dan meningkatkan kesehatan, memelihara serta menyembuhkan penyakit dan juga memulihkan kesehatan perorangan, kelompok, keluarga ataupun publik masyarakat.

Pelayanan kesehatan menurut Prof. Dr. Soekidjo Notoatmojo adalah sebuah Sub Sistem Pelayanan Kesehatan yang tujuan utamanya adalah Promotif (memelihara dan meningkatkan kesehatan), Preventif (pencegahan),



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Kuratif (penyembuhan), kesehatan perorang, keluarga, kelompok atau masyarakat, lingkungan.

Tujuan pelayanan kesehatan adalah sebagai berikut :

1. Promotif (memelihara kesehatan dan meningkatkan kesehatan) misalnya dalam peningkatan gizi, perbaikan sanitasi lingkungan.
2. Preventif (pencegahan terhadap orang yang berisiko terhadap orang penyakit) terdiri dari :
 - a) Preventif primer, Terdiri dari program pendidikan, seperti imunisasi, penyediaan nutrisi yang baik, dan kesegaran fisik.
 - b) Preventif sekunder, Terdiri dari pengobatan penyakit pada tahap dini untuk membatasi kecacatan dengan cara menghindari akibat yang timbul dari perkembangan penyakit tersebut.
 - c) Preventif tersier, Pembuatan diagnosa ditujukan untuk melaksanakan tindakan rehabilitas, pembuatan diagnosa dan pengobatan.
3. Kuratif (penyembuhan penyakit)
4. Rehabilitas (pemulihan), usaha pemulihan seseorang untuk mencapai fungsi normal atau pendekatan normal setelah mengalami sakit fisik atau mental.

2.3 Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) adalah suatu organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat 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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

wilayah kerjanya didalam bentuk kegiatan pokok. Menurut Depkes RI (2004) Puskesmas merupakan unit pelaksana teknik dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerja (Effendi, 2016).

Menurut Departemen Kesehatan (2009), Puskesmas merupakan kesehatan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan pada perorangan.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan. Oleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggi dari penyelenggara kesehatan itu sendiri.

Tujuan pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas adalah mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional, yakni meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi orang yang bertampat tinggal di wilayah kerja puskesmas agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tinggi (Trihono, 2017).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Adapun fungsi Puskesmas menurut Trihono (2017:33) ada 3 (tiga) yaitu : pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan yang berarti puskesmas selalu berupaya menggerakkan dan memantau penyelenggaraan pembangunan lintas sektor termasuk oleh masyarakat dan dunia usaha di wilayah kerjanya, sehingga berwawasan serta mendukung pembangunan kesehatan. Disamping itu Puskesmas aktif memantau dan melaporkan dampak kesehatan dari penyelenggara setiap program pembangunan di wilayah kerjanya. Khusus untuk pembangunan kesehatan, upaya yang dilakukan oleh Puskesmas adalah mengutamakan pemeliharaan kesehatan dan pencegahan penyakit tanpa mengabaikan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan.

Menurut Effendi (2016) ada beberapa proses dalam melaksanakan fungsi tersebut yaitu merangsang masyarakat termasuk swasta untuk melaksanakan kegiatan dalam rangka menolong dirinya sendiri, memberikan petunjuk kepada masyarakat tentang bagaimana menggali dan menggunakan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien, memberikan bantuan yang bersifat bimbingan teknis materi dan rujukan medis maupun rujukan kesehatan kepada masyarakat dengan ketentuan bantuan tersebut tidak menimbulkan ketergantungan memberikan pelayanan kesehatan langsung kepada masyarakat, bekerja sama dengan sektor-sektor yang bersangkutan dalam melaksanakan program puskesmas.

Puskesmas memiliki fungsi berupa pemberi layanan kesehatan untuk masyarakat, maka fungsi puskesmas adalah sebagai berikut:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- ♣ Puskesmas sebagai inti dari pembangunan kesehatan masyarakat di sekitar daerah operasionalnya.
- ♣ Puskesmas sebagai pembina masyarakat dalam membangun kehidupan yang lebih sehat.
- ♣ Puskesmas sebagai pemberi layanan kesehatan di sekitar daerah operasionalnya.

2.4 Program Kartu Indonesia Sehat

Program Kartu Indonesia Sehat adalah program jaminan kesehatan sebagai bentuk perwujudan dari Nawa Cita pemerintahan Presiden Joko Widodo dan Wakil Presiden Jusuf Kalla. Kartu Indonesia Sehat yang kemudian disingkat menjadi KIS muncul sebagai perluasan dari Program Jaminan Kesehatan Nasional yang diluncurkan pemerintah sebelumnya dengan tujuan untuk memenuhi kemaslahatan atau hajat hidup orang banyak.

KIS berfungsi sebagai kartu jaminan kesehatan yang dapat digunakan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan gratis di fasilitas kesehatan tingkat pertama dan tingkat lanjutan, sesuai dengan kondisi penyakit yang diderita penerima KIS.

Dalam pelaksanaannya KIS menjamin dan memastikan masyarakat kurang mampu untuk mendapat manfaat pelayanan kesehatan seperti yang dilaksanakan melalui Jaminan Kesehatan nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan. Pada dasarnya KIS merupakan program untuk percepatan kepesertaan semesta Jaminan Kesehatan yang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamiq University of Sultan Syarif Kasim Riau

sejalan dengan Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). KIS dikeluarkan dengan misi Jaminan Kesehatan universal coverage yang akan diwujudkan dalam tempo cepat dan tidak harus menunggu sampai 2019. Dalam hal ini masyarakat kurang mampu yang belum masuk JKN akan dapat direkap melalui KIS, sehingga pemenuhan hak-hak penduduk untuk mendapatkan Jaminan Kesehatan yang merupakan hak dasar dapat dicapai. Adapun yang menjadi landasan hukum Program KIS ialah:

- a. UU No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem jaminan Kesehatan nasional
- b. UU No. 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
- c. PP No. 86 tahun 2013 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
- d. PerPres No. 12 tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan
- e. PerPres No.111 tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan
- f. PerPres No. 19 tahun 2016 tentang Jaminan Kesehatan
- g. PerPres No. 28 tahun 2016 tentang Jaminan Kesehatan

Adapun yang menjadi syarat penerima Kartu Indonesia Sehat (KIS) adalah:

1. Memiliki surat keterangan tidak mampu dari RT, RW, sampai kelurahan.
2. Rekomendasi dari kelurahan layak atau tidak untuk mendapatkan Kartu Indonesia Sehat (KIS).
3. Kemudian dinas sosial kota Pekanbaru yang merekomendasi ke Kementerian Sosial.

Selain itu, ada beberapa kriteria warga miskin penerima Kartu Indonesia Sehat (KIS), diantaranya :

1. Luas lantai bangunan tempat tinggal kurang dari 8m² per orang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Jenis lantai tempat tinggal terbuat dari tanah/bambu/kayu murahan
3. Jenis dinding tempat tinggal dari bambu/ rumbia/ kayu berkualitas rendah/tembok tanpa diplester.
4. Tidak memiliki fasilitas buang air besar/ bersama-sama dengan rumah tangga lain.
5. Sumber penerangan rumah tangga tidak menggunakan listrik.
6. Sumber air minum berasal dari sumur/ mata air tidak terlindung/ sungai/ air hujan.
7. Bahan bakar untuk memasak sehari-hari adalah kayu bakar/ arang/ minyak tanah
8. Hanya mengkonsumsi daging/ susu/ ayam dalam satu kali seminggu.
9. Hanya membeli satu stel pakaian baru dalam setahun.
10. Hanya sanggup makan sebanyak satu/ dua kali dalam sehari.
11. Tidak sanggup membayar biaya pengobatan di puskesmas/ poliklinik.
12. Sumber penghasilan kepala rumah tangga adalah: petani dengan luas lahan 500m², buruh tani, nelayan, buruh bangunan, buruh perkebunan dan atau pekerjaan lainnya dengan pendapatan dibawah Rp. 600.000,-per bulan.
13. Pendidikan tertinggi kepala rumah tangga: tidak sekolah/ tidak tamat SD/ tamat SD.
14. Tidak memiliki tabungan/ barang yang mudah dijual dengan minimal Rp. 500.000,-seperti sepeda motor kredit/ non kredit, emas, ternak, kapal, motor, atau barang modal lainnya.

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

Dalam hal kepesertaan, berdasarkan Surat Edaran Nomor HK.03.03/III/3555/2014 Dirjen Bina Upaya Kesehatan Kementerian Kesehatan RI tentang Pelaksanaan Kartu Indonesia Sehat (KIS) di Fasilitas Kesehatan menjelaskan bahwa pemegang KIS merupakan peserta yang termasuk di dalam daftar Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan Nasional (PBI JKN) ditambah peserta Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) dan bayi baru lahir dari orang tua PBI.

Sebagai bentuk penyempurnaan pelaksanaan SJSN bidang jaminan kesehatan agar KIS sejalan dengan SJSN dan tidak terdapat tumpang tindih kewenangan di bidang regulasi, pengawasan, dan penyelenggaraannya. Maka diharapkan Kementerian Kesehatan, Kementerian Sosial, DJSN, Pemerintah Daerah dan BPJS Kesehatan berjalan sesuai role-nya. Secara regulatif, KIS berkaitan dan sejalan dengan amanat :

- a. Pasal 15 ayat (1) UU No. 40 Tahun 2004 Tentang SJSN bahwa “Badan Penyelenggara Jaminan Sosial wajib memberikan nomor identitas tunggal kepada setiap peserta dan anggota keluarganya”.
- b. Pasal 13 huruf (a) UU No. 24 tahun 2011 tentang BPJS bahwa dalam melaksanakan tugasnya, BPJS berkewajiban untuk “memberikan nomor identitas tunggal kepada peserta”.
- c. Pasal 8 Peraturan Pemerintah No. 101 tahun 2011 tentang Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan yang telah didaftarkan oleh menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan”.

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.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Prosedur pelayanan KIS pada prinsipnya sama dengan jaminan kesehatan lainnya yakni dengan sistem rujukan berjenjang, sesuai dengan indikasi medis, serta tidak ada batasan umur. Untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, peserta KIS harus mulai dari fasilitas kesehatan tingkat pertama yaitu Puskesmas tempat dimana yang bersangkutan terdaftar. Kemudian jika kondisi penyakitnya mengharuskan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan tingkat lanjutan, maka pihak puskesmas akan memberikan surat rujukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan lanjutan atau rumah sakit daerah yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Namun jika sedang dalam keadaan darurat, peserta dapat langsung mendapatkan pelayanan kesehatan tingkat lanjutan tanpa harus dari Puskesmas. Terdapat 19.682 fasilitas kesehatan tingkat pertama yaitu puskesmas, klinik, dokter praktek perorangan, optik, dsb. Untuk rumah sakit sebanyak 1.574 rumah sakit se-Indonesia termasuk 620 rumah sakit swasta yang siap melayani peserta KIS.

Dalam pelaksanaannya Program Kartu Indonesia Sehat (KIS) memberikan sejumlah manfaat diantaranya:

A. Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama, terdiri dari:

1. Rawat Jalan Tingkat Pertama (RJTP), dan
2. Rawat Inap Tingkat Pertama (RITP)

B. Pelayanan Kesehatan Tingkat Lanjutan, terdiri dari:

1. Rawat Jalan Tingkat lanjutan (RJTL)
2. Rawat Jalan Lanjutan (spesialistik)



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. Rawat Inap Tingkat Lanjutan (RITL) di kelas III

4. Rawat Inap Kelas Khusus (ICU/ICCU/NICU/PICU)

C. Pelayanan Gawat Darurat

D. Pelayanan Transportasi Rujukan

E. Pelayanan obat Generik dan atau Formulation Obat Rumah Sakit

F. Penunjang Diagnosis

G. Pelayanan Persalinan

H. Tindakan Medis Operatif dan Non Operatif I Pelayanan yang tidak ditanggung, terdiri dari:

1. Pelayanan yang tidak sesuai prosedur
2. Pelayanan akosmetik (scalling, bedah plastic, dll)
3. Ketidaksuburan
4. Medical check up (pap smear, dll)
5. Susu formula dan makanan tambahan
6. Pengobatan alternatif (tusuk jarum, dll)
7. Pecandu narkotika
8. Sakit akibat percobaan bunuh diri
9. Alat bantu (kursi roda, kru, kaca mata, gigi palsu)
10. Khitan tanpa indikasi medis
11. Pengguguran kandungan tanpa indikasi medis
12. Bencana alam



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan sejumlah manfaat yang diberikan pada peserta KIS diharapkan akses untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dapat dirasakan oleh setiap elemen masyarakat tanpa terkecuali.

2.5 Pandangan Islam Tentang Pelayanan Bagi Pasien

Islam telah mengajarkan semua hal yang berkaitan dengan sendi-sendi kehidupan termasuk didalamnya bagaimana memberikan pelayanan kepada orang lain. jauh sebelumnya, Islam telah mengajarkan kepada seluruh umat manusia untuk senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas.

Sebagaimana firman Allah dalam surah Al-Baqarah ayat 267 :

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

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

Apabila kita kaitkan dengan fenomena pelayanan publik yang terjadi saat ini, maka ayat tersebut dapat bermakna bahwa pejabat atau yang memberikan pelayanan hendaknya melayani dan memperlakukan seseorang dengan baik sebagaimana memperlakukan dirinya sendiri. Para pejabat publik perlu memahami bahwa dalam memberikan pelayanan perlu diperhatikan



secara serius sebagai pelayan masyarakat. Dimana perilaku baik atau tidaknya kualitas pelayanan publik dapat dipengaruhi oleh perilaku pelayan publik itu sendiri. Beberapa bentuk perilaku yang sering terjadi dikalangan administrasi adalah perilaku mempersulit dan perilaku menyimpang lainnya dari prosedur yang telah ditetapkan dalam pelayanan publik.

Sebagai Negara mayoritas Islam di Indonesia menjalankan syariat Islam sebagai seseorang yang beragama Islam atau muslim merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Oleh karena itu, pejabat publik sebagai ujung tombak pelayanan publik, perlu memahami hakikat dari tugas yang di embannya dan dalam menjalankan tugas keseharian perlu menjadikan sifat Rasulullah sebagai *Uswatun Hasanah*. Sebab sikap dan perilaku Rasulullah merupakan syariat Islam karena sesungguhnya akhlak beliau telah mencerminkan Al-Qur'an dan Hadits.

Rasulullah memiliki empat sifat yang dapat dijadikan sebagai teladan oleh pejabat publik. Keempat sifat itu diantaranya : *Siddiq* yang artinya benar, *Amanah* yang artinya dapat dipercaya, *Tabligh* yang artinya menyampaikan, dan *Fathonah* yang artinya bijaksana. Dengan demikian, jika sifat tersebut dijadikan suri tauladan bagi siapa saja yang mengemban tugas sebagai pelayan atau pejabat publik tentunya akan dapat terwujud pelayanan publik yang berkualitas.

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.



2.6 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Afriyani Ningtias (2017)	Persepsi Masyarakat Kelurahan Sidomulyo Timur terhadap KIS di Pekanbaru	Menunjukkan bahwa persepsi masyarakat di Kelurahan Sidomulyo Timur terkait program KIS dapat dikatakan dalam kategori baik.	Subjek penelitian	Penelitian terdahulu objeknya persepsi masyarakat, sehingga tempat, waktu, dan tolak ukur yang digunakan pun berbeda
2.	Danawita Sianturi (2018)	Implementasi Program KIS pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kec. Dolok	Menunjukkan bahwa Implementasi Program KIS pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Dolok Masihul belum maksimal. Hal ini karena variabel yang menjadi tolak ukur penelitian belum terpenuhi, yaitu kepesntingan terkait KIS, manfaat, perubahan yang belum tercapai, pelaksana program, sumber daya yang digunakan, strategi, dan respon dari pelaksana.	Subjek penelitian	Objek, tempat, waktu, dan indikator tolak ukurnya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

	Pelayanan Pemegang KIS di Puskesmas Perawatan Kembang Seri Kec. Talang Empat Kab. Bengkulu Tengah	Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan aspek pelayanan peserta KIS di Puskesmas tersebut masih kurang optimal pelayanan yang diberikan	Subjek penelitian	Objek, tempat, waktu, dan indikator tolak ukurnya
--	---	--	-------------------	---

2.7 Definisi Konsep

Definisi konsep adalah unsur penelitian yang menjelaskan tentang karakteristik sesuatu masalah yang hendak diteliti. Berdasarkan landasan teori yang telah dipaparkan di atas, dapat dikemukakan definisi konsepnya adalah :

1. Pelayanan Kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok atau masyarakat.
2. Kartu Indonesia Sehat adalah kartu identitas peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan yang bertujuan untuk memberikan suatu jaminan kepada fakir miskin dan keluarga tidak mampu di kota ataupun desa untuk mendapatkan pelayanan kesehatan secara gratis.



2.8 Konsep Operasional

Konsep operasional adalah unsur yang memberikan bagaimana cara mengukur suatu variable hingga dengan ukuran tersebut dapat diketahui apa saja sebagai pendukung untuk di analisis. Adapun yang menjadi tolak ukur penelitian ini adalah:

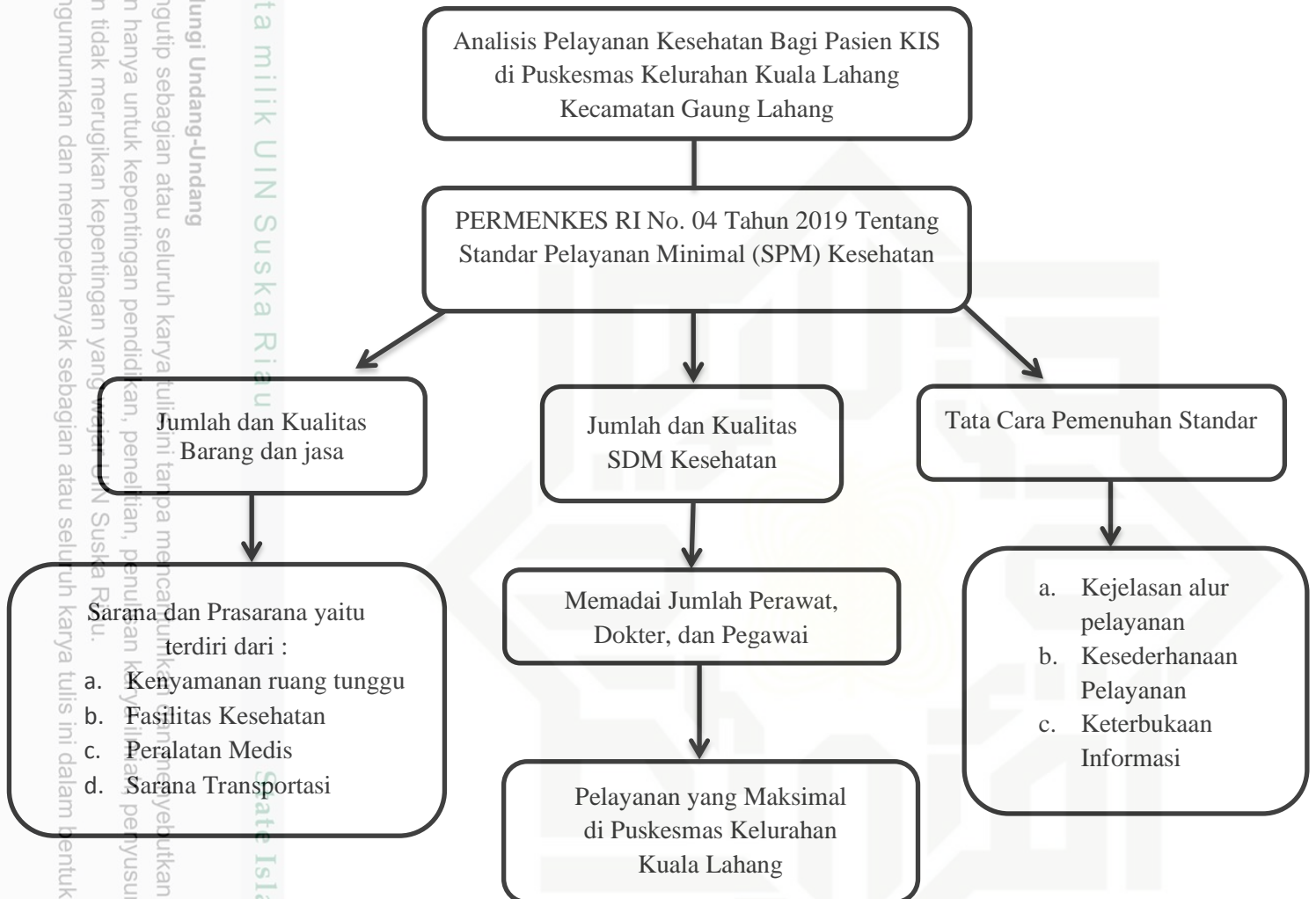
Tabel 2.1 Indikator Penelitian

Referensi	Indikator	Sub Indikator
PERMENKES RI No. 04 Tahun 2019 Tentang SPM Kesehatan	Jumlah dan kualitas barang	<ul style="list-style-type: none"> a. Kenyamanan ruang tunggu b. Fasilitas kesehatan c. Kelengkapan peralatan medis yang dimiliki d. Sarana transportasi yang memadai
	Jumlah dan kualitas SDM Kesehatan	<ul style="list-style-type: none"> a. Memadai jumlah perawat, dokter dan pegawai
	Tata Cara Pemenuhan Standar	<ul style="list-style-type: none"> a. Kejelasan alur dalam prosedur pelayanan b. Kesederhanaan prosedur pelayanan c. Keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan

Sumber : PERMENKES RI No.4 Tahun 2019



2.9 Kerangka Pemikiran



Sumber : PERMENKES RI 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.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian, maka peneliti akan melakukan penelitian di Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang Kecamatan Gaung. Waktu penelitian di mulai dari bulan Desember 2020 sampai April 2021. Alasan peneliti ingin meneliti pelayanan kesehatan pasien KIS di puskesmas Kelurahan Kuala Lahang dikarenakan ditemukan beberapa fenomena dan berdasarkan data yang didapat dari tahun 2017-2019 setiap tahunnya terjadi penurunan untuk pelayanan pengguna KIS.

3.2 Jenis dan Sumber Data

1. Jenis

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2013:11), penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variable yang lain. Jadi, penelitian ini berusaha menjelaskan fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan.

Sedangkan metode yang di gunakan penulis adalah kualitatif. Data kualitatif menurut Sugiyono (2013:14) adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema, dan gambar.



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. Sumber Data

Data adalah unsur penting dalam penelitian, berupa suatu fakta yang ada untuk memperoleh data-data yang diuji kebenarannya, relevan dan lengkap (Prasetyo Irawan, 2004:84-87), adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. **Data Primer** yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden yang berkaitan dengan penelitian dengan cara menggali sumber asli secara langsung melalui informasi. Penelitian mengambil data secara langsung melalui observasi dan hasil wawancara.
- b. **Data Sekunder** yaitu sumber data kedua diluar kata dan tindakan, namun data ini tidak diabaikan dan memiliki kedudukan penting. Data sekunder berupa sumber tertulis, jurnal, dan hasil penelitian yang relevan. Data sekunder juga dapat berupa foto-foto kegiatan statistik.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan sebagai landasan dalam penelitian maka penulis melakukan pengumpulan data dari lapangan dengan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu :

1. Observasi

Observasi adalah penulis mengadakan pengamatan langsung ke lokasi penelitian, sehingga hasil yang diperoleh sesuai dengan kondisi lapangan. Hal yang akan di observasi adalah gejala-gejala yang ada di lapangan yang menjadi objek penulis. (Sugiyono, 2009 : 166)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Wawancara

Wawancara adalah kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan melalui dialog secara lisan terhadap penelitian atau responden yang dianggap perlu dengan pedoman pada daftar yang telah disediakan. (Sugiyono, 2009 : 163)

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu teknik pengumpulan data dengan cara menyediakan data berupa foto tanda penulis melakukan wawancara kepada pihak-pihak yang bersangkutan dengan penelitian ini.

3.4 Informan Penelitian

Informan Penelitian yaitu orang yang pemberi informasi tentang data yang diinginkan penelitian berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan. Penentuan subjek penelitian dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling* yaitu suatu teknik penarikan sampel yang digunakan dengan cara sengaja menunjuk langsung kepada orang yang dianggap dapat mewakili *key* informan yang didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi yang selengkap-lengkapnyanya dan relevan dengan tujuan penelitian. Informan penelitian ini yaitu Kepala Pimpinan Puskesmas sebagai (*Key informan*) yang secara langsung melakukan kegiatan di Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang, sedangkan informan pendukungnya penanggung jawab di setiap bagian dan beberapa pegawai puskesmas serta beberapa pasien KIS Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang.



Hak Cipta Diindungi 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 3.1
Key Informan

No	Informan	Jumlah (Orang)
1.	Kepala Puskesmas Kel. Kuala Lahang	1 orang
2.	Pegawai penanggungjawab administrasi	1 orang
3.	Dokter Umum	1 orang
4.	Pegawai penanggungjawab KIS	1 orang
5.	Pasien KIS	10 orang
Jumlah		14 orang

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang telah diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Terdapat tiga teknik analisis data yaitu :

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Reduksi data adalah bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data

sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Reduksi tidak perlu diartikan sebagian kuantifikasi data.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks narasi (berbentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan dan bagan.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan salah satu dari teknis analisis data kualitatif. Penarikan kesimpulan adalah hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan. Dalam menganalisis data yang penulis peroleh baik primer maupun sekunder, penulis menggunakan teknik deskriptif kualitatif, yakni analisa yang berusaha memberikan gambaran terperinci berdasarkan kenyataan-kenyataan dan data-data yang penulis temukan di lapangan. Penulis meneliti di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di Kelurahan Kuala Lahang Kecamatan Gaung.

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 Kelurahan Kuala Lahang

4.1.1 Sejarah Kelurahan Kuala Lahang

Dalam sejarah Kelurahan Kuala Lahang sudah ada sejak zaman kolonial Belanda tahun 1876, yang pada mulanya berasal dari beberapa buah rumah yang mengelompok yang kian hari bertambah ramai dikarenakan letaknya yang sangat strategis diantara beberapa Desa/Kelurahan yang tersebar di sepanjang Sungai Gaung.

Adapun asal mula kata Kelurahan Kuala Lahang berasal dari kata lalang yang dikarenakan disepanjang tepi sungai ditumbuhi rumput ilalang lebih kurang 500 M, sehingga penduduk yang ada pada waktu itu memberi nama dengan lalang.

Sepanjang perjalanan sejarah datang seorang pedangang Tionghoa bernama Le Hok Seng dan menetap diwilayah tersebut, karena tidak pasih berbahasa melayu (Indonesia) Le Hok Seng yang keturunan Tionghoa tersebut mengucap kata Lalang tidak sebagaimana mestinya sehingga diucap dengan kata Lalang, akhirnya sehingga saat ini terkenal dengan sebutan Lahang, karena letaknya di kuala sungai maka disebut dengan Kuala Lahang.

Pada tahun 1937 sampai akhir penjajahan koloni belanda, Kelurahan Kuala Lahang merupakan bagian wilayah daerah Order Dsitrik Van Mandah 12 13 Gaung yang berkedudukan di daerah Mandah dengan Camat pada waktu itu bernama M. Amin yang pada waktu itu seminggu sekali bertugas 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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Kuala Lahang, rumah kediaman Camat M. Amin sekaligus menjadi Kantor Kewidanaan. (Sumber data : Wawancara dengan Bapak Mantan Kepala Desa Kuala Lahang H. Sayet Rolam “Almarhum Th. 1983).

Pada masa revolusi fisik 1945 s/d 1949 Kelurahan Kuala Lahang merupakan salah satu basis pertahanan tentara Indonesia dalam mempertahankan kemerdekaan Indonesia. Bersama rakyat Kelurahan Kuala Lahang dan sekitarnya pada masa itu telah gugur patriot bangsa di medan pertempuran yang merupakan suhada bangsa antara lain, H Abbas, H Akum, H Satar, H Thaib, Abdul Azish dan H Sanuni.

Pada tahun 1949 wilayah Gaung, Gaung Anak Serka dan Batang Tuaka telah memisahkan diri dari Kecamatan induknya yakni Khairiah Mandah menjadi kecamatan definitif dan diberi nama Kecamatan Gaung Anak Serka dengan Ibukota Teluk Pinang.

Seiring perjalanan waktu Kelurahan Kuala Lahang terus berbenah diri, sejak dipimpin oleh Bapak H. Sayed Rolam (Alm.) dibantu oleh Tokoh Masyarakat H. Hanafi Khalid, H. Sayuti Anal, H. Abdul Azis Umar, H. Arsyad Mukri, A. Gani Hasan, H. Sutra Ali, H. Mukhtar, Said Gazali, Muslim. M dari Tokoh Agama : H. Abdurrahman Hasan, H. Umri Sanusi, Lukman. M, serta masyarakat Desa Kuala Lahang terus berbenah diri membangun Desa dengan persatuan dan kesatuan saling bahu membahu.

Pada tahun 1981 Desa Kuala Lahang dimekarkan menjadi tiga Desa, desa pemekaran tersebut yakni : Desa Lahang Baru, Desa Sungai Baru,



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.

menjadi desa yang berdiri sendiri melepaskan diri dari Desa Induk (Desa Kuala Lahang).

4.1.2 Keadaan Geografi

Luas Wilayah Kerja	: 1.021,74 KM ² /102,174 HA
Jumlah Kel/Desa	: 16 Kel/Desa : 1 Kelurahan 15 Desa
Jumlah Penduduk	: 42.367 Jiwa (laki-laki 21.823 Jiwa dan Perempuan 20.544 Jiwa)
Jumlah Rumah Tangga	: 10.070 KK
Jumlah RW	: 99 RW
Jumlah RT	: 300 RT

Batas Wilayah

Utara	:Kecamatan Mandah
Selatan	: Kecamatan Gaung Anak Serka, Tempuling dan Kempas
Barat	: Kabupaten Indragiri Hulu
Timur	: Kecamatan Mandah dan pelangiran

Tinggi pusat pemerintah wilayah Kecamatan Gaung dari permukaan laut adalah 1 s/d 4 meter. Ditepi tepi sungai dan muara parit parit banyak terdapat tumbuh tumbuhan seperti pohon nipah, pidada, rasau dan berbagai tumbuhan rawa lainnya. Keadaan tanahnya sebagian besar terdiri dari tanah gambut, tanah lait dan endapan sungai serta rawa rawa.

4.1.3 Keadaan Demografi

Puskesmas Kuala Lahang adalah Puskesmas Perawatan yang terletak di jalan Hangtuah No.09 Kuala Lahang. Wilayah Kerja Puskesmas Kuala Lahang Kecamatan Gaung terdiri dari 1 Kelurahan 15 Desa dapat dilihat sbb:

Tabel 4.1
Wilayah Kerja Puskesmas Kel. Kuala Lahang

NO	DESA/KELURAHAN	JUMLAH	PENDUDUK		
		KK	LK	PR	JML
1	2	3	6	7	8
1	KUALA LAHANG	762	1655	1582	3235
2	LAHANG BARU	710	1375	1259	2634
3	LAHANG TENGAH	355	662	602	1264
4	LAHANG HULU	801	1780	1520	3300
5	TERUSAN KEMPAS	307	660	674	1334
6	PUNGKAT	672	1486	1273	2759
7	SUNGAI BARU	223	550	512	1062
8	BELANTARAYA	1799	3770	4088	7858
9	JERAMBANG	375	744	691	1435
10	SIMPANG GAUNG	1566	3522	3182	6704
11	SEMAMBU KUNING	338	801	736	1537
12	TELUK KABUNG	912	2081	1985	4066
13	GEMBIRA	414	988	819	1807
14	PINTASAN	216	366	341	707
15	SOREN	274	598	572	1170
16	TELUK MERBAU	346	787	708	1495
	JUMLAH	10070	21823	20544	42367

Sumber : Puskesmas Kel.Kuala Lahang tahun 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.

4.1.4 Ekonomi

Mata pencarian sebagian besar masyarakat di Kelurahan Kuala Lahang Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir yaitu berkebun. Penghasilan rata-rata masyarakat di sini dalam satu bulan yaitu berkisar antara Rp. 500.000,- s /d Rp. 1.200.000,- (sebelum pandemi Covid-19). Penghasilan tersebut tentunya sangat minim untuk menghidupi sebuah keluarga di zaman saat ini, apalagi wabah penularan penyakit yang kita kenal dengan sebutan Covid-19 yang menyebabkan banyaknya masyarakat yang kehilangan pekerjaan dikarenakan banyak perusahaan yang merugi dan berdampak ke daya beli masyarakat.

Hal di atas menyebabkan banyak suami yang menganggur dan memaksa istri untuk bekerja ke luar daerah seperti Kota Batam dan Kota Pekanbaru, bahkan tidak sedikit merantau ke Negara tetangga Malaysia tentunya lewat jalur yang ilegal.

Tabel 4.2
Mata Pencarian Masyarakat
Kelurahan Kuala Lahang

No	Mata Pencarian	Jenis Kelamin	
		Pria	Wanita
1.	ASN	54 orang	47 orang
2.	Wiraswasta/Pedagang	44 orang	96 orang
3.	Karyawan/Buruh	86 orang	120 orang
4.	Tani	197 orang	113 orang
5.	Nelayan	58 orang	12 orang
6.	TKI	14 orang	126 orang
7.	Tidak/Belum Bekerja	560 orang	407 orang

Sumber :Kelurahan Kuala Lahang tahun 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.

Berdasarkan gambaran dari tabel di atas. dari 1.722 warga hanya 453 Pria dan 514 Wanita yang mempunyai pekerjaan, selebihnya 967 orang tidak/belum memiliki pekerjaan (termasuk kategori anak-anak). Hingga tahun 2021, rata-rata wanita masih menjadi mayoritas dalam hal pekerjaan, dan yang paling banyak bekerja di luar negeri (TKI).

4.1.5 Pendidikan

Berikut lampiran lulusan pendidikan masyarakat pada Kelurahan Kuala Lahang :

Tabel 4.3
Pendidikan Masyarakat Kel. Kuala Lahang

No	Lulusan Pendidikan	Jumlah
1.	Tamatan SD	44 orang
2.	Tamatan SLTP	158 orang
3.	Tamatan SLTA	125 orang
4.	Tamatan Akademik D1, D3	58 orang
5.	Sarjana	14 orang
6.	Pondok Pesantren	13 orang
7.	Madrasah	47 orang
8.	Keterampilan/Khusus	30 orang

Sumber : Kelurahan Kuala Lahang tahun 2020

Berdasarkan gambaran dari tabel di atas, dari total 635 KK yang berdomisili di Kelurahan Kuala Lahang, terdapat \pm 1.700 warga yang mengecam pendidikan di bawah rata-rata. Mayoritas warga hanya tamatan sekolah lanjutan tingkat pertama (SLTP). Perbandingan minat dengan lulusan pendidikan khusus yang latar belakang agama sangatlah tidak sesuai, ini perlu menjadi perhatian khusus buat pemerintah setempat bagaimana caranya agar



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

masyarakat bisa melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi khususnya di bidang keagamaan.

4.2 Deskripsi Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang

Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang merupakan salah satu bentuk upaya yang telah diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pelayanan kesehatan masyarakat yang senantiasa berupaya untuk memberikan pelayanan cepat, akurat dan terpercaya. Gambaran keadaan masa depan yang diinginkan pegawai Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang adalah untuk memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu yang dilakukan dalam upaya peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit, dan pemulihan kesehatan yang bermutu dan terjangkau dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat guna terwujudnya sebuah pelayanan prima kepada masyarakat sehingga dapat menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagai pelayanan kesehatan masyarakat yang cepat, akurat dan terpercaya.

4.2.1. Visi dan Misi Puskesmas

Pembangunan kesehatan di Kelurahan Kuala Lahang secara umum meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dengan mengacu kepada perencanaan yang berhubungan langsung dengan Dinas Kesehatan sebagai pengelola kegiatan tingkat kabupaten Indragiri Hilir 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.

a. Visi

Yang ingin dicapai oleh UPT Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang dalam pembangunan kesehatan adalah suatu kondisi dimana masyarakat Kelurahan Kuala Lahang menyadari, mau dan mampu untuk mengenali dan mencegah serta mengatasi permasalahan kesehatan yang di hadapinya. Dengan ini visi UPT Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang “Menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar yang berkualitas dan terjangkau bagi masyarakat”.

b. Misi

Untuk mewujudkan visi UPT Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang di tetapkan misi sebagai berikut:

- 1) Menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar yang berkualitas dan terjangkau bagi masyarakat
- 2) Menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar secara promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif.
- 3) Meningkatkan kemampuan dan kualitas sumber daya tenaga kesehatan yang professional.

4.2.2 Fasilitas Pelayanan Puskesmas

Fasilitas pelayanan kesehatan yang dilakukan di UPT Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4 Fasilitas Puskesmas Kel. Kuala Lahang

KEGIATAN	FASILITAS PELAYANAN	JENIS PELAYANAN
Dalam gedung	Pelayanan Umum	<ul style="list-style-type: none"> - Pemeriksaan pasien - Penetapan diagnosa - Koordinator lintas program (Laboratorium) - Rujukan
	Pelayanan Lansia	<ul style="list-style-type: none"> - Pemeriksaan pasien di atas usia 45 tahun - Penetapan diagnosa - Koordinasi lintas program (Laboratorium) - Rujukan
	MTBS (Manajemen Terpadu Balita Sakit)	<ul style="list-style-type: none"> - Pemeriksaan pasien - Penetapan diagnosa - Koordinasi lintas program (Laboratorium) - Rujukan
	BP Gigi	<ul style="list-style-type: none"> - Pemeriksaan pasien - Penetapan diagnosa - Koordinasi lintas program (Laboratorium) - Rujukan
	KIA KB	<ul style="list-style-type: none"> - Pemeriksaan ibu hamil - Pemeriksaan ibu dan anak - Pelayanan KB (Pemasanga/pegangkatan IUD/Alat Kontrasepsi lainnya) - Imunisasi - Koordinasi lintas program (laboratorium) - Konseling - Rujukan

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.

	Ruang Gizi	<ul style="list-style-type: none"> - Konsultasi gizi - Penimbangan BB - Pengukuran IB - Pelayanan balita gizi buruk - Koordinasi lintas program (laboratorium) - Rujukan
	Unit Gawat Darurat	<ul style="list-style-type: none"> - Melayani pelayanan gawat darurat - Tindak Bedah minor - Melayani rujukan
	Klinik Sehat (Klinik Konseling)	<ul style="list-style-type: none"> - Kesehatan Reproduksi/PKPR - Kesehatan Lingkungan
	Ruang Obat	<ul style="list-style-type: none"> - Melayani obat bagi pasien rawat jalan, UGD, rawat inap - Menyediakan keperluan obat bagi pelayanan kesehatan di pusling dan pustu
	Laboratorium	<ul style="list-style-type: none"> - Pemeriksaan Specimen, darah, urine, sputum dan fesses - Koordinasi lintas program - Rujukan
	Rujukan	<ul style="list-style-type: none"> - Pembuatan surat rujukan - Merujuk pasien PONEB ke RS
Luar Gedung	<ul style="list-style-type: none"> - Puskesmas Pembantu (PUSTU) - Poskesdes - Posyandu - Uks 	Melayani masyarakat yang tinggal jauh dari puskesmas dan membutuhkan pelayanan kesehatan

Sumber :Puskesmas Kel. Kuala Lahang tahun 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.

4.2.3 Sumber Daya Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang

Dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang mempunyai 31 orang sumber daya kesehatan dengan berbagai macam jabatan. Adapun sumber daya kesehatan yang ada di Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang adalah sebagai berikut :

Tabel 4.5 Sumber Daya Kesehatan

No	Nama Kel/Kamp	Total
1	Dokter Umum	2 orang
2	Dokter Gigi	1 orang
3	Perawat	6 orang
4	Bidan	11 orang
5	SKM	3 orang
6	SPK	1 orang
7	Tenaga ADM	4 orang
8	Tenaga Gizi	1 orang
9	Farmasi	2 orang
Jumlah		31 Orang

Sumber : Puskesmas Kel. Kuala Lahang tahun 2020

4.2.4 Sarana Kesehatan

Sarana kesehatan yang ada di Wilayah UPT Puskesmas Kuala Lahang Kecamatan Gaung adalah , 1 Puskesmas Induk, 9 Puskesmas Pembantu, 19 Posyandu bayi balita, 10 Posyandu Lansia.



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.

4.2.5 Situasi Obat dan Bahan Habis Pakai

Obat-obatan di UPT Puskesmas Kuala Lahang dikelola oleh seorang Perawat dan dibantu 2 orang bidan. Pengadaan obat-obatan esensial masih disubsidi dari gudang farmasi Kabupaten disamping itu juga dari BKCKB Kabupaten terutama untuk obat-obatan KB, Sedangkan bahan habis pakai untuk operasional Puskesmas seperti ATK diambil dari dana BLUD Puskesmas, yang telah ditetapkan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Indragiri Hilir.

4.2.6 Situasi Alat Kesehatan

Alat-alat kesehatan di UPT Puskesmas Kuala Lahang keadaannya sangat bervariasi. Secara umum masih berfungsi dengan baik dengan antrian tidak mengganggu pelayanan Puskesmas, kemudian untuk alat-alat laboratorium dilakukan pengadaan alat-alat kimia darah untuk meningkatkan mutu pelayanan laboratorium. Sebagian besar alat-alat kesehatan ini belum dikalibrasi karena sulitnya tempat untuk kalibrasi alat tersebut.

Disamping itu untuk alat-alat non medis di UPT Puskesmas Kuala Lahang, 1 unit komputer, 5 unit laptop dan 1 unit infocus untuk mendukung program simpus.

4.2.7 Transportasi Dan Komunikasi

Umumnya alat transportasi yang digunakan masyarakat Kuala Lahang adalah kendaraan roda dua, Speedboat, Pompong dan Sampan sebagai

sarana transportasi tradisional yang sejak dulu dipergunakan. Untuk menjangkau daerah terpencil yang merupakan daerah perairan masyarakat Gaung biasanya mempergunakan sarana transportasi air seperti speed boat dan pompong.

© 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 VI PENUTUP

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka dalam bab ini penulis akan menarik kesimpulan dan memberikan saran yang diharapkan akan bermanfaat bagi instansi terkait Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang.

6.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan mengenai pelayanan bagi pasien KIS di Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang peneliti dapat menarik kesimpulan dan saran sebagai berikut :

1. Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Kartu Indonesia Sehat (KIS) di Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang berdasarkan ketiga indikator yaitu jumlah dan kualitas barang/jasa, jumlah dan kualitas SDM kesehatan dan tata cara pemenuhan standar dapat dikategorikan masih kurang memadai, namun untuk alur prosedur dan pelayanan di Puskesmas sudah cukup jelas, sederhana, tidak berbelit-belit, dan pegawainya pun ramah-ramah.
2. Faktor Penghambat Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Kartu Indonesia Sehat (KIS) di Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang adalah terkait sumber daya kesehatan dan fasilitas kesehatannya yang masih kurang memadai.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpualn yang telah dikemukakan di atas, maka kiranya penulis dapat memberikan saran



sebagai pertimbangan dan mungkin dapat berguna bagi pihak Puskesmas pada pasien KIS di Kelurahan Kuala Lahang yaitu :

1. Diharapkan kedepannya pelayanan kesehatan bagi pasien KIS di Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang dapat lebih ditingkatkan lagi baik itu dari segi jumlah dan kualitas barang, jumlah dan kualitas SDM kesehatan dan tata cara pemenuhan standarnya.
2. Diharapkan juga untuk sumber daya kesehatan dan fasilitas kesehatan yang masih menjadi faktor penghambat secepatnya dicarikan jalan keluarnya agar pasien yang berobat khususnya pasien KIS dapat merasakan pelayanan yang lebih nyaman dan berkualitas.
3. Mengenai kebijakan KIS, diharapkan pemerintah melalui dinas terkait memastikan pendataan masyarakat dari program JKN-KIS yang dibayarkan melalui anggaran pemerintah pusat maupun pemerintah daerah agar tepat sasaran, karena tidak semua penduduk mampu membayar iuran apalagi ditengah pandemi Covid-19 ini.

© 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

Buku

- Amin, Ibrahim. 2015. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung : Mandar Maju.
- Azwar, Azrul. 2017. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa.
- Daryanto dan Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media.
- Duadji, Noverman. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik (Wacana Konsep, Teori dan Problem Pelayanan Publik)*. Bandar Lampung : Lembaga Penelitian Universitas Lampung.
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Gadjah Mada University Press : Yogyakarta.
- Effendi. 2016. *Manajemen Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta : Salemba.
- Hardiyansyah. 2016. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media : Yogyakarta.
- Irawan, Prasetyo. 2004. *Logika dan Prosedur Penelitian*. Jakarta : STIA
- Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sinamo, Nomensen. 2015. *Hukum Administrasi Negara*. Permata Aksara, Jakarta.
- Sugiono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Trihono. 2017. *Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat*. Jakarta: CV. Sagung Seto

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.

Jurnal dan Penelitian

Danawita Sianturi. 2018. Skripsi : *Implementasi Program Kartu Indonesia Sehat pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Dolok*. Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara Medan.

Klemens, Lukas dan Syahrani. 2019. *Efektivitas Program Kartu Indonesia Sehat (KIS) dalam Pelayanan Kesehatan di UPT Puskesmas Kecamatan Sekolaq Darat Kabupaten Kutai Barat*. E-Journal Administrasi Negara. Volume 7, Nomor 1. <http://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id>

Ningtas, Afriyani. 2017. Skripsi : *Persepsi Masyarakat Kelurahan Sisomulyo Timur terhadap Program Kartu Indonesia Sehat (KIS) di Pekanbaru*. UIN SUSKA Riau.

Pratomo, Arif Aji. 2015. Skripsi : *Implementasi Instruksi Presiden Nomor 07 Tahun 2014 tentang Program Kartu Indonesia Sehat di Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda*. Samarinda : Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

Wahyuni. 2017. Skripsi : *Implementasi Program Pembangunan Manusia (Studi Kasus Program KIS) di Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru*. UIN SUSKA Riau.

Wati, Widiya. 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit X Kabupaten Kerinci*, Jurnal Kesehatan Andalas. <http://jurnal.fk.unad.ac.id>

Undang-Undang

Departemen Kesehatan Republik Indonesia 2004.

Departemen Kesehatan Republik Indonesia 2009

Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Program Simpanan Keluarga Sejahtera, Program Indonesia Pintar, dan Program Indonesia Sehat

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik,

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

PERMENKES RI No. 04 Tahun 2019 Tentang SPM Kesehatan

Rencana Strategis Menteri Kesehatan 2015-2019

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945

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

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

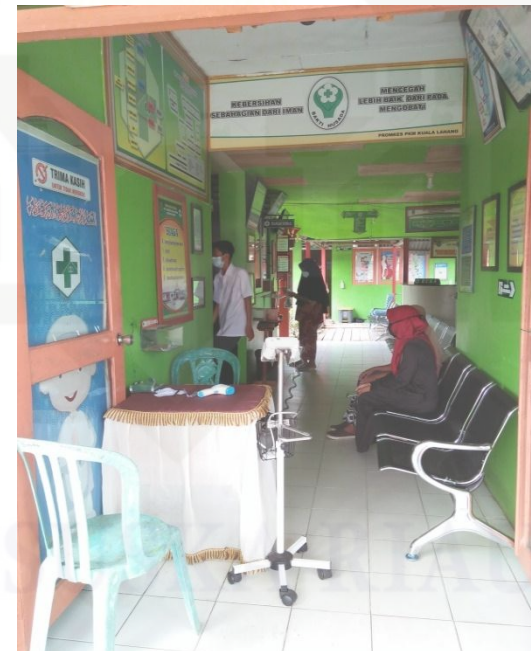
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

DOKUMENTASI

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Keadaan Gedung Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang tahun 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.



Keadaan Gednng Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang tahun 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.



Keadaan Gedng Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang tahun 2020

DAFTAR WAWANCARA

A. Untuk Petugas dan Kepala Pimpinan Puskesmas KL

1. Menurut Jumlah dan Kualitas Barang dan Jasa
 - a. Apakah di Puskesmas KL ini jumlah kelengkapan Peralatan Medis sudah cukup lengkap apa belum ?
 - b. Apakah ruang tunggu pasien sudah dikatakan nyaman apa belum ? dan apakah tempat duduk di ruang tunggu sudah dibeda-bedakan tempatnya, seperti tempat duduk lansia dan yang tidak lansia ?
 - c. Apakah fasilitas kesehatan di Puskesmas KL sudah memadai apa belum ?
 - d. Apakah di Puskesmas KL sarana transportasi untuk pasien, seperti mobil ambulance sudah memadai ?
2. Menurut Jumlah dan Kualitas SDM Kesehatan
 - a. Apakah jumlah SDM kesehatan di Puskesmas KL sudah memadai ?
 - b. Apakah jumlah perawat, bidan, dan dokter sudah melakukan tupoksinya masing-masing sesuai anjuran Kepala Pimpinan Puskesmas KL ?
3. Tata Cara Pemenuhan Standar
 - a. Apakah alur dalam prosedur pelayanan sudah jelas bagi pasien ?
 - b. Apakah prosedur pelayanan sudah cukup sederhana ataupun tidak berbelit-belit ?
 - c. Apakah informasi mengenai prosedur pelayanan sudah transparansi dalam memberikan informasi kepada pasien ?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

B. Untuk Pasien Puskesmas KL

1. Menurut Jumlah dan Kualitas Barang dan Jasa
 - a. Bagaimana pendapat saudara mengenai kenyamanan di ruang tunggu Puskesmas KL saat ini ?
 - b. Menurut saudara, apakah fasilitas kesehatan yang diberikan kepada pasien sudah memadai apa belum ?
 - c. Bagaimana pendapat saudara mengenai sarana transportasi yang digunakan pada saat pasien di rujuk ke Rumah Sakit ?
2. Menurut Jumlah dan Kualitas SDM Kesehatan
 - a. Bagaimana pendapat saudara mengenai jumlah perawat, dokter, apakah jumlahnya sudah memadai apa belum ?
 - b. Apakah menurut saudara jumlah SDM kesehatan di Puskesmas KL sudah menjalankan tupoksinya masing-masing apa belum ?
3. Menurut Tata Cara Pemenuhan Standar
 - a. Bagaimana pendapat saudara mengenai kejelasan alur dalam prosedur pelayanan ?
 - b. Bagaimana pendapat saudara mengenai kesederhanaan prosedur pelayanan di Puskesmas KL ?
 - c. Bagaimana pendapat saudara mengenai keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan di Puskesmas KL ?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



UIN SUSKA RIAU

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

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

Nomor : Un.04/F.VII.I/PP.00.9/1546/2021 Pekanbaru, 01 Maret 2021 M
Sifat : Biasa 17 Rajab 1442 H
Lampiran : -
Perihal : **Bimbingan Skripsi**

Kepada
Yth. **Ratna Dewi, S. Sos, M.Si**
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa:

Nama : Fitriisa Anggraini
NIM : 11775201009
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VIII (Delapan)

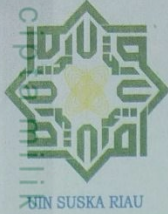
adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/menyusun skripsi dengan judul: "**Analisis Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Kartu Indonesia Sehat (Kis) Di Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang Kecamatan Gaung**". Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

a.n Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Pengembangan Lembaga



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



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.

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekosos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/1363/2021 Pekanbaru, 22 Februari 2021 M
Sifat : Biasa 10 Rajab 1442 H
Lampiran : -
Hal : **Izin Riset**

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

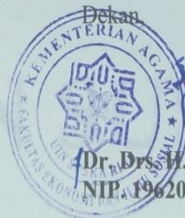
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Fitriisia Anggraini
NIM. : 11775201009
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul : "**Analisis Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Kartu Indonesia Sehat (KIS) di Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang Kecamatan Gaung**" Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.



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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU
 Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/39187
 TENTANG



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

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/1363/2021 Tanggal 22 Februari 2021**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

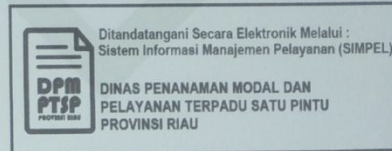
- | | |
|----------------------|--|
| 1. Nama | : FITRISIA ANGGRAINI |
| 2. NIM / KTP | : 11775201009 |
| 3. Program Studi | : ILMU ADMINISTRASI NEGARA |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : ANALISIS PELAYANAN KESEHATAN BAGI PASIEN KARTU INDONESIA SEHAT (KIS) DI PUSKESMAS KELURAHAN KUALA LAHANG KECAMATAN GAUNG |
| 7. Lokasi Penelitian | : PUSKESMAS KELURAHAN KUALA LAHANG |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

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

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 1 Maret 2021



Tembusan :


Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Indragiri Hilir
 Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Tembilahan
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 Gedung Eks Multiyears (Lantai 4) Jl. Swarna Bumi Tembilahan
 Telephone (0768) 22904, Faximile (0768) 21383

**REKOMENDASI PENELITIAN
 DAN PENGUMPULAN DATA (SURVEY)**
 Nomor : 070/BKBP-EKOSOSBUD/2021/52

KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN INDRAGIRI HILIR, berdasarkan Surat dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu pintu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/39187 Tanggal 01 Maret 2021, Tentang Permohonan Izin Penelitian dan Pengumpulan Data Untuk Bahan **Skripsi**, dengan ini memberikan Rekomendasi kepada :

Nama	: FITRISIA ANGGRAINI
NIM	: 11775201009
Program studi/Jenjang	: Ilmu Administrasi Negara / S1
Alamat	: Jl. Merak Kuala Lahang Kecamatan Gaung
Judul Penelitian	: ANALISIS PELAYANAN KESEHATAN BAGI PASIEN KARTU INDONESIA SEHAT (KIS) DI PUSKESMAS KELURAHAN KUALA LAHANG KECAMATAN GAUNG
Lokasi Penelitian	: PUSKESMAS KUALA LAHANG KECAMATAN GAUNG


Untuk melakukan penelitian dan pengumpulan data dengan ketentuan :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang tidak ada hubungannya dengan penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan penelitian selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal 09 Maret s/d 09 Juni 2021.

Demikian rekomendasi ini diberikan, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan informasi dan data yang diperlukan dalam penelitian ini.

Tembilahan, 08 Maret 2021`

**A.n KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**
 Kabid Politik Dalam Negeri,



Drs. MUHIBUDDIN, M. Si
 Pembina (IV a)
 NIP. 19660907 199503 1 001

Tembusan : Disampaikan kepada Yth ;
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau
 Di Pekanbaru.



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.

PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRIHILIR
DINAS KESEHATAN
UPT. PUSKESMAS KUALA LAHANG
 Jl. Hang Tuah No. 09 Kuala Lahang Kec. Gaung
 Email:pkmkualalahang@gmail.com



Kuala Lahang 12 April 2021

Kepada Yth :

Kepala UIN Sultan Syarif Kasim Riau

Di

Pekan Baru

Nomer : 445/PKM-KL/ IV/2021/ 0399
 Lamp : -
 Hal : **Balasan Izin Penelitian**

Dengan, Hormat,

Dengan ini menerangkan bahwa

Nama : Fitriisia Anggraini
 NIM : 11775201009
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara / S1

Nama yang tersebut diatas benar telah melakukan Penelitian tentang Analisis Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Kartu Indonesia Sehat (KIS) di Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang Kecamatan Gaung

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih



Kepala UPT Puskesmas Kuala Lahang
 Kecamatan Gaung

Zulfikar, SKM, MH, M, MKes

Pembina
 NIP.19691111 199003 1 002

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

RIWAYAT HIDUP



Fitrisia Anggraini adalah nama penulis skripsi ini. Lahir pada tanggal 26 November 1998, di Kuala Lahang Provinsi Riau. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara pasangan dari Mochtar dan Rahma Wita, serta mempunyai Adik bernama Syafira Nadya. Penulis pertama kali masuk pendidikan di SD Negeri 006 Kuala Lahang pada tahun 2005 dan tamat tahun 2011. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1

Gaung dan tamat tahun 2014. Setelah tamat dari SMP, Penulis melanjutkan ke SMA Negeri 1 Gaung dan tamat tahun 2017 dan pada tahun yang sama Penulis melanjutkan kuliah di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial. Alhamdulillah Penulis dapat menyelesaikan program SI dengan gelar sarjana pada tahun 2021. Dalam masa perkuliahan penulis telah melaksanakan Kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Dinas Kesehatan Kabupaten Indragiri Hilir dan juga telah melaksanakan pengabdian masyarakat yaitu Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kelurahan Kuala Lahang Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir Riau pada bulan Juli-Agustus 2020 yang mana Penulis melakukan penelitian pada bulan Desember-April 2020.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul **“Analisis Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Kartu Indonesia Sehat (KIS) di Kelurahan Kuala Lahang Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir”**. Akhirnya pada tanggal 17 Juni 2021 penulis di munaqosahkan dalam sidang Ujian Sarjana (SI) Jurusan **Ilmu Administrasi Negara Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU** dan memperoleh gelar **Sarjana Sosial (S. Sos)**.