



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska

State Islamic University of Sult

Riau

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS MELUR KECAMATAN SUKAJADI KOTA PEKANBARU

SKRIPSI



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

YORI FEBRILA
11475202120

PROGRAM STUDI S.1

ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM

RIAU

2022

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



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sult

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.

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS MELUR KECAMATAN SUKAJADI KOTA PEKANBARU

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Oral
Comprehensive Strata 1 Pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

YORI FEBRILA
11475202120

PROGRAM STUDI S.1

ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM

RIAU

2022



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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : YORI FEBRILA
 NIM : 11475202120
 JURUSAN : ADMINISTRASI NEGARA
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 JUDUL : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS
 MELUR KECAMATAN SUKAJADI KOTA PEKANBARU

DISETUJUI OLEH:

Dosen Pembimbing

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

MENGETAHUI:

DEKAN
 Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial



Dr. Hj. Mahvarni, SE, MM
NIP. 19730826 199903 2 001

KETUA JURUSAN
 Ilmu Administrasi Negara

Dr. Khairunsvah Purba, S.Sos, M.Si
NIP. 19781025 200604 1 002



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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : YORI FEBRILA
 NIM : 11475202120
 JURUSAN : ADMINISTRASI NEGARA
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 JUDUL : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS MELUR KECAMATAN SUKAJADI KOTA PEKANBARU
 TANGGAL : 22 DESEMBER 2021

DISETUJUI OLEH:

KETUA PENGUJI

Dr. Jhon Afrizal, S.HI, MA
NIP.19790911 201101 1 003

MENGETAHUI:

PENGUJI I

Mashuri, MA
NIP. 19770721 201411 1 002

PENGUJI II

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



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

Lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : YOPi FEBRILA
 NIM : 11475202120
 Tempat/Tgl. Lahir : PEKANBARU , 2 FEBRUARI 1996
 Fakultas/Pascasarjana : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 Prodi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

" ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK Di Puskesmas
 MELUR KECAMATAN SUKA JADI KOTA PEKANBARU "

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 13 - 12 - 2021
 Yang membuat pernyataan



NIM : 11475202120

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS MELUR KECAMATAN SUKAJADI KOTA PEKANBARU

Oleh:

Yori Febrila
11475202120

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi instansi-instansi yang terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta sebagai bahan informasi bagi peneliti-peneliti berikutnya, populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat (pasien) Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru. Teknik purposive sampling. Dimana peneliti menentukan sendiri jumlah sampel dari populasi yang ada, sehingga penulis menetapkan sampel sebanyak 10 orang responden. Teknik dalam pengumpulan data, penulis menggunakan metode wawancara, observasi, kuesioner dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu dimulai dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan publik Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru dikatakan sudah baik kualitas pelayanan dilihat dari beberapa temuan dilokasi penelitian, namun belum semua dari kelima indikator tingkat kualitas pelayanannya baik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik dan Puskesmas

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau hanya sebagian saja dari karya tulis atau karya lain yang sudah diterbitkan atau tidak diterbitkan di media massa atau komunikasi elektronik atau anyelakan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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



Assalamu alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-nya serta nikmat islam yang telah memberikan kesehatan, kemudahan dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru”**

Yang merupakan salah satu persyaratan untuk dapat lulus dari Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan mendapatkan gelar Sarjana. Shalawat dan salam tak lupa pula penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang menjadi panutan sehari-hari dalam bertindak.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis ucapkan untuk kedua orang tua penulis, ayahanda tercinta Syafril dan ibunda tercinta Elly yang telah mendidik dan merawat penulis dari kecil sampai saat ini, hingga penulis bisa menapaki jenjang pendidikan yang lebih layak lagi. Terimakasih atas perjuangan, pengorbanan dan doa ibunda dan ayahanda selama ini yang tiada henti-hentinya untuk kesuksesan penulis, semoga ayahanda dan ibunda senantiasa di Rahmati oleh Allah SWT. Untuk saudaraku yogi effendi dan yoga saputra terima kasih doa dan dukungan dari kalian semua.



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

Pada kesempatan yang baik ini, tidak lupa pula penulis menyampaikan terima kasih yang setulus-tulusnya baik secara langsung maupun secara tidak langsung atas segala dukungan, bantuan, bimbingan, pengarahan nasehat dan pemikiran dari berbagai pihak selama proses studi dan juga selama proses pembuatan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag selaku Rektor UIN Suska Riau.
2. Ibu Dr.Hj. Mahyarni, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.
3. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si selaku ketua program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
4. Bapak Dr. Kamaruddin S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing hingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Seluruh dosen dan pegawai fakultas ekonomi dan ilmu sosial.
6. Bapak Teguh Widarto, AMR pelaksana Puskesmas Melur, serta seluruh pegawai yang sudah membantu melancarkan penulis dalam melakukan penelitian.
7. Terima kasih kepada sahabat yang telah memberi support dan berbagi ilmu serta pengalaman kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik, terkhususnya Dinda Okta Zaharah, Mutiara Elsa Verina, Wahyu Ningsih, Tengku Ecy Nuroctalina.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam proses menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa sebagai manusia yang memiliki keterbatasan, tentu



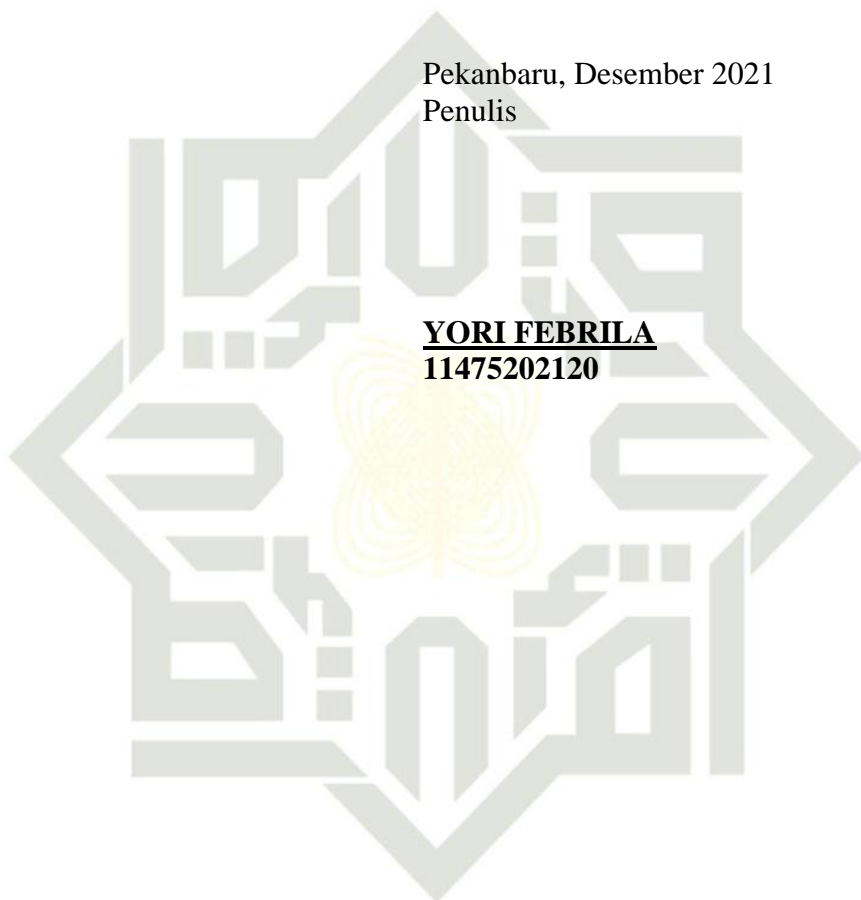
UIN SUSKA RIAU

tidak mungkin luput dari kekurangan, baik dari segi bacaan maupun dari segi sistematis penulisan. Oleh karena itu penulis berharap kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan semoga Allah SWT meridhai. Amin yarabbal'alamin.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Pekanbaru, Desember 2021
Penulis

YORI FEBRILA
11475202120



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.5 Sistematika Penulisan	14
BAB II LANDASAN TEORI	16
2.1 Pelayanan	16
2.2 Pelayanan Publik	18
2.3 Kualitas Pelayanan Publik.....	26
2.4 Puskesmas	30
2.5 Pandangan Islam Tentang Pelayanan Publik	32
2.6 Penelitian Terdahulu.....	33
2.7 Defenisi Konsep.....	35
2.8 Konsep Operasional	36
2.9 Kerangka Pemikiran.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	39
3.2 Jenis Penelitian.....	39
3.3 Jenis Dan Sumber Data	40
3.4 Teknik Pengumpulan Data	41
3.5 Subjek Penelitian	42
3.6 Teknik Analisis Data.....	44



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	47
4.1 Sejarah Singkat Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi	47
4.2 Luas Wilayah Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi	47
4.3 Jumlah Penduduk Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi.....	48
4.4 Jumlah Kepadatan Penduduk Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi	49
4.5 Visi dan Misi UPDT Puskesmas Melur Kota Pekanbaru	51
4.6 Struktur Organisasi Puskesmas Melur Kota Pekanbaru	52
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
5.1 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kuisisioner Penelitian Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru	57
5.2 Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Publik di Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi.....	84
BAB VI PENUTUP	86
6.1 Kesimpulan	86
6.2 Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

<p>© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau Stage Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</p> <p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya atau melakukan tindakan yang sama tanpa izin penulisi, kecuali untuk keperluan penelitian, pendidikan, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah. a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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.</p>	<p>Tabel 1.1 Data Pegawai di Lingkungan Puskesmas Melur Tahun 2019..... 9</p> <p>Tabel 1.2 Jumlah Kunjungan Pasien Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi Tahun 2019..... 11</p> <p>Tabel 2.1 Indikator Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru 37</p> <p>Tabel 3.1 Informan Penelitian 44</p> <p>Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Per Kelurahan di Wilayah Kerja Puskesmas Melur Tahun 2019..... 48</p> <p>Tabel 5.1 Jenis Kelamin Responden..... 54</p> <p>Tabel 5.2 Tingkat Umur Responden..... 55</p> <p>Tabel 5.3 Tingkat Pendidikan Responden..... 55</p> <p>Tabel 5.4 Jenis Pekerjaan Responden..... 56</p> <p>Tabel 5.5 Tanggapan masyarakat atau pasien tentang indikator Tangibel dalam kualitas pelayanan publik di Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru. 58</p> <p>Tabel 5.6 Tanggapan masyarakat atau pasien tentang indikator Reliability dalam kualitas pelayanan publik di Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru 61</p> <p>Tabel 5.7 Tanggapan masyarakat atau pasien tentang indikator Responsiveness dalam kualitas pelayanan publik di Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru 64</p> <p>Tabel 5.8 Tanggapan masyarakat atau pasien tentang indikator Assurance dalam kualitas pelayanan publik di Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru 67</p> <p>Tabel 5.9 Tanggapan masyarakat atau pasien tentang indikator Emphaty dalam kualitas pelayanan publik di Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru 69</p>
---	--



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

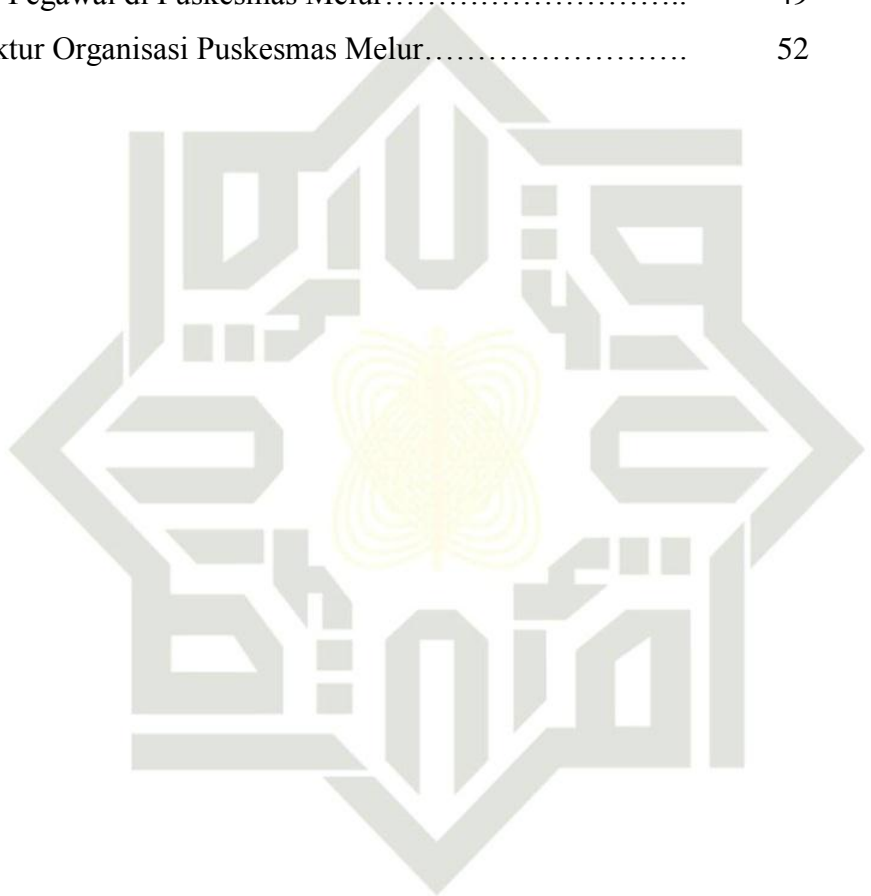
Tabel 5.10	Tanggapan pegawai Puskesmas Melur tentang indikator Tangibel dalam kualitas pelayanan publik di Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru	72
Tabel 5.11	Tanggapan pegawai Puskesmas Melur tentang indikator Reliability dalam kualitas pelayanan publik di Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru	74
Tabel 5.12	Tanggapan pegawai Puskesmas Melur tentang indikator Responsiveness dalam kualitas pelayanan publik di Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru	76
Tabel 5.13	Tanggapan pegawai Puskesmas Melur tentang indikator Assurance dalam kualitas pelayanan publik di Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru	79
Tabel 5.14	Tanggapan pegawai Puskesmas Melur tentang indikator Emphaty dalam kualitas pelayanan publik di Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru	81

UIN SUSKA RIAU

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Persyaratan Pendaftaran Pasien di UPDT Puskesmas Melur	5
Gambar 1.2	Alur Pelayanan Pasien UPDT Puskesmas Melur	6
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 4.1	Data Pegawai di Puskesmas Melur.....	49
Gambar 4.6	Struktur Organisasi Puskesmas Melur.....	52



UIN SUSKA RIAU

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi sekarang ini, sumber daya manusia yang sehat merupakan kunci bagi kelangsungan organisasi. Apabila sumber daya manusia yang tidak optimal akan mengganggu kelangsungan suatu organisasi tersebut.

Oleh karena itu masyarakat harus sadar akan pentingnya hidup sehat, karena tubuh yang sehat akan menghasilkan kualitas kerja yang bagus. Pada organisasi puskesmas (pusat pelayanan kesehatan masyarakat) sangat membutuhkan sumber daya yang optimal karena pada puskesmas itu sendiri sangat membutuhkan kualitas kerja yang sangat bagus.

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

Menurut Chester I Barnard (dalam Ahadi, 2004:49) organisasi adalah suatu sistem dari aktivitas kerjasama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih. Hal ini mencakup suatu faktor yang lebih luas yang berkenaan dengan

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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.

proses pengorganisasian, struktur sebuah organisasi, dan proses-proses yang terjadi dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan.

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

Pembangunan kesehatan merupakan bagian dari pembangunan nasional yang bertujuan meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja puskesmas agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya sehingga dapat menciptakan masyarakat bangsa dan negara yang sehat baik secara fisik maupun secara mental. Agar penduduk hidup dengan sehat, diperlukan adanya suatu pelayanan kesehatan yang baik.

Dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang perimbangan keuangan antara pusat dan daerah, merupakan dasar adanya pelayanan kesehatan yang dikelola oleh pemerintah daerah merupakan perwujudan bentuk upaya pemerintah pusat menyerahkan salah satu kewenangannya dalam bidang kesehatan.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- © Hakipta 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.

Kesadaran masyarakat akan pentingnya hidup sehat membawa dampak maraknya pertumbuhan organisasi yang bergerak dibidang kesehatan, baik itu organisasi pemerintahan maupun organisasi swasta yang saling berkompetisi menghasilkan produk yang bermutu. Tak dapat dipungkiri bahwa pertumbuhan dan perkembangan organisasi tersebut menimbulkan persaingan yang cukup ketat dalam meningkatkan jumlah pasiennya. Hal ini mengakibatkan organisasi harus memperhatikan kualitas pelayanannya agar dapat bertahan dan senantiasa dicari oleh pemakai jasa (pasien).

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

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

Sesuai Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/ MENKES/ SL/II/2004 tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat (puskesmas). Dimana puskesmas adalah Unit Pelaksana Teknis



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- © Hak Cipta milik UIN Suska Riau
- Ste Djamal University of Sultan Sa'arj Kam 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.

(UPT) dari Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di satu atau sebagian wilayah kecamatan dan merupakan ujung tombak pembangunan kesehatan di Indonesia, untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal, yang bertanggungjawab utama dalam penyelenggaraan seluruh upaya pembangunan kesehatan di wilayah kabupaten/kota.

Pelayanan prima yang diberikan terhadap pasien sebagai bentuk pelaksanaan tanggungjawab dan penyelenggaraan pelayanan yang terkenal dengan puskesmas yang bersih dan mengedepankan kepuasan pasien, hal ini dapat dilihat dari:

1. Fasilitas ruang tunggu yang memadai dan membuat nyaman pasien.
2. Kelengkapan sarana rawat inap yang memadai.
3. Tenaga medis yang unggul mulai dari dokter spesialis anak, kandungan, spesialis paru dan spesialis saraf.
4. Memanfaatkan teknologi komputerisasi, dimana pendaftaran administrasi pasien menggunakan komputer dan secara keseluruhan setiap bagian/unit pelayanan menggunakan komputer termasuk pada ruang/unit rawat inap yang disebut dengan ruang Instalasi Gawat Darurat.
5. Adanya keterbukaan prosedur pelayanan sekaligus penjelasan alur pelayanan yang dapat memudahkan pasien dalam melakukan proses pelayanan.
6. Keterbukaan dan kepastian biaya/tarif pelayanan sesuai Perda Kota Pekanbaru No.5 Tahun 2004 tentang bentuk pelayanan dan jumlah

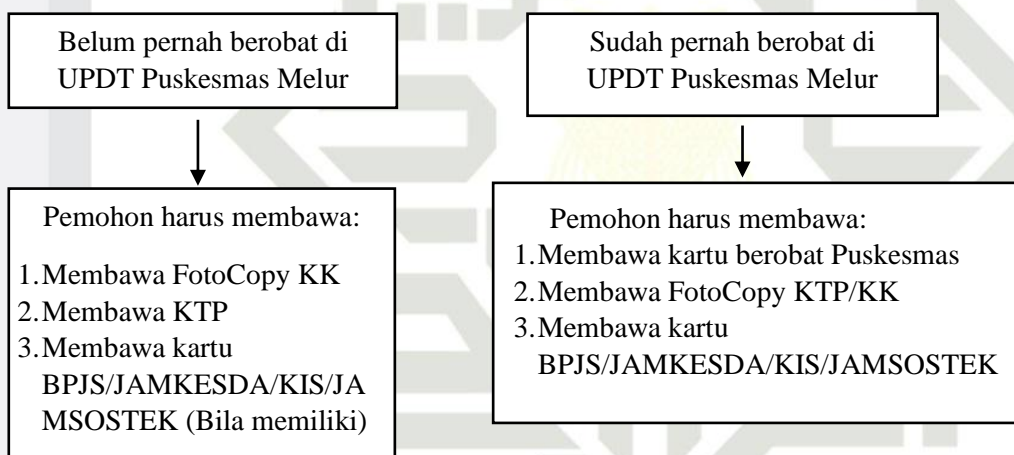


- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan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

7. Retribusi yang dapat diketahui secara mudah untuk pasien.

8. Kepastian waktu penyelesaian pelayanan (standar waktu pelaksanaan tugas), dimana waktu yang dibutuhkan pasien untuk mendapatkan pelayanan, mulai dari pendaftaran sampai dengan pemeriksaan dokter waktunya telah ditentukan sebelumnya dan dapat diketahui oleh semua pasien dengan memaparkan waktu penyelesaian pelayanan pada masing-masing unit/bagian.

Adapun persyaratan pendaftaran pasien di UPDT Puskesmas Melur Pasien baru dan Pasien lama yaitu:



Dapat dilihat pada bagan di atas dan dapat diketahui bagaimana cara prosedur pelayanan pada Puskesmas Melur. Adapun syarat-syarat yang harus dibawa saat pendaftaran bagi pasien yang baru berobat ataupun pasien sudah berobat di Puskesmas Melur.

Adapun tahapan atau alur pelayanan pasien UPDT Puskesmas Melur dapat dilihat sebagai berikut:

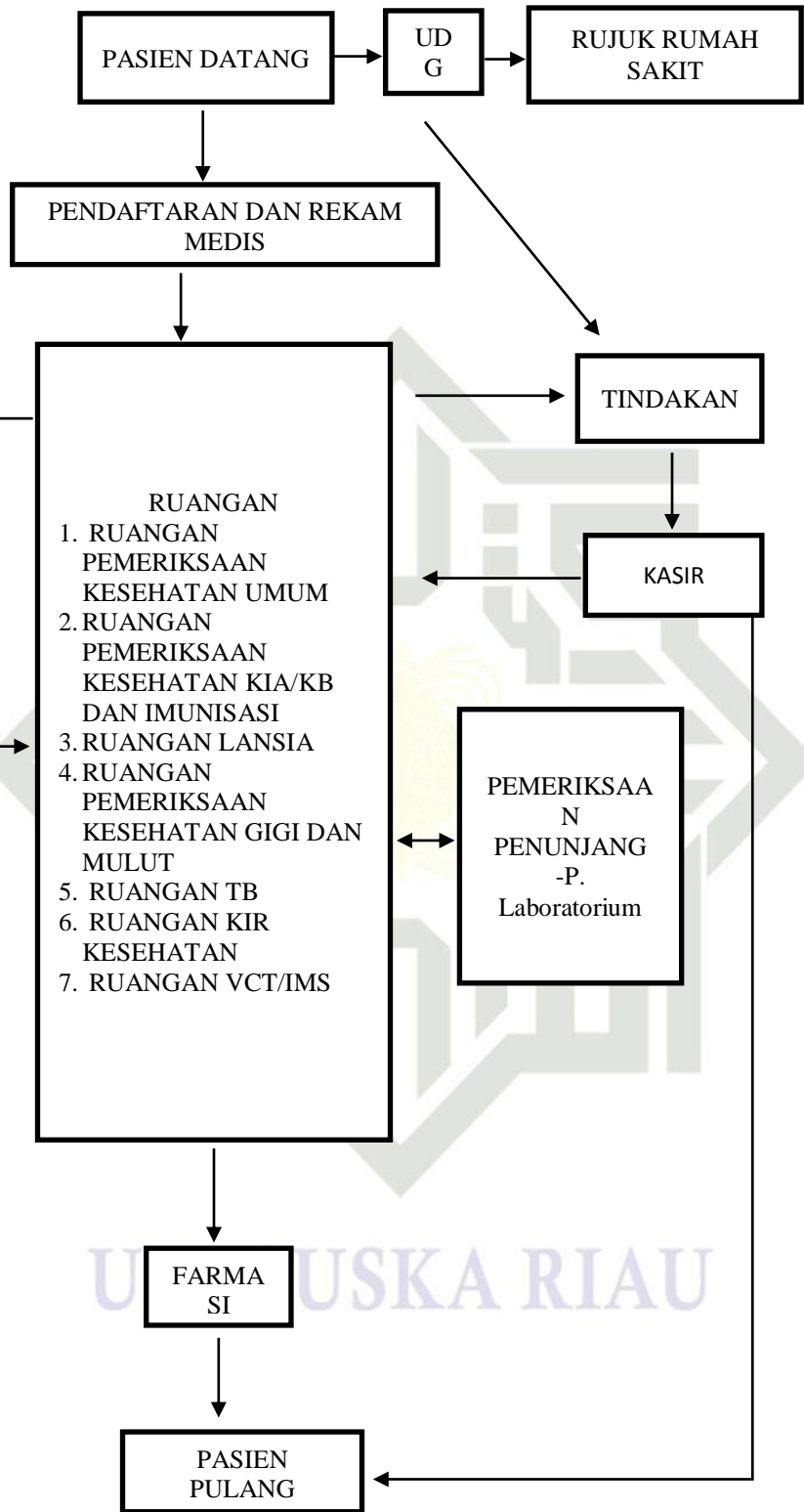


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya atau sebagian dari pokok pikiran, kesimpulan, atau pendapat yang terdapat dalam karya ini dalam bentuk apa pun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



UIN SUSKA RIAU



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

Keterangan:

RUMAH SAKIT RUJUKAN BPJS

RS Tipe C

- 1) RS Petala Bumi
- 2) RS Syafira
- 3) RS Tabrani
- 4) RS Awal Bros Panam
- 5) RS PMC
- 6) RS Lancang Kuning
- 7) RS SMEC
- 8) RS Aulia
- 9) RS Prima
- 10) RS PBEC

RS Tipe B

- 1) RS UD Arifin Ahmad
- 2) RS Ibnu Sina
- 3) RS Awal Bros Sudirman
- 4) RS Eka Hospital

RUMAH SAKIT RUJUKAN JAMKESDA

- 1) RS Petala Bumi
- 2) RS BinaKasih
- 3) RS Zainab
- 4) RS Lancang Kuning
- 5) RS PMC
- 6) RS Awal Bros Panam
- 7) RS Sansani
- 8) RS Bhayangkara
- 9) RS PBEC
- 10) RS Prima



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- © Hakipta mik UN Suska Riau
Staf Ismi 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.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah pejabat ataupun instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan dari instansi pemerintah (KEPMENPAN No.63 Tahun 2003).

Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban Aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mudah dalam pengurus kepentingan, pelayanan yang wajar, mendapat perlakuan yang sama tanpa pilih kasih, mendapat perlakuan yang jujur dan terus terang.

Dalam kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah pejabat atau instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan dari instansi pemerintah (KEPMENPAN No.63 Tahun 2003).

Tabel 1.1
Data Pegawai di Lingkungan Puskesmas
Melur Tahun 2019

No	Nama	Jabatan
1	drg. Hidayani	Dokter Gigi Madya
2	Teguh Widarto, AMR	Radiografer Pelaksana
3	drg. Misiko Irezkiya	Dokter Gigi Madya
4	HJ. Arwati	Perawat Penyelia
5	Elviera	Perawat Penyelia
6	drg. Laurensy Evionora	Dokter Gigi Muda
7	dr. Yusnaini Datita Sembiring	Dokter Muda



- 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.

No	Nama	Jabatan
8	Nesmi	AA Penyelia
9	dr. Rosy Eka Putri	Dokter Fungsional
10	Rina Syarif, SKM	Fungsional Umum
11	dr. Sari Indriyani	Dokter Muda
12	dr. Nofriana	Dokter Muda
13	Arpius	Staf
14	Sitta Sihite	Staf
15	Heni Maryati, AMKG	Terapis Gigi dan Mulut
16	Tut Wuriani, AMK	Perawat Penyelia
17	Rita Novita, Amd.Keb	Bidan
18	Noni Haspriyanti, AMG	Nutrisionist Penyelia
19	Rinawati Ali, SKM	Perawat Mahir
20	Rika Novita, AMK	Perawat Mahir
21	Rini Haryanti, AMK	Perawat Mahir
22	Ermiwati, AMK	Perawat Mahir
23	Erna Herawati, AMAK	Pranata Laboratorium Pelaksana Lanjutan
24	dr. Selvia Gusrina	Dokter Pertama
25	Kartini Sinaga, S.Si	Fisika Medik
26	Putri Handayani, Amd.Keb	Bidan Pelaksana Lanjutan
27	Salsiah AS, AMAF	AA
28	Jasri Haryati, Amd.RM	Perekam Medis Pelaksana Lanjutan
29	Kartika, AMd Keb	Bidan Pelaksana Lanjutan
30	Gilang Putri Astrini, Ams Keb	Bidan Pelaksana Lanjutan
31	Nurliza, Amd. AFM	Asisten Apoteker
32	Ira Satria, AMK	Perawat Mahir
33	Darzalena, A.Md. GZ	Nutrisionist Pelaksana Lanjutan
34	Herawati, A.Md.Keb	Bidan Pelaksanaan
35	Novia Halawati, A.Md.KL	Sanitarian Pelaksana
36	Apriati NST	Analisis Pemula
37	Abdul Razak	Adm
38	Riki Firmansyah	Sopir
39	Haswati	CS
40	Afridoni	Satpam

Sumber: Puskesmas Melur tahun 2019

Pada tabel diatas dapat dijelaskan jumlah Pegawai di Pusksmas Melur sesuai dengan jabatannya sebanyak 40 orang.

Pelayanan prima adalah pelayanan yang bermutu. Untuk meningkatkan mutu berarti meningkatkan keprimaan. Oleh karena itu, hakikat dari



pelayanan umum yang prima adalah:

1. Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan. Sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efektif dan efesien)

Menurut Boediono (2003:63) Pemerintah telah menetapkan Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003 yang menyebutkan sepuluh dimensi pengukuran dan juga memuat metode penilaian kerja pegawai yang baik, antara lain :

- a. Kesederhanaan
- b. Kejelasan
- c. Kepastian waktu
- d. Akurasi
- e. Keamanan
- f. Tanggung jawab
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana
- h. Kemudahan akses
- i. Kedisiplinan

Jika kesepuluh dimensi tersebut diterapkan, maka pelayanan publik di Puskesmas akan Mencapai tujuan yang diinginkan yaitu pelayanan yang memuaskan. di Puskesmas Melur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih terdapat kekurangan-kekurangan dalam pelaksanaannya. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden bahwa masih lemahnya kinerja dari Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi dan rasa disiplin kinerja

- 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
- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- Sate Islamic University of Sultan Syarif Hasmim 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.

yang masih rendah. Hal ini yang membuat masyarakat kurang puas dengan pelayanan Puskesmas Melur.

Tabel 1.2
Jumlah Kunjungan Pasien Puskesmas Melur
Kecamatan Sukajadi Tahun 2019

No	Bulan	Jumlah Keterangan
1	Januari	2,140
2	Februari	2,168
3	Maret	2,071
4	April	1,998
5	Mei	1,632
6	Juni	1,598
7	Juli	1,621
	Jumlah	13,228

Sumber: Puskesmas Melur Tahun 2019

Dari tabel diatas dijelaskan jumlah kunjungan masyarakat ke Puskesmas pada bulan Januari berjumlah 2,140 orang, bulan Februari berjumlah 2,168 orang, bulan Maret berjumlah 2,071 orang, bulan April berjumlah 1,998 orang, bulan Mei berjumlah 1,632 orang, bulan Juni 1,598 orang, bulan Juli berjumlah 1,621 orang, Jadi, dapat disimpulkan jumlah kunjungan pasien terbanyak pada Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi yaitu pada bulan Februari dengan jumlah kunjungan 2,168 orang dan kunjungan pasien paling sedikit di Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi terjadi pada bulan juni hanya berkisar pada angka 1,598 orang pasien.

Dari pengamatan langsung penulis di lokasi penelitian, pelayanan pegawai Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi terhadap pasiennya cukup optimal, karena pegawai Puskesmas Melur selalu mengutamakan pasien setiap bulannya menurun.



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.

Disamping itu, peningkatan jumlah kunjungan pasien juga disebabkan biaya yang dikeluarkan berobat di Puskesmas Melur dapat dijangkau oleh masyarakat ekonomi menengah kebawah. Disini terlihat jelas, keberadaan Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi sangat membantu masyarakat yang berada di lingkungan Kecamatan Sukajadi khususnya dibidang kesehatan.

Berdasarkan harapan terhadap pelayanan publik seperti diuraikan diatas dan fenomena yang ada dalam penyelenggara pelayanan publik di Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul: **“Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, dapat diambil dua pokok permasalahan, yaitu:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan publik di Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru?
2. Faktor-faktor penghambat kualitas pelayanan publik di Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut:



- Daftar Isi**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru
2. Untuk mengetahui apa sajakah faktor-faktor penghambat analisis kualitas pelayanan publik di Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru

4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dimaksudkan sebagai wahana pengembangan ilmu pengetahuan dan wawasan baik peneliti sendiri atau orang lain.

2. Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian ini maka akan diperoleh pengetahuan mengenai analisis kualitas pelayanan di Puskesmas Melur kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru dalam mengenai kualitas pelayanan yang terkait sesuai permasalahan, sehingga diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan masukan atau referensi bagi pegawai Puskesmas Melur kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru.



1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini penulis menguraikan sistematika penulisan dalam berbagai berbagai bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini menguraikan tentang Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian serta Sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan dipaparkan tentang deskripsi teori yang akan digunakan sebagai pedoman dalam pembahasan, pandangan islam, defenisi konsep, konsep operasional, kerangka berpikir, dan penelitian terdahulu.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan membahas metode penelitian yang digunakan, waktu dan lokasi penelitian, jenis penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, subjek penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini membahas mengenai gambaran umum dan sejarah singkat lokasi atau tempat penelitian.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini membahas hasil penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru.

Pada bab ini membahas kesimpulan penelitian dan saran dari permasalahan.

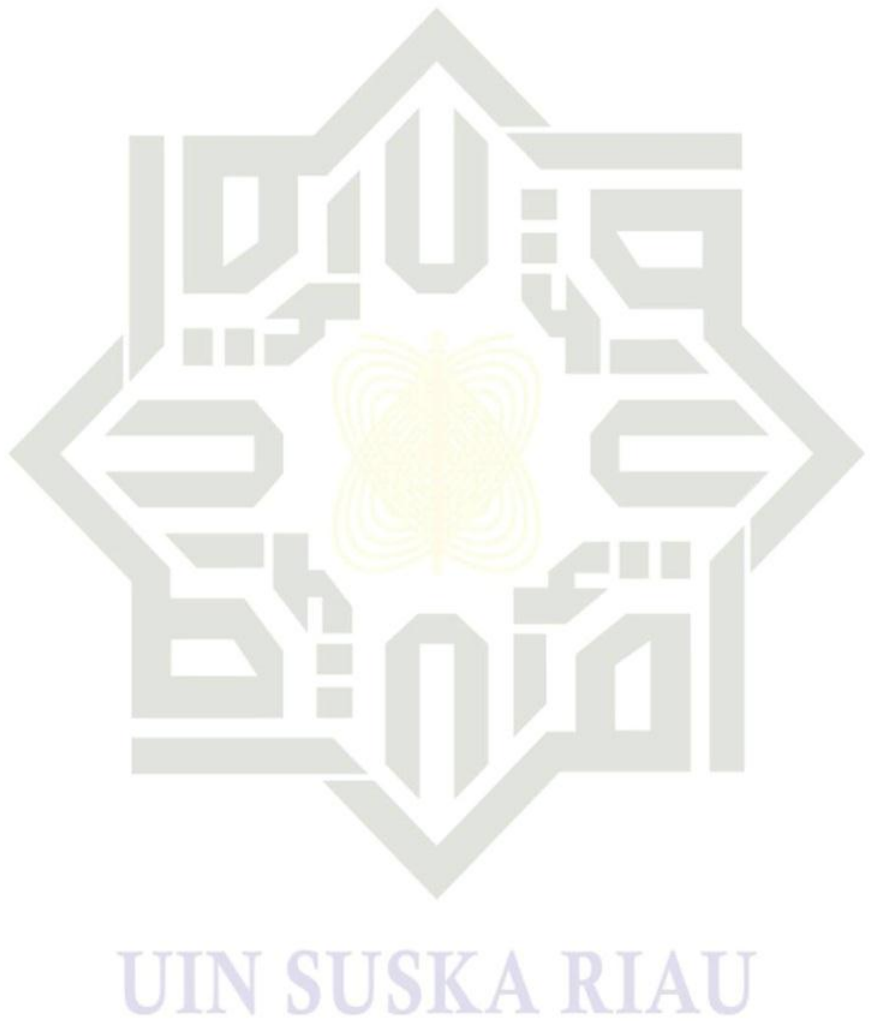
BAB VI : PENUTUP

© 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.



2.1 Pelayanan

Hak Cipta Di
1. Dilarang r
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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.

ji Undang-Undang

milik UIN Suska Ria

Menurut Boediono (2003:60) pelayanan adalah proses memberikan bantuan kepada orang lain dengan menggunakan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya suatu kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan (produk) baik berupa barang maupun jasa.

Sedangkan menurut J.P.G. Sianipar (1999:5) pelayanan adalah cara melayani. Membantu menyiapkan dan mengurus menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi dan sekelompok orang.

Secara kodrati manusia dalam rangka mempertahankan hidupnya sangat memerlukan pelayanan, baik dari diri sendiri maupun dari karya orang lain. Layanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administrative yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi.

Agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan sebagaimana mestinya maka perlu adanya faktor-faktor pendukung pelayanan yang memadai menurut Moenir (1992:82):

1. Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan. Kesadaran disini sebagai acuan dari yang melandasi pada perbuatan atau tindakan.

Kesadaran kerja bukan saja kesadaran dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawab dalam memberikan hasil laporan kerja namun

riau

BAB II

LANDASAN TEORI



- Hak Cipta Uinuuurugi Unuarig-Unuarig**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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.

lebih kepada meningkatkan hasil kerja dan turut serta dalam usaha pemeliharaan sarana dan prasarana.

2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan yaitu merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Faktor ini menyangkut segala ketentuan baik tertulis maupun tidak tertulis yang berlaku dalam organisasi yang meliputi waktu kerja, cara kerja, kedisiplinan dalam pelaksanaan kerja, pemberian sanksi terhadap pelanggaran kerja serta ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
3. Faktor organisasi yang meliputi pengertian struktur organisasi yang menggambarkan keahlian dan fungsi dari masing-masing bagian sesuai dengan aturan dan tugas yang telah ditetapkan serta sebagai usaha pengembangan organisasi.
4. Faktor pendapatan yang meliputi gaji atau tunjangan yang dapat menggerakkan semangat kerja yang tinggi.
5. Faktor kemampuan dan keterampilan kerja yang ditingkatkan melalui pemberian bimbingan dan petunjuk-petunjuk kerja serta melalui pelatihan khusus pegawai.
6. Faktor sarana pelayanan yang meliputi peralatan. Perlengkapan dan tersedianya fasilitas pelayanan yang meliputi gedung dan sarana yang menunjang lainnya.

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



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tulisan ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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 seluruhnya tulisan ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan, bahwa pelayanan adalah suatu proses penggunaan akal pikiran, panca indra dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang dalam bentuk barang-barang maupun jasa dalam rangka pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan.

2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan adalah proses dalam rangka memenuhi kebutuhan manusia sesuai dengan haknya. Kata “umum” dalam “pelayanan” menunjukkan masyarakat, orang banyak, yang punya kepentingan, sementara itu, istilah publik berasal dari bahasa inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Terjemahan dalam bahasa inggris “public” kalau dihubungkan dengan kata pelayanan maka menjadi pelayanan umum (public service) atau pelayanan publik. Istilah dalam konsep pelayanan banyak ditemui dalam berbagai aspek kehidupan manusia dewasa ini. Keragaman istilah dan konsep pelayanan menandakan ketertarikan para ahli untuk memberikan kontribusi terhadap perkembangan konsep pelayanan itu sendiri.

Pelayanan pada dasarnya dapat di definisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung, maupun tidak langsung



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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.

untuk memenuhi kebutuhan. Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri, maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa.

Menurut Moenir (2008:16) menyatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Menurut Kotler dalam Sampara Lukman yang di kutip oleh Sinambela (2010:4) pelayanan setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Sampara yang di kutip oleh Sinambela (2010:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Selanjutnya menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam UUD Nomor 25 Tahun 2009 Bab 1 Pasal 1 ayat (1) tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai



- Pak Uipia Uinmaungi Unga-unga**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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 peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam Hardiyansyah, 2011:15 disebutkan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat sekarang ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik merupakan indikasi *empowering* yang dialami oleh masyarakat.

Menurut Inu Kencana dkk (1999:18) definisi publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai dan norma yang mereka miliki.

Sedangkan menurut Wasistiono (2003:43) pelayanan umum merupakan pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna mematuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan umum yang diberikan oleh instansi Pemerintah di pusat/daerah dan dilingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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 yang berupa jasa tidak dapat diinventarisasi, melainkan hasil tersebut diserahkan secara langsung kepada konsumen atau masyarakat dan masyarakatlah yang akan memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut, apakah pelayanan tersebut baik atau kurang baik atau bahkan tidak baik sama sekali.

Dengan demikian, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan prima adalah pelayanan yang bermutu. Adapun hakikat pelayanan prima yang bermutu menurut Boediono (2003:63) adalah:

- a. Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum khususnya pelayanan di bidang kesehatan.
- b. Mendorong upaya mengefektifitaskan tata laksana pelayanans sehingga berhasil guna.
- c. Mendorong timbulnya kreatifitas, prakarsa dan peran masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Sesuai dengan pengertian dan hakikat pelayanan umum yang prima tersebut, maka menurut Boediono (2003:63) pelayanan harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan yang terpadu dan bersifat:

- a. Sederhana

Artinya didalam pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedurnya tidak bertele-tele dan tidak mencari kesempatan dalam kesempatan.



- 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. Terbuka

Maksudnya aparatur yang bertugas melayani masyarakat (pasien) harus memberikan penjelasan secara jujur dalam peraturan atau norma berkaitan dengan pelayanan tersebut.

c. Lancar

Agar pelayanan lancar diperlukan prosedur yang tidak berbelit-belit dan petugas harus ikhlas dalam memberikan layanan dan berani menghadapi tantangan terutama dalam diri sendiri.

d. Tepat

Didalam memberikan pelayanan dilakukan dengan tepat waktu, tepat sasaran dan cepat dalam pelaksanaannya.

e. Lengkap

Artinya tersedia apa yang diperlukan oleh masyarakat (pasien) yang berhubungan dengan proses pelayanan.

f. Wajar

Artinya tidak ditambah dengan pelayanan yang bergaya mewah sehingga memberatkan masyarakat (pasien).

g. Terjangkau

Hal ini berhubungan dengan retribusi atau biaya yang dikenakan kepada masyarakat (pasien) dan harus dapat dijangkau oleh mereka.

Adapun bentuk-bentuk pelayanan secara spesifik Moenir (2002:53) membagi pelayanan dalam tiga bentuk kategori, antara lain:



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. Pelayanan dengan lisan

Pelayanan ini dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (HUMAS) yang tugasnya memberikan penjelasan dan informasi atau kekurangan kepada siapapun yang memerlukan.

2. Pelayanan dengan tulisan

Merupakan pelayanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya.

3. Pelayanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah.

Adapun menurut sifatnya, pelayanan dapat digolongkan menjadi tiga bagian yaitu:

1. Pelayanan Murah

Pelayanan murah dapat diartikan tidak adanya permintaan imbalan diluar yang seharusnya dengan alasan apapun dan kejujuran, keakuratan dalam memberikan informasi dalam pelayanan.

2. Pelayanan Cepat

Adapun yang termasuk dalam hal-hal pelayanan cepat adalah:

- Lamanya waktu
- Kemudahan dihubungi dan berkomunikasi
- Tanggap terhadap keluhan

3. Pelayanan Ramah

Pelayanan ramah dapat diartikan sebagai pelayanan yang sopan, bersahabat terhadap masyarakat yang dilayani. Adapun hal-hal yang terdapat dalam pelayanan ramah adalah:



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. Ramah tamah
- b. Bersahabat
- c. Sopan
- d. Tidak membedakan pelayanan

Menurut Thoha (1996:43) pelayanan yang memuaskan dapat mengandung lima unsur yaitu:

1. Pelayanan merata dan sama.
2. Pelayanan yang diberikan tepat pada waktunya.
3. Pelayanan yang diberikan memenuhi jumlah barang dan jasa.
4. Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan.
5. Pelayanan merupakan pelayanan yang dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan.

Perhatian pemerintah terhadap perbaikan pelayanan kepada masyarakat sebenarnya sudah diatur dalam beberapa pedoman, antara lain adalah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63/Kep/MENPAN/7/2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik terdapat 14 unsur minimal yang ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat yakni:

1. Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.



Pak Uripa Uinuuuugi Uuuuug-uuuuug

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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. Kejelasan petugas pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayar dengan biaya yang ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.



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

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas seperti komputer.
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parker, ketersediaan informasi dan lain-lain.
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Dengan demikian kualitas merupakan hasil penilaian masyarakat/pasien yang berdasarkan apa yang dialaminya setelah ia berurusan dengan organisasi baik itu swasta maupun pemerintahan. Hal ini berarti bahwa kualitas merupakan penilaian masyarakat/pasien yang sifatnya objektif.

Organisasi pelayanan kesehatan perlu melakukan monitoring dan penilaian kinerja sebagai proses dan hasil yang dalam memberikan pelayanan membutuhkan standar kualitas pelayanan minimal (SPM), hal ini merupakan indikator penilaian kinerja yang harus dicapai oleh pegawai dan organisasi.

Sistem pemberian layanan yang baik dapat dilihat dari besarnya SDM yang dimiliki oleh sebuah organisasi secara efektif dan didaya gunakan untuk memenuhi pelayanan kepada pengguna jasa (pasien), idealnya segenap kemampuan dan SDM yang dimiliki hanya dicurahkan untuk melayani kebutuhan dan kepentingan pengguna jasa.



- 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.

Ada beberapa indikator penyusunan kinerja pelayanan sesuai dengan fokus dan konteks penelitian. Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) menyebutkan lima indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangible* (berwujud), artinya kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. yaitu:
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. *Reliability* (kehandalan) kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. yaitu:
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. *Responsiveness* (ketanggapan) adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. yaitu:



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

- © Hak Cipta milik UIN Suska Riau
- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. *Assurance* (jaminan) kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. yaitu:
- a. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan kepastian pelayanan
 - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. *Empathy* (empati) adalah sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. yaitu:
- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
 - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan
 - f. Sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai.
- Adapun indikasi faktor buruknya kualitas pelayanan publik pada birokrasi pemerintah, yang lebih banyak disebabkan:



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. Gaji rendah
- b. Sikap mental aparat pemerintah itu sendiri
- c. Kondisi ekonomi buruk pada umumnya.

Dengan demikian, salah satu ukuran keberhasilan dalam menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat bergantung pada tingkat kepuasan masyarakat. Sehingga antara pemberi layanan dengan penerima layanan mendapat kesesuaian antara apa yang diharapkan dengan kenyataan yang didapatkan.

4 Puskesmas

Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Dengan kata lain Puskesmas mempunyai wewenang dan tanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya.

Puskesmas merupakan suatu tempat untuk melakukan upaya meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan. Masyarakat telah menganggap bahwa puskesmas adalah sarana kesehatan yang dapat mudah dijangkau oleh semua lapisan masyarakat baik dilihat dari segi biaya maupun letak geografis.

Pimpinan Puskesmas harus bisa menjamin peningkatan pelayanan melalui kesesuaian dengan kebutuhan pasien. Pentingnya peningkatan pelayanan puskesmas adalah untuk membangun persahabatan yang



mendorong hubungan dengan pasien sehingga puskesmas tidak ditinggalkan oleh pasiennya (Azwar,1996).

Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya:

1. Terjalin hubungan yang harmonis antara petugas puskesmas dengan pasien.
2. Memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas konsumen atau pasien dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mounth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa pelayanan kesehatan tersebut.
3. Puskesmas sebagai salah satu badan usaha jasa yang bergerak dalam bidang kesehatan keberadaannya sangat dibutuhkan masyarakat umum. Hal ini menuntut puskesmas agar mampu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau pasien dengan baik (Pohan, 2002).

Sistem Pelayanan Kesehatan Puskesmas merupakan bagian dari Manajemen Kesehatan. Perlu diingat bahwa Puskesmas adalah garda terdepan yang melaksanakan pelayanan kesehatan secara komprehensif, namun dalam kenyataannya sampai saat ini belum banyak Puskesmas yang dapat memerankan dan bahkan mengembangkan dirinya menjadi institusi Pelayanan Kesehatan yang representatif, yang dapat memberikan manfaat secara optimal kepada masyarakat.

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



2.5 Pandangan Islam Tentang Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan yang diberikan seharusnya tidaklah hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan haruslah mendasarkan pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan nilai ketakwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanannya dalam rangka menjalankan misi syariat Islam. Tentunya hal tersebut dilakukan tidaklah hanya berorientasi pada komitmen materi semata. Namun sebagai bagian dari nilai ibadah. Islam mensyari'atkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum syara dalam menjalankan setiap aktifitas ataupun memecahkan setiap permasalahan. Didalam islam tidak mengenal kebebasan beraqidah ataupun kebebasan beribadah, apabila seseorang telah memeluk agama islam sebagai keyakinan aqidahnya, maka baginya wajib untuk terikat dengan seluruh syariat islam dan diwajibkan untuk menyembah Allah Swt sesuai dengan cara yang sudah ditetapkan.

Dalam Al-qur'an dijelaskan berbuat baik kepada sesama manusia akan menimbulkan senang dan bahagia kepada seseorang yang memerlukan pelayanan, berbuat baik kepada sesama dijelaskan dalam Al-qur'an Surat An-nisa ayat 36:

﴿وَأَعْبُدُوا اللَّهَ وَلَا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا ۗ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارِ الْجُنُبِ وَالصَّاحِبِ بِالْجَنبِ وَابْنِ السَّبِيلِ وَمَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ مَن كَانَ مُخْتَالًا فَخُورًا ۝﴾

Artinya: Sembahlah Allah dan janganlah kamu mempersekutukan-Nya dengan sesuatupun. Dan berbuat baiklah kepada dua orang ibu-bapa, karib-kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin, tetangga yang dekat dan tetangga yang jauh, dan teman sejawat, ibnu sabil dan hamba sahayamu. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong dan membangga-banggakan diri (An-nisa:36)

ik Cipta Uinuuuugi Uuuuug-Uuuuug
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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.

Lalu dalam al-qur'an dijelaskan bahwa bagi seseorang yang bertanggung jawab atau yang memimpin berlaku lemah lembut terhadap sesama manusia dijelaskan dalam al-qur'an surat Ali Imran ayat 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: *Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya (Ali Imran:159)*

2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian Siti Hulfiyah (2012), "**Analisis Pelayanan Publik pada Puskesmas Rawat Inap Sidomulyo Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru**", permasalahan penelitian adalah bagaimanakah pelayanan publik pada puskesmas rawat inap sidomulyo kecamatan tampan kota pekanbaru. Dan hasil penelitian ini, pelayanan publik pada puskesmas rawat inap sidomulyo kecamatan kota pekanbaru dapat dinyatakan dalam kategori cukup baik dan upaya yang dilakukan oleh puskesmas meliputi pelayanan kesehatan dasar, pelayanan kesehatan dalam situasi bencana, pembinaan kesehatan lingkungan dan sanitasi dasar serta promosi kesehatan.

Selanjutnya dari peneliti Ade Zedri (2011), menjelaskan adanya fokus masalah dari penelitian ini adalah tentang "**Analisis Pelayanan Publik pada**



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin 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.

Puskesmas Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis” penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik dan faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan publik pada puskesmas kecamatan Mandau kabupaten bengkalis. Adapun hasil dari penelitian ini yaitu pelayanan publik pada puskesmas kecamatan Mandau kabupaten bengkalis kurang optimal, dimana hasil rekapitulasi akhir penelitian yang penulis lakukan dari hasil angket yang penulis berikan kepada 100 orang responden atau masyarakat kecamatan Mandau kabupaten bengkalis, dengan 12 buah pertanyaan dimana diperoleh dari hasil 392 wawancara yang penulis lakukan kepada responden sehingga hasil akhirnya dalam pelayanan publik di pukesmas kecamatan Mandau kabupaten bengkalis kurang optimal.

seterusnya penelitian dari Rafni Puspita Pohan (2013), **“Pelayanan Publik pada Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Marpoyan Damai Pekanbaru”**, permasalahan penelitian adalah bagaimana pelayanan publik pada pusat kesehatan masyarakat kecamatan marpoyan damai pekanbaru dan faktor apa saja yang menghambat pelayanan publik pada pusat kesehatan masyarakat kecamatan marpoyan damai pekanbaru. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelayanan publik pada puskesmas dan faktor penghambat dalam pelayanan kesehatan.

Adapun hasil dari penelitian ini yaitu pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh puskesmas berdasarkan standar pelayanan yakni prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pelayanan kesehatan belum terlaksana secara maksimal. Hal tersebut tampak dari waktu penyelesaian pelayanan yang



- 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.

masih lama dan sarana prasarana yang belum memadai. Adapun faktor yang menghambat pelayanan kesehatan dipuskesmas simpang tiga yakni, terbatasnya tenaga medis, terbatasnya stock obat-obatan, sarana dan prasarana yang belum memadai, dan sumber keuangan puskesmas yang masih minim.

Seterusnya penelitian dari Mujaddid Khoirunnas, Endang Larasati S, Hardi Warsono (2015), “**Analisis Kualitas Pelayanan di puskesmas Batang I Kabupaten Batang**”, adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan di puskesmas batang 1 kabupaten batang dan mengetahui dimensi penghambat dan pendukung dalam kualitas pelayanan di puskesmas batang 1 kabupaten batang. dan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di puskesmas batang 1 kabupaten batang dalam kategori baik.

2.7 Defenisi Konsep

Untuk menghindari kesalah pahaman penafsiran dalam penelitian ini, maka terlebih dahulu penulis mengoperasikan beberapa konsep yang berhubungan dengan penelitian ini:

1. Pelayanan adalah setiap kegiatan untuk membantu, menawarkan bantuan yang disediakan oleh penyedia jasa pelayanan untuk pengguna jasa pelayanan. Dalam peneliti ini pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan perizinan dan non-perizinan
2. Pelayanan publik adalah suatu proses pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat atau pun pemerintah daerah untuk memenuhi kebutuhan baik itu dibidang jasa, barang, atau pun administrative sesuai dengan ketentuan per undang-undang yang berlaku. Pihak penyelenggara pelayanan yang dimaksudkan adalah setiap institusi penyelenggara negara,



- 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.

korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang.

Kualitas adalah aspek penting dalam organisasi yang menjadi acuan untuk pemakaian dalam pemenuhan suatu permintaan. Kualitas diartikan juga sebagai mutu terhadap nilai suatu jasa, produk atau barang.

Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Dengan kata lain puskesmas mempunyai kewenangan dan tanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya.

8 Konsep Operasional

Konsep operasional adalah konsep yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau spesifikasi kegiatan atau memberi suatu operasional yang diperlukan untuk mengatur variabel tersebut. Untuk mempermudah pelaksanaan penelitian dan untuk meminimalisir kesalahan pemahaman dalam penelitian ini, maka penulis merasa perlu untuk mengoperasionalkan konsep-konsep tersebut. Adapun indikator dari tiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini terlihat pada tabel 2.1



Tabel 2.1

**Indikator Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas
Melur Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru**

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Kualitas Pelayanan Publik (Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiansyah (2011:46))	1. Tangible	-Penampilan pegawai -Ruang tunggu -Peralatan komputer -Ketersediaan fasilitas
	2. Reliability	-Penerimaan dokumen dengan cepat -Prosedur pelayanan -Keahlian pegawai
	3. Responsiveness	-Tanggap terhadap keluhan -Tanggap terhadap keinginan -Respon petugas -Kejelasan memberi informasi
	4. Assurance	-Jaminan biaya dalam pelayanan -Jaminan legalitas dalam pelayanan -Pelayanan yang ramah dan sopan
	5. Emphaty	-Ketegasan petugas dalam pelayanan -Perhatian petugas dalam pelayanan -Menyediakan waktu konsultasi

Sumber: Zeithaml dkk tahun 2011

2.9 Kerangka Pemikiran

Setelah mengemukakan peraturan pemerintah tentang kualitas pelayanan publik dan beberapa teori tentang variabel yang diteliti, perlu dijadikan landasan yang akan dilakukan dengan membuat kerangka berpikir berlandaskan variabel-variabel, judul penelitian yang kemudian di ukur dengan mengambil beberapa teori yang dijadikan indikator atau parameter serta fenomena yang terjadi.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori ukuran kualitas pelayanan publik menurut pendapat ukuran Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) kualitas pelayanan publik 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 Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan men-

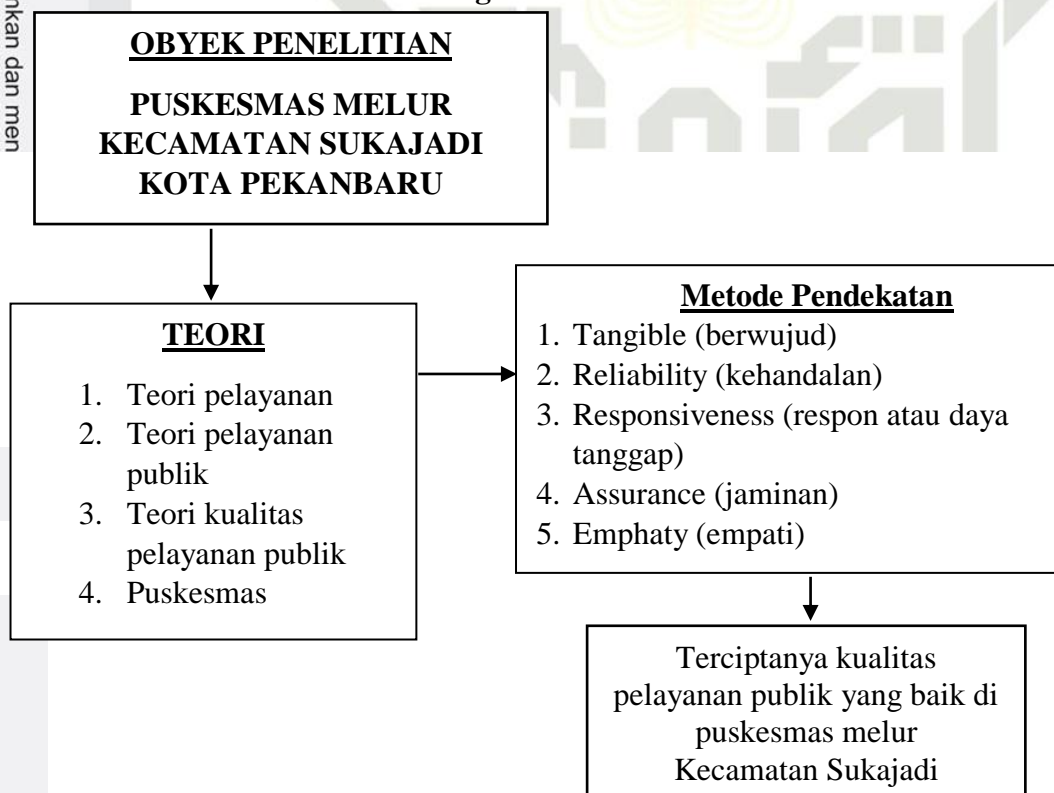
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

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. Tangible adalah (berwujud) artinya kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi
2. Reliability adalah (kehandalan) kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Responsiveness adalah (ketanggapan) adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Assurance adalah (jaminan) kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. Empathy (empati) adalah adalah sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang menyalin, mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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

1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian akan dilakakukan. Lokasi dalam penelitian ini berada di Puskesmas Melur yang beralamat di Jl. Melur No 103 Kec. Sukajadi Kota Pekanbaru, Sedangkan waktu penelitian ini dilakukan mulai dari bulan juni sampai bulan juli tahun 2019.

2. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang digunakan untuk mengetahui variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lainnya (Sugiono, 2011:11). Kemudian, dimaksud untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah yang diteliti, mengidentifikasi dan menjelaskan fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data. Tipe deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang saat ini berlaku. Didalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi (Mardias,2010:26).

Penelitian deskriptif ini bertujuan untuk mendeskripsikan sesuatu secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta, peristiwa atau kejadian. Penelitian ini berfokus pada sejauhmana menganalisis kualitas pelayanan publik di Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru



3.3 Jenis dan Sumber Data

Data adalah unsur penting dalam penelitian berupa sesuatu fakta yang ada untuk memperoleh data-data yang diuji kebenarannya, relevan dan lengkap. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari settingnya, dapat dikumpulkan pada setting alamiah (*natural setting*), pada laboratorium dengan metode eksperimen, di rumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, dan lain-lain. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer, dan sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumentasi (Sugiono 2014:225)

Sehingga adapun sumber data yang penulis gunakan dalam penulisan adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian yakni Puskesmas Melur Pekanbaru, dari informan yang bersangkutan dengan cara wawancara dan pengamatan atau observasi pada Kepala Puskesmas, Pegawai Puskesmas, dan masyarakat Puskesmas mengenai analisis kualitas pelayanan yang terkait sesuai dengan permasalahan.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dengan mempelajari bahan-bahan kepustakaan yang berupa buku-buku, literature-literatur,

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

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

dokumen-dokumen, laporan-laporan maupun arsip-arsip resmi yang dapat mendukung kelengkapan data primer.

4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan proses pengadaan data primer dan sekunder untuk kebutuhan suatu penelitian. Pengumpulan data harus menggunakan prosedur yang sistematis dan berstandar untuk memperoleh data yang diperlukan dalam suatu penelitian. Permasalahan penelitian tidak akan bisa terpecahkan jika teknik pengumpulan data yang digunakan kurang sesuai, dan menghasilkan data yang tidak dibutuhkan dalam pemecahan permasalahan penelitian tersebut (Pasolong, 2013:130)

Untuk memperoleh data, keterangan, atau informasi yang diperlukan oleh penulis, maka teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Teknik pengumpulan Data Primer, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian. Pengumpulan data primer dilakukan dengan instrument sebagai berikut:

Wawancara, yakni usaha teknik pengumpulan data dengan cara bertanya langsung kepada informan yang dipilih atau dengan mengadakan Tanya jawab, dialog ataupun diskusi dengan informan yang dianggap mengetahui banyak tentang objek dan masalah penelitian yang dilakukan.

Observasi, ialah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti (Usman, 2014:52). Adapun observasi yang dilakukan oleh peneliti yakni pengamatan secara langsung di lokasi

penelitian guna memperoleh keterangan data yang lebih akurat mengenai hal-hal yang diteliti terkait dengan Kualitas Pelayanan di puskesmas Pekanbaru dalam menangani pelayanan kepada masyarakat. Kuesioner, ialah membuat daftar pertanyaan tertulis yang dibagikan kepada responden untuk di isi sesuai dengan alternatif jawaban yang telah disediakan.

2. Pengumpulan Data Sekunder, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui studi bahan-bahan kepustakaan yang diperlukan untuk mendukung data-data primer. Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan instrument dokumentasi.

Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau foto-foto dan rekaman video yang ada di lokasi penelitian serta sumber-sumber lain yang relevan dengan objek penelitian yang diteliti baik berupa literatur, laporan, jurnal, karya tulis ilmiah, dan atau dengan melihat atau membuka catatan resmi tertentu atau dokumen spesifik tertentu maupun laporan media pada masa tertentu.

3.5 Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan seseorang atau sesuatu mengenai yang mengenaunya ingin diperoleh keterangan. Menurut Suharsimi Arikunto (1989) memberi batasan subjek penelitian sebagai benda, hal atau orang tempat data untuk variabel penelitian melekat, dan yang dipermasalahkan dalam setiap penelitian, subjek penelitian memiliki peran yang sangat strategis karena pada subjek penelitian itulah data tentang variabel yang peneliti akan amati.





- 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.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa subjek penelitian adalah individu, benda, atau organisme yang dibutuhkan dalam mengumpulkan data penelitian.

Dalam penelitian kualitatif, sampel bukan dinamakan responden, tetapi sebagai narasumber, atau partisipan, informan dalam penelitian kualitatif yaitu orang yang memberi informasi tentang data yang diinginkan peneliti yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakannya. Sehingga informan adalah orang yang berada pada lingkup penelitian, artinya orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian.

Penelitian mengenai analisis kualitas pelayanan di Puskesmas Melur kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru dalam mengenai kualitas pelayanan ini memerlukan informan yang mempunyai pemahaman yang berkaitan langsung dengan masalah penelitian guna memperoleh data dan informasi yang lebih akurat.

Sehingga, dalam menentukan informan, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penarikan sampel yang dilakukan untuk tujuan tertentu. *Purposive sampling* yaitu teknik penarikan sampel yang digunakan dengan cara sengaja atau menunjuk secara langsung kepada orang yang dianggap dapat mewakili karakteristik populasi (Pasalong, 2013:107). Adapun informan dalam penelitian ini adalah yang benar-benar mengetahui informasi tentang permasalahan dalam penelitian ini.

Kemudahan dalam penelitian ini dikarenakan masyarakat sebagai penerima layanan Puskesmas ada banyak, maka peneliti menggunakan teknik *accidental sampling*. Prof. Dr. Husaini dalam Metodologi Penelitian Sosial (2014:45) menyatakan bahwa *accidental sampling* yaitu teknik penentuan



sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila orang yang ditemukan pada waktu menentukan sampel cocok dengan yang diperlukan sebagai sumber data.

Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah seperti dalam tabel 3.1 berikut:

Tabel 3.1
Informan Penelitian

No.	Informan	Jumlah
1.	Perekam medis pelaksanaan lanjutan	1
2.	Adm	1
3.	Staf	2
4.	Radiografer pelaksana	1
5.	Pasien	2
6.	Keluarga pasien	3
Jumlah		10

Sumber: Data Olahan tahun 2021

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan data dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain (Sugiono:2014:244)

Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan di Puskesmas Melati Kota Pekanbaru maka teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif. Data yang diperoleh, baik data primer maupun data sekunder, kemudian disusun dan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 © Hak Cipta milik UIN Suska Riau
 State Ismii University of Sultan Syarif Kasim Riau

diklasifikasikan serta dianalisis dan ditulis secara deskriptif dengan maksud untuk mendapatkan gambaran yang dapat dipahami secara jelas dan terperinci serta terarah.

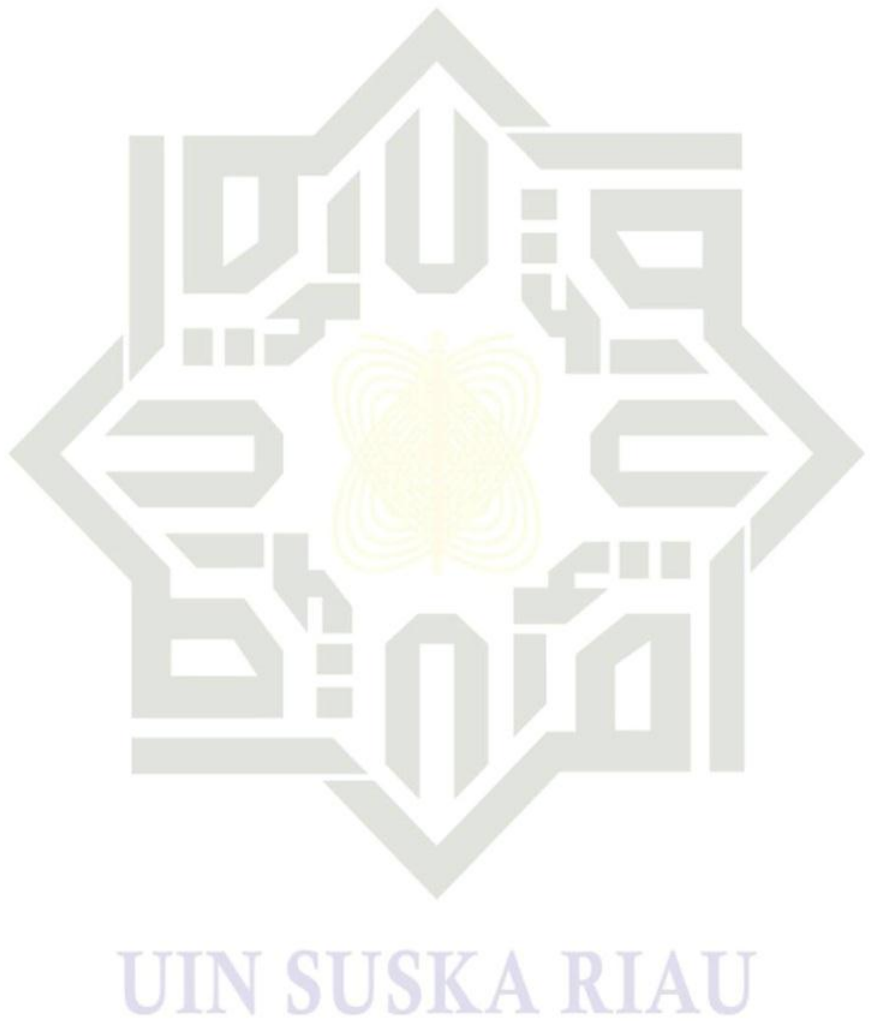
Analisis deskriptif adalah merupakan analisis yang banyak digunakan untuk mengkaji suatu variabel atau variabel mandiri (Pasolong, 2013:190). Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan dan setelah selesai dilapangan. Proses analisis data penelitian ini dilakukan secara terus menerus. Didalam melakukan analisis dan peneliti mengacu kepada beberapa yang terdiri dari beberapa tahapan antara lain (Sugiono: 2014:247):

1. Reduksi data (data reduction) yaitu proses pemilihan, pemutusan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan dilapangan selama meneliti. Tujuan diadakan transkrip data (transformasi data) untuk memilih informasi mana yang dianggap sesuai dan tidak sesuai dengan masalah yang menjadi pusat penelitian dilapangan.
2. Penyajian data (data display) yaitu kegiatan sekumpulan informasi dalam bentuk teks naratif, grafik jaringan, tabel dan bagian yang bertujuan mempertajam pemahaman penelitian terhadap informasi yang dipilih kemudian disajikan dalam tabel ataupun uraian penjelasan.
3. Pada tahap akhir adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi (concluding drawing/verivication), yang mencari arti pola-pola penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proposisi. Penarikan kesimpulan

dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan dilapangan sehingga data-data dapat diuji validitasnya.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



UIN SUSKA RIAU

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Singkat Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi

Profil UPTD Puskesmas Melur adalah gambaran situasi kesehatan di UPTD puskesmas melur. Dalam profil ini memuat berbagai data tentang kesehatan, yang meliputi data derajat kesehatan, upaya kesehatan dan sumber daya kesehatan. Profil kesehatan juga menyajikan data pendukung lain yang berhubungan dengan kesehatan seperti data kependudukan, data sosial ekonomi, data lingkungan dan data lainnya. Data dianalisis dengan analisis sederhana dan ditampilkan dalam bentuk tabel dan grafik.

Penertiban profil UPTD Puskesmas Melur tahun 2019 ini. Adalah agar diperoleh gambaran keadaan kesehatan di UPTD Puskesmas Melur tahun 2019 dalam bentuk narasi, tabel, dan gambar.

Profil UPTD Puskesmas Melur tahun 2019 diharapkan dapat memberikan data yang akurat, untuk mengambil keputusan berdasarkan fakta. Selain itu profil ini dapat digunakan sebagai penyedia data dan informasi dalam rangka evaluasi perencanaan, pencapaian Program kegiatan di UPTD Puskesmas Melur.

4.2 Luas Wilayah Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi

UPTD Puskesmas Melur merupakan Puskesmas rawat jalan yang masuk dalam wilayah Kecamatan Sukajadi dengan wilayah kerja yang terdiri dari 4 Kelurahan. Luas wilayah kerja Puskesmas Melur adalah 2,7Km². Dengan 75 RT dan 18 RW dengan perincian:



- 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. Kelurahan Harjosari – 15 RT, 4 RW
2. Kelurahan Kedung Sari – 24 RT, 6 RW
3. Kelurahan Sukajadi – 23 RT, 5 RW
4. Kelurahan Pulau Karomah – 13 RT, 3 RW

Batas-batas wilayah kerja UPDT Puskesmas Melur adalah sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Senapelan
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Marpoyan Damai
- c. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Payung Sekaki
- d. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Pekanbaru Kota.

3. Jumlah Penduduk Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi

Jumlah penduduk yang besar bukan hanya merupakan modal tetapi juga merupakan beban di dalam pembangunan, karenanya pembangunan di arahkan kepada peningkatan kualitas sumber daya manusia.

Jumlah penduduk dalam wilayah kerja Puskesmas Melur tahun 2019 berdasarkan data BPS adalah sebanyak 25.201 jiwa dengan rincian:

Tabel 4.1.
Jumlah Penduduk per Kelurahan di Wilayah Kerja Puskesmas Melur Tahun 2019

Kelurahan	Jumlah
Kel. Kedung Sari	7.058 jiwa
Kel. Harjosari	4516 jiwa
Kel. Sukajadi	9.719 jiwa
Kel. Pulau Karomah	3.908 jiwa
Total	25.201 jiwa

Sumber: Profil Puskesmas Melur Tahun 2019

Dari Tabel diatas terlihat jumlah penduduk terbanyak adalah di Kelurahan Sukajadi (9.719 jiwa), paling sedikit di Kelurahan Pulau karomah (3.908 jiwa).



UIN SUSKA RIAU

4.4 Jumlah Kepadatan Penduduk Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi

Kepadatan penduduk di wilayah kerja UPDT Puskesmas Melur tahun 2019 adalah 9.403 orang/km².

1. Sex Ratio

Sex Ratio antara laki-laki dan perempuan, ditemukan perempuan lebih besar dari pada laki-laki yaitu ratio 84,58.

2. Beban Tanggungan

Beban tanggungan yaitu: beban yang ditanggung oleh penghasilan golongan produktif (15-64 tahun) untuk dikeluarkan bagi memenuhi kebutuhan mereka yang tidak produktif (0-14 tahun dan umur diatas 65 tahun). Tinggi rasio beban tanggungan merupakan penghambat ekonomi suatu negara, karena sebagian pendapatan yang diperoleh oleh golongan produktif, terpaksa harus dikeluarkan untuk memenuhi kebutuhan mereka yang tidak produktif. Sehingga apabila penduduk usia tidak produktif semakin besar maka beban tanggungan ekonomi penduduk usia produktif semakin tinggi.

Beban tanggungan di wilayah kerja UPDT Puskesmas Melur Kota Pekanbaru tahun 2019 adalah 36 orang per 100 penduduk.

Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi Pekanbaru memiliki 40 (Empat Puluh) orang pegawai yang diletakkan di berbagai bidang jabatan, 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.



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.

No	Nama	Jabatan
1	drg. Hidayani	Dokter Gigi Madya
2	Teguh Widarto, AMR	Radiografer Pelaksana
3	drg. Misiko Irezkiya	Dokter Gigi Madya
4	HJ. Arwati	Perawat Penyelia
5	Elviera	Perawat Penyelia
6	drg. Laurensy Evionora	Dokter Gigi Muda
7	dr. Yusnaini Datita Sembiring	Dokter Muda
8	Nesmi	AA Penyelia
9	dr. Rosy Eka Putri	Dokter Fungsional
10	Rina Syarif, SKM	Fungsional Umum
11	dr. Sari Indriyani	Dokter Muda
12	dr. Nofriana	Dokter Muda
13	Arpius	Staf
14	Sitta Sihite	Staf
15	Heni Maryati, AMKG	Terapis Gigi dan Mulut
16	Tut Wuriyani, AMK	Perawat Penyelia
17	Rita Novita, Amd.Keb	Bidan
18	Noni Haspriyanti, AMG	Nutrisionist Penyelia
19	Rinawati Ali, SKM	Perawat Mahir
20	Rika Novita, AMK	Perawat Mahir
21	Rini Haryanti, AMK	Perawat Mahir
22	Ermiwati, AMK	Perawat Mahir
23	Erna Herawati, AMAK	Pranata Laboratorium Pelaksana Lanjutan
24	dr. Selvia Gusrina	Dokter Pertama
25	Kartini Sinaga, S.Si	Fisika Medik
26	Putri Handayani, Amd.Keb	Bidan Pelaksana Lanjutan
27	Salsiah AS, AMAF	AA
28	Jasri Haryati, Amd.RM	Perekam Medis Pelaksana Lanjutan
29	Kartika, AMd Keb	Bidan Pelaksana Lanjutan
30	Gilang Putri Astrini, Ams Keb	Bidan Pelaksana Lanjutan
31	Nurliza, Amd. AFM	Asisten Apoteker
32	Ira Satria, AMK	Perawat Mahir
33	Darzalena, A.Md. GZ	Nutrisionist Pelaksana Lanjutan
34	Herawati, A.Md.Keb	Bidan Pelaksanaan
35	Novia Halawati, A.Md.KL	Sanitarian Pelaksana
36	Apriati NST	Analisis Pemula
37	Abdul Razak	Adm
38	Riki Firmansyah	Sopir
39	Haswati	CS
40	Afridoni	Satpam

Sumber: Puskesmas Melur Tahun 2019



4.5 Visi dan Misi UPDT Puskesmas Melur Kota Pekanbaru

a. **Visi**

Menjadi Puskesmas terbaik dengan pelayanan prima di Kota Pekanbaru.

b. **Misi**

Meningkatkan kualitas pelayanan

Meningkatkan kesehatan masyarakat dan lingkungan

Meningkatkan kualitas SDM

c. **Motto**

Bekerja dengan 6 S yaitu:

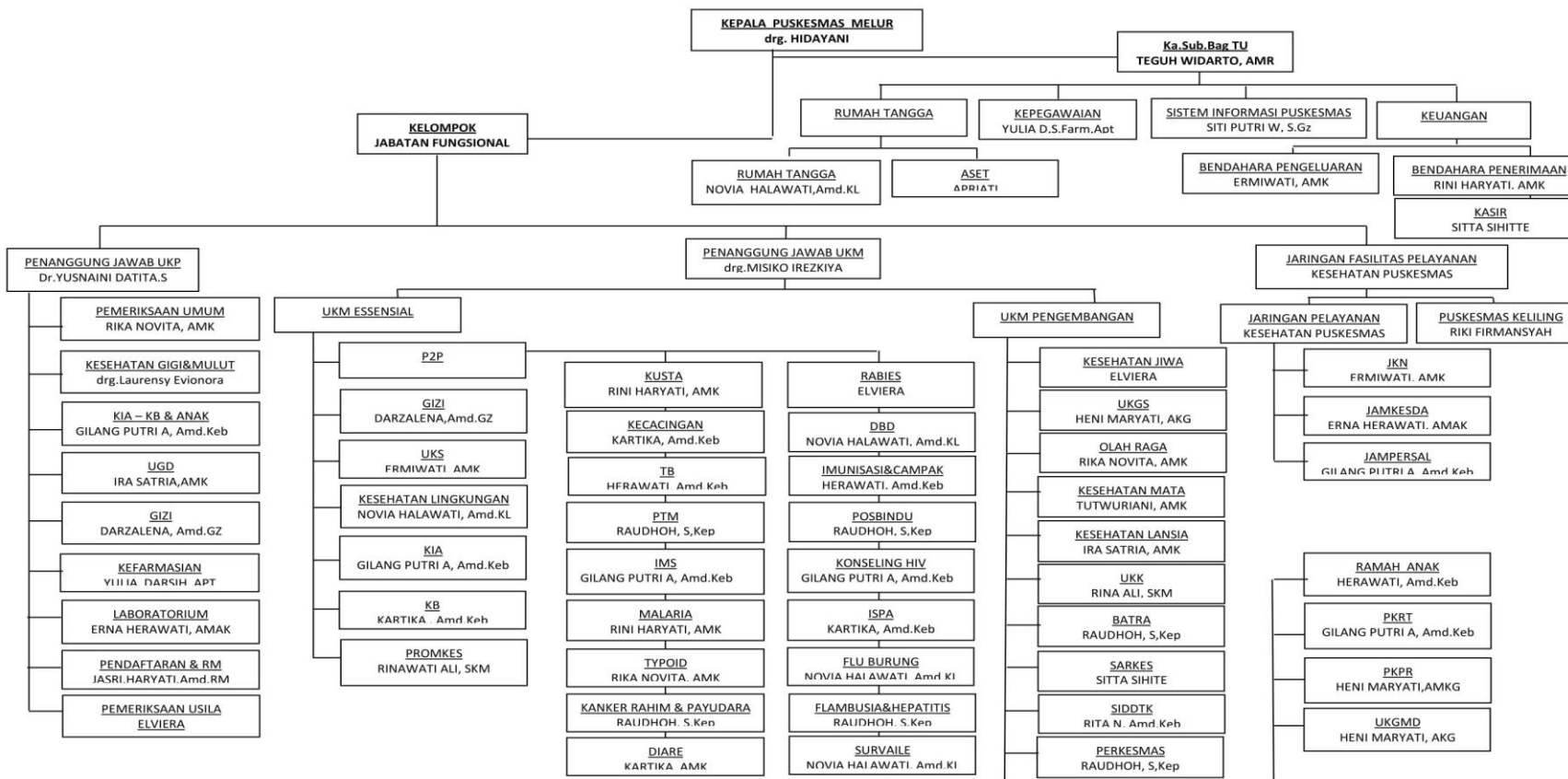
1. Senyum
2. Salam
3. Sapa
4. Sabar
- Syukur
- Senang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

4.6 Struktur Organisasi Puskesmas Melur Kota Pekanbaru

STRUKTUR ORGANISASI PUSKESMAS MELUR TAHUN 2019



BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan analisa data yang dilakukan peneliti mengenai Analisis kualitas pelayanan publik di Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru berdasarkan indikator yang digunakan sebagai berikut:

1. Berdasarkan beberapa uraian bab sebelumnya bahwa Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru dalam analisis kualitas pelayanan publik di Puskesmas Melur sesuai indikator yaitu: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty sudah dikatakan baik. Namun belum semua dari kelima indikator tingkat kualitas pelayanannya baik. Berikut ini akan peneliti uraikan kesimpulan analisis kualitas pelayanan publik di Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru dalam menangani kebutuhan dan keluhan masyarakat.
2. Faktor penghambat yang terdapat dalam Analisis kualitas pelayanan publik di Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru yaitu: faktor kesadaran pegawai Puskesmas tentang pelayanan, faktor kelengkapan sarana dan prasarana, faktor struktur organisasi dan pembagian tugas yang jelas.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, maka kiranya penulis dapat memberikan saran sebagai pertimbangan dan mungkin dapat berguna bagi pihak Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru, 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.

1. Penelitian ini diharapkan kepada Kepala Pegawai Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat (pasien).
2. Penelitian ini diharapkan kepada seluruh Pegawai Puskesmas Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru agar kiranya dapat memberikan pelayanan yang optimal baik itu kepada pasien yang rawat jalan maupun yang rawat inap.
3. Penelitian ini diharapkan kepada pimpinan Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru dapat meningkatkan mutu dan kualitas pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya.
4. Penelitian ini diharapkan kepada pimpinan Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru memperhatikan kinerja pegawai (bawahan) dalam bidang pelayanan dan memperhatikan hambatan atau kendala yang dialami pegawai (bawahan) dalam menjalankan tugasnya, sehingga pegawai memiliki hasil pelayanan yang optimal.
5. Pihak Puskesmas hendaknya memberikan informasi yang jelas tentang segala bentuk pelayanan yang ada di Puskesmas dalam bentuk brosur, papan pengumuman maupun spanduk.
6. Dan untuk menjamin serta mempertahankan kualitas pelayanan Puskesmas hendaknya maupun menjajarkan pelayanannya dengan organisasi swasta yang sangat mengedepankan kepuasan pelanggan, dengan menggunakan motto yaitu: kerja keras, kerja cerdas, dan kerja ikhlas.



DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku:

- Moenir, H.AS. 2016. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, cet.12. Jakarta: Bumi Aksara
- Alhmad, Badu. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Makassar. Andi Offset
- PROF, DR. A.A. Gde Muninjaya. 2011 *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta: EGC, 2011
- Soediono, 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*, Jakarta: Rineka Cipta
- Ratminto dan Atik, 2008, *Manajemen Pelayanan*, Jogjakarta: Universitas Gajah Mada
- Silalahi, Ulber. 2010. *Metode Penelitian Sosial*, Jakarta: Refika Aditama
- Rugiyono, 2009. *Metode penelitian Administrasi*, Bandung. Alfabeta.
- Putopo, dkk. 2003. *Pelayanan Prima*, Jakarta: LAN
- Wasistiono.2003. *Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, pembaharuan. Yogyakarta
- Rugiyono, 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Sutresno, Edi. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Kencana
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta. Gava Media
- Siagian, Sondang P. 2000. *Administrasi Pembangunan, Konsep, Dimensi dan Strateginya*. Jakarta. Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik* . Jakarta. PT Bumi Aksara.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengindahkan sumber.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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.



Peraturan Perundang-undangan

1. UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah
 2. UU No. 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pusat dan Daerah
 - Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 741/MENKES/PER/VII/2008 tentang SPM di Kab/Kota
 - Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 128/MENKES/SLII/2004 tentang Kebijakan Dasar Puskesmas.
 - Keputusan Menteri MENPAN Nomor 81 Tahun 1993 tentang pelayanan umum.
 - Keputusan Menteri MENPAN Nomor 63/Kep/MENPAN/7/2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.
- Referensi**
- Hulfiyah. 2012. *Analisis Pelayanan Publik Pada Puskesmas Rawat di Sidomulyo Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.*
- Zedri. 2011. *Analisis Pelayanan Publik pada Puskesmas Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.*
- Puspita Pohan. 2013. *Pelayanan Publik pada Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Marpoyan Damai Pekanbaru. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.*
- Mujaddid Khoirunnas, Endang Larasti S, Hardi Warsono. 2015. *Analisis Kualitas Pelayanan di Puskesmas Batang I Kabupaten Batang. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.*

KUESIONER PENELITIAN

Item pertanyaan	Jawaban			
	SS	S	TS	STS
Pasien				
1. Apakah penampilan pegawai di Puskesmas Melur sudah baik dalam melaksanakan pelayanan kepada pasien				
2. Apakah ruang tunggu di Puskesmas Melur sudah nyaman untuk pasien yang sedang berobat				
3. Apakah pegawai di Puskesmas Melur dalam pelayanan sudah menggunakan komputer				
4. Apakah ruang tunggu di Puskesmas Melur sudah menggunakan fasilitas yang lengkap seperti AC, kursi yang mencukupi				
Pasien				
1. Apakah pegawai di Puskesmas Melur cepat tanggap dalam penerimaan dokumen seperti persyaratan pendaftaran terhadap pasien yang baru mendaftar				
2. Bagaimana pegawai dalam menangani pelayanan terhadap pasien saat berobat di Puskesmas Melur				
3. Apakah pegawai melakukan pelayanan sudah sesuai dengan prosedur di Puskesmas Melur				
4. Bagaimana keahlian pegawai di Puskesmas Melur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan terhadap pasien yang berobat di Puskesmas Melur				
Pasien				
1. Bagaimana pegawai di Puskesmas Melur cepat tanggap dalam merespon keluhan pelayanan yang dialami oleh pasien				
2. Apakah selama berobat di Puskesmas Melur pegawai cepat tanggap dalam memenuhi keinginan terhadap pasien				
3. Bagaimana respon pegawai di Puskesmas Melur saat pasien membutuhkan pertolongan pelayanan				
4. Apakah pegawai di Puskesmas Melur sudah baik dalam menyampaikan informasi kepada pasien				
Pasien				

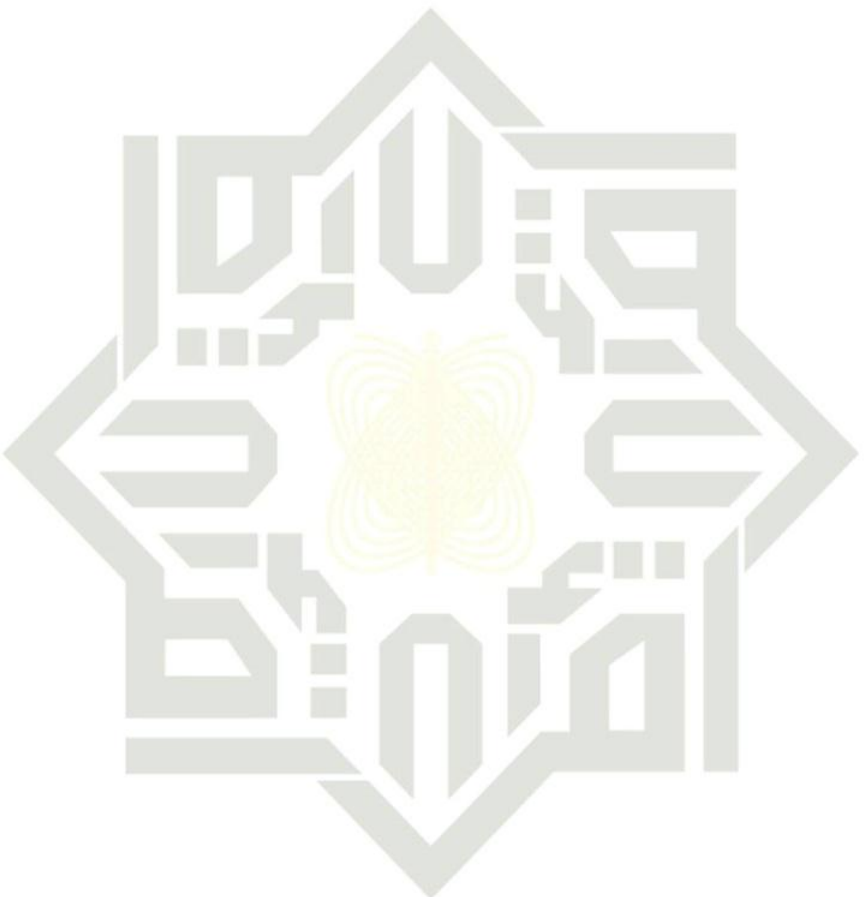
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- Dilarang menyalin, menjiplak, atau menyalin sebagian atau seluruhnya tanpa izin dari penulis.
 - Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tanpa izin dari penulis.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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.	Apakah pegawai di Puskesmas Melur dalam melakukan tarif pemeriksaan pendukung sesuai dengan perda				
2.	Apakah sudah bagus pelayanan di Puskesmas Melur dalam menggunakan jaminan seperti bpjs, kis dan jamkesda				
3.	Selama bapak/ibu berobat di Puskesmas Melur apakah pegawai selalu ramah dan sopan santun dalam memberikan pelayanan				
Pasien					
1.	Bagaimanakah ketegasan pegawai di Puskesmas Melur dalam memberikan pelayanan kepada pasien				
2.	Apakah setiap pasien diberi perhatian dalam berobat atau konsultasi				
3.	Apakah pegawai sudah memberikan waktu konsultasi disaat pasien tidak paham saat menerima pelayanan yang diberikan pegawai				

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

Item Pertanyaan	Jawaban			
	SS	S	TS	STS
Pegawai				
Dalam melakukan pekerjaan pegawai diharuskan memakai seragam				
Apakah bapak/ibu menggunakan fasilitas komputer dalam memberikan pelayanan				
Fasilitas sarana dan prasarana di Puskesmas Melur apakah sudah sesuai				
Pegawai				
1. Setiap pegawai apakah dapat menyelesaikan dokumen pencatatan dan dokumen pelaporan dengan cepat				
2. Apakah prosedur pelayanan sesuai dengan SOP pelayanan di Puskesmas Melur				
3. Apakah jadwal berobat untuk pasien sudah sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan				
Pegawai				
1. Apakah pegawai Puskesmas Melur dalam menangani keluhan pasien dilakukan segera mungkin				
2. Apakah Bapak/ibu menangani semua keinginan pasien yang berobat di Puskesmas Melur				
3. Apakah Bapak/ibu merespon setiap keinginan pasien yang berobat di Puskesmas Melur				
4. Apakah petugas Puskesmas telah memberikan penjelasan kepada pasien				
Pegawai				
1. Apakah pegawai di Puskesmas Melur dalam melakukan tarif pemeriksaan pendukung sesuai dengan perda				
2. Apakah bapak/ibu di Puskesmas Melur selalu ramah dan sopan santun dalam melakukan pelayanan terhadap pasien				
3. Bagaimana bapak/ibu di Puskesmas Melur dalam menanggapi pasien yang menggunakan jaminan seperti bpjs, kis dan jamkesda				
Pegawai				
1. Bagaimana ketegasan bapak/ibu di Puskesmas Melur dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang sedang berobat				



UIN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2.	Apakah pegawai di Puskesmas Melur memberikan perhatian terhadap pasien yang sedang kesusahan dalam berobat di Puskesmas Melur				
	Bagaimana bapak/ibu memberikan penyediaan waktu konsultasi kepada pasien				

2. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



UIN SUSKA RIAU

1. Dokumentasi Wawancara

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.



Keterangan: Foto bersama Narasumber Ibu Keke yang sedang berobat di Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru.



Keterangan: Foto bersama narasumber Ibu Yunida yang sedang berobat di Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru.

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.



Keterangan: Foto bersama narasumber Bapak Asayuti yang sedang berobat di Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru.



Keterangan: Foto bersama narasumber Ibu Yuni yang sedang berobat di Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru.

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.



Keterangan: Foto bersama narasumber Kak Resti yang sedang berobat di Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru.



Keterangan: Foto bersama Ibu Jasri sebagai perekam Medis Pelaksana Lanjutan di Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru.

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.



Keterangan: Foto bersama Bapak Abdul Razak sebagai Adm di Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru.



Keterangan: Foto bersama narasumber Ibu Apriati NST sebagai analisis pemula yang ada di Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru.



Keterangan: Foto bersama Ibu Rina Syarif SKM sebagai fungsional umum yang ada di Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru.

2. Dokumentasi Lokasi Penelitian



- 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.



Keterangan: Foto depan Puskesmas Melur



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.



Keterangan: Foto samping atau tempat parkir di Puskesmas Melur



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.



Keterangan: Foto ruang tunggu berobat & pengambilan obat.



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

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

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/3806/2018 Pekanbaru, 23 Mei 2018 M
Sifat : Biasa 8 Ramadhan 1439 H
Lampiran : -
Perihal : **Bimbingan Skripsi**

Kepada
Yth. **Dr. Kamaruddin, 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 :

N a m a : Yori Febrila
NIM : 11475202120
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 Publik di Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi**". Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

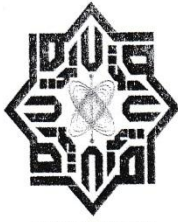
Demikian disampaikan. atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan



Dr. Mahendra Romus, SP, M. Ec
NIP. 19711119 200501 1 004

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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
 FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
 كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
 FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
 Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box 1004 Telp. 0761-562051
 Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: fekonosos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/3807/2018
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Hal : **Izin Riset**

Pekanbaru, 23 Mei 2018 M
 8 Ramadhan 1439 H

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

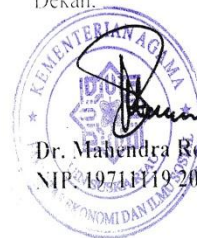
Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas
 Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Yori Febrila
 NIM. : 11475202120
 Jurusan : Administrasi Negara
 Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan **Riset** dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:
"Analisis Pelayanan Publik di Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi" Untuk
 itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan
 kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,



Dr. Mahendra Romus, SP, M. Ec
 NIP. 19711119-200501 1 004

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS KESEHATAN
 Jalan Melur No. 103 Phone 23213
 PEKANBARU

Nomor : 071/Diskes-Umum/061
 Sifat : Penting
 Perihal : Pra Riset/Riset

Pekanbaru, 23 Juli 2018
 Yth. Kepala
 di
 Pekanbaru

Dengan hormat,

Menindak lanjuti Surat Kepala Badan Kesatuan Bangsa Kota Pekanbaru Nomor: 071/BKBP-REKOM/2018/2591 Tanggal 19 Juli 2018. Perihal Izin Pra Riset / Riset, bersama ini dimohonkan kepada Saudara untuk membantu kelancaran pengumpulan data di maksud kepada:

No	Nama / NIM	Judul Penelitian / Jenis Data	Instansi / Lembaga
1.	Yori Febrila Nim:11475202120	Analisis pelayanan publik di Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru	Uin Suska

Atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

a.n.KEPALA DINAS KESEHATAN
 KOTA PEKANBARU
 SEKRETARIS
 u.b

KEPALA SUB BAGIAN UMUM



RASYIDAH, SE

NIP. 196404171994022001

Tembusan :

- 1 Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA Riau di Pekanbaru
2. Yang Bersangkutan

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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 KOTA PEKANBARU
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS MELUR
Jalan Melur No.103 Pekanbaru 28122
Telp.(0761) 22508 Faks (0761) 22508
[e-mail : pkmmelur103@gmail.com](mailto:pkmmelur103@gmail.com)



Pekanbaru, 08 Juli 2019

Nomor : 870 / PKM-MLR / 229
Lampiran : -
Perihal : Selesai Melaksanakan Penelitian
YORI FEBRILIA

Kepada YTH :
PRODI S.1 ADMINISTRASI NEGARA
UIN SUSKA RIAU
Di -
Pekanbaru

Dengan Hormat,

Bersama ini kami beritahukan bahwa

Nama : **YORI FEBRILIA**
N I M : 11475202120

Judul Penelitian : Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Melur Kecamatan
Sukajadi Kota Pekanbaru Tahun 2019

Telah selesai melaksanakan penelitian , di Puskesmas Melur Kota Pekanbaru dari tanggal
23-08 Juli 2019.

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Ptt. Kepala Puskesmas Melur


drg. Hidayani
NIP 19700816 200212 2 002

Tembusan :

1. Prodi S1 Administrasi Negara
2. Yang bersangkutan
3. Arsip

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



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

JL. ARIFIN AHMAD NO. 39 TELP. / FAX. (0761) 39399 PEKANBARU



232018

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 071/BKBP-REKOM/2018/2591

- a. Dasar : Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
- b. Menimbang : Rekomendasi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, nomor 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/12120 tanggal 19 Juli 2018, perihal pelaksanaan kegiatan Riset/Pra Riset/Penelitian dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi.

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru memberikan Rekomendasi kepada :

1. Nama : **YORI FEBRILA**
 2. NIM : 11475202120
 3. Fakultas : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UIN SUSKA RIAU
 4. Jurusan : ADMINISTRASI NEGARA
 5. Jenjang : S1
 6. Judul Penelitian : **ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS MELUR KECAMATAN SUKAJADI KOTA PEKANBARU**
 7. Lokasi Penelitian : DINAS KESEHATAN KOTA PEKANBARU

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan Riset/Pra Riset/Penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan Riset ini berlangsung selama 2 (dua) bulan terhitung mulai tanggal Rekomendasi ini dibuat.
3. Berpakaian sopan, mematuhi etika kantor/lokasi penelitian, bersedia meninggalkan photo copy Kartu Tanda Pengenal.
4. Menyampaikan hasil Riset 1 (satu) rangkap kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru sesuai pasal 23 PERMENDAGRI No. 64 Tahun 2011.

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 19 Juli 2018

a.n. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA
DAN POLITIK KOTA PEKANBARU
SEKRETARIS

H. MAISISCO, S.Sos, M.Si
NIP. 19710514 199403 1 007

Tembusan

Di Sampaikan Kepada Yth :

1. Dekan Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru.
2. Yang Bersangkutan.

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



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

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

Kode Pos : 28126

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISSET/12120
 TENTANG



182010

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

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/3807/2018 Tanggal 23 Mei 2018**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

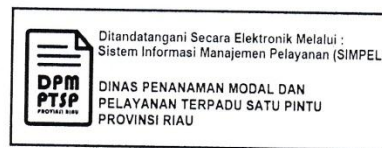
- 1. Nama : **YORI FEBRILA**
- 2. NIM / KTP : 11475202120
- 3. Program Studi : ADMINISTRASI NEGARA
- 4. Jenjang : S1
- 5. Alamat : PEKANBARU
- 6. Judul Penelitian : **ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS MELUR KECAMATAN SUKAJADI KOTA PEKANBARU**
- 7. Lokasi Penelitian : PUSKESMAS MELUR KECAMATAN SUKAJADI KOTA PEKANBARU

Dengan Ketentuan sebagai berikut:

- 1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan ini.
- 2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.

Demikian Rekomendasi ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini dan terima kasih.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 19 Juli 2018



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

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

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



BIOGRAFI PENULIS

Yori Febrila, lahir di Pekanbaru pada tanggal 02 Februari 1996, Anak dari pasangan Ayahanda Syafril dan Ibunda Elly. Penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara Penulis mengawali pendidikan Sekolah Dasar Negeri 006 Sukajadi, Pekanbaru dan lulus pada tahun 2008.

Kemudian melanjutkan Pendidikan ke MTS Al-huda, Pekanbaru dan lulus pada tahun 2011. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke SMK Muhammadiyah 2 Pekanbaru dan kemudian lulus ujian pada tahun 2014.

Pada tahun 2014 melalui jalur SNMPTN diterima menjadi mahasiswa pada Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Akhirnya tepat pada hari Rabu tanggal 22 Desember 2021 di Munaqasahkan dalam sidang Panitia Ujian Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan dinyatakan LULUS Dengan Judul Skripsi “**Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru**” Dengan Menyandang Gelar Sarjana Ekonomi (S.Sos) Dengan Predikat Memuaskan.