



UIN SUSKA RIAU

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
PADA PUSKESMAS MEDANG KAMPAI
DI KOTA DUMAI**

SKRIPSI



UIN SUSKA RIAU

Oleh :

MUZAHIR ARFAN
NIM. 11770513276

PROGRAM S1

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2022**

© Hak cipta milik UIN Sus

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Sharif Kasim Riau

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS MEDANG KAMPAI DI KOTA DUMAI

SKRIPSI

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



UIN SUSKA RIAU

Oleh :

MUZAHIR ARFAN
NIM. 11770513276

PROGRAM S1

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2022**

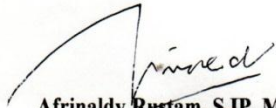


2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : MUZAHIR ARFAN
 NIM : 11770513276
 PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 JUDUL : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS MEDANG KAMPAI DI KOTA DUMAI

Disetujui Oleh :
PEMBIMBING


Afrinaldy Rustam, S.IP, M.Si
 NIP. 19740420 201411 1 001

MENGETAHUI

DEKAN
 Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial



Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM
 NIP. 19700826 199903 2 001

KETUA PROGRAM STUDI
 Program Studi Administrasi Negara


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

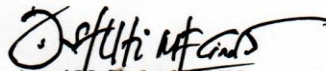


- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

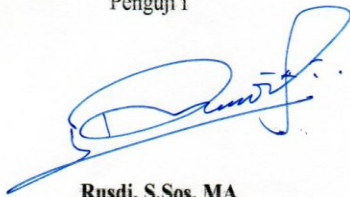
NAMA : MUZAHIR ARFAN
 NIM : 11770513276
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA
 PUSKESMAS MEDANG KAMPAI DI KOTA DUMAI
 TANGGAL UJIAN : RABU 27 APRIL 2022

Disetujui Oleh :
 KETUA PENGUJI


Astuti Meffinda, SE, MM
 NIP. 19720513 200701 2 018

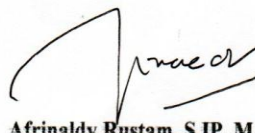
Mengetahui

Penguji I



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

Penguji II



Afrinaldy Rustam, S.IP, M.Si
 NIP. 19740420 201411 1 001



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 : MUZAHIR ARFAN
 NIM : 11770513276
 Tempat/Tgl. Lahir : DUMAI / 21 APRIL 1999
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Prodi : SI Administrasi Negara
 Judul ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*~~:
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS MEDANG
CAMPAL DI KOTA DUMAI

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,
 Yang membuat pernyataan


 NIM : 11770513276

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip 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.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS MEDANG KAMPAI DI KOTA DUMAI

Oleh :

MUZAHIR ARFAN
NIM. 11770513276

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Medang Kampai Kota Dumai. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Medang Kampai di Kota Dumai dan faktor penghambat dalam memberikan kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Medang Kampai di Kota Dumai. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh dan sebagai salah satu pertimbangan dan masukan bagi instansi terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan serta sebagai bahan referensi bagi peneliti-peneliti berikutnya, populasi dalam penelitian ini adalah petugas dan masyarakat Puskesmas Medang Kampai Kota Dumai. Teknik purposive sampling. Teknik penarikan sampel yang digunakan dengan cara sengaja menunjuk langsung kepada orang yang dianggap dapat mewakili key informan, sehingga peneliti menetapkan sampel sebanyak 9 orang responden. Teknik dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik deskriptif kualitatif, yaitu di mulai dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Medang Kampai Kota Dumai dikatakan sudah baik kualitas pelayanan dilihat dari beberapa temuan di lokasi penelitian, namun belum semua dari kelima indikator tingkat kualitas pelayanannya baik.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas



UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengacukan sumbernya.
 2. Dilarang mengutip 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

ABSTRACT

ANALYSIS OF HEALTH SERVICE QUALITY AT MEDANG KAMPAI PUSKESMAS IN DUMAI CITY

By :

MUZHAR ARFAN

11770513276

This research was conducted at the Medang Kampai Public Health Center, Dumai City. The purpose of this study was to analyze the quality of health services at the Medang Kampai Public Health Center in Dumai City and the inhibiting factors in providing quality health services at the Medang Kampai Public Health Center in Dumai City. This research is expected to be useful for researchers to develop the knowledge gained and as a consideration and input for relevant agencies in improving the quality of health services and as reference material for future researchers. Dumai. Purposive sampling technique. The sampling technique used is by deliberately pointing directly to people who are considered to be able to represent key informants, so the researchers set a sample of 9 respondents. Techniques in data collection, researchers used the method of observation, interviews and documentation. Data analysis was carried out using qualitative descriptive techniques, starting from data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results showed that in general the quality of health services at the Medang Kampai Public Health Center, Dumai City, was said to have good service quality seen from several findings at the research location, but not all of the five service quality level indicators were good. presentation of data and drawing conclusions. The results showed that in general the quality of health services at the Medang Kampai Public Health Center, Dumai City, was said to have good service quality seen from several findings at the research location, but not all of the five service quality level indicators were good. presentation of data and drawing conclusions. The results showed that in general the quality of health services at the Medang Kampai Public Health Center, Dumai City, was said to have good service quality seen from several findings at the research location, but not all of the five service quality level indicators were good.

Keywords: Public Service, Quality of Service, Health Services, Puskesmas

KATA PENGANTAR



salamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang mana berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik, sholawat serta salam tidak lupa pula peneliti ucapkan kepada aginda Nabi Muhammad SAW, yang menjadi suri tauladan bagi seluruh umat Islam. Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini tidak terlepas dari kesalahan dan keraguan serta kekhilafan. Untuk itu kepada Allah SWT peneliti meminta ampun dan kepada pembaca peneliti meminta maaf. Selanjutnya atas simbingan dan bantuan serta do'a yang diberikan mengucapkan terima kasih kepada :

1. Teristimewa untuk kedua Orang tua tercinta, Ayahanda Rustam Effendi dan Ibunda Yulinar, yang senantiasa tulus memberikan motivasi, do'a, kasih sayang, keiklasan dan kesabaran serta pengorbanan dan perhatian yang tak henti-hentinya mengalir untuk peneliti juga memberikan dukungannya baik materil dan moral dalam memfasilitasi segala kebutuhan perkuliahan sehingga peneliti termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
2. Saudari tersayang Kakak Ranti Yuasmi, Mira Yuastrida, Ririn Efrida memberikan semangat dan do'anya kepada peneliti sehingga dapat melaksanakan dan menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan lancar.



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

3. Bapak Prof. Dr. H. Hairunnas, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 4. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 5. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si selaku ketua Jurusan Administrasi Negara
 6. Bapak Mashuri S.Ag, M.A selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara.
 7. Ibu Dra. Hj. Sitti Rahmah M.Si selaku penasehat Akademik yang telah memberikan motivasi kepada peneliti.
 8. Bapak Afrinaldy Rustam, S.IP, M.Si selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan masukan dan arahan kepada peneliti.
 9. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu selama proses perkuliahan.
 10. Seluruh Pegawai Puskesmas Medang Kampai Kec Medang Kampai yang telah memberikan data-data dan informasi yang berkaitan dengan skripsi ini.
 11. Rekan-rekan seperjuangan peneliti lokal B Administrasi Negara yang saling mensupport satu sama lain sehingga tugas ini berjalan dengan lancar.
- Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, sebab dalam kajian ilmiah ini terdapat kelemahan dan kekurangan baik dari segi tulisan maupun referensi yang diperlukan serta analisis dan interpretasi yang diberikan,



UIN SUSKA RIAU

untuk itu peneliti mengharapkan kritikan dan saran dalam rangka penyempurnaan penelitian lainnya.semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pekanbaru, Februari 2022
Peneliti,

MUZAHIR ARFAN
NIM. 11770513276



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Sistematika Penelitian	12
BAB II LANDASAN TEORI	14
2.1 Pengertian Pelayanan Publik	14
2.2 Pengertian Kualitas pelayanan	17
2.3 Pengertian Pelayanan Kesehatan	21
2.4 Pengertian Puskesmas	27
2.5 Pandangan Islam Tentang Pelayanan	31
2.6 Defenisi Konsep	34
2.7 Penelitian Terdahulu	35
2.8 Konsep Operasional	38
2.9 Kerangka Pemikiran	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	41
3.2 Jenis dan Sumber Data	41
3.3 Teknik Pengumpulan Data	42
3.4 Informan penelitian	43
3.5 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.

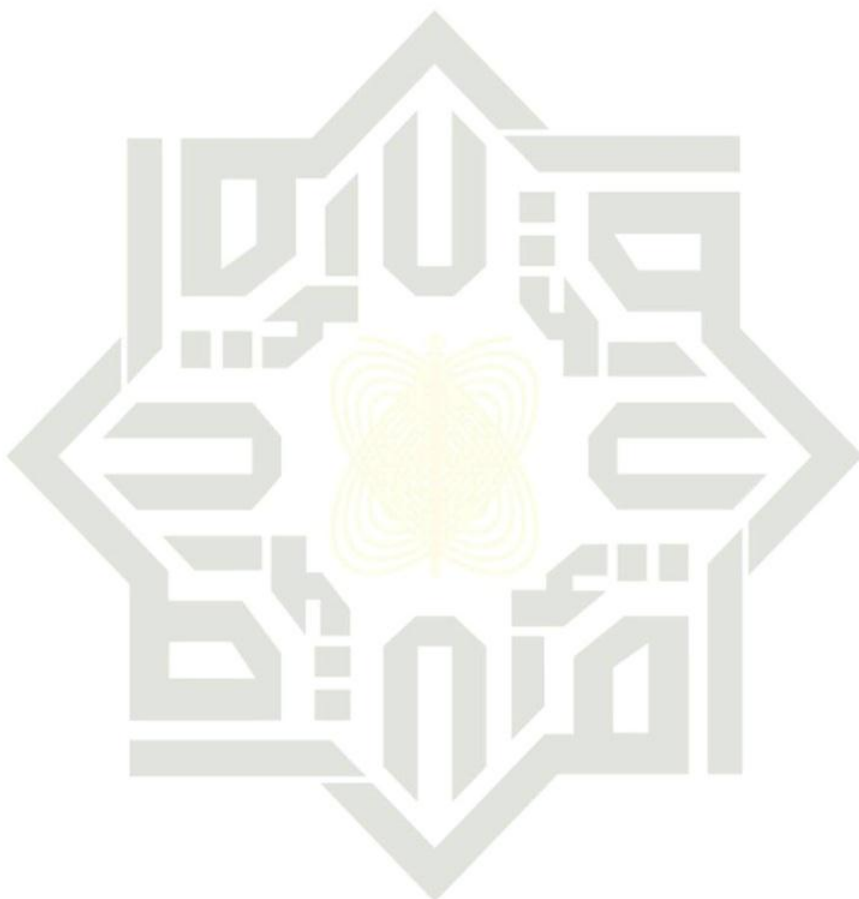
BAB IV GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....	46
4.1 Sejarah Kota Dumai	46
4.2 Sejarah Singkat Puskesmas Medang Kampai	48
4.3 Visi dan Misi Puskesmas Medang Kampai Kota Dumai	49
4.4 Jenis dan Jadwal Pelayanan Puskesmas Medang Kampai	50
4.5 Keadaan Pegawai Puskesmas Medang Kampai	50
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
5.1 Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Medang Kampai di Kota Dumai	54
1. Tangible	55
2. Reliability	59
3. Responsiviness	62
4. Assurance	64
5. Empathy	66
5.2 Faktor Penghambat Dalam Memberikan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Medang Kampai di Kota Dumai .	67
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	70
6.1 Kesimpulan	70
6.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

1.1	Jumlah Kunjungan pasien Puskesmas Medang Kampai Tahun 2021.....	6
1.2	Persyaratan Administrasi Kesehatan Puskesmas Medang Kampai	7
1.3	Jumlah Tenaga Kesehatan dan Non Kesehatan Pada Puskesmas Medang Kampai Tahun 2020-2021	10
2	Ringkasan Peneliti Terdahulu	35
2.1	Konsep Operasional	39
3	Data Informan Penelitian	44
4.1	Jenis dan Jadwal Pelayanan Puskesmas Medang Kampai	50
4.2	Jumlah Pegawai Puskesmas Medang Kampai di Kota Dumai	51
4.3	Jumlah Tenaga Kesehatan Puskesmas Medang Kampai	51
4.4	Jumlah Putugas Puskesmas Medang Kampai Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	52
5.1	Jumlah Petugas Berdasarkan Tingkat Pendidikan	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	40
Gambar 4.1 Struktut Organisasi Puskesmas Medang Kampar	53
Gambar 5.1 Ruang Tunggu Pelayanan	56
Gambar 5.2 Ruang Tunggu Pendaftaran.....	56



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

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Rendahnya kualitas pelayanan publik baik itu pelayanan barang, jasa dan administrasi merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perbaikan pelayanan publik di era reformasi ternyata tidak mengalami perubahan yang signifikan. Berbagai tanggapan masyarakat justru cenderung menunjukkan bahwa berbagai jenis pelayanan publik mengalami kemunduran yang utamanya ditandai dengan banyaknya penyimpangan dalam pelayanan publik tersebut. Sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, sumber daya manusia yang lambat dalam memberikan pelayanan. Rendahnya kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh sebagai aparatur pemerintah atau administrasi negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Pelayanan pada umumnya diberikan melalui beberapa organisasi birokrasi pemerintah. Organisasi-Organisasi tersebut juga bertanggung jawab dalam pelaksanaan kebijakan-kebijakan publik yang dirancang untuk



- © Hak Cipta dan Merek 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.

menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik merupakan suatu tugas dan fungsi yang dilaksanakan oleh pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah yang memiliki kewenangan serta pembagian tugas yang sesuai dan telah ditentukan oleh perundang-undangan. Adanya fungsi pelayanan yang dilakukan di daerah merupakan pelimpahan kewenangan tersendiri yang dimiliki pemerintah itu sendiri dalam hal ini diatur dalam undang-undang Nomor 23 Tahun 2014.

Kesehatan sangat penting bagi kelangsungan hidup manusia karena apabila kesehatannya mengalami masalah maka akan menghambat aktivitasnya sehari-hari. Begitu pula dengan manusia yang terlahir di dunia berhak atas kelangsungan hidup, tumbuh dan berkembang, serta mempertahankan hidup dan kehidupannya.

Undang-Undang No 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan dijelaskan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Dan bahwa setiap hal yang menyebabkan terjadinya gangguan kesehatan pada masyarakat Indonesia akan menimbulkan kerugian ekonomi yang besar bagi negara, dan setiap upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat juga berarti investasi bagi pembangunan negara.

Peraturan Walikota Dumai nomor 3 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal yaitu Tarif pelayanan kesehatan pada Badan layanan umum daerah Pusat Kesehatan Masyarakat sebagian atau seluruh biaya



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

penyelenggaraan kegiatan pelayanan medik dan non medik yang diberikan kepada masyarakat sebagai imbalan atas jasa pelayanan yang di terimanya.

Salah satu fasilitas kesehatan yang banyak dimanfaatkan masyarakat adalah Puskesmas. Sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan di Indonesia maka Puskesmas perlu mendapatkan perhatian terutama berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan Puskesmas.

Salah satu upaya pemerintah untuk membantu kelangsungan hidup masyarakat yang berkaitan dengan kesehatan yang menjunjung tinggi hak asasi manusia khususnya hak untuk hidup maka pemerintah membuat Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang disingkat (Puskesmas). Ini bertujuan untuk membantu masyarakat dalam bidang kesehatan dan dengan adanya Puskesmas ini masyarakat akan lebih mudah mendapatkan pelayanan kesehatan yang diberikan melalui program yang dibuat oleh pemerintah.

Puskesmas sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan merupakan penanggungjawab penyelenggara upaya kesehatan untuk jenjang pertama di wilayah kerjanya masing-masing dalam memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh, berjenjang dan terpadu. Sesuai dengan fungsinya, Puskesmas dapat memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat mencapai tujuan pembangunan kesehatan nasional yaitu terwujudnya derajat kesehatan setinggi-tingginya bagi setiap orang. Dengan begitu dibentuknya Puskesmas ini sangat membantu kelangsungan hidup masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang tidak hanya dikalangan wilayah terjangkau tetapi begitu pula dengan masyarakat di wilayah terkecil. Karena pada dasarnya setiap individu berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang memadai.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- © Hak Cipta Milik UIN Suska Riau
- Staf Islamiyah Universitas Sultan Syarif Kaim 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.

Peraturan Menteri Kesehatan no 75 tahun 2014 pasal 3 yaitu Puskesmas menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang dapat diakses dan terjangkau oleh seluruh masyarakat di wilayah kerjanya secara adil tanpa membedakan status sosial, ekonomi, agama, budaya dan kepercayaan.

Puskesmas merupakan tempat atau sarana pengobatan masyarakat dalam memberikan pertolongan pertama, pelayanan kesehatan yang dikenal murah seharusnya menjadikan Puskesmas sebagai tempat pelayanan kesehatan utama bagi masyarakat. Namun, pada kenyataannya banyak masyarakat yang lebih memilih pelayanan kesehatan pada dokter swasta atau petugas kesehatan praktek. Kondisi ini didasari oleh persepsi awal yang negatif dari masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas, misalnya anggapan bahwa mutu pelayanan yang terkesan seadanya. .

Adanya keluhan dari masyarakat tersebut karena mungkin kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas. Pelayanan tersebut bisa dari sarana prasarana tempat, fasilitas dan peralatan medis, juga dari pelayanan petugas Puskesmas itu sendiri mulai dari kecepatan pelayanan dan waktu pelayanan yang minim, kurangnya kebutuhan jumlah obat-obatan yang kurang lengkap, Serta kurangnya jumlah petugas untuk memberikan pelayanan. Bentuk keluhan berasal dari kurangnya dokter pemeriksa. Karena hal tersebut pasien mengeluh karena harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan giliran pemeriksaan.

Selain itu juga sering terjadi tindakan pelayanan yang diskriminatif dari pihak petugas puskesmas. Diskriminasi adalah pembatasan, pelecehan atau pengucilan baik langsung maupun tidak langsung didasarkan pada perbedaan manusia atas dasar agama, suku, ras, golongan, jenis kelamin,



- 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.

bahasa, keyakinan politik yang berakibat pengagguran atau penyimpangan. contohnya diskriminasi ras yang beranggapan bahwa rasnya paling unggul dibandingkan dengan ras lain atau biasa rasisme. untuk di pelayanan kesehatan contoh diskriminasi dimana petugas lebih mendahulukan kepentingan kenalannya dibandingkan mereka yang sudah lebih dulu menganti padahal keduanya sama-sama bertujuan untuk berobat.

Oleh karena itu, banyak masyarakat yang merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan Puskesmas. Ketidakpuasan masyarakat pada Puskesmas tersebut bisa menjadi pandangan negatif pada Puskesmas sehingga masyarakat pun enggan berobat ke Puskesmas.

Agar fungsi Puskesmas sebagai tempat pelayanan kesehatan masyarakat terus berkembang dan meningkat maka kualitas pelayanan di Puskesmas diharapkan terus meningkatkan pelayanan dan menyediakan berbagai macam sarana prasarana dan fasilitas agar pasien tidak berkurang dan tetap percaya untuk selalu menggunakan jasa pengobatan di Puskesmas.

Menurut Yanuaris Jehaut Pelayanan yang baik di Puskesmas yaitu dari Tindakan, Perhatian dan Sikap: Pertama Tindakan adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pasien. Tindakan yang dilaksanakan oleh petugas puskesmas dapat melalui kegiatan sosialisasi dan pelayanan yang diberikan oleh petugas puskesmas. Kedua Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap masyarakat atau pasien, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan masyarakat atau pasien maupun pemahaman atas saran dan kritiknya. bentuk kepedulian yang dapat diberikan oleh petugas puskesmas dengan menyediakan: Sarana dan prasarana, Modal dan Sumber Daya



Manusia. terakhir Sikap adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi masyarakat atau pasien. Sikap dan perilaku yang diharapkan dalam pelayanan yang baik adalah sikap yang baik dan simpatik sehingga proses pelayanan dapat berlangsung dengan baik.

Puskesmas Medang Kampai merupakan sebuah lembaga kesehatan yang membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan kesehatan yang ada di Kecamatan Medang Kampai di Kota Dumai dapat menjadi tumpuan masyarakat untuk berobat di Puskesmas baik melalui rawat jalan maupun rawat inap. sebagian besar masyarakat Kecamatan Medang Kampai bergantung kepada Puskesmas Medang Kampai dalam mendapatkan pelayanan dibidang kesehatan.

Untuk mengetahui jumlah kunjungan Pasien yang berobat di Puskesmas Medang Kampai di Kota Dumai.

Tabel 1.1
Jumlah Kunjungan Pasien yang berobat
di Puskesmas Medang Kampai Tahun 2021

No	Bulan	Jenis Kelamin		Total
		Laki-Laki	Perempuan	
1	Januari	249	268	517
2	Februari	469	321	790
3	Maret	443	374	817
4	April	426	397	823
5	Mei	377	242	619
6	Juni	504	463	967
7	Juli	372	355	727
8	Agustus	378	302	680
9	September	397	299	696
10	Oktober	329	284	613
11	November	441	481	922
12	Desember	541	536	1077
Jumlah Total		4926	4322	9248

Sumber: Puskesmas Medang Kampai 2021

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



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

Dari tabel 1.1 dapat dilihat jumlah kunjungan pasien yang berobat pada tahun 2021 untuk Laki-Laki sebanyak 4926 dan Perempuan sebanyak 4322. Jumlah Total Kunjungan Masyarakat sebanyak 9248 orang.. Berdasarkan uraian tersebut Puskesmas Medang Kampai dapat dikategorikan sebagai sebuah lembaga kesehatan yang keberadaannya yang sangat dibutuhkan masyarakat di lingkungan Kecamatan Medang Kampai di Kota Dumai.

Tabel 1.2
Persyaratan Administrasi Kesehatan
Puskesmas Medang Kampai

Persyaratan Puskesmas	Persyaratan Pasien Untuk Berobat
Surat Keterangan Sehat	1. Kartu BPJS 2. KTP

Sumber : Puskesmas Medang Kampai 2021

Tabel 1.2 diatas menjelaskan bahwa persyaratan untuk berobat di Puskesmas Medang Kampai bisa menggunakan kartu BPJS, Jika tidak mempunyai kartu BPJS bisa dengan menggunakan KTP. Kartu BPJS dan KTP sebagai persyaratan untuk mempermudah masyarakat yang berobat di Puskesmas Medang Kampai dengan tidak perlu membayar biaya pengobatan.

Untuk melaksanakan pelayanan terhadap pasien Rawat Jalan, Gawat darurat dan Rawat Inap, Puskesmas Medang Kampai memiliki Standar Operasional Prosedur sebagai berikut :

- a. Standar Operasional prosedur (SOP) dalam pelayanan Rawat Jalan

Pasien harus mendaftarkan diri di loket Pendaftaran dengan menunjukkan kartu identitas KTP/ Kartu BPJS.

Menunggu di ruang tunggu Pendaftaran, sambil menunggu panggilan petugas pelayanan.



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

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

3. Setelah dipanggil oleh petugas pelayanan dan Mendapat Nomor antrian dari petugas, pasien diarahkan menuju Ruang pemeriksaan yang dituju.

Selesai diperiksa dan jika mendapatkan resep obat, resep obat bisa ditebus langsung di apotek puskesmas.

Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan pasien darurat dan Gawat Darurat :

Pasien dijemput dari teras depan Unit Gawat Darurat (UGD) oleh petugas/perawat dan ditempatkan diruang pelayanan sesuai dengan kasus penyakit dan tingkat kegawatan.

2. Bila ada keluarga pasien, maka keluarga pasien dianjurkan mendaftar di loket pendaftaran.
3. Dokter dan perawat melakukan pemeriksaan, penanganan dan tindakan medis kepada pasien.

Perawat mencatat semua tindakan dan pengobatan serta perubahan kondisi pasien. Setelah melakukan tindakan pengobatan dan perawatan di UGD Puskesmas Medang Kampai untuk selanjutnya :

- 1) Pasien dipulangkan
- 2) Pasien rawat inap
- 3) Pasien dirujuk

Setelah selesai, semua hasil kegiatan akan dicatat dalam buku registrasi pasien UGD/Rawat Inap.

- c. Standar Operasional Pelayanan (SOP) dalam melakukan Observasi pasien rawat inap.



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Perawat Rawat Inap memantau keadaan pasien dan perawat mendampingi pasien sampai keadaan betul-betul stabil.

Melakukan observasi yang mencakup :

- a. Nafas dan fungsi pernafasan, oksigenisasi, tekanan darah, nadi dan suhu.
- b. Fungsi sirkulasi dan jantung, tanda perdarahan, perfusi perifer, dan hasil laboratorium.
- c. Kesadaran, obat-obatan dan makanan yang diberikan.

Hasil observasi dicatat dan dilaporkan kedokter untuk melihat tindakan selanjutnya.

Kemampuan Puskesmas Medang Kampai dalam memberikan pelayanan yang baik dan dapat memenuhi kebutuhan pasien selama dirawat di puskesmas baik dengan rawat jalan maupun rawat inap dapat diukur dari kepuasan pasien. Pada Pelayanan Kesehatan Puskesmas Medang Kampai di Kecamatan Medang Kampai, peneliti menemukan beberapa masalah penting.

1. Kualitas petugas yang masih kurang optimal dikarenakan kurangnya sumber daya manusia dalam menangani pelayanan di Puskesmas Medang Kampai. Seperti kurangnya petugas pada bidang IT, sehingga dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh petugas lain yang tidak sesuai dengan keahliannya (berdasarkan wawancara oleh petugas puskesmas Pak Dasril tanggal 6 Oktober 2021).
2. Berdasarkan dari pengalaman pasien berobat di Puskesmas Medang Kampai sebagian pasien merasa kurang puas dengan pelayanan Petugas Kesehatan Puskesmas karena sering terlambatnya Dokter dalam



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

memberikan Pelayanan Pemeriksaan (Hasil wawancara dengan Ibu Yani, pasien Puskesmas, 6 Oktober 2021).

Tabel 1.3
Jumlah Petugas Puskesmas Medang Kampai
di Kota Dumai Pada Tahun 2020-2021

No	Jenis Tenaga	2020	2021
1	Dokter Umum	5	5
2	Dokter Gigi	1	1
3	Perawat	18	18
4	Security	3	4
5	Kesehatan Lingkungan	1	1
6	Bendahara	2	2
7	Bidan	22	26
8	Supir Ambulance	3	3
9	Petugas Kebersihan	2	3
10	IT	1	1
11	Gizi	1	2
12	Promkes	1	1
13.	Pekarya Kesehatan	1	1
	Total	61	68

Sumber : Puskesmas Medang Kampai

Pada tabel diatas Jumlah Petugas Puskesmas Medang Kampai pada tahun 2020 berjumlah 61 orang sedangkan tahun 2021 berjumlah 68 orang. Tabel tersebut menunjukkan bahwa jumlah petugas yang mengalami kenaikan hanya pada bidan.

Dengan adanya faktor-faktor dan data-data yang telah peneliti uraikan diatas tersebut dalam sebuah instansi pemerintah khususnya puskesmas diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang di berikan sehingga pasien yang datang mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang di berikan. Berdasarkan dari latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Medang Kampai di Kota Dumai”**.



1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Medang Kampai di Kota Dumai ?
2. Apa Saja Faktor Penghambat dalam Memberikan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Medang Kampai di Kota Dumai ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk Menganalisa Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Medang Kampai di Kota Dumai.
2. Untuk Menganalisa Faktor Penghambat dalam Memberikan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Medang Kampai di Kota Dumai.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis
 - a. Sebagai bahan pengembangan ilmu pengetahuan yang diperoleh peneliti selama kuliah di Ilmu Administrasi Negara, Khususnya dibidang pelayanan kesehatan.

Bagi peneliti penelitian ini akan bertambah pengetahuan dan meningkatkan kemampuan berfikir untuk peneliti karya ilmiah serta melatih peneliti menerapkan konsep yang benar-benar dapat diterapkan sebaik-baiknya.
2. Secara Praktis

Diharapkan sebagai salah satu pertimbangan dan masukan bagi instansi pemerintah dibidang pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya pada Puskesmas Medang Kampai di Kota Dumai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- b. Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang ingin meneliti permasalahan yang ada keterkaitannya dengan penelitian ini, khususnya dibidang pelayanan.

5. Sistematika Penelitian

Sistematika Penelitian berisi Bab demi Bab dari laporan Penelitian yang terdiri dari :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab Ini Terdiri Dari: Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Dan Manfaat Penelitian, Dan Sistematika Penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam Bab Ini Peneliti Akan Mengemukakan Teori-Teori Yang Melandasi Pembahasan Skripsi, Diantaranya Berupa Pengertian Pelayanan Publik, Pengertian Kualitas Pelayanan, Pelayanan Kesehatan, Pengertian Puskesmas.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab Ini Menjelaskan Lokasi Penelitian, Jenis Dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Informan Penelitian Dan Analisis Data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Pada Bab Ini Memberikan Uraian Singkat Tentang Sejarah Singkat Kota Dumai Dan Sejarah Singkat Puskesmas

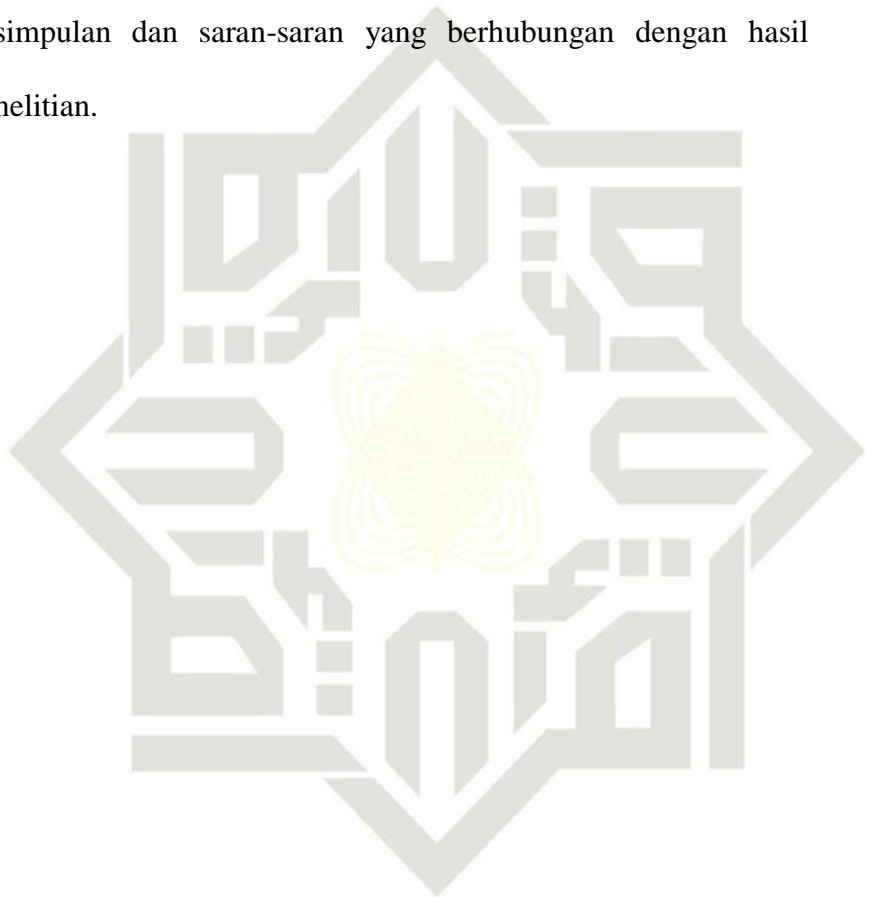


BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab Ini tentang Pembahasan Dan Analisis Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini merupakan bab penutup dimana pada bab ini berisi kesimpulan dan saran-saran yang berhubungan dengan hasil penelitian.



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

BAB II

LANDASAN TEORI

1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Harbani Pasolong (2011:128) pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir dalam (Harbani Pasolong, 2011:128) mengatakan Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung.

Hasibuan Mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.

Defenisi pelayanan menurut Gronross dalam Ratminto dan Atik (2012:2) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Djaenuri juga mengatakan bahwa pelayanan merupakan proses kegiatan memenuhi kebutuhan orang lain, baik yang sifatnya hak atau kewajiban karena adanya peraturan pemerintah, wujudnya bisa berupa jasa maupun pelayanan.



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

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PERMENPAN) Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu :

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



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

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

Agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan sebagaimana mestinya maka perlu adanya faktor-faktor pendukung pelayanan yang memadai. Ada beberapa faktor pendukung pelayanan yang penting menurut Nugroho (2009:76) yaitu :

1. Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan, kesadaran ini berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi pada perbuatan atau tindakan yang berikutnya, kesadaran kerja itu bukan saja kesadaran dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawab yang menyangkut penyelesaian dan pemberian hasil laporan kerja yang tepat dalam usaha meningkatkan hasil kerja juga untuk turut serta dalam usaha pemeliharaan sarana dan prasarana.
2. Faktor aturan kerja yang menjadi landasan kerja pelayanan yaitu merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Faktor ini menyangkut segala ketentuan baik yang ditulis maupun yang tidak ditulis yang berlaku dalam organisasi yang meliputi mengenai waktu kerja, cara kerja, kedisiplinan dalam melaksanakan pekerjaan, pemberian sanksi terhadap pelanggaran kerja serta ketentuan – ketentuan lain 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.

3. Faktor organisasi yang meliputi pengaturan struktur organisasi yang menggambarkan hirarki tanggung jawab, pemberian kerja yang berdasarkan keahlian dan fungsinya.
4. Faktor pendapatan yang meliputi gaji yang mengarahkan semangat kerja yang tinggi.
5. Faktor kemampuan dan keterampilan, karena dapat ditingkatkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk-petunjuk kerja, serta mengadakan pendidikan dan latihan khusus pegawai.
6. Faktor sarana pelayanan yang meliputi peralatan, perlengkapan dan juga tersedianya fasilitas pelayanan yang meliputi gedung dengan segala pendukungnya

2.2 Kualitas Pelayanan

Dalam undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan, artinya kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan persyaratan tersebut (Toni Wijaya, 2011: 11).



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

Kualitas pelayanan menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2011:157), Kualitas layanan diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan organisasi/perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (expected service) dan persepsi terhadap layanan (perceived service).

Dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang pedoman peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi masyarakat bahwa kualitas pelayanan publik yaitu :

1. Prosedur Pendaftaran
2. Persyaratan Pelayanan
3. Kejelasan Petugas Pelayanan
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan
5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan
6. Kemampuan Petugas Pelayanan
7. Kecepatan Pelayanan

Sedangkan menurut Ibrahim (Hardiyansyah, 2011: 40) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Sedangkan menurut Sinambela dalam Harbani Pasolong (2014:133) mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari :



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

- a. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat bertanggungjawab sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipasi, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khusus suku, ras, agama, golongan, status social.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Penilaian akan pelayanan dikembangkan oleh Zeithami Parasuraman Barua (1990) dalam (Herbani Pasolongan 2013:128) yang dikenal dengan Service quality (SERVQUAL) yang berdasarkan pada lima dimensi yaitu sebagai berikut:

1. Tangibles, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitar adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Ini



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

meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.

2. Reliability, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya.

3. Responsiveness, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat.

4. Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan dan Perilaku yang diberikan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi terhadap pengguna layanan

5. Empathy, yaitu kemampuan dan kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik serta sikap dari petugas terhadap masyarakat.



2.3 Pelayanan Kesehatan .

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

Pelayanan Kesehatan adalah suatu proses kegiatan pemberian jasa atau Pelayanan di Bidang Kesehatan, yang dapat berupa hasil pelayanan yang bermutu, tergantung bagaimana proses pelaksanaan kegiatan pelayanan itu sendiri. Kita ketahui bahwa pelayanan kesehatan menjadi kebutuhan dasar setiap Warga Negara oleh karena itu pemerintah berupaya dapat memberikan Pelayanan kepada Masyarakat.

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

Dedi Alamsyah (2011: 34) kesehatan adalah kesehatan individu maupun kesehatan masyarakat, merupakan interaksi harmonis antara beberapa faktor, yaitu lingkungan, gaya hidup/perilaku, keturunan, dan pelayanan kesehatan.

Menurut Azrul Azwar dalam Bustami (2011:16) pelayanan kesehatan adalah derajat dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan

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

kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik.

Pelayanan kesehatan menurut Prof. Dr. Soekidjo Notoatmojo adalah sebuah Sub Sistem Pelayanan Kesehatan yang tujuan utamanya adalah Promotif (memelihara dan meningkatkan kesehatan), Preventif (pencegahan), Kuratif (penyembuhan), kesehatan perorang, keluarga, kelompok atau masyarakat, lingkungan. Maksud dari Sub Sistem adalah Sub Sistem dalam pelayanan kesehatan yang meliputi: Input, Proses, Output, Dampak, Umpan Balik, dan Lingkungan.

- a. Input adalah sub elemen yang diperlukan masuknya sebagai masukan untuk berfungsinya sistem.
- b. Proses adalah suatu kegiatan yang berfungsi untuk mengubah masukan sehingga menghasilkan sesuatu yang direncanakan.
- c. Output adalah hal-hal yang dihasilkan oleh proses.
- d. Dampak adalah akibat yang dihasilkan oleh keluaran setelah beberapa waktu lamanya.
- e. Umpan balik adalah hasil dari proses yang sekaligus sebagai masukan untuk sistem tersebut.
- f. Lingkungan adalah dunia diluar sistem yang mempengaruhi sistem tersebut.

Tujuan pelayanan kesehatan sebagai berikut :

1. Promotif (memelihara kesehatan dan meningkatkan kesehatan) misalnya dalam peningkatan gizi, perbaikan sanitasi lingkungan.
2. Preventif (pencegahan terhadap orang yang berisiko terhadap orang sakit) , terdiri dari :



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

a) Preventif primer, Terdiri dari program pendidikan, seperti imunisasi, penyediaan nutrisi yang baik, dan kesegaran fisik.

Preventif sekunder, Terdiri dari pengobatan penyakit pada tahap dini untuk membatasi kecacatan dengan cara menghindari akibat yang timbul dari perkembangan penyakit tersebut.

Preventif tersier, Pembuatan diagnosa ditujukan untuk melaksanakan tindakan rehabilitasi, pembuatan diagnosa dan pengobatan

3. Kuratif (penyembuhan penyakit)
4. Rehabilitasi (pemulihan), usaha pemulihan seseorang untuk mencapai fungsi normal atau pendekatan normal setelah mengalami sakit fisik atau mental.

Menurut Prof. Dr. Soekidjo Notoatmojo adalah sebuah sub system pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat. Sedangkan menurut Levey dan Loomba pelayanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan sendiri/secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok atau masyarakat.

Jenis Pelayanan Kesehatan

Menurut Casio dan Hodgetts, jenis pelayanan kesehatan umumnya bisa dibagi atas dua hal yaitu:

1. Pelayanan Kedokteran yakni Pelayanan kesehatan yang termasuk ke dalam kelompok pelayanan kedokteran (medical services) yang ditandai dengan



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

tata cara pengorganisasian yang bisa bersifat sendiri (solo practice) ataupun secara bersama-sama dalam sebuah organisasi. Tujuan utamanya yaitu untuk menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan dan memiliki sasaran utama untuk perorangan ataupun keluarga.

Pelayanan Kesehatan Masyarakat yakni Pelayanan kesehatan yang tergolong dalam kelompok kesehatan masyarakat (public health service) yang ditandai dengan cara pengorganisasian yang secara umum dilakukan secara bersama dalam sebuah organisasi. Memiliki tujuan utama untuk memelihara serta meningkatkan kesehatan dan mencegah timbulnya penyakit, adapun sasarannya adalah untuk kelompok maupun masyarakat.

Menurut Azwar (2010), syarat pokok pelayanan kesehatan kesehatan harus di miliki oleh sarana pelayanan kesehatan. Syarat tersebut adalah sebagai berikut:

1. Tersedia dan berkesinambungan

Pelayanan Kesehatan tersebut harus tersedia di masyarakat (available) serta bersifat berkesinambungan (continous). Artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan, serta keberadaannya di masyarakat adalah ada setiap saat yang dibutuhkan.

2. Dapat diterima dan wajar

Dapat diterima (acceptable) oleh masyarakat serta bersifat wajar (appropriate). Artinya pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang bertentangan dengan adat istiadat, kebudayaan, keyakinan, dan



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

kepercayaan masyarakat, serta bersifat tidak wajar, bukanlah suatu pelayanan kesehatan yang baik.

3. Mudah dicapai

Mudah dicapai (accessible) oleh masyarakat. Pengertian ketercapaian yang dimaksud terutama dari sudut lokasi. Dengan demikian untuk dapat mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik, maka pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting. Pelayanan kesehatan yang terlalu terkonsentrasi di daerah perkotaan saja, dan sementara itu tidak ditemukan di daerah pedesaan, bukan pelayanan kesehatan yang baik.

4. Mudah dijangkau

Mudah dijangkau (affordable) oleh masyarakat. Pengertian keterjangkauan yang dimaksud terutama dari sudut biaya. Untuk dapat mewujudkan keadaan yang seperti ini harus dapat diupayakan biaya pelayanan kesehatan tersebut sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat. Pelayanan kesehatan yang mahal dan karena itu hanya mungkin dinikmati oleh sebagian kecil masyarakat saja, bukan pelayanan kesehatan yang baik.

5. Bermutu

Pengertian mutu yang dimaksud adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan yang di satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan pihak lain atau cara penyelenggaraan sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.



Standar Pelayanan Kesehatan

Salah satu untuk mengurai variasi proses adalah dengan melakukan standarisasi, yang merupakan upaya pengendalian terhadap proses, proses standarisasi meliputi penyusunan, penerapan, monitoring, pengendalian, serta evaluasi dan revisi standar. Dijumpai berbagai pengertian standar, antara lain:

1. Standar adalah tingkat keprimaan dan digunakan sebagai dasar perbandingan.
2. Standar adalah rentang variasi yang dapat diterima dari suatu norma atau cerita.
3. Standar adalah pernyataan tertulis tentang harapan spesifik.
4. Standar adalah ukuran yang ditetapkan dan disepakati bersama, merupakan tingkat kinerja yang diharapkan.
5. Standar adalah patok duga pencapaian yang didasarkan pada tingkat keprimaan yang diinginkan.
6. Standar dapat dijadikan modal untuk dicontoh dan digunakan sebagai dasar studi banding (Koentjoro, 2011:39).

Keberadaan standar dalam pelayanan kesehatan akan memberikan manfaat antara lain mengurangi variasi proses, merupakan persyaratan profesi, dan dasar untuk mengukur mutu. Ditetapkannya standar juga akan menjamin keselamatan pasien dan petugas penyedia pelayanan kesehatan. Dikurangnya variasi dalam pelayanan akan meningkatkan konsistensi pelayanan kesehatan, mengurangi morbiditas dan mortalitas pasien, meningkatkan efisiensi dalam pelayanan, dan memudahkan petugas dalam pelayanan.

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



2.4 Puskesmas

Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayahnya dalam bentuk kegiatan pokok (Efendi dan Mukhfudli, 2009).

Menurut Harnilawati (2013) Puskesmas ialah suatu unit kegiatan fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan partisipasi masyarakat dalam bidang kesehatan, serta pusat pelayanan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu.

Sedangkan berdasarkan peraturan menteri kesehatan (Permenkes) No 75 tahun 2014, Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama untuk mencapai derajat kesehatan setinggi tingginya di wilayah kerjanya.

Dari berbagai pengertian diatas, dapat di simpulkan bahwa puskesmas merupakan salah satu fasilitas atau sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, mempunyai wewenang dan tanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat, dan berperan penting untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dimiliki UIN Suska Riau

State Isami 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.



Kategori Puskesmas

Berdasarkan karakteristik wilayah kerja puskesmas, Peraturan Menteri Kesehatan No 75 Tahun 2014 menentukan tiga kategori puskesmas, yaitu puskesmas perkotaan, puskesmas kawasan pedesaan, dan puskesmas kawasan terpencil. Sedangkan berdasarkan kemampuan penyelenggaraannya, Puskesmas di bedakan menjadi:

- 1) Puskesmas non rawat inap, yaitu puskesmas yang tidak menyelenggarakan pelayanan rawat inap kecuali pertolongan persalinan normal.
- 2) Puskesmas rawat inap, yaitu puskesmas yang di beri tambahan sumber daya untuk menyelenggarakan rawat inap, sesuai pertimbangan kebutuhan pelayanan kesehatan.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat yaitu dalam penyelenggaraan upaya kesehatan puskesmas yaitu: Rawat Jalan, Pelayanan Gawat Darurat, Rawat Inap. Pengertian dari Gawat darurat, rawat jalan dan rawat inap :

- a. Pelayanan Gawat Darurat adalah menangani pasien yang membutuhkan pertolongan segera dan mendadak.
- b. Rawat Jalan merupakan memberikan pelayanan kesehatan lengkap sesuai dengan kebutuhan pasien.
- c. Rawat Inap merupakan pelayanan kesehatan perorangan meliputi observasi,diagnosa,pengobatan,keperawatan,rehabilitas medis dengan menginap di ruang rawat inap pada sarana kesehatan yang ada di rumah sakit pemerintah atau swasta serta puskesmas karena penyakit penderita harus menginap.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 © Hakipta mik UIN Suska Riau
 Stafe Isami University of Sultan Saifudin 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.



Perbedaan antara pelayanan gawat darurat, rawat inap dan rawat jalan:

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Treatment yang diberikan

Rawat jalan : pasien rawat jalan meninggalkan klinik dokter usah berobat. Setelah mendapatkan persetujuan dari dokter yang menanganinya. Pasien rawat jalan hanya perlu di rawat di rumah namun tetap harus mengkonsumsi obat yang telah di resepkan oleh dokter. Pasien rawat jalan tetap diwajibkan control ke dokter tergantung perintah yang diberikan dokter yang berkaitan.

Rawat inap : pasien rawat inap akan masuk ke puskesmas rawat inap ia akan langsung mendapatkan penanganan untuk menginap. Pasien rawat inap biasanya akan menghabiskan kurun waktu tertentu dalam kamar rawat pada sebuah puskesmas yang ada rawat inapnya. Selain langsung diberi kamar inap, dokter menangani pasien rawat inap akan memantaunnya secara rutin guna melihat perkembangan kesembuhan pasien. Dokter akan melihat perkembangan kesembuhan tersebut sekaligus melihat catatan rekam medis yang ada sejak mulai masuk puskesmas rawat inap.

Pelayanan gawat darurat : pasien yang membutuhkan pertolongan secepat mungkin dan tidak dapat ditunda guna menghindari kecacatan/kehilangan nyawa atau hanya untuk mendapatkan pertolongan pertama. Pasien tersebut akan mendapatkan penanganan dari dokter jaga hingga kondisinya membaik. Setelah membaik, pasien umumnya akan dipindahkan ke ruang rawat inap yang telah ditentukan oleh dokter.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

2. Prosedur pelayanan

Perbedaan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat ada pada prosedur pelayanan. Setiap pelayanan pasti memiliki prosedur pelayanan atau biasa standar operasional pelayanan (SOP).

Persamaan rawat jalan, rawat inap dan pelayanan gawat darurat :

Sama-sama menyediakan fasilitas kesehatan yang memadai bagi masyarakat yang membutuhkan.

Sama-sama memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang membutuhkan

Tujuan Tugas, dan Fungsi Puskesmas

Tujuan pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas adalah dukungan tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional yakni meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja Puskesmas agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dalam rangka mewujudkan Indonesia sehat. Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat.

Adapun dalam melaksanakan tugas sebagai mana dimaksud, puskesmas menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyelenggaraan UKM tingkat utama di wilayah kerjanya Pelayanan kesehatan masyarakat adalah pelayanan yang bersifat publik dengan tujuan utama memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit tanpa mengabaikan penyembuhan penyakit dan memulihkan kesehatan.



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

Pelayanan kesehatan masyarakat tersebut antara lain adalah promosi kesehatan, pemberantasan penyakit, penyehatan lingkungan, perbaikan gizi, peningkatan kesehatan keluarga, keluarga bencana, kesehatan jiwa masyarakat serta berbagai program kesehatan masyarakat lainnya.

b. Penyelenggaraan UKP tingkat pertama diwilayah kerjanya pelayanan kesehatan perorangan adalah pelayanan yang bersifat pribadi dengan tujuan utama menyembuhkan penyakit dan memulihkan

5 Pandangan Islam Tentang Pelayanan

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Dan sekarang tiba saatnya bagi kita untuk menelaah “sebagian kecil” ayat al-Qur’an dan hadits-hadits yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama.

Akan tetapi sebelum berbicara lebih jauh Islam meletakkan batasan yang difirmankan oleh Allah dalam salah satu ayat yang berbunyi :

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

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

Dalam salah satu haditsnya rasulullah SAW memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai parameter baik



tidaknya kualitas iman seseorang. Hal ini beliau sampaikan dalam sebuah hadits yang diriwayatkan sahabat Jabir bin Abdillah :

(خير للناس أنفعهم الناس)

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

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

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

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

Islam telah mengajarkan tentang pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan yang komprehensif baik bio-psiko-sosio-kultural maupun spiritual yang ditujukan kepada individu maupun masyarakat. Kegiatan medis dan keperawatan dalam islam merupakan manifestasi dari fungsi manusia sebagai khalifah dan hamba Allah dalam melaksanakan

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

kemanusiaannya, menolong manusia lain yang mempunyai masalah kesehatan dan memenuhi kebutuhannya baik aktual maupun potensial.

Permasalahan klien (pasien) dengan segala keunikannya tersebut harus di hadapi dengan pendekatan silaturrahmi (interpersonal) dengan sebaik baiknya di dasari dengan iman, ilmu, dan amal, untuk dapat asuhan medik dan asuhan keperawatan kepada pasien, dokter dan perawat di tuntut memiliki keterampilan intelektual, interpersonal, teknikal serta memiliki kemampuan berakwah amar ma'ruf nah mungkar.

Melaksanakan pelayanan kesehatan profesional yang islam terhadap individu, keluarga, kelompok maupun masyarakat dengan berpedoman kepada kaidah kaidah islam, medik dan keperawatan mencakup:

1. Menerapkan konsep, teori dan perinsip dalam keilmuan yang terkait dengan anjuran medis dan keperawatan dengan mengutamakan pedoman pada Al-Quran dan Hadits.
2. Melaksanakan anjuran medis dan keperawatan dengan menggunakan pendekatan islam melalui kegiatan-kegiatan pengkajian yang berdasarkan bukti (evidence- based healthcare)
3. Mempertanggung jawabkan atas segala tindakan dan perbuatan berdasarkan bukti (evidence- based healthcare)
4. Berlaku jujur, ikhlas dalam memberikan pertolongan kepada pasien baik secara individu, keluarga, kelompok maupun masyarakat semata mata mengharap ridho Allah.
5. Bekerjasama dengan tenaga kesehatan lainnya untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan menyelesaikan masalah pelayanan kesehatan



- 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.

yang berorientasi pada medis dan keperawatan yang berdasarkan bukti (evidence-based healthcare).

6. Definisi Konsep

Konsep adalah suatu hal abstrak yang dibentuk dengan menggeneralisasikan hal-hal khusus dan digeneralisasikan sebagai suatu volume. Dalam hal ini untuk memberikan batasan yang lebih jelas dari masing-masing konsep yang diteliti.

Adapun definisi yang diajukan sehubungan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan Publik merupakan aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan (Menurut Harbani Pasolong).
2. Kualitas Pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Lewis dan Booms).
3. Pelayanan Kesehatan merupakan upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan penyakit perorangan, keluarga, kelompok, dan ataupun masyarakat ((Levey dan Loomba).
4. Puskesmas merupakan salah satu fasilitas atau sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, mempunyai wewenang dan



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

tanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat, dan berperan penting untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

2.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai variabel ini telah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya yang digunakan peneliti sebagai rujukan. Beberapa penelitian terdahulu diantaranya sebagai berikut:

Tabel 2.1
Ringkasan Peneliti Terdahulu

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil
1	Siti Hulfiah (2012)	Analisis Pelayanan Publik Pada Puskesmas Rawat Inap Sidomulyo Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru	Dari hasil pengukuran terhadap masing-masing indikator tersebut, maka dapat dinyatakan bahwa pelayanan publik pada Puskesmas rawat inap Sidomulyo dapat dinyatakan dalam kategori cukup baik dan upaya yang dilakukan oleh Puskesmas meliputi pelayanan kesehatan dasar, pelayanan kesehatan dasar, pelayanan kesehatan dalam situasi bencana, pembinaan kesehatan lingkungan dan sanitasi dasar serta promosi kesehatan.
2	Selvianty (2017)	Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Lubuk Muda Kecamatan Siak Kecil Kabupaten Bengkalis	Hasil Pengukuran Indikator menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Lubuk Muda dapat dikatakan kurang maksimal. Oleh sebab itu, harus ditingkatkan lagi secara efisien dan efektif.
3	Dita Sari (2017)	Pelayanan Publik Pada Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik pada pusat kesehatan masyarakat di Rwat Inap Sidomulyo Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Tahun 2017 masih kurangnya sumber daya manusia



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>	<p>Elisabet Duma Novita Purba (2017)</p>	<p>Pelayanan Publik di Puskesmas Rawat Jalan Siak Hulu I Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar</p>	<p>Puskesmas, masih kurang tersediaan jumlah sarana dan prasarana Puskesmas, belum optimalnya pemeliharaan, perawatan dan pemeriksaan secara berkala sarana prasarana, dan belum optimalnya pengawasan sarana dan prasarana Puskesmas oleh Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru.</p>
<p>5</p>	<p>Diana Puspita Sari (2017)</p>	<p>Analisis Kualitas Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru belum maksimal di lihat dari indikator pelayanan yaitu : Tangibles, Empati, Responsiveness, Reliability, Assurance yang belum terlaksana dengan baik. Adapun faktor-faktor pengambat pelayanan kesehatan adalah fasilitas yang masih kurang memadai, kurangnya dokter, spesialis jiwa, belum terjaminnya keamanan bagi pasien, administrasi yang masih berbelit-belit. kualitas SDM yang masih rendah.</p>
<p>6</p>	<p>Adang Prayitno (2018)</p>	<p>Kualitas Pelayanan Puskesmas Kecamatan Kubu</p>	<p>Hasil Analisis Data yang dilakukan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang baik dan kurang maksimal, hal ini dikarenakan kurangnya pelayanan</p>



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

<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>			<p>yang diberikan oleh Puskesmas Kecamatan Kubu seperti kurangnya fasilitas pelayanan, kurangnya perhatian terhadap pasien atau pengunjung dan kurangnya kemampuan pelayanan yang baik dari sumber daya manusia maupun sumber daya modal yang rendah sehingga banyak program-program kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak terlaksana dengan maksimal.</p>
7	<p>Hfni Permata (2020)</p>	<p>Analisis Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS di Puskesmas Bangkinang Kota</p>	<p>Hasil penelitian secara keseluruhan kepuasan peserta kartu BPJS terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Bangkinang Kota masuk dalam kategori “Cukup Memuaskan” yaitu sebesar 60% karena masih banyak peserta BPJS kesehatan yang merasa tidak puas dan mengeluhkan pelayanan yang di berikan puskesmas Bangkinang Kota.</p>
8	<p>Desi Ratnasari, (2020)</p>	<p>Analisis Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Perhentian Raja Di Kecamatan Perhentian Raja Kabupaten Kampar</p>	<p>Hasil Pengukuran dari masing-masing Indikator tersebut, bahwa pelayanan kesehatan Puskesmas Perhentian Raja dapat di nyatakan baik dan upaya yang di lakukan oleh Puskesmas meliputi melakukan pelayanan rujukan, penanggulangan kejadian luar biasa pelayanan kesehatan dasar, bencana, pembinaan kesehatan lingkungan dan sanitasi dan dalam keramahan petugas pada pasien serta sarana dapat di kategorikan baik.</p>
9	<p>Ratna Sari(2020)</p>	<p>Analisis Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rumbio Jaya Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar</p>	<p>Hasil Penelitian dikatakan dapat bahwa pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Rumbio Jaya Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar sudah dikategorikan atau cukup baik dari pelaksanaan pelayanan kesehatan sudah berjalan baik, namun masih terdapat tahapan-tahapan yang belum terlaksana, karena kendala pada peralatan dan obat-obatan yang</p>



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>		<p>belum mencukupi oleh pemerintah, karena itu diharapkan kepada pihak pemerintah untuk memberikan bantuan kepada Puskesmas Rumbio Jaya Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar agar pasien yang berobat bisa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dari sebelumnya.</p>
<p>Nengsih (2020)</p>	<p>Analisis Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas AirTiris Kecamatan Kampar</p>	<p>Berdasarkan Penyajian data dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Puskesmas Air Tiris Kecamatan Kampar tergolong baik dengan mengedepankan senyum, ramah dan sapa dengan tetap mengedepan kualitas barang dan jasa, kualitas pelayanan kesehatan oleh karyawan/i Puskesmas serta kualitas standar pelayanan minimal terhadap kesehatan masyarakat. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Puskesmas Air Tiris yaitu faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi Puskesmas, faktor empati, faktor kemampuan dan keterampilan dan faktor.</p>

2.8 Konsep Operasional

Konsep operasional menurut Singgarimbun (1989:46) merupakan konsep yang didasarkan atas sifat-sifat yang didefinisikan yang dapat diamati sehingga apa yang dilakukan peneliti terbuka untuk diuji kembali oleh orang lain.



Tabel 2.2
Konsep Operasional

Konsep	Indikator	Sub Indikator
1	2	3
Kualitas Pelayanan (Zeithmal, Parasuraman, Leonard L berry 1990) dalam (Herbani Pasolong 2013:128)	Tangibles (keberwujudan)	Fasilitas Fisik dan Penampilan Petugas Ketersediaan Obat
	Reliability (kehandalan)	Kehandalan/ Kemampuan Petugas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas dan Prosedur Pendaftaran
	Responsiveness (daya tanggap)	Usaha Petugas Pelayanan Untuk Merespon Pasien/ Pengguna Pelayanan di Puskesmas
		Memberikan Pelayanan Sesuai Harapan Pasien Atau Pengguna Pelayanan Di Puskesmas
	Assurance (jaminan)	Jaminan Yang Diberikan Petugas Pelayanan Di Puskesmas Kepada Pasien Atau Pengguna Pelayanan di Puskesmas
	Empathy (empati)	Rasa Kepedulian Petugas Tinggi

Sumber : *Kualitas Pelayanan (Zeithmal.,Parasuraman,Leonard L Berry 1990 dalam (Herbani Pasolong 2013:128)*

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



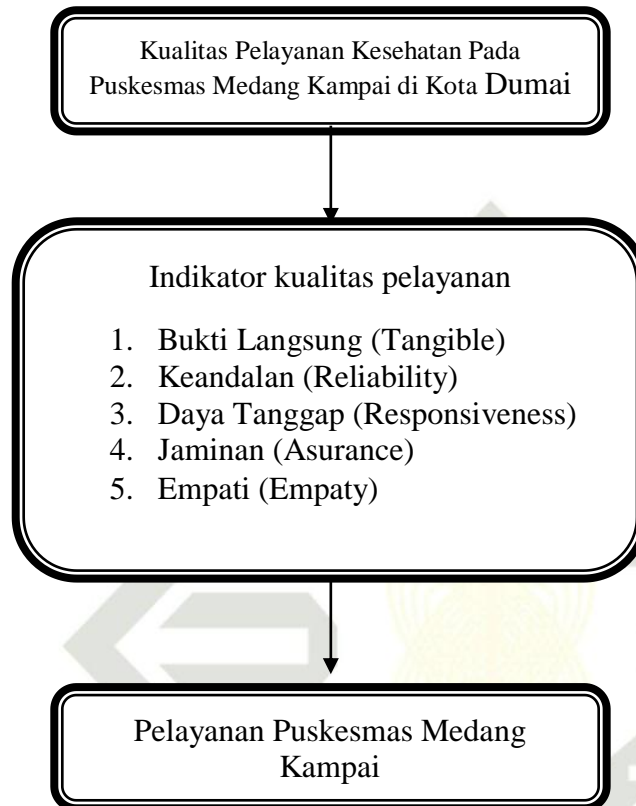
2.9 Kerangka Pemikiran

© 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.

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Kualitas Pelayanan (Zeithmal.,Parasuraman,Leonard L Berry 1990 dalam (Herbani Pasolong 2013:128).

UIN SUSKA RIAU

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

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu

Dalam penelitian Skripsi ini peneliti melakukan penelitian dilaksanakan di Puskesmas Medang Kampai yang terletak di Jalan Raya Dumai-Sei Pakning Kelurahan Teluk Makmur Kecamatan Medang Kampai. Waktu penelitian ini di mulai dari Bulan Oktober 2021 sampai selesai.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah :

Jenis penelitian yang dilakukan yaitu penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian dengan cara mendeskripsikan secara langsung fenomena yang terjadi pada objek penelitian. Sumber data utama pada penelitian kualitatif yaitu berupa kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti data tertulis. Data penelitian dikumpulkan sesuai dengan rancangan penelitian yang telah dilakukan.

3.2.1 Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh atau dikumpul langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian dengan permasalahan yang akan diteliti mengenai kualitas pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Medang Kampai. Data primer dalam penelitian ini berupa jawaban hasil wawancara peneliti dengan responden dan hasil observasi peneliti lakukan dilapangan.



UIN SUSKA RIAU

3.3.2 Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono 2006:317). Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan petunjuk umum. Jenis wawancara ini mengharuskan pewawancara membuat kerangka dan garis besar pokok –pokok yang dirumuskan tidak perlu ditanyakan secara berurutan (semi struktur). Adapun yang akan diwawancarai adalah Penanggungjawab Administrasi, Penanggungjawab Pelayanan, Penanggungjawab Farmasi, Dokter dan Masyarakat atau pasien.

3.3.3 Dokumentasi

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

4 Informan Penelitian

Informan Penelitian yaitu orang yang memberi informasi tentang data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan. Penentuan subjek penelitian dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik purposive sampling yaitu suatu teknik penarikan sampel yang dilakukan dengan cara menunjuk langsung kepada orang yang dianggap dapat mewakili key informan. Informan penelitian berupa Penanggungjawab Administrasi, Penanggungjawab Pelayanan, Penanggungjawab Farmasi, Dokter dan beberapa Masyarakat di Puskesmas Medang Kampai.

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

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

Tabel 3.1
Data Informan Penelitian

No	Jabatan/ Bagian	Nama Informan
1	Penanggung Jawab Bagian Administrasi	Muhammad Dasril
2	Penanggung Jawab Bagian Pelayanan	Azmar
3	Penanggung Jawab Bagian Farmasi	Dila Sari S. Tr. Keb
4	Dokter	dr. Desi Angriani
5	Masyarakat	1. Wati 2. Fitri 3. Desi 4. Yanto 5. Roni

Sumber : Peneliti

5.5 Metode Analisis Data

Analisis Data dalam penelitian Kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang telah di wawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai data dapat di anggap kredibel.

Miles dan Huberman (1984) (dalam Sugiyono), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah terpenuhi terdapat tiga teknik analisis data yaitu data reduction (reduksi data), data display (penyajian data), dan conclusion drawing verification (penarikan kesimpulan).

1. Reduksi Data

Adalah bagian dari proses analisis yang mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal-hal yang tidak penting



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

dan mengatur data sedemikian rupa sehingga simpulan penelitian dapat dilakukan.

3.2.2. Sajian Data

Merupakan rangkaian informasi yang memberi kemungkinan dengan adanya penarikan dan pengambilan tindakan. Dengan sajian data dapat diketahui apa yang terjadi dan memungkinkan untuk menganalisa dan mengambil tindakan lain.

3.2.3. Penarikan Kesimpulan

Merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penarikan kesimpulan adalah hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan. Dalam menganalisis data yang peneliti peroleh baik primer maupun sekunder, peneliti menggunakan teknik deskriptif kualitatif. Yakni analisa yang berusaha memberikan gambaran terperinci berdasarkan kenyataan-kenyataan dan data-data yang peneliti temukan di lapangan. Peneliti temukan di lapangan. Peneliti meneliti di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Medang Kampai di Kota Dumai.

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

1. Sejarah Kota Dumai

Pada awalnya Kota Dumai merupakan sebuah dusun kecil yang kemudian berkembang menjadi sebuah desa dan dihuni oleh para nelayan. Pada tahun 1959 status Kota Dumai ditingkatkan menjadi kecamatan yang berada di bawah Kabupaten Bengkalis. Dan di tahun 1979 status pemerintahan Dumai ditingkatkan dari kecamatan menjadi Kota Administratif berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 08 Tahun 1979 pada tanggal 11 April 1979 di bawah Kabupaten Daerah Tingkat (DAT) II Bengkalis. Dimana Dumai merupakan Kota Administratif ke-11 di Indonesia dan pertama di Sumatera.

Adapun batas-batas wilayah Kota Dumai sebagai Kota Administratif adalah :

1. Sebelah Utara : Selat Rupat, Pulau Rupat
2. Sebelah Timur : Kecamatan Bukit Batu, Kabupaten Bengkalis
3. Sebelah Selatan : Kecamatan Mandau dan Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis
4. Sebelah Barat : Kecamatan Tanah Putih dan Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir

Pertumbuhan dan pembangunan Kota Dumai semakin pesat sehingga Kota Administratif Dumai ditingkatkan status pemerintahannya menjadi Kota madya Daerah Tingkat II pada tanggal 20 April 1999 berdasarkan Undang-



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

Undang No. 16 Tahun 1999 (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 50), tambahan Lembaran Negara Nomor 3829. Pada awal terbentuk, Kota Dumai terdiri dari 3 Kecamatan yaitu Kecamatan Dumai Barat, Dumai Timur dan Bukit Kapur, 13 Kelurahan dan 9 Desa dengan jumlah penduduk 15.669 jiwa.

Berdasarkan Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 Kotamadya Dumai diubah menjadi Kota Dumai. Pada saat itu jabatan walikota pertama dimulai dari tanggal 27 April 1999, sehingga tanggal 27 April dijadikan sebagai hari lahir Kota Dumai. Tahun 2001 Kota Dumai memekarkan 2 Kecamatan baru yang merupakan pemekaran dari Kecamatan Bukit Kapur yaitu Kecamatan Medang Kampai dan Kecamatan Sungai Sembilan. Hal ini berdasarkan Peraturan Daerah Kota Dumai No. 18 Tahun 2001 tentang pembentukan Kecamatan Sungai Sembilan dan Kecamatan Medang Kampai, sehingga Kota Dumai terdiri dari 5 (lima) Kecamatan. Kemudian melalui Peraturan Daerah No 8 Tahun 2009 hingga saat ini Kota Dumai sudah memiliki 7 (tujuh) Kecamatan dan 33 Kelurahan.

Dengan batas aspek administratif, wilayah Kota Dumai mencakup wilayah daratan seluas ± 204.674 hektar, wilayah perairan seluas ± 71.393 hektar, serta wilayah udara dan wilayah dalam bumi. Kemudian Kota Dumai juga memiliki 15 sungai besar dan kecil yang total panjang keseluruhannya yaitu 221 Km, dimana seluruh sungai bermuara ke Selat Malaka dan Selat Rupa yang merupakan jalur lalu lintas perdagangan. Terdapat 3 (tiga) sungai terpanjang di Kota Dumai yaitu Sungai Senepis, Sungai Bulu Hala dan Sungai Masid.



4.2 Sejarah Singkat Puskesmas Medang Kampai

Puskesmas Medang Kampai merupakan unit pelayanan kesehatan yang letaknya berada paling dekat di tengah-tengah masyarakat dan mudah dijangkau dibandingkan dengan unit pelayanan kesehatan lainnya (Rumah Sakit Swasta maupun Negeri) yang ada di Kecamatan Medang Kampai Kota Dumai bersifat menyeluruh atau yang disebut dengan Comprehensive Health Care Service yang meliputi aspek promotive, preventif, curative dan rehabilitatif.

Disamping itu, puskesmas medang kampai juga memprioritaskan bentuk pelayanan kesehatan dasar (basic health care services) yang lebih mengedepankan upaya promosi dan pencegahan (public health service). Disamping itu, Puskesmas Medang Kampai ini juga selalu memperhatikan kesehatan masyarakat yang ada di lingkungan dan disekitar kecamatannya dengan cara memberikan penyuluhan kesehatan masyarakat tentang bagaimana hidup sehat.

Puskesmas Medang Kampai di dirikan dengan harapan dapat membantu dan memberikan pelayanan kesehatan yang maksimal pada masyarakat. Sebagai unit pelaksana teknis (UPT) dari Dinas Kesehatan Kab/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di satu atau sebagian wilayah kecamatan. Sedangkan tujuan puskesmas mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional, yaitu meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja puskesmas kecamatan medang kampai. Puskesmas Medang Kampai terdiri dari Puskesmas Rawat

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

Jalan, Puskesmas Rawat Inap, Puskesmas Pembantu (Pustu), Unit Gawat Darurat(UGD), Pos Kesehatan Kelurahan(Poskeskel), Puskesmas keliling dan Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu).

4.3. Visi, Misi dan Motto Puskesmas Medang Kampai Kota Dumai

Visi:

Mewujudkan Puskesmas Medang Kampai sebagai pusat pelayanan kesehatan primer yang berkualitas dan profesional.

Misi

Adapun Misi Puskesmas Medang Kampai adalah sebagai berikut :

1. Memelihara pelayanan kesehatan yang bermutu, proaktif, terjangkau dan paripurna.
2. Menjadikan puskesmas sebagai pusat pembangunan kesehatan
3. Menjadikan puskesmas sebagai pusat penggerak peran serta masyarakat
4. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia kesehatan

Motto

Sedangkan Motto Puskesmas Medang Kampai adalah sebagai berikut :

Memberikan pelayanan yang CETAR (Cepat, Tepat, Ramah)

UIN SUSKA RIAU



4.4 Jenis dan Jadwal Pelayanan Puskesmas Medang Kampai Kota Dumai

Tabel 4.1
Jenis dan Jadwal Pelayanan

Jenis Pelayanan	Jadwal
<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan Pendaftaran - Pelayanan Pemeriksaan Lansia - Pelayanan Pemeriksaan Umum - Pelayanan Kesehatan Ibu & KB - Pelayanan kesehatan Anak & Imunisasi - Pelayanan Kesehatan Gigi & Mulut - Pelayanan Konsultasi Gizi - Pelayanan Pemeriksaan Mata - Pelayanan Pemeriksaan TB - Pelayanan Pemeriksaan HIV/AIDS - Pelayanan Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE) - Pelayanan Rehidrasi Oral Aktif - Pelayanan Laboratorium - Pelayanan Farmasi 	<p>Setiap Hari Kerja</p> <p>Senin- Kamis 08.00-13.30 WIB</p> <p>Jumat: 08.00-11.30 WIB</p> <p>Sabtu: 08.00-13.00 WIB</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan Tindakan dan Gawat Darurat - Pelayanan Persalinan - Pelayanan Rawat Inap - Pelayanan Ambulance 	<p>SETIAP HARI 24 JAM</p>

Sumber : Puskesmas Medang Kampai 2021 dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 75 Tahun 2014

4.5 Keadaan Puskesmas Medang Kampai Kota Dumai

Untuk mengetahui keadaan Puskesmas Medang Kampai di Kota Dumai, akan di uraikan secara singkat tentang Status Pegawai, Tenaga Kesehatan, Tingkat Pendidikan Formal .

a. Status Pegawai

Berdasarkan Tabel dibawah, Jumlah yang bekerja di Puskesmas Medang Kampai, status pegawai 26 berstatus Pegawai negeri Sipil dan 42 orang berstatus Honorer. Dapat dilihat pada tabel berikut ini :

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



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

Tabel 4.2
Jumlah Pegawai Puskesmas Medang
Kampai Kota Dumai

No	Status Pegawai	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Pegawai Negeri Sipil	2	25	27
2	Honor	13	29	41

Sumber : Puskemas Medang Kampai 2021

Tenaga Kesehatan

Tabel 4.3
Jumlah Tenaga Kesehatan Pada Puskesmas Medang Kampai Kota
Dumai Tahun 2021

No	Jenis Tenaga	2021
1	Dokter Umum	5
2	Dokter Gigi	1
3	Perawat	18
4	Kesehatan Lingkungan	1
5	Bidan	26
6	Gizi	2
7	Promkes	1
8	Pekarya Kesehatan	1
Total		55

Sumber : Puskesmas Medang Kampai 2021

Berdasarkan Tabel diatas Dokter Umum berjumlah 5 orang, Dokter Gigi 1 orang, Perawat 18 orang, Kesehatan Lingkungan 1 orang, Bidan 26 orang, Gizi 2 orang, Promkes 1 orang dan Pekarya Kesehatan 1 orang. Jumlah Seluruh Tenaga Kesehatan yang ada di Puskesmas Medang Kampai berjumlah 55 orang.

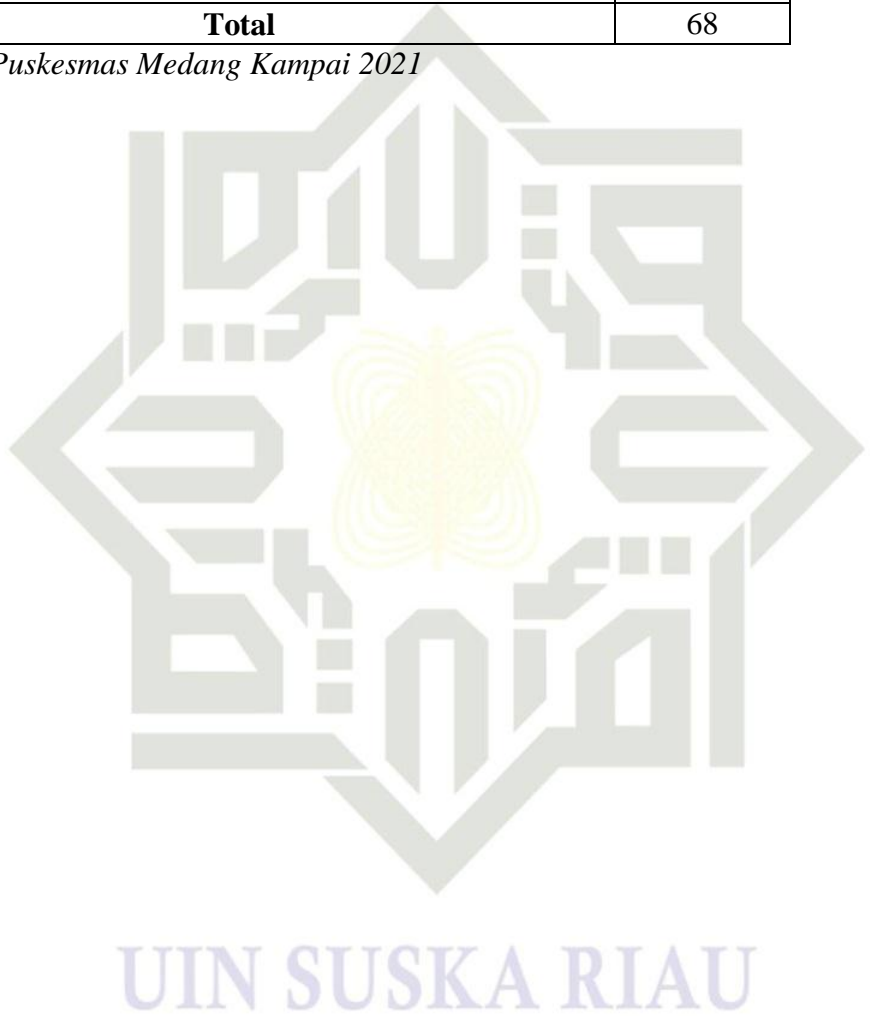
c. Tingkat pendidikan Formal

Tingkat Pendidikan Pegawai Puskemas Medang Kampai bervariasi, namun umumnya sudah memiliki pengalaman yang cukup matang. Untuk mengetahui tingkat pendidikan pegawai Puskesmas Medang Kampai dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.4
Jumlah Petugas Puskesmas Medang Kampai
Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	Sarjana Strata 1 (S1)	15
2	Diploma Empat (D4)	3
3	Diploma Tiga (D3)	38
4	SMA	12
Total		68

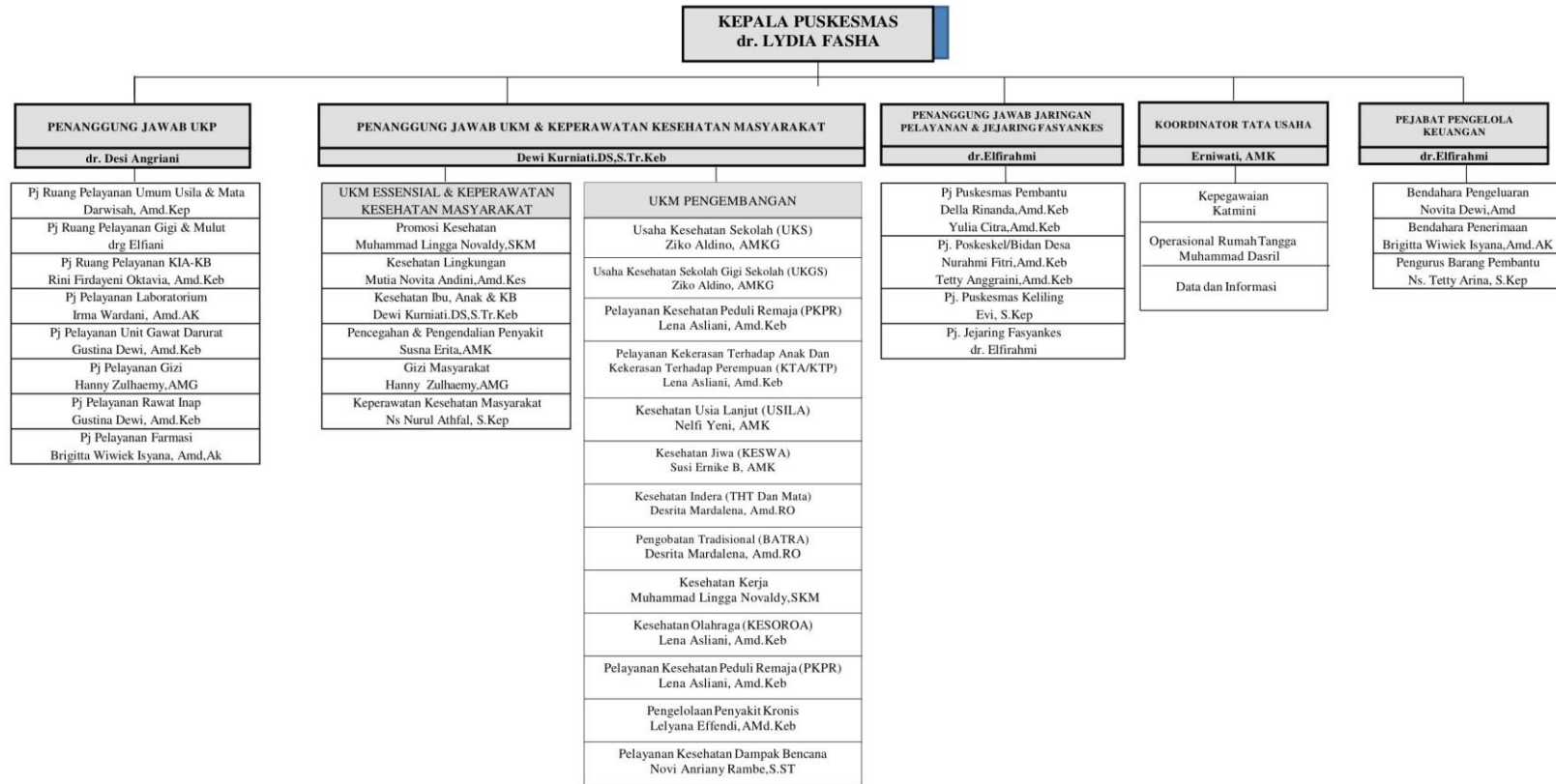
Sumber : Puskesmas Medang Kampai 2021



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

STRUKTUR ORGANISASI PUSKESMAS MEDANG KAMPAI TAHUN 2021



Sumber : Puskesmas Medang Kampai 2021 Dalam Peraturan Walikota Dumai Nomor 74 Tahun 2020

- 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.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Medang Kampai di Kota Dumai peneliti mengambil kesimpulan bahwa berdasarkan hasil observasi, wawancara, dokumentasi dan data-data penelitian yang dilakukan di Puskesmas Medang Kampai dilihat dari indikator Kualitas Pelayanan, dapat disimpulkan bahwa :

1. Tangible dilihat dari fasilitas dan penampilan petugas pelayanan di Puskesmas Medang Kampai sudah memiliki kualitas yang baik, meskipun dalam hal ketersediaan obat masih kurang memadai.
2. Reliability dalam hal kehandalan dalam memberikan kepada pasien Puskesmas Medang Kampai sudah berjalan berdasarkan standar operasional prosedur yang berlaku.
3. Responsiviness dalam hal daya tanggap yang diberikan oleh Puskesmas sudah berjalan optimal sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien. Petugas Puskesmas Medang Kampai telah mampu memberikan respon kepada pasien dengan baik. Akan tetapi, masih ada keluhan dari masyarakat terhadap indikator ini.
4. Assurance dalam hal keterampilan yang dimiliki petugas dalam bekerja sudah cukup baik, sehingga pasien tersebut merasa aman dan terjamin untuk berobat dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas.



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

5. Emphaty dilihat dari sikap dan perhatian yang diberikan oleh petugas Puskesmas sangat baik. Petugas Puskesmas Medang Kampai sudah menerapkan 3S ke pengguna layanan yaitu dengan senyum,salam dan sapa.
6. Faktor penghambat pelayanan kesehatan di Puskesmas Medang Kampai terkait SDM Kesehatan dan Fasilitas Kantor yaitu jaringan internet yakni Wifi/jaringan yang sering susah di akses padahal wifi adalah perangkat yang dibutuhkan masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti mengajukan beberapa saran tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Medang Kampai sebagai berikut :

1. Pemerintah Dinas Kesehatan Kota Dumai agar lebih memperhatikan kekurangan dari Puskesmas Medang Kampai yang paling utama dari segi Tenaga Medis, agar nantinya dapat memudahkan masyarakat dalam pelayanan.
2. Kepada Puskesmas Medang Kampai agar lebih meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan cara yang profesional.
3. Hendaknya segala kekurangan seperti fasilitas dan obat-obat dapat terpenuhi oleh puskesmas dengan selalu berkoordinasi dengan Dinas Kesehatan setempat.

4. Pihak Puskesmas hendaknya dapat memberikan informasi yang jelas tentang segala bentuk pelayanan kesehatan yang ada di puskesmas dalam bentuk brosur, papan pengumuman maupun spanduk

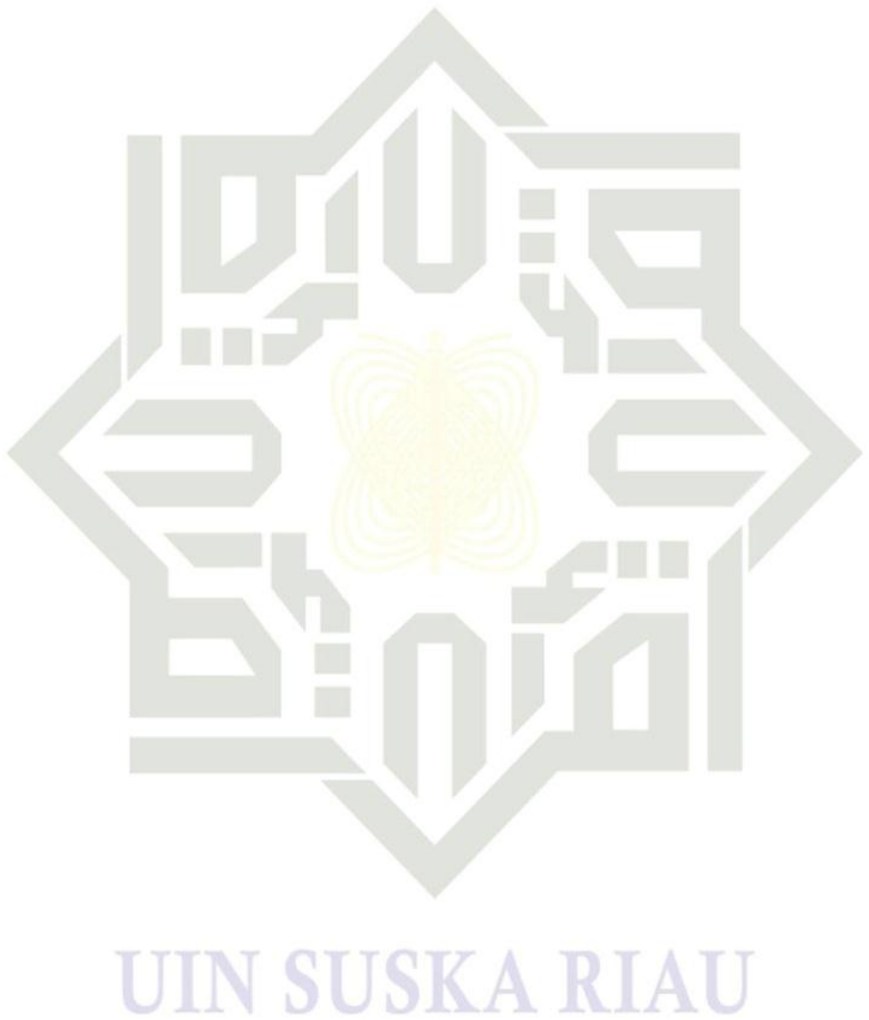
© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





DAFTAR PUSTAKA

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 sumber:
- 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.
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- © Hak Cipta dilindungi undang-undang
UIN Suska Riau
Staf Islamiyah Universitas Islam Negeri Riau
- Al-Qur'an Surah Al-Maidah ayat 2.
- Habibi Pasolong. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Atik dan Ratminto. 2012. *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Abdillah, Muslim 2017. *Pelayanan Publik, Konsep, Inovasi & Semangat Anti Korupsi*, Pekanbaru : Kreasi Edukasi
- Agung Fandy, 2011. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Ofset. Yogyakarta
- Hardiyaningsyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media
- Azwar, Azrul 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta : Binarupa Aksara
- Effendi, F dan Makhfudli, 2009. *Keperawatan Kesehatan Komunitas: Teori dan Praktif dalam Keperawatan*, Jakarta : Salemba Medika
- Mubarak, Wahit Iqbal. 2014. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta : Salemba Medika
- Sugiyono, 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta
- Alamsyah Dedi. 2011. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Bustam, 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Akseptabilitasnya*. Jakarta : Erlangga
- Skripsi**
- Siti Hulfiah, (2012). *Analisis Pelayanan Publik Pada Puskesmas Rawat Inap Sidomulyo Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru*. Fakultas Ekonomi dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Riau
- Selvianiy, 2017, *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Lubuk Muda Kecamatan Siak Kecil Kabupaten Bengkalis*. Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Riau
- Dita Sari, (2017). *Pelayanan Publik Pada Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau



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

Elisabet Duma Novita Purba, (2017). *Pelayanan Publik di Puskesmas Rawat Jalan Siak Hulu I*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau

Dina Puspita Sari, (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru*. Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Riau

Prayitno, 2018. *Kualitas Pelayanan Puskesmas Kecamatan Kubu*. Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Riau

Permata, (2020). *Analisis Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS di Puskesmas Bangkinang Kota*. Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Riau

Tengsih, 2020. *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Air Tiris Kecamatan Kampar*. Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Riau

Ratnasari, 2020. *Analisis Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Perhentian Raja Di Kecamatan Perhentian Raja Kabupaten Kampar*. Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Riau

Sari, 2020. *Analisis Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rumbio Jaya Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar*. Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Riau

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No 36 Tahun 2009 tentang kesehatan

Peraturan Menteri Kesehatan nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PERMENPAN) dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Departemen kesehatan RI 2009, tentang Pelayanan Kesehatan

Peraturan Menteri Kesehatan No 75 tahun 2014, tentang Puskesmas

Peraturan Walikota Dumai nomor 3 Tahun 2017 tentang Tarif pelayanan Kesehatan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

PEDOMAN WAWANCARA

Dokter dan Petugas Puskesmas Medang Kampai

1. Apakah Jumlah Kelengkapan Peralatan Medis di Puskesmas Medang Kampai Sudah Cukup Lengkap ?
2. Apakah Fasilitas Kesehatan di Puskesmas Medang Kampai Sudah Mencukupi ?
3. Apakah Jumlah Sdm di Puskesmas Medang Kampai Sudah Mencukupi ?
4. Apakah Petugas Puskesmas Sudah Melakukan Tupoksinya Masing-Masing dan Apakah Ada Yang Merangkap Jabatan?
5. Apakah Ada Faktor Penghambat Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pasien atau masyarakat di Puskesmas Medang Kampai ?
6. Apakah Alur Prosedur Pelayanan Sudah Jelas Bagi Pasien ?

Masyarakat atau Pasien Puskesmas Medang Kampai

1. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana Kebersihan Dan Kerapian Petugas Kesehatan Pada Puskesmas Medang Kampai ?
2. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana Fasilitas Bagi Pengguna Layanan Puskesmas Medang Kampai Seperti Ruang Tunggu, Toilet Dan Tempat Parkir ?
3. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana Kelengkapan Peralatan Dan Persediaan Obat di Puskesmas Medang Kampai ?
4. Menurut Bapak/Ibu, Apakah Alur Prosedur Pelayanan Sudah Jelas ? Apakah Ada Mempunyai Keluhan Tentang Pelayanannya
5. Menurut Bapak/Ibu, Apakah Pelayanan Pemeriksaan Sudah Cepat Dan Tepat ?
6. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana Petugas Kesehatan Dalam Menyelesaikan/ Menangani Keluhan Pasien ?
7. Menurut Bapak/Ibu, Apakah Petugas Kesehatan Memberikan Informasi Yang Jelas Dan Mudah Dimengerti ?
8. Menurut Bapak/Ibu, Apakah Petugas Medis Sudah Terampil Dalam Menangani Pasien ?
9. Menurut Bapak/Ibu, Apakah Petugas Kesehatan Mampu Mendengarkan Keluhan Pasien Dengan Baik Dan Jelas ?
10. Menurut Bapak/Ibu, Apakah Petugas Memberikan Pelayanan Dengan Sikap Sopan Dan Ramah ?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DOKUMENTASI



Puskesmas Medang Kampai Pada 30 Desember 2021



Tempat Parkir Motor dan Mobil Pada 30 Desember 2021



Ruang Tunggu Pendaftaran Pada 30 Desember 2021

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



Loket Pendaftaran Pada 30 Desember 2021



Loket Obat Pada 30 Desember 2021



Ruang Tunggu Pelayanan Pada 31 Desember 2021

WAWANCARA DENGAN INFORMAN

Wawancara dengan Penanggung Jawab Bagian Pelayanan Puskesmas Medang Kampai Ibu Azmar (30 Desember 2021)



Wawancara dengan Penanggung Jawab Bagian Farmasi Puskesmas Medang Kampai Ibu Dila Sari S. Tr. Keb (31 Desember 2021)



1. Menghindari plagiarisme
 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.

Wawancara dengan Penanggung Jawab Bagian Administrasi Puskesmas Medang Kampai Bapak Muhammad Dasril (31 Desember 2021)



Wawancara dengan Dokter Puskesmas Medang Kampai Dr. Desi Angriani (3 Januari 2021)



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.

Wawancara dengan masyarakat di Puskesmas Medang Kampai

Ibu Wati (30 Desember 2021)



Wawancara dengan masyarakat di Puskesmas Medang Kampai

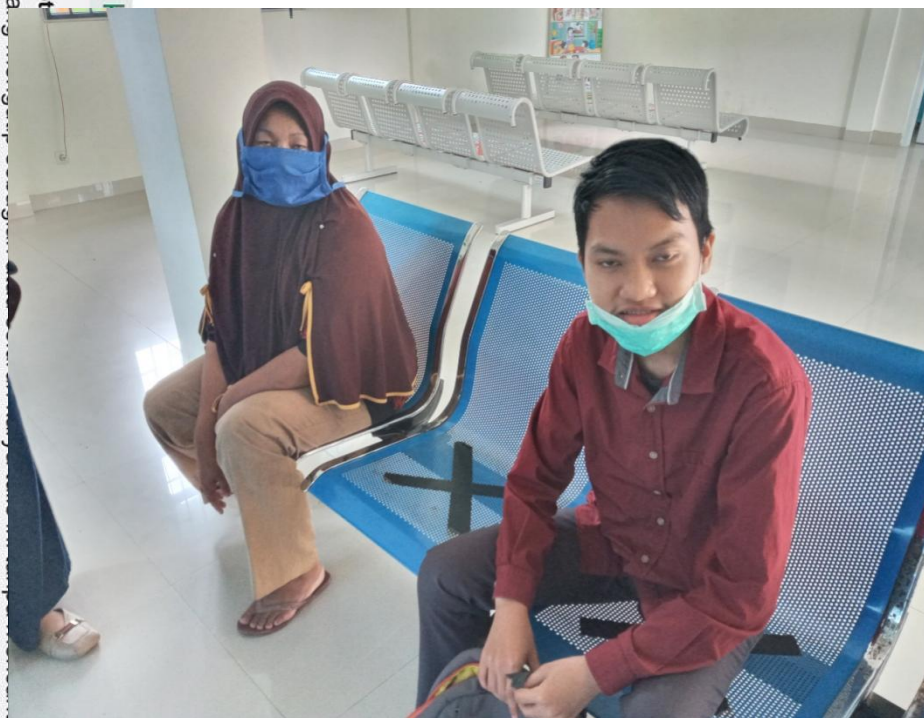
Ibu Fitri (31 Desember 2021)



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.

Wawancara dengan masyarakat di Puskesmas Medang Kampai

Ibu Desi (31 Desember 2021)



Wawancara dengan masyarakat di Puskesmas Medang Kampai

Bapak Yanto (3 Januari 2022)



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.

Wawancara dengan masyarakat di Puskesmas Medang Kampai Bapak Roni (3 Januari 2022).

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





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.



**DINAS KESEHATAN KOTA DUMAI
PUSKESMAS MEDANG KAMPAI**

Jl. Mesjid Kelurahan Teluk Makmur Kecamatan Medang Kampai Kota Dumai
Telp. 0823 9179 1358 email : puskmk@gmail.com
Kode Pos. 28825



Nomor : 800/ 38 /DINKES-PKMMK/2022
Lamp : -
Perihal : Selesai Penelitian

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Sekolah Dekan
Fakultas Ekonomi dan Ilmu
Sosial UIN Suska
di

Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan Surat Nomor : Un.04/F.VII/PP.009/6835/2021 ,terhitung mulai bulan Desember 2021 perihal selesai Penelitian untuk Bahan Skripsi Program Studi Administrasi Negara (Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska) Riau :

Nama : MUZAHIR ARFAN
NIM : 11770513276
Fakultas/Prodi : Administrasi Negara
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Medang Kampai Di Kota Dumai

Benar nama tersebut yang diatas telah selesai melakukan Penelitian di Puskesmas Medang Kampai .

Demikian kami sampaikan, atas perhatian kami ucapkan terima kasih.

Teluk Makmur, 16 Februari 2022
Kepala Puskesmas





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.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
 Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
 Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII.L/PP.00.9/983/2022 Pekanbaru, 04 Februari 2022 M
 Sifat : Biasa 2 Rajab 1443 H
 Lampiran : -
 Perihal : **Bimbingan Skripsi**

Kepada
 Yth. Afrinaldiy Rustam, S.IP, 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 : Muzahir Arfan
 NIM : 11770513276
 Jurusan : Administrasi Negara
 Semester : X (Sepuluh)

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 Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Medang Kampai di Kota Dumai**". Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas. Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

an. Dekan
 Wakil Dekan Bid. Akademik dan
 Pengembangan Lembaga,



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

Tembusan :
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

- Hak Cipta
1. Dilarang untuk menyalin, menduplikasi, atau menyebarkan kembali seluruh atau sebagian dari isi dokumen ini tanpa izin dari UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan 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.



BIOGRAFI PENULIS

MUZAHIR ARFAN, lahir di Dumai pada tanggal 21 April 1999. Anak terakhir dari empat bersaudara, Anak Ayahanda Rustam Efendi dan Ibunda Yulinar. Jenjang pendidikan formal diawali dengan Sekolah Dasar Negeri (SDN) 004 Dumai dan lulus pada tahun 2011. Dilanjutkan dengan Sekolah Menengah Pertama(SMPN) 1 Dumai dan lulus pada tahun 2014. Serta dilanjutkan dengan Sekolah Menengah Atas(SMAN) 2 Dumai dan lulus pada tahun 2017. Penulis melanjutkan jenjang pendidikan ke Perguruan Tinggi Negeri di Universitas Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru (UIN SUSKA RIAU) selama 5 tahun.

Penulis melakukan penelitian di Dumai dengan judul “ **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS MEDANG KAMPAL DI KOTA DUMAI**”. Pada tanggal 27 April 2022 penulis menyelesaikan studi di jurusan Administrasi Negara dan berhak menyandang gelar Sarjana Sosial (S.Sos).