



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Sharif Kasim Riau



**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DI PUSKESMAS RUMBIO JAYA
KABUPATEN KAMPAR**

SKRIPSI



Oleh:

PAISAL HERMAWAN
NIM. 11575104673

PROGRAM S.1

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



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Sharif 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.

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DI PUSKESMAS RUMBIO JAYA
KABUPATEN KAMPAR**

SKRIPSI

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



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

PAISAL HERMAWAN
NIM. 11575104673

PROGRAM S.1

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

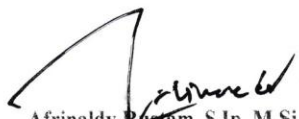
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : Paisal Hermawan
NIM : 11575104673
JURUSAN : Ilmu Administrasi Negara
FAKULTAS : Ekonomi dan Ilmu Sosial
SEMESTER : XIV (Empat Belas)
JUDUL : Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rumbio
Jaya Kabupaten Kampar

DISETUJUI OLEH :


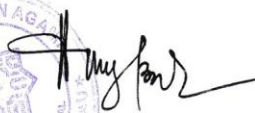
DOSEN PEMBIMBING



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 PRODI
Ilmu 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.

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : Paisal Hermawan
 NIM : 11575104673
 JURUSAN : Ilmu Administrasi Negara
 FAKULTAS : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 JUDUL : Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rumbio
 Jaya Kabupaten Kampar
 TANGGAL UJIAN : 21 Juli 2022

TIM PENGUJI

Ketua
 Astuti Meflinda, S.E., M.M
 Sekretaris
 Hijratul Aswad, S.E., M.Ak
 Penguji I
 Afrinaldy Rustam, S.Ip., M.Si
 Penguji II
 Candra Jon Asmara, S.Sos., M.Si

[Handwritten signature: Astuti Meflinda]

[Handwritten signature: Hijratul Aswad]

[Handwritten signature: Afrinaldy Rustam]

[Handwritten signature: Candra Jon Asmara]



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

Lampiran Surat:

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Paisal Hermawan

NIM : 11575104673

Tempat/ Tgl. Lahir : Pasubilah, 21 April 1997

Fakultas/Pascasarjana : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

Prodi : Administrasi Negara

Judul Skripsi : **Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rumbio
Jaya Kabupaten Kampar**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya:

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana disebutkan diatas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya sampaikan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi 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, 28 Juli 2022
Yang membuat pernyataan



PAISAL HERMAWAN
NIM. 11575104673



UIN SUSKA RIAU

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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
Salah satu lembaga pendidikan Islam di Indonesia

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS RUMBIO JAYA KABUPATEN KAMPAR

Oleh :

PAISAL HERMAWAN
11575104673

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Rumbio Jaya, Kabupaten Kampar. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun informan penelitian dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah berobat di Puskesmas Rumbio Jaya, Kabupaten Kampar. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Rumbio Jaya, Kabupaten Kampar dilihat dari aspek bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) yaitu: (1) Indikator Bukti fisik (*Tangibles*) dalam kategori persentase belum cukup *baik* sehingga kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Rumbio Jaya, Kabupaten Kampar dilihat dari indikator Bukti Fisik (*Tangibles*) dinilai belum berkualitas. (2) Indikator Kehandalan (*Reliability*) juga berada pada kategori persentase belum cukup *baik* sehingga kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Rumbio Jaya, Kabupaten Kampar dilihat dari indikator Keandalan (*Reliability*) dinilai belum berkualitas. (3) Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) dalam kategori persentase *baik* sehingga kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Rumbio Jaya, Kabupaten Kampar dilihat dari indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) dinilai sudah berkualitas. (4) Indikator Jaminan (*Assurance*) berada pada kategori persentase *baik* sehingga kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Rumbio Jaya, Kabupaten Kampar dilihat dari indikator Jaminan (*Assurance*) dinilai sudah berkualitas. (5) Indikator Empati (*Emphaty*) dalam kategori persentase belum cukup *baik* sehingga kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Rumbio Jaya, Kabupaten Kampar dilihat dari dimensi Empati (*Emphaty*) sudah belum berkualitas.

Kata Kunci: *Kualitas pelayanan, Kesehatan, Kabupaten Kampar*

UIN SUSKA RIAU

KATA PENGANTAR



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 dimiliki oleh UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat dzat wajibal wujud Allah Subhanahuwata'ala yang mana berkat rahmat dan karunia-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Sholawat serta salam tidak lupa penulis ucapkan kepada baginda Nabi Besar Muhammad SAW, yang menjadi suri tauladan bagi seluruh umat Islam. Penulis menyadari dalam penulisan Skripsi ini tidak terlepas dari kesalahan dan keraguan serta kekhilafan, untuk itu kepada Allah Subhanahuwata'ala penulis meminta ampun dan kepada pembaca penulis meminta maaf. Selanjutnya atas bimbingan dan bantuan serta doa yang diberikan penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Kepada kedua orang tua penulis, Ayahanda Zakirman dan Ibunda Nurmianis yang selalu senantiasa membimbing, memberikan kasih sayang, dukungan dan do'a kepada penulis dan sebagai sumber kekuatan terbesar dalam penyelesaian Skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Hairunnas, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial. Semoga Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial menjadi Fakultas Peladan dan terbaik di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Khairunsyiah Purba, S.Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara semoga Administrasi Negara sekaligus menjadi Dosen Pembimbing I.

5. Bapak Dr. Afinaldy Rustam. S.IP, M.Si Selaku Pembimbing dalam pembuatan Skripsi yang banyak memberikan masukan dan arahan demi lancarnya penulisan Skripsi ini .
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis serta seluruh staff pegawai Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu segala kritik dan saran sangat diperlukan untuk kemajuan yang lebih baik. Demikianlah, semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih.

Pekanbaru, Juni 2022
Penulis,

Paisal Hermawan
NIM. 11575104673

UIN SUSKA RIAU

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II : LANDASAN TEORI	15
2.1 Konsep Pelayanan Publik.....	15
2.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	22
2.3 Puskesmas	34
2.4 Kualitas Pelayanan Puskesmas	36
2.5 Penelitian Terdahulu	38
2.6 Pandangan Islam Tentang Konsep Pelayanan	43
2.7 Defenisi Konsep	45
2.8 Kerangka Konsep	46
2.9 Kerangka Pemikiran.....	49
BAB III : METODE PENELITIAN.....	50
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	50
3.2 Lokasi Penelitian.....	51
3.3 Sumber Data dan Informan Penelitian	51
3.4 Informan Penelitian.....	52
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.6 Validitas Data.....	54
3.7 Teknik Analisis Data dan Informasi	55
BAB IV :DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....	57
4.1 Gambaran Singkat Kecamatan Rumbio Jaya.....	57
4.2 Sejarah Puskesmas Rumbio Jaya	59
4.3 Administrasi Pemerintahan Puskesmas.....	59
4.4 Visi dan Misi Puskesmas	60
4.5 Fungsi dan Tujuan Puskesmas Rumbio Jaya	60
4.6 Nilai-nilai Yang Diwujudkan.....	61

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

4.7 Program Puskesmas Rumbio Jaya	61
4.8 Struktur Organisasi Puskesmas Rumbio Jaya	62
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
1.1 Tangible (Ketampakan Fisik)	64
1.2 Responsiveness (Daya Tanggap)	66
1.3 Reliability (Keandalan)	68
1.4 Assurance (Jaminan)	69
1.5 Emphaty (Kepedulian)	71
1.6 Faktor Penghambat Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rumbio Jaya	72
BAB VI: PENUTUP	74
A. Kesimpulan	74
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	
SAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Data Jumlah ASN Maupun Karyawan Di Puskesmas Rumbio Jaya.....	7
Waktu Pelayanan Puskesmas Rumbio Jaya.....	8
Jumlah Kunjungan Pasien Rumbio Jaya 3 Tahun Terakhir.....	9
Jenis-Jenis Pelayanan Di Puskesmas Rumbio Jaya.....	10
Penelitian Terdahulu Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rumbio Jaya Kabupaten kampar	38
Identitas Informan Penelitian	53

© Hak cipta milik UIN-Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

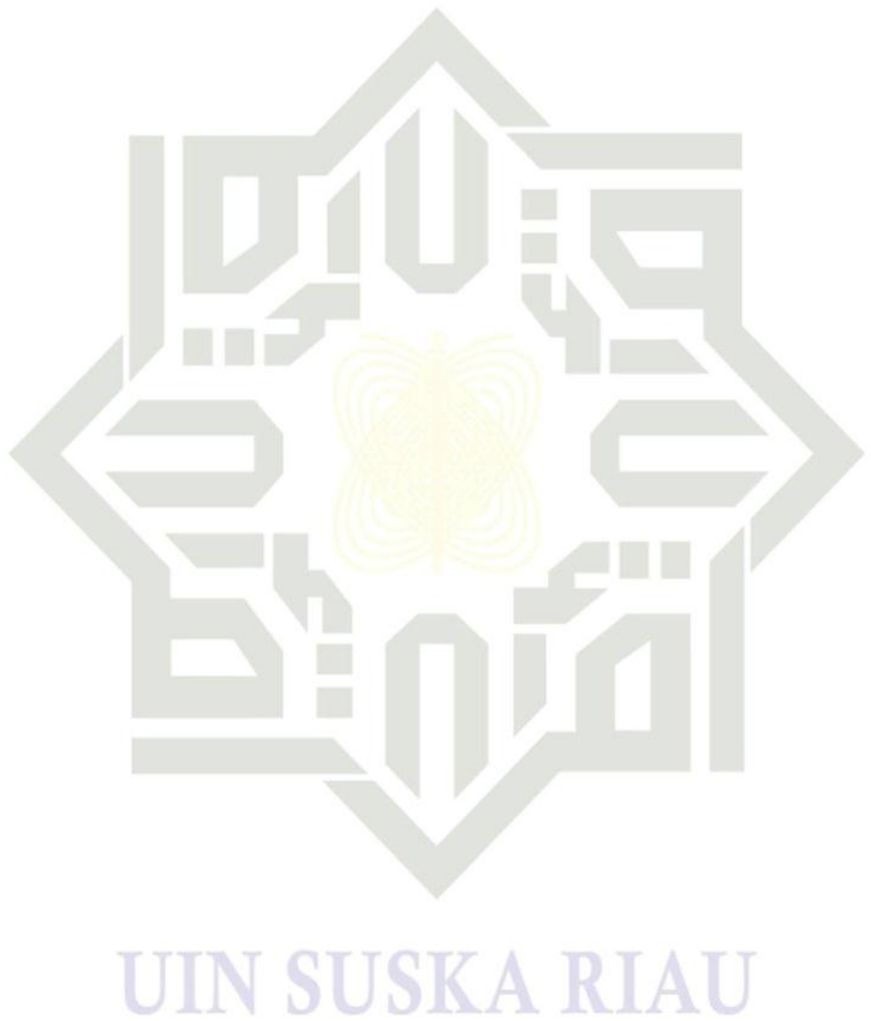
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b.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

Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

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

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Skema Sistem Antrian Pelayanan Puskesmas Rumbio Jaya.....	6
Kerangka Berpikir Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatana di Puskesmas Rumbio Jaya Kabupaten Kampa.....	49
Struktur Organisasi Puskesmas Rumbio Jaya	62



1. Dilarang menyalin, mengutip sebagian atau seluruhnya, atau melakukan cara lain yang sama untuk tujuan komersial atau pencantuman nama lembaga atau individu.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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

Dalam Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa Aparatur Negara wajib melayani setiap warga negaranya untuk memenuhi kebutuhan dasar dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara baik itu yang menyangkut sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. Dengan kata lain seluruh kepentingan yang menyangkut hajat hidup orang banyak harus adanya suatu pelayanan.

Menurut Daryanto (2014:135) Pelayanan merupakan sebuah kegiatan atau berbagai kegiatan yang mempunyai sifat tidak dapat terlihat (tidak kasat mata) terjadi karena terdapat interaksi antara pelanggan dengan pegawai ataupun ada hal tertentu yang telah perusahaan sediakan. Menangani permasalahan dari pelanggan merupakan salah satu hal yang dimaksudkan dalam memberi pelayanan.2 Pelayanan publik merupakan seluruh kegiatan untuk mencukupi kebutuhan dasar disetiap masyarakat atas jasa, barang, ataupun layanan administrasi yang telah diberikan oleh penyedia layanan yang berhubungan dengan kepentingan umum.

Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga Negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum



UIN SUSKA RIAU

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

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

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

pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Undang-undang pelayanan publik Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumberdaya alam, memperdalam kepercayaan kepada pemerintah dan administrasi publik.

Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Pelayanan dalam pelaksanaan tidak terlepas dari sumber daya manusia (SDM) dimana manusia adalah faktor kunci keberhasilan dari suatu pelayanan. Untuk menciptakan manusia yang berkualitas diperlukan suatu derajat kesehatan manusia yang prima. Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 menjelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun



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

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

sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Dan juga telah ditetapkan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, setiap elemen masyarakat baik individu, keluarga, berhak memperoleh pelayanan atas kesehatannya dan pemerintah bertanggung jawab mencanangkan, mengatur menyelenggarakan dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau oleh masyarakat.

Untuk mendukung pencapaian pelayanan kesehatan pemerintah telah menyediakan beberapa sarana/fasilitas kesehatan beserta tenaga kesehatannya. Salah satu fasilitas kesehatan yang banyak dimanfaatkan masyarakat adalah Puskesmas. Sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan di Indonesia maka Puskesmas perlu mendapatkan perhatian terutama berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan.

Peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya diwilayah kerjanya.

Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang :

1. Memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat.
2. Mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu.



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

4. Memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat.

Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat maka disetiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut Puskesmas. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas adalah pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan dijangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

Puskesmas merupakan unit pelaksanaan teknis kesehatan dibawah supervisi dinas kesehatan kabupaten/kota. Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan proventif, promotif, kuratif, sampai dengan rehabilitatif



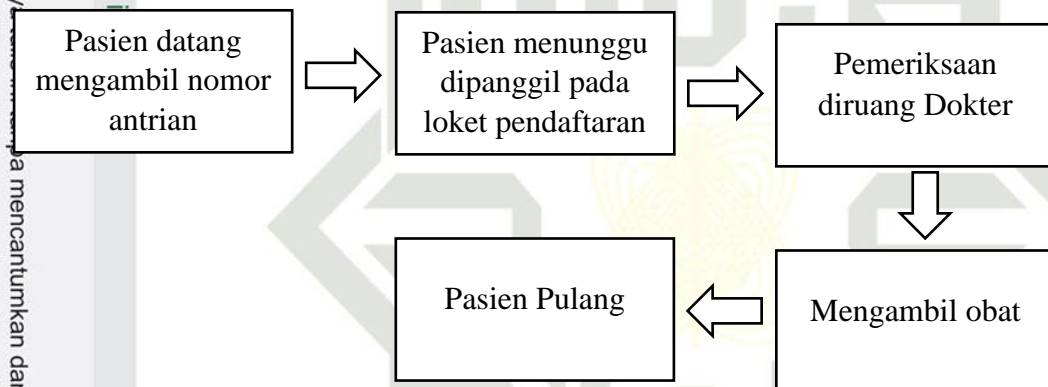
- baik melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) upaya kesehatan masyarakat (UKM). Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat inap, selain rawat jalan. Untuk memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas pelayanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal seluruh masyarakat. Keberadaan Puskesmas sangat bermanfaat bagi keluarga tidak mampu. Dengan adanya Puskesmas, setidaknya dapat menjawab kebutuhan pelayanan masyarakat yang memadai yakni pelayanan yang mudah dijangkau. Puskesmas berfungsi sebagai:
1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan.
 - a. Berupaya menggerakkan lintas sektor dan dunia usaha dikecamatan Rumbio Jaya agar menyelenggarakan pembangunan yang berwawasan kesehatan.
 - b. Aktif memantau dan melaporkan dampak kesehatan dari penyelenggaraan setiap program pembangunan di Kecamatan Rumbio Jaya. Mengutamakan pemeliharaan kesehatan dan pencegahan penyakit tanpa penyembuhan dan pemulihan.
 1. Pusat pemberdayaan masyarakat Berupa agar perorangan terutama pemuka masyarakat, keluarga dan masyarakat:
 - Memiliki kesadaran, kemauan dan kemampuan melayani diri sendiri dan masyarakat untuk hidup sehat.
 - Berperan aktif dalam memperjuangkan kepentingan kesehatan termasuk pembiayaan.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Ikut menetaapkan, menyelenggarakan dan memantau pelaksanaan program kesehatan.

Pusat pelayanan kesehatan strata pertama Menyenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh terpadu dan berkesinambungan:

- o. Pelayanan kesehatan perorangan
- o. Pelayanan kesehatan masyarakat.

Gambar 1.1 Skema Sistem Antrian Pelayanan Puskesmas Rumbi Jaya



Sumber: Puskesmas Rumbio Jaya Kabupaten Kampar, 2021

Berdasarkan gambar 1.1 di atas dapat diketahui bahwa skema sistem antrian pelayanan Puskesmas Rumbio Jaya dimulai dengan pasien datang lalu mengambil nomor antran yang telah tersedia, kemudian pasien menunggu panggilan diloket pendaftaran, lalu pasien mendapat pelayanan yaitu pemeriksaan diruang dokter, berlanjut dengan pengambilan obat dan yang terakhir pasien pulang.





Tabel 1.1 Data Jumlah ASN Maupun Karyawan Di Puskesmas Rumbio Jaya

No	NAMA JABATAN	JUMLAH							
		PNS		PTP DAERA H	TB K	T H	RT D	TK S	TOTA L
		STRUKTUR AL	FUNGSION AL						
1	DOKTER UMUM	1	0	0	1	0	0	0	2
2	DOKTER GIGI	0	1	0	0	0	0	0	1
3	APOTEKER KESEHATAN	0	0	0	1	0	0	0	1
4	MASYARAK AT	1	2	0	0	0	0	2	5
5	ASISTEN APOTEKER	0	2	0	1	0	0	0	3
6	PERAWAT	1	20	0	7	0	0	3	31
7	BIDAN	0	17	0	5	0	0	10	32
8	PERAWAT GIGI	0	1	0	0	0	0	0	1
9	NUTRIONIS	0	1	0	0	0	0	0	1
10	SANTRIAN	0	0	0	0	0	0	0	0
11	ANALISIS LABORATUR IUM KESEHATAN	0	1	0	0	0	0	1	2
12	REKAM MEDIS	0	0	0	0	0	0	0	0
13	ADMINISTR ASI UMUM	0	0	0	0	0	0	0	0
14	SECURITY	0	0	1	0	0	0	0	1
15	CLENING SERVIS	0	0	0	0	0	1	0	1
16	SOPIR AMBULAN	0	0	0	1	0	0	0	1
	TOTAL	3	45	1	16	0	1	16	82

Sumber: Puskesmas Rumbio Jaya Kabupaten Kampar, 2021.

Dari tabel diatas 1.1 dapat dijelaskan jumlah keseluruhan dari ketenagaan menurut profesi dibidang pelayanan berjumlah 82 orang dengan jumlah dokter 3

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



© Pak Cipta mik UIN Suska Riau
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang menyalin, menduplikasi, atau menyalin kembali seluruhnya atau sebagian tanpa izin tertulis dari penulis.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

orang yang mampu memberikan dan meningkat kan pelayanan dengan baik bukan pelayanan apa adanya. Sementara, terlihat dari kondisi masyarakat Rumbio Jaya dengan jumlah penduduk pada tahun 2021 berjumlah 16.070 jiwa dengan tingkat ekonominya ,masih banyak sekali masyarakat yang membutuhkan pelayanan puskesmas yang maksimal, bukan hanya sekedar pelayanan fisik dalam. Untuk Informasi pelayanan puskesmas Rumbio Jaya dapat dilihat di tabel berikut ini:

Tabel 1.2 Waktu Pelayanan Puskesmas Rumbio Jaya

WAKTU PELAYANAN	
SENEN-KAMI	JUM'AT-SABTU
08:00-11:00	08:00-10:00

Sumber: Puskesmas Rumbio Jaya Kabupaten Kampar, 2021.

Dari tabel 1.2 dapat dilihat waktu pelayanan yang ada di Puskesmas Rumbio Jaya. Namun hal ini belum semesti terlaksana. Maka oleh sebab itu diperlukannya ketertiban pegawai Puskesmas Rumbio Jaya dalam bekerja.

Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya melalui upaya kesehatan seperti yang dicanangkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan. Oleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggi dari penyelenggara kesehatan itu sendiri. Puskesmas menurut peraturan daerah Kabupaten Kampar No 8 Tahun 2003, merupakan pusat kesehatan masyarakat yang langsung meberikan pelayanan kesehatan dasar secara



UIN SUSKA RIAU

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 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.

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

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

menyeluruh dan terintegrasi kepada masyarakat di wilayah kerja tertentu. Standar pelayanan kesehatan pada puskesmas kabupaten kampar memiliki beberapa jenis seperti rawat jalan, rawat inap, dan unit gawat darurat (UGD). Rawat jalan merupakan pengobatan atau perawatan tanpa menginap dirumah sakit daerah atau puskesmas daerah. Kemudian rawat inap adalah 8 pengobatan atau perawatan dengan memberikan penginapan dirumah sakit daerah atau puskesmas terdekat. Sedangkan UGD merupakan pelayanan langsung tanpa prosedur.

Untuk mengetahui jumlah pasien yang berkunjung 3 tahun terakhir pada puskesmas Rumbio Jaya dapat dilihat dari tabel 1.1 beriku.

Tabel 1.3 Jumlah Kunjungan Pasien Rumbio Jaya 3 Tahun Terakhir

TAHUN	JUMLAH PASIEN
2018	8.211
2019	7.354
2020	7.836

Sumber: Puskesmas Rumbio Jaya Kabupaten Kampar, 2021

Dari tabel 1.3 dapat dilihat kunjungan pasien pada tahun 2018 sebanyak 8.211 orang, pada tahun 2019 sebanyak 7.354 orang, pada tahun 2020 sebanyak 7.836 orang, begitu banyak masyarakat Rumbio Jaya yang ingin berobat, maka oleh sebab itu sangat diperlukan pelayanan yang baik dari segi pelayananan dari segi pelaksanaan pelayanan.



Tabel 1.4 Jenis-Jenis Pelayanan Di Puskesmas Rumbio Jaya

JENI PELAYANAN	WAKTU PELAYANAN
POLI UMUM	-SETIAP HARI KERJA
POLI GIGI	-SETIAP HARI KERJA
POLI KIA/KB	-SETIAP HARI KERJA
KLINIK GIZI	-SETIAP HARI KERJA
KLINIK SANITASI	-SETIAP HARI KERJA
KLINIK TB PARU	-SETIAP HARI KERJA
LABORATORIUM	-SETIAP HARI KERJA
APOTEK	-SETIAP HARI KERJA
UGD 24 JAM	-SETIAP HARI KERJA
AMBULANCE	-SETIAP HARI KERJA

Sumber : Puskesmas Rumbio Jaya Kabupaten Kampar, 2021.

Berdasarkan hasil observasi awal dimana peneliti melihat langsung proses pelayanan kesehatan pada Puskesmas Rumbio Jaya Kecamatan Kampar disertai wawancara tidak terstruktur yang peneliti lakukan baik kepada masyarakat pengguna layanan puskesmas maupun kepada pegawai Puskesmas Rumbio Jaya, peneliti menemukan beberapa masalah penting untuk mendukung penelitian ini.

Pertama, Tentang kedisiplinan, berdasarkan observasi di lapangan, banyak dari pegawai Puskesmas Rumbio Jaya yang datang dan pulang tidak sesuai jadwal yang telah di tentukan, adanya pegawai yang meninggalkan tempat kerja tanpa alasan yang jelas, ketidakhadirannya pegawai untuk tidak mengikuti apel/upacara, masih adanya pegawai yang kurang memahami norma-norma profesi sebagaimana

1. Harapannya dilindungi Undang-Undang
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagai tulisan 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.

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

yang di atur dalam disiplin kerja pegawai negeri sipil. Sehingga dalam memberikan pelayanan tidak maksimal. Berdasarkan observasi di lapangan juga menunjukkan bahwa ketaan dan kepatuhan pegawai terhadap pemanfaatan jam kerja terindikasi kurang baik atau masih adanya sebagian kecil pegawai yang kurang patuh terhadap pemanfaatan jam kerja efektif.

Kedua, terkait kurangnya keramahan dan kepedulian dari pegawai Puskesmas dalam memberikan pelayanan, banyak di jumpai petugas Puskesmas yang enggan untuk mewujudkan 3 S (senyum, sapa salam) ataupun sekedar menyapa. Bahkan terkadang berbicara dengan nada yang dinilai kurang baik dalam memberikan pelayanan.

Ketiga, masalah lain dalam pelayanan Puskesmas Rumbio jaya Kecamatan Kampar yaitu minimnya partisipasi masyarakat dalam memberikan aspirasi terhadap unit pelaksana sebagai upaya untuk turut serta meningkatkan kualitas kinerja unit pelayanan, salah satunya diakibatkan karena tidak tersedianya fasilitas pengaduan seperti kotak saran untuk menuangkan kritik dan saran membangun bagi kinerja puskesmas.

Puskesmas Rumio Jaya Kecamatan Kampar dapat mengukur kualitas layanan kesehatan dari para pasien melalui umpan balik terhadap apa yang diterima atau bagaimana layanan kesehatan yang didapatkan pasien kepada puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kualitas layanan.

Dari latar belakang masalah di atas yang ditemui di lapangan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **"KUALITAS PELAYANAN**



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

KESEHATAN PUSKESMAS DI KECAMATAN RUMBIO JAYA

KABUPATEN KAMPAR". Menjadi sangat penting untuk dilakukan karena hasil penelitian tersebut dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan sehingga diharapkan dapat tercipta pelayanan kesehatan Puskesmas yang semakin berkualitas.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dikembangkan diatas, maka dapat dirumuskan suatu rumusan masalah yaitu: Bagaimana tingkat Kualitas Pelayanan Puskesmas di Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar?

3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan: Untuk mengetahui tingkat Kualitas Pelayanan Puskesmas di Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar.

4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermamfaat dan berguna dalam hal:

1. Secara Praktis

Sebagai bahan masukan dan sumbangan pemikiran bagi Puskesmas Rumbio Jaya maupun pihak-pihak terkait.

2. Secara Akademis

Sebagai referensi bagi kepustakaan departemen Ilmu Administrasi Negara dan kalangan yang tertarik untuk melakukan kajian penelitian di masa yang akan datang dalam bidang 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.

3. Secara Subjektif

Sebagai suatu tahap untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berfikir ilmiah penulis serta memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan studi dan memperoleh gelar kesarjanaan dari Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.

2. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini sistematika penulisan akan berisikan bab demi bab yang masing-masing terdiri atas sub dengan kerangka sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Menjelaskan tentang latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Menjelaskan tentang kajian teori, kajian terdahulu, dan kerangka berpikir.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Menjelaskan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, validitas data, dan teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang sejarah, visi dan misi, letak geografis, struktur organisasi dan kegiatan perusahaan.

: HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai deskripsi objek penelitian, analisis data, dan jawaban atas pertanyaan penelitian sesuai dengan tehnik analisis.

: KESIMPULAN DAN SARAN

Berisis tentang kesimpulan dari laporan penelitian yang telah dilakukan, keterbatasan penelitian, dan saran bagi peneliti selanjutnya.



BAB V

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

BAB VI

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

1.1 Pengertian Pelayanan

Terjadinya kompetisi dalam usaha dalam merebut market guna meningkatkan penjualan membawa sebuah perubahan positif dalam dunia bisnis karena mereka bersaing dalam memberikan pelayanan terbaik bagi setiap konsumen. Hal itu mengubah persepsi banyak orang yang awalnya berpegang teguh pada filosofi produk dan penjualan ke filosofi pemasaran. Dalam proses pemasaran, kualitas pelayanan menjadi sesuatu yang sangat krusial karena hal itu menjadi faktor dominan dalam menciptakan rasa puas atau tidak puasnya terhadap pelanggan. Batinggi dan Badu (2009), mengemukakan bahwa berdasarkan Kamus Umum Bahasa Indonesia; pelayanan kata dasarnya adalah layan dan kata kerjanya adalah melayani, artinya menolong, menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain.

Sementara itu S. Lukman dan Moenir dalam Batinggi dan Badu (2009), juga mengatakan “pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Sedangkan definisi pelayanan menurut Gronroos adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang



© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau
 Statistika
 ity
 lar ya
 K
 m Riau

disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan 7 permasalahan pelanggan (Ratminto, 2005).

Dengan kata lain, Pelayanan merupakan salah satu upaya untuk memenuhi ekspektasi pelanggan dalam hal kecepatan menangani komplain dan keramahan terhadap pelanggan. Pelayanan adalah kunci utama untuk mencapai keberhasilan dalam berbagai aspek usaha atau aktivitas bisnis yang bergerak di bidang jasa (Batinggi dan Badu, 2009).

Pelayanan akan sangat menentukan dalam setiap kegiatan di masyarakat jika di dalamnya terdapat persaingan. Bisa jadi produk yang dijual sama atau jasa yang ditawarkan juga sama tapi kenapa respon dari masyarakat bisa berbeda? Semua itu disebabkan oleh adanya pelayanan terhadap pelanggan yang berbeda. Prasajo dalam Batinggi dan Badu, 2009), mengatakan “pelayanan merupakan tanggapan terhadap keperluan manajerial yang hanya akan terpenuhi kalau pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan.”

1.2 Pelayanan publik

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Pelayanan publik berupa kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil

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

setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyediaan pelayanan publik secara langsung oleh pemerintah dilakukan melalui sektor publik, yaitu badan-badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, kantor pos, perusahaan listrik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dan seterusnya. Penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah dilaksanakan demi tujuan agar tidak terjadi penyalahgunaan. Pemerintah sebagai penyedia harus bersikap secara professional dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia pelayanan publik.

Adapun yang di maksud dengan pelayanan publik menurut Robert (1996) adalah *“Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam, barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban.”*

Definisi Pelayanan Publik yang lain pun dikemukakan oleh Garvin dalam Harbani, Pasolong (2008 :199) menyatakan bahwa *“Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik”*

Pemberian layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok atau cara



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

yang ditetapkan didefenisikan sebagai pelayanan publik. Dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefenisikan, *“Sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perturan perundang-undangan.”*

Jadi dapat dikatakan bahwa hakekat pelayanan umum merupakan:

- Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintahan di bidang pelayanan umum.
 - Mendorong upaya mengefektifkan system dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna.
 - Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.
- Dalam pelayanan publik sendiri dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik, non fisik maupun administratif. Berdasarkan fungsi pemerintahan dalam melakukan pelayanan publik terdapat 3 (tiga) fungsi pelayanan, yaitu :
- Pelayanan publik yang di lakukan dapat berupa environmental services misalnya dalam penyediaan sarana dan prasarana antara lain jalan, pembatan, taman, drainase, kebersihan, dan sebagainya, serta pelayanan



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyebutkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 di berikan terhadap personel services antara lain pelayanan pendidikan dan kesehatan, keagamaan dan sebagainya.

Pelayanan *development services*, yang bersifat *enabling facilitating*, atau penyediaan sarana dan prasarana yang dapat menunjang peningkatan pertumbuhan perekonomian.

Pelayanan *protective services* yang bersifat pemberian pelayanan keamanan dan perlindungan yang di lakukan oleh polisi pamong praja, militer dan juga perlindungan dari bahaya kebakaran, bencana alam dan sebagainya.

1.3 Unsur-unsur Pelayanan Publik

Proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa factor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan (Khalid, 2019), antara lain:

1. Sistem, prosedur dan metode yaitu didalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
2. Personil yaitu dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin, dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
3. Sarana dan prasarana yaitu dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas.
4. Masyarakat sebagai pelanggan yaitu dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.



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

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur pelayanan publik yaitu sistem prosedur dan metode pelayanan, personil, sarana dan prasarana, dan masyarakat sebagai pelanggan.

4 Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau (Suhartoyo, 2019). Oleh karena itu harus mengandung asas-asas antara lain :

- a. Hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan public harus jelas dan diketahui semua orang.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan publik harus disesuaikan dengan kebutuhan dan keterjangkauan masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan yang ada dengan tetap menjamin efisiensi.
- c. Kualitas produk dan hasil layanan publik harus berusaha untuk memastikan keamanan, kenyamanan, transparansi, dan kepastian hukum yang dapat dihitung.
- d. Jika pelayanan publik yang diminta oleh instansi pemerintah mahal, instansi pemerintah yang terlibat berkewajiban memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam organisasinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.



2.1.5 Standar Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi (2005) standar pelayanan merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan publik dan wajib diikuti oleh pemberi pelayanan (Pemerintah) atau pengguna pelayanan (masyarakat). Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian penerima pelayanan.

Ruang lingkup standar minimal pelayanan publik yang akan ditetapkan meliputi:

- a. Prosedur Pelayanan : harus ditetapkan prosedur standar pelayanan, termasuk prosedur pengaduan.
 - b. Waktu Penyelesaian : Kerangka waktu standar untuk penyelesaian layanan, termasuk prosedur pengaduan, harus ditetapkan.
 - c. Produk Pelayanan : Standar produk atau layanan (hasil) harus ditetapkan sesuai dengan kondisi yang ditentukan.
- Biaya Pelayanan : Biaya/harga pelayanan harus ditetapkan termasuk rincian yang ditentukan dalam proses pemberian pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan.
- Sarana dan prasarana : Standar sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
- Kompetensi petugas pelayanan : Standar pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan harus ditentukan.



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

Berdasarkan Menurut Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Standar Pelayanan Publik. Standar pelayanan yaitu:

- e. Prosedur pelayanannya sederhana dan tidak berbelit-belit.
- f. Waktu penyelesaian berakhir yang tepat berdasarkan jadwal yang ditentukan.
- g. Biaya layanan yang tidak membebani pengguna layanan.
- h. Produk pelayanan jasa berkualitas tinggi yang memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna jasa.
- i. Sarana dan prasarana untuk mendukung kelancaran proses pelayanan, termasuk sertifikat formulir.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, yaitu kemampuan dan keterampilan serta sikap pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa ada enam standar pelayanan publik yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, produk pelayanan, biaya pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

2.2 Kualitas pelayanan Publik

2.2.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah kegiatan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik yang mampu memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat luas. Dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya (survival) manusia dituntut berjuang/berusaha untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Kebutuhan hidup akan



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

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

© Hakipta mik UIN Suska Riau

St e I m U n e r s

Kasim Riau

terus meningkat seiring waktu dan pertumbuhan dirinya, mulai dari lahir sampai dewasa. Bahkan laju peningkatan atau perkembangan kebutuhan hidup manusia akan selalu melekat pada kondisi interaksi sosialnya.

Peningkatan kebutuhan itu akan dimulai dari tingkat yang paling dasar (level terendah) sebagai prasyarat hidup yang normal menuju kebutuhan yang bersifat menyempurnakan hidup atau tertinggi derajatnya”. Hal ini sesuai dengan pendapat Maslow dalam buku Nicholas Henry (1995). Pada setiap kegiatan yang dilaksanakan pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai secara efektif dan efisien dan juga senantiasa berorientasi kepada hasil yang memiliki kualitas yang baik. Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang bersifat abstrak, digunakan untuk melinai tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan. Bila persyaratan terpenuhi berarti kualitas dapat dikatakan baik begitupun sebaliknya, apabila persyaratan tidak terpenuhi maka kualitas dapat dikatakan tidak baik.

Menurut Joseph M. Juran dalam M.N. Nasution (2005:34) mendefinisikan kualitas sebagai :

“Kualitas sebagai cocok / sesuai untuk digunakan (fitness for use), yang mengandung pengertian bahwa suatu produk atau jasa harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pemakainya “.

Definisi kualitas yang lain pun dikemukakan oleh Din ISO 8402 (Azrul Azwan, 1996) :

“mutu adalah totalitas dari wujud serta ciri dari suatu barang atau jasa yang dihasilkan, yang didalamnya terkandung sekaligus pengertian akan adanya



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.

rasa aman dan/atau terpenuhinya kebutuhan para penggunabarang atau jasa yang dihasilkan tersebut”.

Definisi kualitas juga dikemukakan oleh Philip B. Crosby dalam M.N. Nasution (2005 : 3) menyatakan bahwa :

“Kualitas adalah memenuhi atau sama dengan persyaratan (conformance of requirement). Meleset sedikit saja dari persyaratannya, maka suatu produk atau jasa dikatakan tidak berkaulitas. Persyaratan itu sendiri dapat berubah sesuai dengan keinginan pelanggan, kebutuhan organisasi, pemasok dan sumber pemerintah, teknologi serta pasar atau pesaing”.

Pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok dimana kualitas terdiri dari sejumlah keistimeaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif. Keistimewaan langsung berkaitan dengan kepuasan pelanggan yang diperoleh secara langsung dengan mengkonsumsi produk yang memiliki karakteristik unggul. Sedangkan keistimewaan atraktif berkaitan dengan kepuasan masyarakat yang diperoleh secara tidak langsung dengan mengkonsumsi produk itu. Kualitas juga terdiri dari segala sesuatu bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Menurut Ahmad Batinggi (2007:217) yang menyatakan prinsip-prinsip layanan berkualitas sebagai berikut :

- Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- Proses dan prosedur harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
- System yang baik maka akan menciptakan kualitas yang baik.
- Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan dan selera konsumen.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang meripkan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Kualitas menuntut kerja sama yang erat.
- Peninjauan

Hal ini sesuai dengan pendapat maslow dalam buku Nicholas Henry (1995) yang menyatakan kebutuhan hidup manusia itu digolongkan menjadi lima tingkatan, yaitu :

1. Kebutuhan fisiologis (*Phisic needs*)

Kebutuhan ini bersifat fisik dan biologis sebagai syarat utama manusia agar bisa bertahan hidup secara normal, maka kebutuhan yang paling dasar ini harus dipenuhinya tanpa bisa ditunda-tunda ataupun dihindari, terdiri dari makan, minum, istirahat, ketenangan fisik, tidur, hubungan seks, dan kebutuhan-kebutuhan yang bersifat individual lainnya.

2. Kebutuhan akan keselamatan dan keamanan (*Safely needs*)

Kebutuhan ini bersifat psikologis. Kebutuhan hidup ini muncul dari sifat dasar manusia yang memiliki “rasa takut” sehingga membutuhkan perlindungan. Karena sebagai makhluk individual, manusia tidak akan terlepas dari bahaya dan musuh alami yang mengancam kelangsungan hidupnya. Misalnya : perang, penyakit, kemiskinan, kesedihan, dan lain-lain.

3. Kebutuhan akan pengakuan kelompok atau kebutuhan sosial (*Social needs*)

Kebutuhan ini mendorong seseorang untuk bertingkah laku tertentu agar dapat disukai dan disenangi selaku pribadi. Dengan tampilnya



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

perilaku untuk disenangi orang lain, maka seseorang akan bisa bermanfaat atau berkumpul dengan orang lain. Sehingga memungkinkan akan terjalin kerja sama dalam kelompoknya.

4. Kebutuhan akan penghargaan (*Esteem needs*)

Adanya kebutuhan ini akan membuat seseorang bertingkah laku untuk mencapai sesuatu agar kebutuhan ini terpenuhi adalah status sosial.

5. Kebutuhan akan perwujudan diri (*Self actualization needs*)

Kebutuhan ini mendorong seseorang untuk selalu mengembangkan dirinya dan selalu berbuat yang terbaik bagi dirinya, dengan tujuan untuk mewujudkan kepuasan dirinya dan mampu membuktikan kemampuan yang dimilikinya.

Untuk memenuhi kebutuhan manusia tersebut, setiap pribadi akan membutuhkan bantuan orang lain. Semakin banyak orang memerlukan bantuan orang lain itulah yang mendorong proses pelayanan. Intinya pelayanan dapat dikatakan sebagai suatu upaya membantu orang lain memenuhi kebutuhan hidupnya. Jadi apabila di kaitkan dengan tingkat kebutuhan yang bersifat hierarkhis, maka pelayanan dan kebutuhan akan terkait satu sama lain.

Pelayanan timbul karena adanya yang berkembang, begitu pun kebutuhan akan terus berkembang seiring dengan proses pelayanan yang berjalan, dalam arti setelah pelayanan yang di selenggarakan terhadap satu jenis kebutuhan maka akan muncul kebutuhan yang baru lagi. Moenir (2008: 10) mengemukakan bahwa:

pelayanan publik sebagai suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat/hidup) orang banyak atau masyarakat”.

Pelayanan publik terdiri dari dua kategori, yakni pelayanan dasar (substansif) dan pelayanan administrasi. Pelayanan dasar menyangkut kebutuhan dasar manusia, seperti Pendidikan, Kesehatan, Infrastruktur, Pemukiman, dll. Sedangkan pelayanan administrasi menyangkut pelayanan pendataan sebagai konsekuensi dari status sebagai warga Negara, seperti pelayanan KTP, Kartu Keluarga, Perizinan Usaha.

Enam prinsip pokok kualitas pelayanan meliputi:

1. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dan manajemen puncak, maka meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaan.

2. Pendidikan

Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.



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

3. Perencanaan

proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.

4. Review

proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasinya. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konsisten dalam terus-menerus untuk mencapai tujuan kualitas.

5. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan, dan stakeholder perusahaan lainnya, seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.

6. Penghargaan dan pengakuan

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.



2.2.2 Unsur-unsur Kualitas 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.

Setiap organisasi modern dan maju senantiasa mengedepankan bentuk-bentuk aktualisasi kualitas layanan. Kualitas layanan yang dimaksud adalah memberikan bentuk pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan dan kepuasan dari pelanggan yang meminta pelayanan dan agar meminta dipenuhi pelayanannya. Konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan adapun singkatan dari “RATER” (responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability). Konsep kualitas layanan RATER intinya adalah membentuk sikap dan perilaku dari pengembang pelayanan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar, agar mendapat penilaian sesuai dengan kualitas layanan yang diterima.

Inti dari konsep kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (responsiveness), menumbuhkan adanya jaminan (assurance), menunjukkan bukti fisik (tangible) yang dapat dilihatnya, menaruh empati (empathy) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan keahliannya (reliability) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan. Berdasarkan inti dari konsep kualitas layanan “RATER” kebanyakan organisasi kerja yang menjadikan konsep ini sebagai acuan dalam menerapkan aktualisasi layanan dalam organisasi kerjanya, dalam memecahkan berbagai bentuk kesenjangan (gap) atas berbagai pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam memenuhi



UIN SUSKA RIAU

© Hak Cipta © UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

tuntutan pelayanan masyarakat. Aktualisasi konsep “RATER” juga diterapkan dalam penerapan kualitas layanan pegawai baik pegawai pemerintah maupun non pemerintah dalam meningkatkan prestasi kerjanya. Lebih jelasnya dapat diuraikan mengenai bentuk-bentuk aplikasi kualitas layanan dengan menerapkan konsep “RATER” yang dikemukakan oleh Parasuraman dalam Lupiyoadi (2013), sebagai berikut:

1. Keandalan (Reliability)

Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Tuntutan keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya. Inti pelayanan keandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang andal, mengetahui mengenai seluk-beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai



- © Maklupa mika UIN Suska Riau
State Isami 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.

memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya.

2. Jaminan dan kepastian (Assurance)

Yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (comunication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence), dan sopan santun (courtesy). Inti dari bentuk pelayanan yang meyakinkan pada dasarnya bertumpu kepada kepuasan pelayanan yang ditunjukkan oleh setiap pegawai, komitmen organisasi yang menunjukkan pemberian pelayanan yang baik, dan perilaku dari pegawai dalam memberikan pelayanan, sehingga dampak yang ditimbulkan dari segala aktivitas pelayanan tersebut diyakini oleh orang-orang yang menerima pelayanan, akan dilayani dengan baik sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dapat diyakini sesuai dengan kepastian pelayanan.

3. Berwujud (Tangible)

Yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensiya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasaran fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. 16 Berarti dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dilindungi UIN Suska Riau

State Isami University of Sultan Syarif Kasim Riau

merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.

4. Empati (Empathy)

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga ketertpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama. Artinya setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 dihadapi orang yang membutuhkan pelayanan. Pihak yang menginginkan pelayanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan pelayanan, dengan merasakan dan memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat, mengerti berbagai bentuk perubahan pelayanan yang menyebabkan adanya keluhan dari bentuk pelayanan yang harus dihindari, sehingga pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan aktivitas yang diinginkan oleh pemberi pelayanan dan yang membutuhkan pelayanan.

5. Ketanggapan (Responsiveness)

Yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat/responsif dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu merupakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

2.2.3 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik.

Faktor Penghambat Dalam Kualitas Pelayanan Berdasarkan untuk mengetahui faktor penghambat kualitas pelayanan dari Moenir (1992) dalam (Hardiansyah, 2020) mengatakan bahwa adapun kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai antara lain yakni sebagai berikut :

- a. Tidak tersedianya sarana prasarana dan fasilitas yang memadai.
- b. Tidak adanya atau kurangnya kesadaran terhadap tugas maupun kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya.
- c. Kemampuan dan keterampilan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengcantumkan sumber;

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

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

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

- d. Tidak adanya atau kurangnya kesadaran atau motivasi kerja dari pegawai terhadap tugas maupun kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya.
- f. Sistem prosedur dan metode kerja yang ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya.
- g. Pendapatan pegawai tidak mencukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimum.

3.3 Puskesmas

3.3.1 Pengertian Puskesmas

Puskesmas adalah suatu organisasi kesehatan fungsional yang menjadi pusat pembangunan kesehatan daerah memberikan pelayanan yang komprehensif dan terpadu kepada daerah dalam lingkup kerjanya dalam bentuk kegiatan utama, serta mendorong partisipasi daerah. Karena Puskesmas merupakan kotamadya tingkat II, maka pembagian ruang kerja Puskesmas ditetapkan oleh Bupati atau Walikota dengan petunjuk teknis dari Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten atau Kota (Radito, 2014).

Berdasarkan Menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia (2004) menyatakan bahwa puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten atau kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerja. Pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas merupakan pelayanan yang menyeluruh yang meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan). Pelayanan tersebut ditujukan kepada semua



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

penduduk dengan tidak membedakan jenis kelamin dan golongan umur, sejak dari pembuahan dalam kandungan sampai tutup usia (Makatumpias, 2017).

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten atau kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerja.

3.2 Tujuan Puskesmas

Menurut Trihono (2005) menyatakan tujuan pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas adalah mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional, yakni meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja puskesmas agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Makatumpias, 2017).

3.3 Fungsi Puskesmas

Bahwa terdapat 3 (tiga) fungsi organisasi pembangunan kesehatan, yaitu : pusat mengarahkan pembangunan pembangunan yang berwawasan kesehatan, artinya organisasi pendukung selalu berusaha menggerakkan dan memantau pelaksanaan pembangunan lintas sektor, termasuk dalam masyarakat dan dunia usaha. Bidang pekerjaannya sehingga memperoleh wawasan dan mendukung pembangunan kesehatan. Selain itu, organisasi pendukung secara aktif memantau dan melaporkan dampak kesehatan dari pelaksanaan setiap program pembangunan di wilayah kerjanya. Khusus untuk promosi kesehatan, upaya kelompok mengedukasikan pemeliharaan kesehatan dan pencegahan penyakit sebagai



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

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

prioritas tanpa mengabaikan penyembuhan dan pemulihan kesehatan (Makatumpias, 2017).

Berdasarkan uraian di atas, fungsi pelayanan menyimpulkan bahwa suksesmas berupaya untuk senantiasa menggerakkan, memantau dan menambah dalam pelaksanaan pembangunan lintas sektor, termasuk masyarakat dunia usaha di wilayah kerjanya. Dan mendukung pembangunan kesehatan.

4.4 Kualitas Pelayanan kesehatan

Kesehatan yang baik atau kesejahteraan adalah suatu kondisi dimana tidak adanya bebas dari penyakit. Sehat adalah sebuah keadaan yang dinamis yang berubah secara terus menerus sesuai dengan adaptasi individu terhadap berbagai perubahan yang ada dilingkungan internal dan eksternalnya untuk mempertahankan keadaan fisik, emosional, intelektual, sosial, perkembangan dan spritual yang sehat. Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 menjelaskan bahwa: *“Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis”*.

Dan juga telah ditetapkan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, setiap elemen masyarakat baik individu, keluarga berhak memperoleh pelayanan atas kesehatannya dan pemerintah bertanggungjawab mencanangkan, mengatur menyelenggarakan dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau oleh masyarakat. Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat



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

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

kehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis.

Untuk mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya bagi masyarakat, diselenggarakan upaya kesehatan yang terpadu dan menyeluruh dalam bentuk upaya kesehatan perseorangan dan upaya kesehatan masyarakat.

Upaya kesehatan diselenggarakan dalam bentuk kegiatan dengan pendekatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang dilaksanakan secara terpadu, menyeluruh, dan berkesinambungan. Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya

yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi

untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati

penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, kelompok, dan ataupun

masyarakat. Kemudian, kualitas pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada

tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan

setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata

penduduk, tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik

profesi yang telah ditetapkan.



2.5 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Sumber	Hasil
<p>Fitri Mawarti, Fauziah Nuraini K, M. Husni Thamrin Mahasiswa Universitas Sriwijaya dalam jurnalnya mengkaji tentang Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Di Kota Pangkalpinang Tahun 2015. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif. Menggunakan analisis gapyang RATER untuk mengetahui kualitas pelayanan dan uji anova untuk mengetahui perbedaan layanan di puskesmas. Jumlah sampelnya sebanyak 315 ibu hamil yang diambil berdasarkan <i>quota sampling</i> di sembilan puskesmas Kota Pangkalpinang.</p>	<p>Hasil penelitian ini menjelaskan kualitas pelayanan puskesmas terhadap kepuasan ibu hamil di Kota Pangkalpinang kurang baik. Terdapat perbedaan pada <i>tangible, reliability, dan responsiveness</i> antar puskesmas yang ada di Kota Pangkalpinang. Puskesmas perlu memberikan perhatian lebih pada area yang menimbulkan ketidakpuasan dan meningkatkan kinerjanya.</p>
<p>Herman, Sudirman, Nizmayanun dalam jurnalnya mengkaji tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala. Penelitian ini menggunakan</p>	<p>Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa tidak ada kualitas pelayanan akses (keterjangkauan) dengan kepuasan pasien ($p=0,057$), ada hubungan kualitas pelayanan</p>

- Halaman 21
1. Disajikan dan diuraikan sebagai bagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
2. Disajikan dan diuraikan sebagai bagian 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.



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

	Sumber	Hasil
<p>metode penelitian kuantitatif dengan rancangan cross sectional study. Jumlah sampel rawat sebanyak 95 orang yang ditentukan dengan teknik accidental sampling.</p>	<p>dengan kepuasan pasien (p=0,005), ada hubungan kualitas pelayanan ketetapan waktu dengan kepuasa pasien (p=0,004), ada hubungan kualitas pelayanan hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien (p=0,002). Disarankan pada pihak manajemen Puskesmas untuk selalu memantau dan menganalisis setiap keluhan dan harapan pasien yang berkaitan dengan mutu layanan kesehatan di Puskesmas tersebut.</p>	
<p>3</p>	<p>Berdasarkan penelitian yang dilakukan Siti Hufiah (2012) Jurusan Administrasi Negara. Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul skripsi “Analisis Pelayanan Publik Pada Puskesmas rawat Inap Sidomulyo</p>	<p>Fenomena masalah yaitu Prosedur pelayanan kesehatan masih terlihat kurang jelas, Waktu penyelesaian pelayanan tidak diinformasikan secara terbuka dan Aparat yang</p>



- 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.

<p>Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru”.</p> <p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>	<p>berwenang memberikan pelayanan kurang tanggap terhadap Pasien. Tujuan</p>
<p>Sumber</p>	<p>Hasil</p> <p>penelitian untuk menganalisis pelayanan publik pada Puskesmas Rawat Inap Sidomulyo Kecamatan Tampan. Hasil penelitian masih cukup baik dengan rata-rata (43.53%).</p>
<p>Diana Puspita Sari (2017) Jurusan Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru (Studi Kasus Pasien Gangguan Jiwa).</p> <p>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</p>	<p>Masalah yang berkaitan dengan pelayanan rumah sakit jiwa tampan yaitu masih belum terpenuhi jumlah tenaga medis yang menunjang pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada pasien. Tujuan penelitian Untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru. Hasil penelitian sebelumnya dapat disimpulkan tergolong masih kurang baik kualitas pelayanan</p>



UIN SUSKA RIAU

- 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

	Kesehatan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru.
Sumber	Hasil
Zainal Amri (2018) Jurusan Administrasi Negara Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul skripsi “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bengkalis”.	Masalah yang angkat yaitu penyelesaian yang lama tidak sesuai dengan ketentuan terkait pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran. Sehingga segala sesuatunya menjadi lambat dan berbelit-belit yang berakibat buruk bagi kualitas pelayanan yang diberikan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis. hasil dari penelitian ini bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor



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

	Sumber	Hasil
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis pada pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP),		pembuatan Kartu Keluarga (KK), dan pembuatan Akta Kelahiran tahun 2018 secara keseluruhan termasuk kategori “Kurang Baik” dengan angka survei sebesar 72,1025 yang berada pada interval 65,00-76,60, sehingga kualitas pelayanan publik berada pada tingkat “C”.
Selyi yanti (2017) Jurusan Administrasi Negara Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul skripsi “Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Lubuk Muda Kecamatan Siak Kecil Kabupaten Bengkalis”.	Salah satu masalah yang diangkat yaitu System Informasi Kesehatan untuk mendukung manajemen kesehatan masih belum optimal terutama akses informasi, ketepatan, akurasi, kelengkapan yang berkaitan	



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

		dengan lintas sector. Adapun tujuan penelitian Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Lubuk Muda. Hasil Penelitian sebelumnya secara keseluruhan kualitas pelayanan kesehatan
No	Sumber	Hasil
		dilihat dari Kualitas Pelayanan kesehatan di puskesmas lubuk muda yaitu dalam kategori “Kurang Maksimal” dengan nilai 56,92%.

Sumber Olahan Peneliti 2022

2.6 Pandangan Islam Tentang Konsep Pelayanan

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya dan tiba saatnya bagi kita untuk menelaah “sebagian kecil” ayat al-quran dan hadist-hadist yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama, akan tetapi sebelum berbicara lebih jauh islam meletakkan batasan yang di firmankan oleh Allah SWT .



:Q.S Al-Mai'dah : 2

وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: *“Dan tolong menolonglah kamu dalam (kebajikan dan takwa)”. Dan janganlah tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan pertolonganmu adalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksaan-Nya.*

(Q.S. Al-Mai'dah:2)

Melalui ayat di atas Allah memerintahkan kepada kita untuk saling tolong menolong di dalam koridor : didalam kebajikan dan takwa “ dan Allah SWT melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan dan “sesungguhnya Allah amat berat siksaan-Nya, : jadi interaksi itu boleh dilakukan kapanpun dan sama siapapun selama tidak melanggar batasan diatas. Petugas kesehatan merupakan perantara dari Allah SWT dalam pemberian rezki kesehatan bagi segala makhluk, maka dari itu petugas kesehatan harus memiliki rasa kepedulian yang tinggi dalam membantu semua orang, tanpa memilah dan melihat dari sudut pandang manapun.

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 Tabir bin Abdillah :

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

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

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

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

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

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

Kegiatan medis dan keperawatan dalam islam merupakan menifestasai dari fungsi manusia sebagai khalifah dan hamba Allah dalam melaksanakan kemanusiaannya, menolong manusia lain yang mempunyai masalah kesehatan dan memenuhi kebutuhannya baik aktual maupun potensial. Permasalahan kllien (pasien) dengan segala keunikannya tersebut harus di hadapi dengan pendekatan silaturrahi (interpersonal) dengan sebaik baiknya di dasari dengan iman, ilmu, dan amal, untuk dapat asuhan medik dan asuhan keperawatan kepada pasien, dokter dan perawat di tuntutan memiliki keterampilan intelektual, interpersonal, teknik) serta memiliki kemampuan berdakwah amar ma’ruf nahi munkar.



2.7 Defenisi Konsep

Menurut Muhammad Nazir (2005:126) defenisi konsep adalah suatu defenisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel. Kualitas pelayanan publik merupakan kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, dicocokkan pemakian, perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, bebas dari kerusakan, pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal, sesuatu yang bisa membahagiakan.

- a. Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap jasa palayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik propesi.
- b. Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya diwilayah kerjanya.

2.8 Kerangka Konsep

Kerangka berpikir adalah serangkaian konsep dan kejelasan hubungan antar konsep tersebut yang dirumuskan oleh peneliti berdasar tinjauan pustaka, dengan meninjau teori yang disusun dan hasil-hasil penelitian yang terdahulu yang terkait. Dimana dalam kerangka berpikir ini menggunakan teori Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:182), karena indikator-indikator tersebut mampu menjawab permasalahan mengenai kualitas pelayanan Puskesmas di Kota



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

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

Serang, menurut dalam Lupiyoadi (2006:182), yang telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, terdapat 5 kelompok karakteristik yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kualitas pelayanan jasa, antara lain:

- a. Bukti Langsung (Tangible) yaitu fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan dan lain lain. Untuk dimensi tangible terdiri atas indikator:
 - Penampilan petugas dalam melayani pelanggan.
 - Fasilitas, alat dan bahan dalam melakukan pelayanan.
- b. Daya Tanggap (Responsiveness) yaitu sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya : mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera. Indikator pada dimensi daya tanggap yaitu :
 - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat dan cepat.
 - Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
- c. Keandalan (Reliability) yaitu kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan. Indikator pada dimensi reliability :
 - Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.
 - Memiliki standar pelayanan yang jelas.



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

d. Jaminan (Assurance) yaitu kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan. Indikator pada dimensi ini yaitu:

- Petugas memberikan informasi kepada pelanggan.
- Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

e. Kepedulian/Empati (Empathy) yaitu kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya. Indikator pada dimensi empati :

- Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan.
- Petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan.

Kelima faktor inilah yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Rumbio Jaya dan apabila kelima faktor ini diterapkan pada setiap instansi pelayanan yang terkait maka akan menghasilkan output (kepuasan) bagi pelanggan/masyarakat.



2.9 Kerangka Berpikir

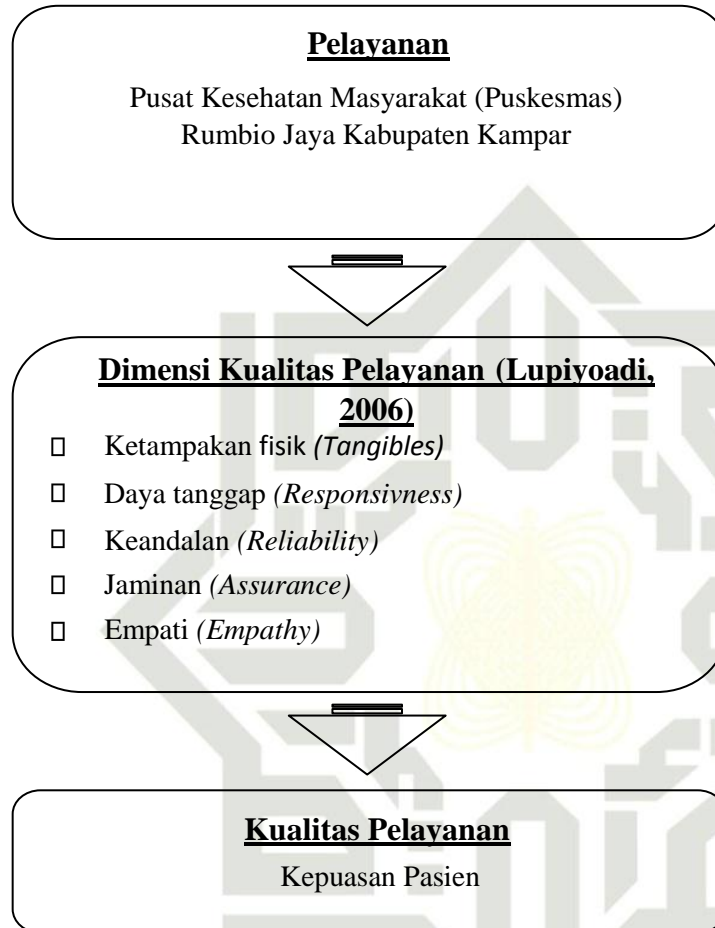
© Hak cipta milik UIN Suska Riau

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 2.2
Kerangka Konsep



Sumber: Parasuraman dalam Lupiyoadi, 2006.

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. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, artinya penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya tingkah laku, cara pandang, motivasi dan sebagainya secara menyeluruh dan dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu kejadian-kejadian khusus yang alamiah. Artinya pendekatan dalam penelitian ini tidak menggunakan angka-angka (Burhan Bungin, 2003).

Pada umumnya penelitian terbagi atas dua jenis, yaitu penelitian kuantitatif dan penelitian kualitatif, dimana keduanya memiliki karakteristik yang berbeda. Sedangkan penelitian kualitatif, menurut Robert Bogdan dan Steven J Taylor seorang pakar ilmu sosial, dalam bukunya *Introduction To Qualitative Research Methods* yang dialih bahasakan oleh Arif Furchan seorang pakar ilmu sosial, bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data yang deskriptif, ucapan atau tulisan yang dapat diamati dari orang-orang itu sendiri. Menurut mereka pendekatan ini langsung menunjukkan setting dan individu-individu dalam setting itu secara keseluruhan subyek penelitian baik berupa orang ataupun individu, tidak dipersempit menjadi variabel-variabel yang terpisah atau menjadi hipotesis, melainkan dipandang sebagai bagian dari suatu keseluruhan (Arif Furchan, 1992).



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.

Penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan yang dilakukan kepada manusia, dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya. Dengan pendekatan kualitatif di lapangan dapat menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Rumbio Jaya yang terletak di Simpang Petai, Rumbio Jaya Kabupaten Kampar. Penelitian dimulai pada 2 Februari 2022 sampai selesai.

3 Sumber Data dan Informan Penelitian

Sumber data sangat ditentukan oleh metodologi riset kualitatif adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini sumber data digunakan adalah:

A. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh melalui informan penelitian dari data hasil angket, wawancara peneliti dengan narasumber, maksudnya data yang dikumpulkan oleh peneliti dan ini adalah data yang belum pernah dikumpulkan sebelumnya, baik dengan cara tertentu atau pada periode waktu tertentu. Maka dalam penelitian ini hasil angket dan wawancara penulis dengan informan yang menjadi data primernya. Informan



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

penelitian adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian.

B. Data sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (dihasilkan pihak lain) atau digunakan oleh lembaga lainnya yang bukan merupakan pengolahnya, tetapi dapat dimanfaatkan dalam suatu penelitian tertentu. Data sekunder pada umumnya berbentuk catatan atau laporan data dokumentasi oleh lembaga tertentu yang dipublikasikan. Maka sumber data dalam penelitian ini yaitu hasil observasi peneliti, dan dokumen-dokumen Puskesmas Rumbio Jaya yang kegunaannya adalah untuk membantu peneliti dalam pencarian data dan membantu untuk memperoleh informasi seputar topik penelitian yakni yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Rumbio Jaya Kabupaten Kampar.

4.4 Informan Penelitian

Subjek penelitian adalah sumber atau tempat untuk memperoleh keterangan penelitian. Menurut Sugino (2014;221), penentuan sampel informasi dalam penelitian kualitatif berfungsi untuk mendapatkan informasi yang maksimum. Dengan adanya responden atau subjek penelitian akan lebih mempermudah penulis dalam melakukan penelitian. Untuk memudahkan dalam pencarian data dan informasi serta untuk lebih jelasnya tentang data key informan dan informan dalam penelitian ini maka dapat dilihat dalam table 3.1 dibawah ini



Table 3.1 Informan Penelitian

Informan Penelitian	Jumlah
Kepala UPT Puskesmas	1
Bagian Kepegawaian	1
Tokoh Masyarakat	3
Masyarakat	3

Sumber Data Olahan Peneliti 2022

5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data yaitu:

A. Observasi

Observasi disini diartikan sebagai kegiatan mengamati secara langsung (tanpa mediator) semua objek untuk melihat dengan dekat kegiatan yang dilakukan objek tersebut. Dalam penelitian ini penulis melakukan pengamatan yang bersifat observasi partisipan yaitu penulis datang langsung ke lokasi penelitian untuk melihat Kualitas Pelayanan di Puskesmas Rumbio Jaya Kabupaten Kampar. Penulis melakukan observasi yang hanya melihat dari luar tanpa ada keterlibatan diri.

B. Wawancara

Wawancara adalah percakapan antara periset (seseorang yang berharap mendapat informasi penting tentang suatu objek). Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya.



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

Untuk memudahkan penulis dalam memperoleh data, penulis mengambil jenis wawancara semiterstruktur. Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *in-depth interview*, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya.

C. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mengumpulkan data dengan cara menyalin atau mengambil data-data dari catatan, dokumentasi, administrasi yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Dalam hal ini dokumentasi diperoleh melalui dokumen-dokumen atau arsip-arsip dari lembaga yang diteliti.

Dalam hal ini dokumentasi yang akan peneliti lakukan adalah memperoleh data dengan cara mencatat dan mengumpulkan data dari pihak Puskesmas Rumbio Jaya dan mengambil gambar/foto-foto yang dapat mewakili gambar kegiatan yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Puskesmas Rumbio Jaya.

3.6 Validitas Data

Untuk mengetahui data yang dihasilkan benar/valid penulis menggunakan Triangulasi data untuk menggabungkan tiga data yaitu Observasi, wawancara, dan dokumentasi dalam satu data utama. Validitas data adalah pengklarifikasian dengan memperhatikan kompetensi subjek penelitian, tingkat autentisny dan melakukan Triangulasi berbagai sumber data.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti.

Teknik Analisis Data Dan Informasi

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Karena jenis penelitian ini deskriptif kualitatif maka peneliti menggunakan analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman sebagai berikut ini:

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses merangkum, memilah, dan memusatkan data yang berupa catatan-catatan penting yang diperoleh peneliti selama proses penelitian seperti hasil wawancara dengan narasumber yang terpercaya, Pada proses ini, peneliti melakukan setelah mendapatkan data data dari kegiatan wawancara bersama narasumber, hasil observasi dan hasil studi dokumentasi yang kemudian diubah menjadi bentuk tulisan dan dikategorisasikan sesuai fokus penelitian. Dengan demikian reduksi data dalam penelitian ini adalah merangkum, meringkas atau mengambil kesimpulan dari data-data yang sudah didapatkan dengan memberi fokus atau pokok permasalahannya terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rumbio Jaya Kabupaten Kampara



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

b. Penyajian Data

Setelah data direduksi pada langkah selanjutnya yaitu display data atau penyajian data. Penyajian data di arahkan agar data hasil reduksi terorganisasikan tersusun dalam pola hubungan, sehingga makin mudah untuk di pahami, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian naratif, bagan, hubungan antar kategori serta diagram alur. Pada tahap ini peneliti berusaha menyusun data yang relevan sehingga menjadi informasi yang dapat disimpulkan.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Pada tahap ini proses analistik tidak sekali jadi, melainkan interaktif, secara bolakbalik di antara kegiatan reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan selama waktu penelitian. Setelah melakukan verifikasi maka dapat di tarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk narasi.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4. Gambaran Singkat Kecamatan Rumbio Jaya

Rumbio Jaya adalah sebuah nama Kecamatan di Kabupaten Kampar dengan ibukota Kecamatan adalah Desa Teratak. Secara geografis terletak antara 02°05' Lintang Selatan sampai 02°25' Lintang Utara atau antara 100°00' sampai 100°05' Bujur Timur. Luas kecamatan Rumbio Jaya pada tahun 2009 ±77,54 km² dan sekitar 0,71% dari luas keseluruhan Kabupaten Kampar.

Adapun batas-batas wilayah Kecamatan Rumbio Jaya menurut Perda Kabupaten Kampar No. 22 Tahun 2003 adalah:

- sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Tapung
- sebelah selatan berbatasan dengan kecamatan Kampar
- sebelah timur berbatasan dengan kecamatan Kampar Timur
- sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Kampar Utara

Jika dilihat dari wilayah, Kecamatan Rumbio Jaya tergolong ke dalam daerah yang memiliki permukaan tanah yang datar dan rawa-rawa dengan ketinggian di atas permukaan laut 40 m/dpl. Kecamatan Rumbio Jaya juga dilalui oleh beberapa sungai besar, salah satunya sungai Kampar, serta di aliri beberapa sungai-sungai kecil. Kecamatan Rumbio Jaya di peroleh dari hasil pemekaran dari Kecamatan Kampar.

Kecamatan Rumbio Jaya memiliki daerah yang cukup luas sehingga cocok dijadikan sasaran objek pengembangan kegiatan pembangunan Kabupaten Kampar untuk berbagai sektor antara lain sektor pertanian, perkebunan dan



2. Dilarang mengemukakan 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.

industri serta pemukiman yang telah di tuangkan dalam rencana tata ruang daerah Kabupaten Kampar sehingga dapat memberikan prospek yang cukup cerah bagi kemajuan kehidupan masyarakat kecamatan Rumbio Jaya.

Kecamatan Rumbio Jaya pada awalnya mempunyai jumlah penduduk yang sedikit, seiring dengan kemajuan zaman maka terdapat lonjakan pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi. Tercatat pada tahun 2011 jumlah penduduk Kecamatan Rumbio Jaya sebanyak 15.902 jiwa dan saat sekarang ini pada tahun 2021 berjumlah 16.070 jiwa. Sebagai daerah tropis pada umumnya daerah Kecamatan Rumbio Jaya memiliki dua iklim yaitu: Musim kemarau yang terjadi pada bulan juni s/d agustus, sedangkan musim hujan terjadi pada bulan september/d februari, dan selebihnya terjadi pada masa peralihan antara kedua musim.

Adapun curah hujan rata-rata adalah 2.974 mm/tahun dan jumlah hari hujan terbanyak adalah 116 hari/tahun, sedangkan suhu maksimum di Kecamatan Rumbio Jaya berkisar antara 32,7°C-33,7°C dan suhu minimum berkisar antara 1,4°C-2,7°C. Penduduk dan perkembangannya pada suatu daerah dari waktu ke waktu dipengaruhi oleh dua faktor yaitu:

- a. Kelahiran atau terjadinya suatu proses penurunan tingkat kematian yang tidak diikuti oleh perbedaan di antara tingkat kelahiran dan tingkat kematian.
- b. Migrasi, yaitu di mana perpindahan penduduk dari suatu tempat ke tempat yang lain. Demikian juga halnya dengan Kecamatan Rumbio Jaya dimana perkembangan dan pertumbuhan penduduknya tidak lepas dari kedua factor tersebut.



4.2 Sejarah Puskesmas Rumbio Jaya

Puskesmas Rumbio Jaya Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar berlokasi Jl. Simpang Petai. Puskesmas merupakan organisasi sturktural dan kedudukan sebagai UPTD dipimpin oleh seorang kepala Puskesmas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala dinas secara operasional dan di koordinasikan oleh Camat.

4.3 Administrasi Pemerintahan Puskesmas

Rumusan administrasi pemerintahan Puskesmas sebagai UPTD dari dinas kesehatan Kabupaten dapat dijelaskan sebagai berikut :

- A. Puskesmas mempunyai tugas teknis operasional, yaitu tugas untuk melaksanakan kegiatan tekhnis yang secara langsung berhubungan dengan masyarakat.
- B. Pola administrasi Pemerintahan Puskesmas Rumbio Jaya
 - Kepala puskesmas : S1 Kedokteran
 - Ka Subag TU : Sarjanana Kesehatan Masyarakat
 - Koordinator :
 - ✓ Koordinator pemberdayaan Masyarakat : Dokter
 - ✓ Koordinator pelayanan kesehatan Masyarakat : Dokter
 - ✓ Koordinator pelayanan perseorangan : Dokter
 - ✓ Penanggung Jawab pustu : Perawat
 - ✓ Bidan didesa penanggung jawab poskesdes



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

C. Dalam menjalankan tugas dan fungsi untuk meningkatkan jangkauan pelayanan kesehatan di wilayah kerja puskesmas Rumbio Jaya didukung oleh unit-unit fungsional seperti seperti puskesmas pembantu.

4.4 Visi dan Misi puskesmas Rumbio Jaya

A. Visi Puskesmas

Terwujudnya Masyarakat Kecamatan Rumbio Jaya yang mandiri untuk hidup sehat Dan Sejahtera Tahun 2020.

B. Misi Puskesmas

Untuk mewujudkan visi tersebut, telah dirumuskan empat misi

Puskesmas sebagai berikut :

- a. Menggerakan pembangunan berwawasan kesehatan di Kecamatan Rumbio Jaya.
 - b. Mendorong Kemandirian hidup sehat bagi keluarga dan masyarakat di kecamatan Rumbio Jaya.
- Memelihara dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan perorangan dan masyarakat serta lingkungannya di Kecamatan Rumbio Jaya.
- Memelihara dan meningkatkan kesehatan individu, keluarga masyarakat beserta lingkungannya.

4.5 Fungsi dan tujuan puskesmas Rumbio Jaya

A. Fungsi

- a. Pusat pemberdayaan masyarakat



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

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- B. Tujuan**
- b. Pusat pelayanan Kesehatan
 - c. Pusat pelayanan kesehatan perorangan primer
 - d. Pusat rujukan kesehatan
- a. Penanggung jawaban wilayah**
- b. Pemberdayaan masyarakat
 - c. Keterpaduan
 - d. Rujukan

6. Nilai-Nilai Yang Diwujudkan

- a. Berpihak pada rakyat
 - b. Bertindak cepat dan tepat
 - c. Bekerjasama dalam tim
 - d. Memiliki integritas yang tinggi
- Transparan dan akuntabilitas

7. Program Puskesmas Rumbio Jaya

Berdasarkan revitalisasi kebijakan dasar Puskesmas, maka puskesmas

Rumbio Jaya telah melakukan program wajib dan program pilihan antara lain :

- A. Program wajib**
- a. Program Promosi Kesehatan
 - b. Program KIA termasuk KB
 - c. Program perbaikan Gizi Masyarakat
 - d. Program pemberantasan penyakit menular

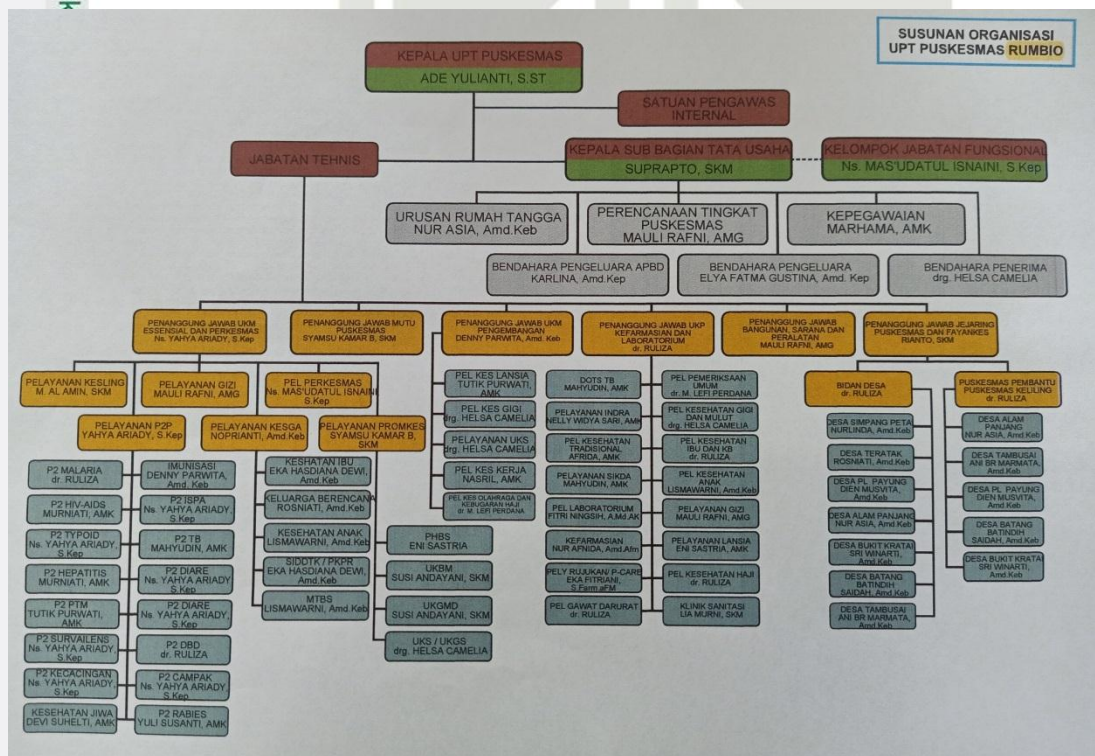


UIN SUSKA RIAU

- e. Program pengobatan
- f. Program pilihan
 - a. Program Lansia
 - b. Program Kesehatan Kerja
 - c. Program perkesmas

8. Struktur Organisasi

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Puskesmas Rumbio Jaya 2022



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

iversity of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

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

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya maka dalam bab ini penulis akan menarik suatu kesimpulan dan memberikan saran-saran yang diterapkan akan memberikan manfaat di Puskesmas Rumbio Jaya Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar.

1. Kesimpulan

1. Kualitas layanan kesehatan di Puskesm Rumbio Jaya Kabupaten Kampar secara komprehensif (menyeluruh) belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat sehingga kedepannya masih perlu untuk dibenahi. Kualitas layanan administrasi yang dinilai telah sesuai dengan harapan masyarakat terlihat pada dimensi: 1) responsiveness (daya tanggap), dimana aparatur kesehatan memiliki ketanggapan dalam memahami aspirasi dan kebutuhan masyarakat yang dilayani serta memberikan respon atas aspirasi dan kebutuhan tersebut; dan 2) Assurance (Jaminan), terlihat dari tidak adanya keluhan masyarakat/pelanggan mengenai kesalahan petugas dalam memberikan pengobatan, dan dari kemudahan pelanggan untuk mendapatkan informasi.
2. Kualitas layanan kesehatan yang dinilai belum sesuai dengan harapan masyarakat terlihat pada dimensi: 1) Tangible (ketampakan fisik), dimana hal-hal lain yang bersifat fisik yang ada di Puskesmas belum sepenuhnya dapat mendukung; 2) Reliability (kehandalan), mengingat adanya keluhan masyarakat/pelanggan mengenai petugas pelayanan yang datang terlambat



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 tidak ada di ruangan ketika jam kerja; dan 3) Emphaty (Kepedulian), masih adanya beberapa petugas yang belum maksimal dalam menerapkan sikap 3S (senyum, salam, dan sapa) kepada pasien.

Saran

1. Puskesmas Rumbio Jaya Kabupaten Kampar diharapkan bisa meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal sarana dan prasarana seperti toilet, dan tempat tidur di ruang rawat. sehingga menjadikan pelayanan di Puskesmas Rumbio Jaya berkualitas dan memadai bagi siapapun yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.
2. Memasang informasi untuk pasien dengan menggunakan teknologi terbaru seperti memasang light emitting diode (LED) display agar pasien tertarik untuk membaca setiap informasi yang disediakan sehingga dapat meminimalisir pasien yang datang tanpa syarat yang lengkap.
3. Perlu di buatnya kotak saran untuk menerima kritikan dan saran sehingga Puskesmas Rumio Jaya Kecamatan Kampar dapat mengukur kualitas pelayanan kesehatan dari para pasien melalui umpan balik terhadap apa yang diterima.



DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an
- Al-Qur'an surat Al-Mai'dah : 2
- Artef, Furchan. (1992). *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Malinggi, A. dan Badu Ahmad. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Bungin, Burhan. (2003). *Analisis Data Penelitian Kualitatif "Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi"*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Bungin, Burhan. (2004). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Bungin, Burhan. (2010). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi Ekonomi , Kebijakan Publik dan ilmu sosial lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Daryanto. (2014). *Pendekatan Pembelajaran Sainifik Kurikulum 2013*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Henry, Nicholas. (1995). *Public Administration and Public Affairs (Sixth Edition)*. New Jersey: Practise-Hall
- Lupiyoadi. R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Nasution, M. N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*. Edisi Kedua, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Nazir, Moh. (2005). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja sektor public*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Moenir. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bandung: PT. Bumi Aksara
- Moenir. (1992). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ratminingsih. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

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.

1. Mengutip sebagai kutipan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

1. Mengutip sebagai kutipan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

1. Mengutip sebagai kutipan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

1. Mengutip sebagai kutipan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

1. Mengutip sebagai kutipan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

1. Mengutip sebagai kutipan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

1. Mengutip sebagai kutipan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

1. Mengutip sebagai kutipan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

1. Mengutip sebagai kutipan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

1. Mengutip sebagai kutipan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

1. Mengutip sebagai kutipan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

1. Mengutip sebagai kutipan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

1. Mengutip sebagai kutipan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

1. Mengutip sebagai kutipan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

1. Mengutip sebagai kutipan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

1. Mengutip sebagai kutipan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

1. Mengutip sebagai kutipan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

1. Mengutip sebagai kutipan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

1. Mengutip sebagai kutipan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

1. Mengutip sebagai kutipan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

1. Mengutip sebagai kutipan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

1. Mengutip sebagai kutipan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

1. Mengutip sebagai kutipan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

1. Mengutip sebagai kutipan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

1. Mengutip sebagai kutipan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

1. Mengutip sebagai kutipan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

1. Mengutip sebagai kutipan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

1. Mengutip sebagai kutipan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

1. Mengutip sebagai kutipan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

1. Mengutip sebagai kutipan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

1. Mengutip sebagai kutipan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

1. Mengutip sebagai kutipan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

1. Mengutip sebagai kutipan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

1. Mengutip sebagai kutipan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

1. Mengutip sebagai kutipan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

1. Mengutip sebagai kutipan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

1. Mengutip sebagai kutipan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

1. Mengutip sebagai kutipan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

1. Mengutip sebagai kutipan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Priono. (2005). *ARRIMES: Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat*. Jakarta : CV. Sagung Seto.

Peraturan Perundang-undangan:

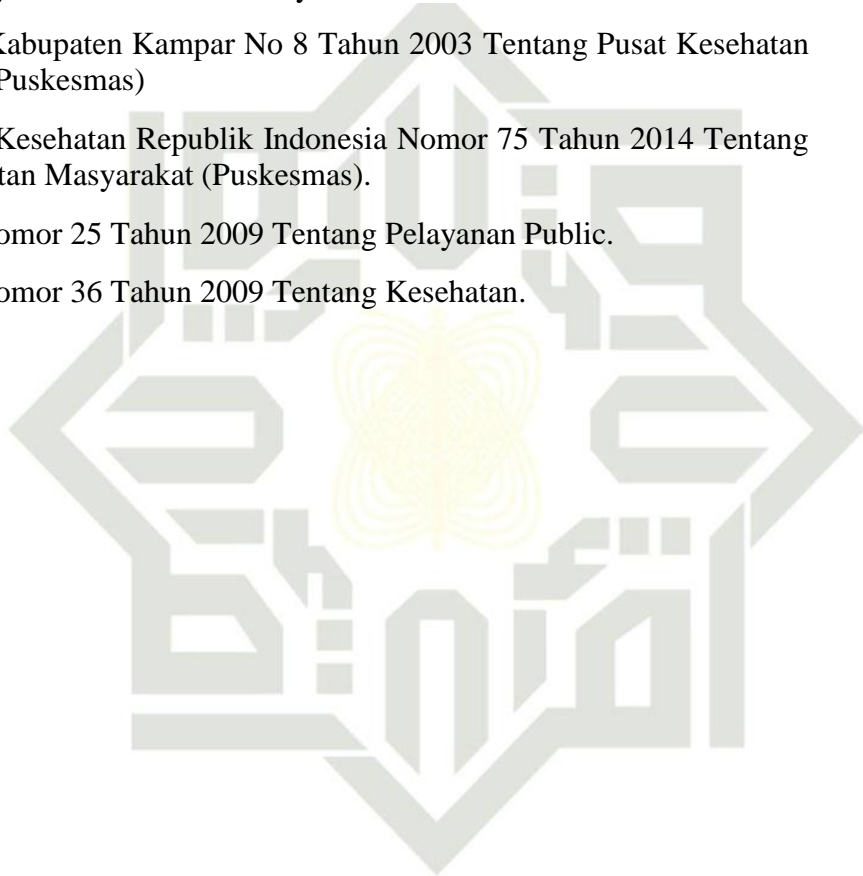
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Publik Atau Pelayanan Umum.

Peraturan Daerah Kabupaten Kampar No 8 Tahun 2003 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Public.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.





UIN SUSKA RIAU

LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

Pertanyaan Untuk Pihak Puskesmas

1. Bagaimana tanggapan Bapak atau ibu menyangkut kebersihan, kerapihan petugas dalam berpakaian, serta ketersediaan fasilitas fisik?

2. Bagaimana tanggapan Bapak/ibu terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas menyangkut kecepatan pelayanan dan persyaratan untuk mendapatkan pelayanan?

3. Menurut Bapak/Ibu bagaimanakah peran pimpinan Puskesmas dalam menanggapi keluhan yang disampaikan oleh pasien?

4. Menurut Bapak/Ibu apakah semua petugas yang ada telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing?

5. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu terhadap masih adanya keluhan dari pasien yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas?

6. Bagaimanakah pendapat Bapak/Ibu terhadap pelayanan yang diberikan Puskesmas selama ini? Apakah pelayanan sudah sesuai dengan harapan pasien?

7. Apakah Bapak/Ibu mempunyai saran atau masukan tentang peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas?

Pertanyaan Untuk Masyarakat/ Tokoh Masyarakat

1. Apa yang menjadi pertimbangan alasan utama Bapak/Ibu memilih menggunakan pelayanan di Puskesmas ini?

2. Bagaimana tanggapan Bapak atau ibu menyangkut kebersihan, kerapihan petugas dalam berpakaian, serta ketersediaan fasilitas fisik?

3. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu terhadap cara petugas memberikan perhatian kepada pasien, kemampuan untuk memahami keluhan pasien, dan kesungguhan petugas dalam menangani pasien?

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

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



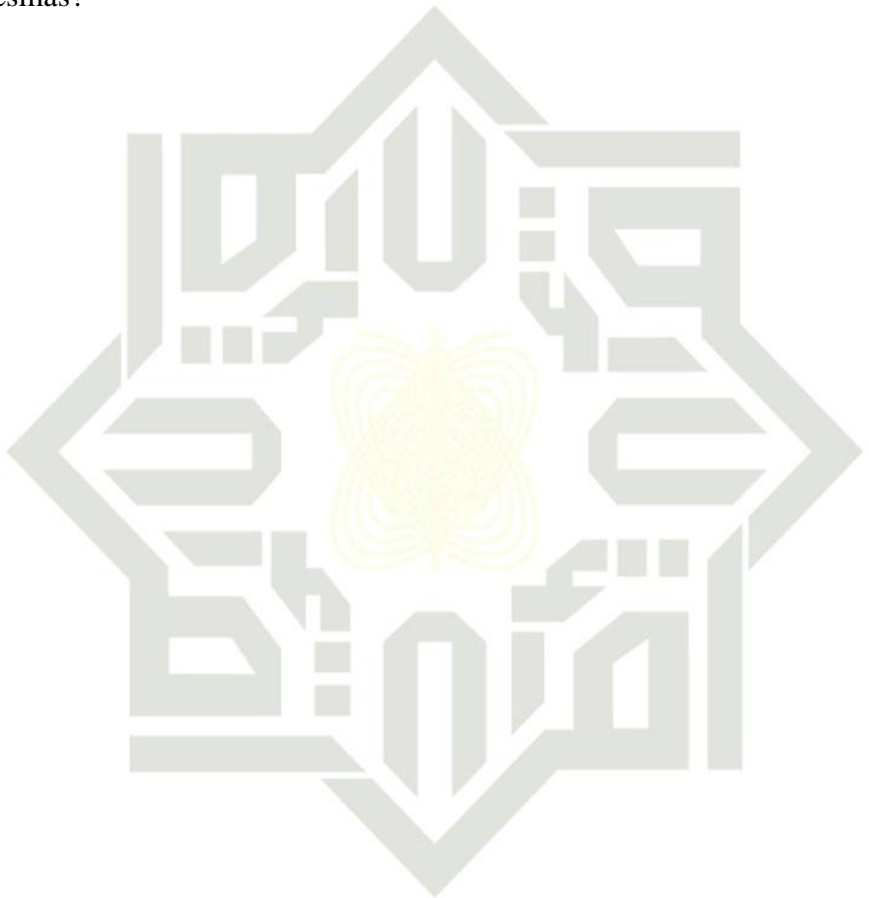
UIN SUSKA RIAU

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

4. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas yang menyangkut prosedur, kecepatan pelayanan dan persyaratan untuk mendapatkan pelayanan?

Apakah Bapak/Ibu mempunyai saran atau masukan tentang peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas?

Apakah Bapak/Ibu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas?



UIN SUSKA RIAU

DOKUMENTASI PENELITIAN

PUSKESMAS RUMBIO JAYA KABUPATEN KAMPAR



© Hak cipta

an Syarif Kasim Riau

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



Wawancara dengan Kepegawaian (Ibu Marhama, AMK)



Wawancara dengan Masyarakat (Ibu Asni)

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

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



Wawancara dengan Masyarakat (Bapak Alwi)



Wawancara dengan Masyarakat (Ibu Nizam)

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



Wawancara dengan Tokoh Masyarakat (Bapak Azis)



Wawancara dengan Tokoh Masyarakat (Bapak Usman)

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Paisal Hermawan yang dilahirkan di Pasubilah pada tanggal 21 April 1997. Penulis merupakan anak ke 3 (tiga) dari lima bersaudara dari pasangan Ayah Zakirman dan Ibunda Nurmianis. Penulis telah menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar (SD) Negeri 004 Pulau Payung pada tahun 2009. Pada tahun itu juga penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 001 Rumbio Jaya dan menyelesaikan pada tahun 2012. Tahun 2012, penulis melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 2 Ampar dan menyelesaikan pendidikan pada tahun 2015. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan S1 di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan lulus dari jalur pendaftaran mandiri pada Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial. Pada Tanggal 27 April 2022 penulis berhasil mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Negara pada sidang Munaqasah di Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.

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