

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

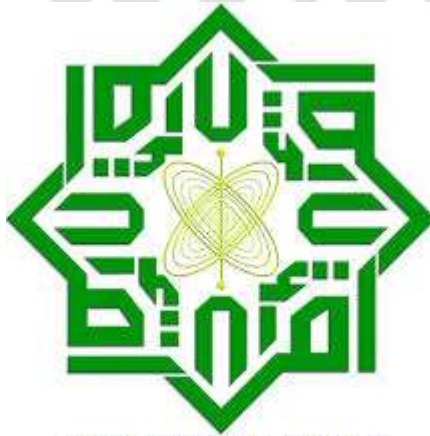
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



**ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN DI
PUSKESMAS KECAMATAN KAMPAR KABUPATEN
KAMPAR**

SKRIPSI

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



UIN SUSKA RIAU

OLEH :

AHMAD RAFI

NIM: 11770513793

**PROGRAM S1
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2023



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

LEMBARAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : AHMAD RAFI
 NIM : 11770513793
 PRODI : ADMINISTRASI NEGARA
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KECAMATAN KAMPAR KABUPATEN KAMPAR

DISETUJUI OLEH
 Dosen Pembimbing

Dr. Mustigowati Ummul F. M.Si
 NIP. 19791127 200801 2 010

Mengetahui

DEKAN
 Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

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

KETUA PRODI
 Administrasi Negara

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ahmad Rafi
NIM : 11770513793
Jurusan : Administrasi Negara
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Analisis Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas
Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar

Tanggal Ujian : 25 Januari 2023

Tim Penguji

Ketua Penguji
Dr. Khairunsyah Purba, M.Si

Penguji I
Dr. Rodi Wahyudi, S.Sos., M.Soc

Penguji II
Muammar Al Kadafi, S.Sos., M.Si

Sekretaris
Zikri Aidilla Syarli, SE., M.Ak



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Nama : AHMAD RAFI
 NIM : 11770513793
 Tempat/Tgl. Lahir : TANJUNG RAMBUTAH, 29 SEPTEMBER 1998
 Fakultas/Pascasarjana : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 Prodi : ADMINISTRASI NEGARA
 Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:
ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS
KECAMATAN KAMPAL KABUPATEN KAMPAL

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

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

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

Pekanbaru, 17 Januari 2023
 Yang membuat pernyataan


 10000
 METRAL
 TEMPEL
 08580AKX248310039
 RAFI
 NIM : 11770513793

* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar. Pada penelitian ini penulis tertarik untuk mengamati Puskesmas Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar ini dengan adanya indikasi bahwa sering terjadinya permasalahan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang seperti ketidak tepatan waktu kehadiran para pegawai puskesmas dan tidak tersedianya ruang rawat inap di Puskesmas Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar dan kondisi sarana prasarana yang masih kurang mendukung. Penelitian ini bertujuan untuk (1) untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan kesehatan di puskesmas Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar, (2) Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor penghambat pelaksanaan pelayanan kesehatan di puskesmas Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan tujuan mendeskripsikan dan menggambarkan secara terperinci dan mendalam mengenai analisis pelaksanaan pelayanan kesehatan di puskesmas kecamatan kampar kabupaten kampar. Didalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu wawancara terhadap informan penelitian, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian diketahui bahwa analisis pelaksanaan pelayanan kesehatan di puskesmas kecamatan kampar kabupaten kampar dalam memberikan pelayanan sudah bisa dikatakan cukup baik, namun belum menunjukkan kualitas pelayanan yang prima atau optimal. Ini terlihat dari belum optimal, proses ruangan rawat inap yang di sediakan di Puskesmas Kecamatan Kampar dan kehadiran karyawan yang tidak tepat waktu, kedisiplinan yang masih belum optimal. Adapaun faktor-faktor hambatan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di puskesmas kecamatan kampar kabupaten kampar ini yaitu 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 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.

Kata Kunci: Analisis, Pelayanan Kesehatan, Kampar Kabupaten Kampar. Puskesmas Kecamatan,

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillahirobbil'alamin, penulis mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis. Kemudian Shalawat beriring salam kepada junjungan alam Nabi Besar Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul

"ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KECAMATAN KAMPAR KABUPATEN KAMPAR"

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademis menyelesaikan pendidikan Program Studi S1 Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Pada penyusunan skripsi ini penulis banyak sekali mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Keluarga Tercinta Ibunda Nurna Negrasih, Ayahnda Tercinta Baharuddin, beserta seluruh keluarga besar, yang telah bersusah payah membesarkan, mendidik, dan memberikan kasih sayang yang tulus serta memberikan segala yang terbaik untuk penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan pendidikandari Taman Kanak-Kanak hingga bisa sampai ke jenjang Perguruan Tinggi. dan memberikan dukungan kepada penulis, semoga kita selalu diberikan kesehatan dan dilindungi oleh Allah SWT "Aamiin".
2. Bapak Prof. DR. Hairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Negeri Sultan Syarif Ksim Riau.

3. Ibuk DR. Mahyarni. SE. MM.,selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan SyarifKasim Riau.

4. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos. M.Si selaku ketua program studi Administrasi Negara.

5. Bapak Dr. Mustiqowati Ummul F, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian dan mempermudah segala urusan selama bimbingan serta peduli terhadap penulis

6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang Sangat berjasa dalam memberikan ilmu dan pengetahuan, mengajari dan menasehati penulis selama perkuliahan.

7. Sahabat serta teman-teman seperjuangan Administrasi Negara Lokal E angkatan 2017 yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu, terimakasih telah menjadi keluarga kedua selama proses perkuliahan.

8. Dan terakhir terima kasih kepada orang yang selalu memberikan saya dukungan dan motivasi untuk selalu semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Terimakasih atas do'a yang senantiasa diberikan kepada penulis. Semoga semua bimbingan, dorongan, bantuan, semangat, serta kasih sayang dan amal perbuatan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

karena itu segala kritik dan saran sangat diperlukan untuk kemajuan yang lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat. Amiin

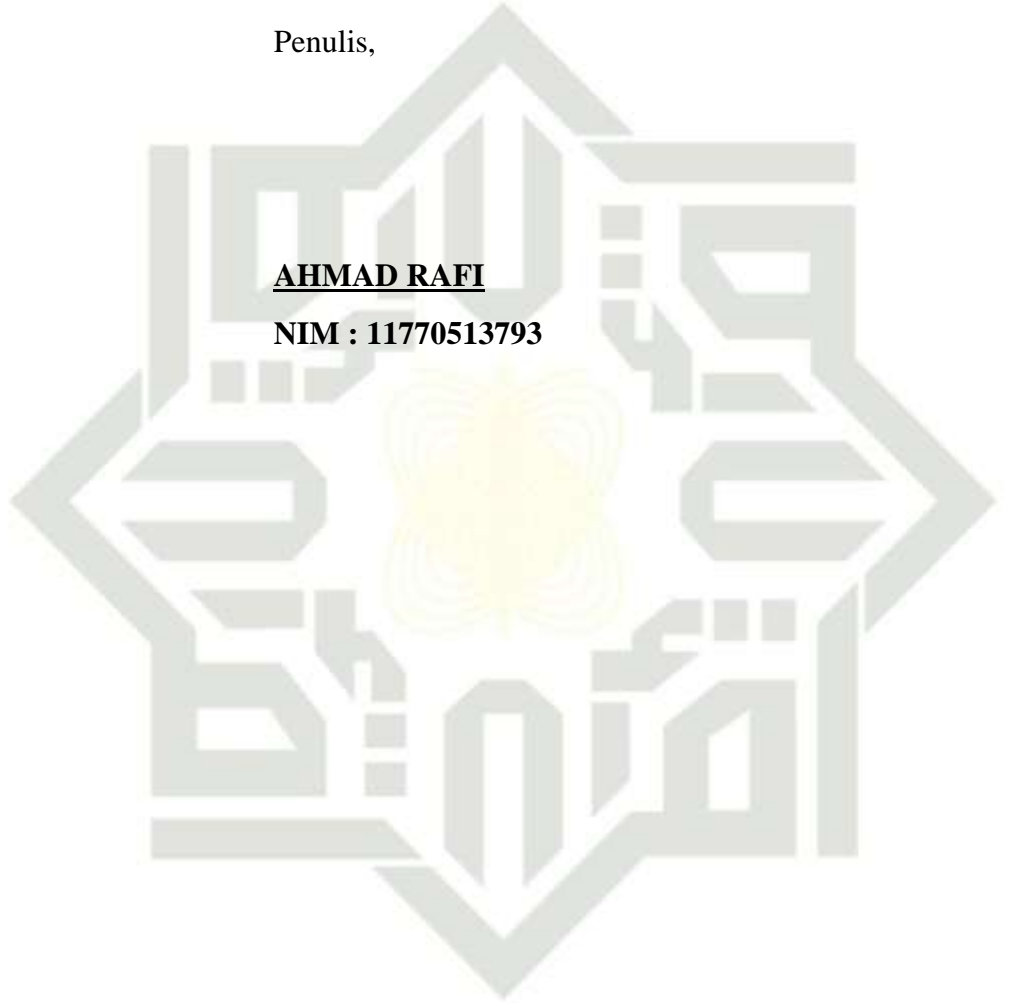
Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, 16 Januari 2022

Penulis,

AHMAD RAFI

NIM : 11770513793



UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.5 Sistematika	13
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Pelayanan Publik	15
2.2 Pelayanan Kesehatan	36
2.3 Konsep Puskesmas	38
2.4 Pelayanan Kesehatan Menurut Pandangan Islam	41
2.5 Penelitian Terdahulu	44
2.6 Defenisi konsep	49
2.7 Konsep Operasional	50
2.8 Kerangka Berfikir	51
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	51

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

3.2 Jenis dan Sumber Data	52
3.3 Teknik Pengumpulan Data	53
3.4 Informan Penelitian	54
3.5 Populasi dan Sampel	55
3.6 Teknik Analisa Data	56

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Gambaran Singkat Kecamatan Kampar	57
4.2 Sejarah Puskesmas Kampar	57
4.3 Administrasi Pemerintahan Puskesmas	57
4.4 Visi dan Misi Puskesmas Kampar	58
4.5 Fungsi dan Tujuan Puskesmas Kampar	59
4.6 Program Puskesmas Kampar	59
4.7 Struktur Organisasi Puskesmas Kampar	60

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kec Kampar. Kab. Kampar	62
5.2 Faktor Penghambat Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kampar	70

BAB VI PENUTUP

6.1. Kesimpulan	71
6.2 Saran	72

DAFTAR PUSTAKA	73
-----------------------------	-----------



DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Jumlah Pegawai Pada Puskesmas Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar Tahun 2021 7

Tabel I.2 Standar Pelayanan Kesehatan Puskesmas Kampar..... 7

Tabel I.3 Jumlah Kunjungan Pasien pada Puskesmas Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar 8

Tabel I.4 Waktu Pelayanan Puskesmas Kecamatan Kampar..... 9

Tabel I.5 Jenis-jenis Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kampar Berdasarkan Pemenkes 75 tahun 2014 9

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu 47

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

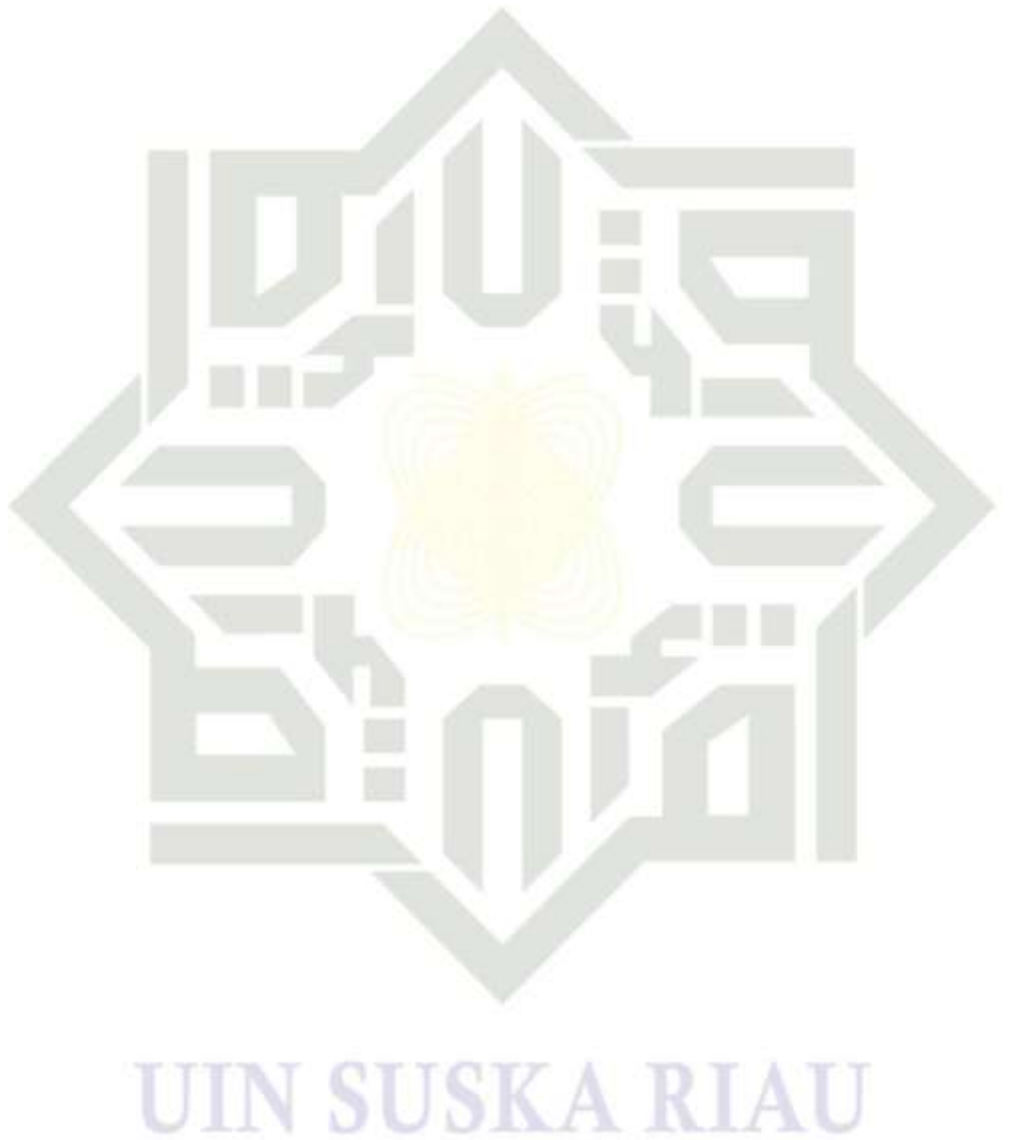


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 standar operasional prosedur (SOP) Puskesmas5
 Gambar II.1 Kerangka Berfikir51





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik atau penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Undang-undang pelayanan publik (Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik 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 sumber daya 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,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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.

Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga Negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggara 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 pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pembangunan nasional dalam pelaksanaan tidak terlepas dari sumber daya manusia (SDM) dimana manusia adalah motor penggerak dalam pembangunan dan merupakan sasaran dari pembangunan itu sendiri dengan mengelolah sumber daya yang lain. Dalam mencapai tujuan nasional seperti yang tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 diseleggarakan upaya pembangunan yang berkesinambungan dalam rangkaian program pembangunan yang menyeluruh terarah dan terpadu. Upaya pembangunan ini diharapkan dapat mewujudkan suatu tingkat kehidupan masyarakat secara optimal, termasuk peningkatan kesehatan. Tujuan pembangunan kesehatan sebagai komitmen nasional dapat dilihat pada pasal 3 Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 (Undang-Undang Kesehatan) seperti berikut :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

“Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis.”

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 bertanggung jawab mencanangkan, mengatur menyelenggarakan dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau oleh masyarakat.

Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat maka di tiap 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 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 di wilayah kerjanya. Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

1. Memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat.
2. Mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu.
3. Hidup dalam lingkungan sehat.
4. Memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan 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 pelaksana teknis kesehatan di bawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif baik melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) atau upaya kesehatan masyarakat (UKM). Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat inap selain pelayanan rawat jalan. Untuk memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas pelayanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat.

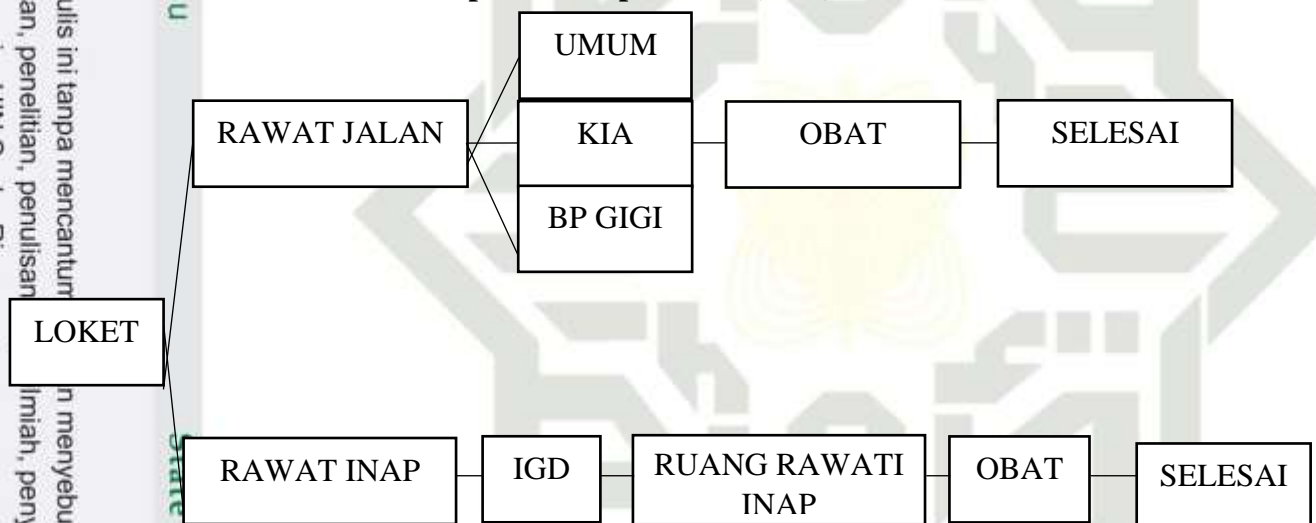
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber; dan tidak diperbolehkan dalam menyalin, memperbanyak, atau menyebarkan karya tulis ini, mempergunakan secara sebagian atau seluruhnya tanpa izin UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keberadaan Puskesmas sangat bermanfaat bagi keluarga tidak mampu. Dengan adanya puskesmas, setidaknya dapat menjawab kebutuhan pelayanan masyarakat yang memadai yakni pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau. Puskesmas berfungsi sebagai :

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan.
2. Pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat.
3. Pusat pelayanan kesehatan strata pertama.

Gambar I.1
standar operasional prosedur (SOP) Puskesmas



Sumber : Puskesmas Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar Tahun 2021

Secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan).

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

berkualitas oleh penyelenggara kesehatan, oleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggi dari penyelenggara kesehatan itu sendiri.

Puskesmas dapat mengukur kualitas pelayanan dari para pasien melalui umpan balik terhadap apa yang diterima atau bagaimana pelayanan yang didapatkan pasien kepada Puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Menurut Peraturan Bupati Kampar No 27 Tahun 2020, pelayanan dasar kepada masyarakat merupakan jenis pelayanan publik yang paling mendasar yang merupakan fungsi pemerintah dalam memberikan dan mengurus keperluan kebutuhan dasar masyarakat untuk meningkatkan taraf kesejahteraan rakyat. Pelayanan bidang kesehatan merupakan kegiatan-kegiatan urusan wajib pemerintah bidang kesehatan yang meliputi pelayanan kesehatan masyarakat. Pusat kesehatan masyarakat yang langsung memberikan pelayanan kesehatan dasar secara 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 di rumah sakit daerah atau puskesmas daerah, Kemudian rawat inap adalah pengobatan atau perawatan dengan memberikan penginapan di rumah sakit daerah atau puskesmas terdekat, dan UGD merupakan pelayanan langsung tanpa prosedur.

Puskesmas Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar berlokasi di Jalan Raya Pekanbaru-Bangkinang, Airtiris. Puskesmas merupakan organisasi struktural dan berkedudukan sabagai UPTD dipimpin oleh seorang kepala puskesmas, dan memiliki pegawai kesehatan yang berjumlah 64 seperti yang dijelaskan di tabel berikut ini:

Tabel I.1
Jumlah Pegawai Pada Puskesmas Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar Tahun 2021

No	Bagian	Jumlah Pegawai	%
1	Dokter Umum	3	5%
2	Dokter Gigi	2	3,1%
3	Perawat	20	31,2%
4	Perawat Gigi	1	1,5%
5	Bidan	28	44%
6	Apoteker	1	1,5%
7	Nutrisionis	1	1,5%
8	Analisis	2	3,1%
9	Keshatan Masyarakat	2	3,1%
10	Juru kesehatan	1	1,5%
11	Pekarya Kesehatan	1	1,5%
12	Tenaga Teknis	2	3,1%
	Total	64	100%

Sumber: Puskesmas Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar Tahun 2021

Pelayanan yang di terapkan di puskesmas Kampar belum sesuai dengan standar pelayanan kesehatan puskesmas, adapun standar pelayanan kesehatan puskesmas Kampar sebagai berikut :

Tabel I.2
Standar Pelayanan Kesehatan Puskesmas Kampar

No	Jenis Pelayanan	PROSEDUR	BIAYA	WAKTU	DASAR
1	Rawat Jalan	-pendaftaran -pemeriksaan	Rp. 0	10-15 Menit	Perbup Kampar No. 27 Tahun 2020



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2	Rawat Inap	Indikasi rawat inap	Rp. 0	1-3 Hari	
3	UGD	Pelayanan langsung di UGD tanpa prosedur	Rp. 0	2 Jam	

Sumber : Puskesmas Kampar Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar

Permasalahan dalam penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya suatu fakta yang menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi pemerintah belum berjalan sebagaimana mestinya, oleh sebab itu diperlukannya ketertiban dan kedisiplinan pegawai Puskesmas Kampar dalam bekerja. Standar pelayanan kesehatan pada puskesmas Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar memiliki beberapa jenis seperti rawat jalan, rawat inap dan Unit Gawat Darurat (UGD).

Untuk mengetahui jumlah kunjungan pasien dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.3 Jumlah Kunjungan Pasien pada Puskesmas Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar

NO	Tahun	Jumlah Pasien
1	2017	1.557 orang
2	2018	1.821 Orang
3	2019	1.373 Orang
4	2020	1.541 Orang
5	2021	2.775 Orang

Sumber: Puskesmas Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar, 2021

Dari data diatas dapat kita lihat rendahnya minat masyarakat untuk berobat ke puskesmas. Dari data Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Kampar jumlah masyarakat perhentian raja 17.277 jiwa yang berobat ke puskesmas hanya sebagian kecil saja. Melihat jumlah masyarakat yang berobat ke Puskesmas



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

Kecamatan Kampar sudah seharusnya pemerintah (puskesmas kecamatan kampar) agar mampu memberikan upaya pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat.

Disamping realiti begitu banyak lingkup pelayanan yang ada di Puskesmas tersebut, maka dalam pelayanan kesehatan di butuhkan tenaga dan sumber daya manusia yang kompeten, memiliki jiwa penolong dan integritas tinggi untuk mewujudkan pembangunan kesehatan yang bertujuan untuk mensejahterakan keluarga dan masyarakat akan penting nya hidup sehat. Oleh sebab itu sangat diperlukan pelayanan yang baik dari segi pelayanan dan dari segi pelaksanaan pelayanan. Untuk informasi pelayanan puskesmas Kampar dapat dilihat di tabel berikut ini:

Tabel I.4
Waktu Pelayanan Puskesmas Kecamatan Kampar

SENIN-KAMIS 08.00-11.00	JUM'AT-SABTU 08.00-10.00
----------------------------	-----------------------------

Sumber: Puskesmas Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar tahun 2021

Dari tabel 1.3 dapat dilihat waktu pelayanan yang ada di Puskesmas Kampar. Namun hal ini belum semestinya terlaksana. Maka oleh sebab itu diperlukannya ketertiban pegawai Puskesmas Kampar dalam bekerja.

Tabel I.5
Jenis-jenis Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kampar Berdasarkan Pemenkes 75 tahun 2014

No	JENIS-JENIS PELAYANAN	WAKTU PELAYANAN
1.	POLI UMUM	-SETIAP HARI KERJA
2.	POOLY GIGI	-SETIAP HARI KERJA
3.	POLY KIA/KB	-SETIAP HARI KERJA
4.	KLINIK GIZI	-SETIAP HARI KERJA
5.	KLINIK SANITASI	-SETIAP HARI KERJA
6.	KLINIK TB PARU	-SETIAP HARI KERJA
7.	LABORATORIUM	-SETIAP HARI KERJA
8.	APOTEK	-SETIAP HARI KERJA



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

9.	UGD 24 JAM	-SETIAP HARI KERJA
10.	AMBULANCE	-SETIAP HARI KERJA

Sumber: Puskesmas Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar Tahun 2021

Berdasarkan hasil penelitian dimana penulis melihat langsung proses pelayanan kesehatan pada puskesmas terkait dan wawancara tidak terstruktur yang peneliti lakukan kepada masyarakat pengguna layanan puskesmas maupun kepada pegawai puskesmas kecamatan Kampar kabupaten kampar. Peneliti menemukan beberapa masalah untuk mendukung penelitian ini yaitu:

1. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan pada Rabu, 16 November 2022 pukul 08.00 wib di Puskesmas Kampar terdapat ketidaktepatan waktu, Seperti keterlambatan pihak puskesmas membuka loket pelayanan yang seharusnya di mulai pada namun nyatanya hal ini tidak di laksanakan, sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan merasa kecewa dan harus bersabar menunggu lebih lama karena puskesmas tersebut tidak dapat di perkirakan mulai beroperasi. Dan ini menandakan bahwa pelayanan puskesmas belum memenuhi standar pelayanan dan belum fokus pada kepuasan masyarakat pengguna layanan.
2. Tidak tersedianya ruang rawat inap sedangkan pelayanan di puskesmas ini hanya menerapkan pelayanan rawat jalan, maka khusus pasien yang membutuhkan pelayanan rawat inap akan di rujuk kerumah sakit umum daerah yakni RSUD Bangkinang. Sesuai dengan standar pelayanan kesehatan puskesmas Kampar terdapat jenis pelayanan unit gawat darurat (UGD) yang mana pelayanan tersebut dilakukan diunit gawat darurat (UGD) tanpa proses terlebih dahulu dan dibuka selama 24 jam. berdasarkan pra observasi yang



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

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

peneliti lakukan, Pernyataan tersebut muncul ketika istri dari seorang warga yang ingin melahirkan yang mengatakan bahwa:

“istri saya mau melahirkan sekitar pukul 01:05 wib dini hari, namun bukannya melayani dengan baik, malahan saya mendapat perlakuan yang tidak menyenangkan. Awalnya saya meminta istri saya dirujuk ke RSUD Bangkinang, ironisnya dengan jawaban yang tidak logis para penjaga malam tersebut menyampaikan bahwa tidak bisa membuat surat rujukan dikarenakan kertas habis, terangnya kepada wartawan, dilanjutkan warga tersebut, setelah terjadi percecokan mulut dengan perawat, akhirnya surat rujukan tersebut bisa dikeluarkan oleh pihak puskesmas, namun lebih ironisnya lagi, pada saat kendaraan ambulance puskesmas akan dipakai untuk menuju RSUD, petugas jaga malam tersebut menyampaikan bahwa minyak mobil tidak ada.” Mereka beralih agar saya memberikan uang transpor untuk mereka,” ulasnya.

Disamping itu, warga tersebut mengatakan aksi mereka tidak sampai disitu, pada saat itu istrinya yang sedang mengalami pecah air ketuban, hingga membuat dirinya kalut dan panik. “Kalau sempat terjadi sesuatu dengan istri saya dan anak saya bagaimana, siapa yang tanggung jawab,” katanya.

Dilanjutkan warga tersebut, pada saat itu dalam keadaan kalut baru saya menyampaikan bahwa saya adalah wartawan yang bertugas di Kampar, hingga akhirnya para perawat yang jaga malam itu ketar ketir untuk melayaninya.

3. Kedisiplinan pegawai, berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan lapangan di tahun 2021 dilihat dari absensi pegawai terdapat beberapa pegawai yang ada di puskesmas kecamatan kampar datang dan pulang tidak tepat waktu sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak maksimal. Selain itu penulis menemui keluhan masyarakat tentang lambatnya pekerjaan yang dilaksanakan oleh pegawai di Puskesmas Kampar dan masih adanya pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan sebagaimana



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

mestinya. Ada kalanya pegawai yang berkompoten tidak ditempatkan dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan disuruh mencari pegawai tersebut dikantin pada saat jam kerja.

Berdasarkan gejala yang terjadi di atas, penulis tertarik untuk meneliti permasalahan yang terjadi dengan mengadakan penelitian secara ilmiah dengan judul **“Analisis Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan pelayanan kesehatan di puskesmas Kec Kampar. Kab. Kampar ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini selaras dengan rumusan masalah yakni mengetahui untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan kesehatan di puskesmas Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yang diharapkan akan tercapai yaitu :

1. Kegunaan teoritis
 - a. Secara teoritis hasil penelitian ini dapat memperkaya pengembangan ilmu administrasi Negara yang berhubungan dengan konsep pelaksanaan pelayanan kesehatan di puskesmas.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Staf Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

b. Untuk menambah pengetahuan mahasiswa lain serta sebagai acuan untuk penelitian berikutnya.

2. Kegunaan praktis

Memberi kontribusi praktis bagi pihak pegawai puskesmas terutama sebagai bahan pertimbangan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di puskesmas sehingga menjadi lebih baik dan bermanfaat.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan para pembaca dalam memahami penelitian ini, penulis mengklasifikasikan penelitian ini dalam beberapa bab dan setiap bab terdiri dari beberapa pasal, yaitu sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Merupakan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan landasan teori, definisi dan penjelasan yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran yang berhubungan dengan pokok pembahasan dan penelitian terdahulu serta menjadi dasar acuan teori yang digunakan dalam analisa penelitian ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Bab ini berisi tentang objek penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, metode analisa data, serta definisi operasional.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

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

BAB V : PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian yaitu mengenai Analisis Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tambang kec. Tambang kab. Kampar.

BAB VI : KESIMPULAN/SARAN

Berisi tentang Kesimpulan dari laporan penelitian yang telah dilakukan berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, serta saran dari pihak-pihak yang berkepentingan terhadap hasil penelitian maupun bagi penelitian selanjutnya.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pelayanan Publik

Dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya (survival) manusia dituntut berjuang/berusaha untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Kebutuhan hidup akan 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) 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 (*Sosial needs*). Kebutuhan ini mendorong seseorang untuk bertingkah laku tertentu agar dapat disukai dan disenangi selaku pribadi. Dengan tampilnya 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 dikaitkan 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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

pelayanan yang di selenggarakan terhadap satu jenis kebutuhan maka akan muncul kebutuhan yang baru lagi.

Moenir (2018: 10) mengemukakan bahwa :

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

Dalam konteks pelayanan yang di lakukan pemerintah sering di sebut dengan 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 ketertibanketertiban.”

Definisi Pelayanan Publik yang lain pun dikemukakan oleh Garvin dalam Harbani Pasolong (2018 :199) menyatakan bahwa:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

“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 yang ditetapkan didefinisikan sebagai pelayanan publik. Dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan,

“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:

1. Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintahan di bidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan system dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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 :

1. Pelayanan publik yang di lakukan dapat berupa *environmental services* misalnya dalam penyediaan sarana dan prasarana antara lain jalan, jembatan, taman, drainase, kebersihan, dan sebagainya, serta pelayanan yang di berikan terhadap *personel services* antara lain pelayanan pendidikan dan kesehatan, keagamaan dan sebagainya.
2. Pelayanan *Development Services*, yang bersifat *enabling facilitating*, atau penyediaan sarana dan prasarana yang dapat menunjang peningkatan pertumbuhan perekonomian.
3. 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.

Di samping ketiga pelayanan tersebut diatas apabila di lihat dari jenis pelayanan dalam *Perspektif Structural*, maka pelayanan tersebut terdiri dari:

1. Sosial Investmen, atau pelayanan yang berkaitan dengan investasi sosial. Pelayanan ini mempunyai sifat langsung mendukung akumulasi kapital atau bahkan menyediakan capital. Pelayanan seperti ini banyak di lakukan dalam lembaga-lembaga perekonomian, misalnya Bank, Pasar Modal, dan sebagainya.
2. Sosial Consumption, atau sering disebut dengan pelayanan yang berkaitan dengan barang konsumsi sosial. Dalam hal ini pelayanan bersifat tidak



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Langsung mendukung akumulasi kapital, karena sifat dari pelayanan ini adalah sebagai pengantar atau sarana untuk peningkatan capital itu sendiri, misalnya dengan menyediakan pelayanan untuk reproduksi tenaga kerja. Sebagai contoh pelayanan hiburan, kesehatan atau pelayanan pendidikan. Hasil yang diperoleh penerima pelayanan adalah tidak langsung untuk meningkatkan capital.

3. *Sosial Security*, atau sering di sebut pelayanan keamanan sosial pelayanan ini sering di sebut juga dengan pelayanan yang tidak langsung tetapi setiap orang membutuhkan pelayanan ini. Dalam teori kebutuhan Abraham Maslow merupakan kebutuhan manusia pada tingkat yang kedua. Pelayanan keamanan sosial ini menyediakan pelayanan untuk keamanan kegiatan yang akan dapat menunjang akumulasi kapital.

Abidin (2010:71) mengatakan bahwa :

“pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai consumer.”

Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini berarti, pemerintahan melalui aparat dalam memberikan pelayanan public kepada masyarakat harus memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

1. Bentuk Layanan

Moenir (2018) dalam bukunya Manajemen Pelayanan umum di Indonesia. Pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari hal-hal seperti berikut ini:

a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan biasanya dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan yaitu: Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.

- 1) Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas, sehingga memuaskan masyarakat.
- 2) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- 3) Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar “ngobrol” dengan cara yang sopan.

b. Layanan dengan tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah, tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

harus diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan maupun dalam proses penyelesaiannya. Layanan tulisan terdiri atas dua golongan, yaitu:

- 1) Layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka berurusan dengan instansi atau lembaga.
 - 2) Layanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.
- c. Layanan berbentuk perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70 -80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena faktor keahlian dan ketrampilan petugas sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

2.1.1 Pelayanan yang Berkualitas

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 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.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

“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 menilai 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 (2015:34) 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 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 (2015 : 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 (2017:217) yang menyatakan prinsip-prinsip layanan berkualitas sebagai berikut :

1. Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
2. Proses dan prosedur harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
3. System yang baik maka akan menciptakan kualitas yang baik.
4. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan dan selera konsumen.
5. Kualitas menuntut kerja sama yang erat.
6. Peninjauan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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 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 (2018: 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.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

menurut dalam Lupiyoadi (2016:182), yang telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, terdapat 5 kelompok karakteristik yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kualitas pelayanan jasa, antara laini:

- 1) 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 seperti beberapa peralatan kantor yang sudah tidak berfungsi.
 - 1) Penampilan petugas dalam melayani pelanggan.
 - 2) Fasilitas, alat dan bahan dalam melakukan pelayanan.
- 3) 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 pegawai sibuk dengan aktifitasnya sehingga tidak memberikan respon dengan baik kepada masyarakat.
 - 1) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat dan cepat.
 - 2) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
- 3) Keandalan (Reliability) yaitu kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan.
 - 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.
 - 2) 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.

- 3) Jaminan (Assurance) yaitu kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan terdapat tidak kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan
 - 1) Petugas memberikan informasi kepada pelanggan.
 - 2) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
- 4) Kepedulian/Empati (Empathy) yaitu kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya.
 - 1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan.
 - 2) Petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan.

2.1.2 Kriteria Kualitas Pelayanan

Kriteria yang digunakan untuk melakukan penilaian kualitas pelayanan publik yang dikembangkan oleh lembaga dan para pakar. LAN RI tahun 2002 tentang penyelenggaraan pemerintahan merumuskan kriteria pelayanan yang baik bagi lembaga pemerintah dalam proses pemberian pelayanan publik: (1) Tepat, layanan yang diberikan oleh pemerintah harus tepat sasaran. Pemberian pelayanan yang diberikan oleh pemerintah seharusnya sesuai dengan kelompok sasaran masyarakat; (2) Cepat, pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan dengan tidak mengorbankan waktu orang yang membutuhkan pelayanan; (3) Murah, pemberian pelayanan yang baik adalah pemberian pelayanan yang terjangkau (wajar) sesuai dengan sifat atau bentuk pelayanan yang diberikan; (4)



Ramah, sikap petugas pelayanan seharusnya menunjukkan apresiasi yang baik kepada setiap orang yang dilayani tanpa menunjukkan sikap administratif .

Menurut Supriyono (2003) pelayanan publik yang berkualitas memiliki beberapa kriteria dan indikator sebagai berikut:

1. Tepat dan relevan, artinya pelayanan harus mampu memenuhi profesi, harapan dan kebutuhan individu atau masyarakat.
2. Tersedia dan terjangkau, artinya pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapat prioritas.
3. Dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama.
4. Dapat diterima, artinya pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis/cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsif, dan manusiawi.
5. Ekonomis dan efisien, artinya dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau dengan tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat.
6. Efektif, artinya menguntungkan bagi pengguna dan jasa lapisan masyarakat.

Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 lebih komprehensif dari Kepmen PAN Nomor 81 Tahun 1993. Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 selain menyebut 7 (tujuh) dimensi pengukuran juga membuat metode penilaian, termasuk kuesioner untuk melakukan survey (Form B) dan kuesioner untuk melakukan observasi (form A). Sedangkan Kepmen PAN No.81 Tahun 1993 hanya sampai pada dimensi pengukuran.



Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 memuat tujuh dimensi yang dapat dijadikan dasar untuk mengukur kinerja pelayanan publik instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Ketujuh dimensi tersebut masing-masing dikembangkan menjadi dua pertanyaan, sehingga terdapat 14 pertanyaan yang ada dalam kuesioner dalam Kepmen PAN tersebut, (setiap satu dimensi ada dua item pertanyaan), ketujuh dimensi pelayanan publik tersebut adalah sebagai berikut.

1. Kesederhanaan prosedur pelayanan, yaitu mencakup apakah telah tersedia prosedur tetap/Standar Operasional Pelayanan (SOP), apakah tersedia prosedur pelayanan secara terbuka, bagaimana dalam pelaksanaannya, apakah telah dilaksanakan secara konsisten dan bagaimana tingkat kemudahan dalam mendukung kelancaran pelayanan. Ada dua item pertanyaan yang dikemukakan dari variable ini, yaitu: kemudahan/kecepatan prosedur dalam proses pelayanan, dan kesulitan mengurus pernyataan dalam proses pelayanan.
2. Keterbukaan informasi pelayanan, yaitu mencakup apakah ada keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan dan biaya pelayanan, apakah dengan jelas dapat diketahui masyarakat, apakah terdapat media informasi termasuk petugas yang menangani untuk menunjang kelancaran pelayanan. Ada dua item pertanyaan yang dikemukakan dari variable ini, yaitu: keterbukaan mengenai prosedur, persyaratan, biaya dalam pelayanan, dan keterbukaan sikap petugas dalam memberi pelayanan.
3. Kepastian pelaksanaan pelayanan, yaitu mencakup apakah variabel waktu pelaksanaan dan biayanya, apakah waktu yang digunakan dalam proses



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

pemberian pelayanan sesuai dengan jadwal yang ada, dan apakah biaya yang dipungut atau dibayar oleh masyarakat sesuai dengan

4. tarif/biaya yang ditentukan. Ada dua item pertanyaan yang dikemukakan dari variabel ini, yaitu: ketepatan waktu penyelesaian, kesesuaian biaya yang dibayar dengan tarif resmi.
5. Mutu produk pelayanan, yaitu kualitas pelayanan meliputi aspek cara kerja pelayanan, apakah cepat/tepat, apakah hasil kerjanya baik/rapi/benar/layak. Ada dua item pertanyaan dari variabel ini, yaitu: kepuasan terhadap mutu produk pelayanan, kemudahan dalam mengurus pelayanan.
6. Tingkat profesional petugas, yaitu mencakup bagaimana tingkat keterampilan kerja petugas mengenai, sikap, perilaku dan kedisiplinan dalam memberikan pelayanan, apakah ada kebijakan untuk memotivasi semangat kerja para petugas. Ada dua item pertanyaan yang dikemukakan dari variabel ini, yaitu: sikap dan semangat kerja petugas dalam menangani pelayanan, ada tidaknya praktik pungli yang dilakukan petugas.
7. Tertib pengelolaan administrasi dan manajemen, yaitu mencakup bagaimana kegiatan pencatatan administrasi pelayanan, pengelolaan berkas, apakah dilakukan dengan tertib, apakah terdapat motto kerja, dan apakah pembagian tugas dilaksanakan dengan baik serta kebijakan setempat yang mendorong motivasi dan semangat kerja para petugas. Ada dua item pertanyaan dari variabel ini, yaitu: cara petugas mengelola dan menyimpan dokumen atau berkas pelayanan, ketersediaan fasilitas penunjang kelancaran, kemudahan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

dalam pelayanan, misalnya telepon, media pengumuman, monitor tv dan lain-lain.

8. Sarana dan prasarana pelayanan, yaitu mencakup keberadaan dan fungsinya, bukan hanya penampilannya tetapi sejauh mana fungsi dan daya guna dari sarana atau fasilitas tersebut dalam menunjang kemudahan, kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan pada pengguna pelayanan. Ada dua item pertanyaan dari variabel ini, yaitu: kenyamanan konsumen atas fasilitas pelayanan yang ada, seperti ruang tunggu/AC dan tempat duduk dan toilet, ketertiban dan kebersihan lingkungan kerja di instansi pelayanan.

Selanjutnya, tahun 2004 keluar lagi Kepmen PAN No. 25 tahun 2004. Selain mencantumkan kuesioner untuk melakukan survey, juga mencakup langkah-langkah penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Satu hal lagi yang diatur dalam ketetapan MENPAN sebelumnya adalah bahwa Kepmen PAN No. 25 tahun 2004 menetapkan “jumlah responden minimal 150 orang yang dipilih secara acak”.

Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004 menetapkan 14 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM, yang kemudian diimplementasikan ke dalam 14 kuesioner (pertanyaan) ke 14 unsur tersebut adalah sebagai berikut.

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawab).
 4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
 5. Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
 6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
 7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
 8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
 9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara spontan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
 10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh pelayanan.
 11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjadinya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun saran yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapat pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

2.2 Pelayanan Kesehatan

Kesehatan yang baik atau kesejahteraan adalah suatu kondisi dimana tidak hanya bebas dari penyakit. Sehat adalah sebuah keadaan yang dinamis yang berubah secara terus menerus sesuai dengan adaptasi individu terhadap berbagai perubahan yang ada di lingkungan 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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

bertanggungjawab menencanakan, mengatur menyelenggarakan dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau oleh masyarakat. Adapun sumber daya di bidang kesehatan yang dimaksud dalam Undang-Undang tentang kesehatan tersebut adalah segala bentuk dana, tenaga, perbekalan kesehatan, sediaan farmasi dan alat kesehatan serta fasilitas pelayanan kesehatan dan teknologi yang dimanfaatkan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan yang dilakukan oleh Pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat. Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan 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.

Standar pelayanan minimal dalam peraturan bupati nomor 27 tahun 2020 bertujuan sebagai pedoman perangkat daerah yang membidangi pelayanan kesehatan dalam menerapkan standar pelayanan kesehatan.



2.3 Puskesmas

2.3.1 Definisi Puskesmas

Menurut Permenkes RI Nomor 75 Tahun 2014, Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat. Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut 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 di wilayah kerjanya.

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

2.3.2 Tujuan Puskesmas

Berdasarkan PERMENKES Nomor 75 Tahun 2014 pasal 4, puskesmas memiliki tujuan melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan diwilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat.



2.3.3 Fungsi Puskesmas

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014, dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 36 Tahun 2016 menegaskan adanya dua fungsi Puskesmas sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan UKM tingkat pertama, yakni kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok, dan masyarakat.
2. Penyelenggaraan UKP tingkat pertama, yakni kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk peningkatan, pencegahan, penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 36 Tahun 2016, Fungsi UKM dan UKP harus seimbang, agar upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat dapat tercapai. UKP saja dengan program JKN yang diikuti oleh seluruh rakyatpun belum cukup untuk mengangkat derajat kesehatan masyarakat. Memang rakyat merasa senang karena setiap kali sakit mendapat pelayanan kesehatan gratis, tetapi derajat kesehatan tidak akan naik selama UKM tidak dikerjakan.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 36 Tahun 2016, Penguatan UKM di Puskesmas mutlak diperlukan, yang mencakup dua macam UKM, yaitu UKM esensial dan UKM pengembangan. Puskesmas wajib melaksanakan UKM esensial yang meliputi:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

- 1) Pelayanan promosi kesehatan.
- 2) Pelayanan kesehatan lingkungan.
- 3) Pelayanan kesehatan ibu, anak, dan keluarga berencana.
- 4) Pelayanan gizi.
- 5) Pelayanan pencegahan dan pengendalian penyakit (baik penyakit menular maupun penyakit tidak menular)

2.3.4 Tugas dan Wewenang Puskesmas

Menurut PERMENKES Nomor 75 Tahun 2014, Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat. Dalam melaksanakan tugasnya puskesmas berwenang untuk:

- 1) melaksanakan perencanaan berdasarkan analisis masalah kesehatan;
- 2) masyarakat dan analisis kebutuhan pelayanan yang diperlukan;
- 3) melaksanakan advokasi dan sosialisasi kebijakan kesehatan;
- 4) melaksanakan komunikasi, informasi, edukasi, dan pemberdayaan;
- 5) masyarakat dalam bidang kesehatan;
- 6) menggerakkan masyarakat untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan;
- 7) masalah kesehatan pada setiap tingkat perkembangan masyarakat yang bekerjasama dengan sektor lain terkait;
- 8) melaksanakan pembinaan teknis terhadap jaringan pelayanan dan upaya kesehatan berbasis masyarakat;
- 9) melaksanakan peningkatan kompetensi sumber daya manusia Puskesmas;
- 10) memantau pelaksanaan pembangunan agar berwawasan kesehatan;



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

11) melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap akses, mutu, dan cakupan Pelayanan Kesehatan; dan

12) memberikan rekomendasi terkait masalah kesehatan masyarakat, termasuk dukungan terhadap sistem kewaspadaan dini dan respon penanggulangan penyakit.

2.4 Pelayanan Kesehatan Menurut Pandangan Islam

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 .

Pesan Rasulullah tersebut senada dengan firman Allah, dimana Allah menyuruh kita untuk membalas setiap kejelekan dengan kebaikan. Sebab kebaikan tidak sama dengan kejelekan di mata Allah.

Tak jarang, seorang pemimpin menjadi cerminan siapa yang dipimpinnya. Menurut Rasulullah SAW, pemimpin yang tidak amanah disebut salah satu ciri kiamat segera terjadi. Seperti dalam sebuah hadits:

Dari Abu Hurairah r.a. berkata, tatkala Nabi SAW berada dalam suatu majelis, sedang berbicara dengan sahabat, maka datanglah orang Arab Badui dan berkata, “Kapan terjadi Kiamat?” Rasulullah SAW. terus melanjutkan pembicaraannya. Sebagian sahabat berkata, “Rasulullah SAW mendengar apa yang ditanyakan, tetapi tidak menyukai apa yang ditanyakannya . Berkata



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

sebagian yang lain, “Rasulullah SAW tidak mendengar.” Setelah Rasulullah SAW menyelesaikan perkataannya, beliau bertanya, “Mana yang bertanya tentang Kiamat?” Berkata orang Badui itu, “Saya wahai Rasulullah SAW,“ Rasul saw. berkata, “Jika amanah disia-siakan, maka tunggulah Kiamat”. Bertanya (orang badui) “Bagaimana menyia-nyiakannya?” Rasulullah SAW menjawab, “Jika urusan diserahkan kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah Kiamat” (HR Bukhari).

:Q.S Al-Mai'dah : 2

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا

Artinya: “Dan tolong menolonglah kamu dalam (kebaikan dan takwa)”. Dan janganlah tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksanya. (QS.Al-Mai'dah:2)

Melalui ayat di atas Allah memerintahkan kepada kita untuk saling tolong menolong di dalam koridor : didalam kebaikan dan takwa “ dan Allah SWT melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan dan “sesungguhnya Allah amat berat siksanya, : 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 memilih dan melihat dari sudut pandang manapun.



© 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.

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

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

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

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

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

Kegiatan medis dan keperawatan dalam islam merupakan menifestasi dari fungsi manusia sebagai khalifah dan hamba Allah dalam melaksanakan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

kemansusiaannya, 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 silaturahmi (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, teknikal serta memiliki kemampuan berdakwah amar ma'ruf nahi munkar.

2.5 Penelitian Terdahulu

1. Budiarto (2015), judul penelitiannya yaitu *Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang*. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Dimensi Ketampakan fisik (Tangibles) berada pada kategori persentase baik sehingga kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang dilihat dari dimensi Ketampakan Fisik (Tangibles) dinilai sudah berkualitas. Dimensi Keandalan (Reliability) juga berada pada kategori persentase baik sehingga kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang dilihat dari dimensi Keandalan (Reliability) dinilai sudah berkualitas. Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) berada pada kategori persentase sangat baik sehingga kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang dilihat dari dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) dinilai sudah berkualitas. Dimensi Jaminan (Ansurance) berada pada kategori persentase sangat baik sehingga kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang

Kabupaten Enrekang dilihat dari dimensi Jaminan (Ansurance) dinilai sudah berkualitas. keseluruhan dimensi Jaminan (Ansurance) sudah baik dengan kata lain pelayanan sudah berkualitas. Dimensi Empati (Emphaty) berada pada kategori persentase baik sehingga kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang dilihat dari dimensi Empati (Emphaty) dinilai sudah berkualitas. Kelima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang semuanya berada pada kategori baik (berkualitas) maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang berkualitas.

2. Dinik retnowati (2018), judul penelitiannya yaitu *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bringin Kabupaten Semarang (analisis tingkat kepuasan masyarakat)*. Hasil penelitiannya yaitu Kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Bringin Kabupaten Semarang termasuk dalam kategori SANGAT BAIK, dengan memperoleh nilai IKM sebesar 81,825 dengan mutu pelayanan A.
- Rizqiana adawiyah (2015), judul penelitiannya yaitu *Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sedan Kabupaten Rembang Jawa*. Hasil penelitiannya adalah kualitas pelayanan puskesmas Sedan pada dimensi wujud nyata kurang memuaskan, dimensi keandalan kurang memuaskan, dimensi daya tanggap sangat memuaskan, dimensi jaminan sangat memuaskan dan dimensi empati sangat memuaskan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

4. Indrany (2010), judul penelitiannya yaitu *Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas terhadap Kepuasan Konsumen studi kasus pada Puskesmas Gunungjati Semarang*. Penelitian kualitatif dengan menggunakan metode skala Thursthon, mendapat hasil dan simpulan bahwa variabel atau bukti langsung berpengaruh positif dan signifikan. Keandalan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan kepuasan konsumen. Daya tanggap berpengaruh positif tetapi tidak signifikan kepuasan konsumen, empati tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.
5. Rahmulyo (2018) judul penelitiannya yaitu *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien puskesmas Depok 1 di Sleman*. Penelitian kualitatif dengan metode skala likers variabel yang digunakan kehandalan, tanggap, empati dan jaminan. Variabel dari dimensi kualitas pelayanan kehandalan, cepat tanggap, empati dan jaminan nyatanya yang dilakukan bersama sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan puskesmas.
6. Jurnal Departemen Administrasi Publik yang ditulis oleh Marinda Trisna Mumu Respon Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional Di Kota Semarang Program Jaminan Kesehatan Nasional merupakan upaya pemerintah untuk dapat memfasilitas dan membantu masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menmenganalisis respon masyarakat terhadap pelaksanaan program JKN dan menganalisis strategi Dinas Kesehatan

dalam meningkatkan layanan kesehatan dalam Program JKN di Kota Semarang. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan *purposive sampling*. Respon masyarakat terhadap pelaksanaan Program JKN dilihat dari Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program JKN dan diperoleh hasil yaitu respon masyarakat terhadap pelayanan promotive, tindakan medis non-spesialisistik, pemeriksaan laboratorium tingkat pertama, layanan rawat inap dan layanan transfuse darah cukup positif. Aspek administrasi pelayanan, pemeriksaan dan konsultasi medis, serta pelayanan obat masih mendapat respon negative dari masyarakat Kota Semarang. Strategi Dinas Kesehatan untuk meningkatkan layanan Program JKN berupa penyediaan dana bagi puskesmas dan sosialisasi terkait kegiatan yang wajib dilaksanakan. Saran yang dapat diberikan adalah sosialisasi kepada masyarakat terkait pemahaman sakit dan sehat guna menggunakan JKN dengan efektif tidak hanya di saat sakit berat dan melakukan penyediaan obat secara berkala di setiap fasilitas kesehatan tingkat pertama.

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Nama Peneliti	Lokasi Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Kualitas Pelayanan Kesehatan	Budiarto 2015	Kecamatan Enrekang Kabupaten	Hasil penelitian diketahui bahwa Dimensi	Lokasi penelitian berbeda,

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

	Puskesmas (jurnal Vol, 12 Number 2 Tahun 2021) <i>JANE- Jurnal Administrasi Negara</i>		Enrekang	Ketampakan fisik (Tangibles) berada pada kategori persentase baik sehingga kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang dilihat dari dimensi Ketampakan Fisik (Tangibles) dinilai sudah berkualitas.	masalah penelitian berbeda
2.	Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas (analisis tingkat kepuasan masyarakat) . (jurnal Vol. 11: No. 01 Tahun 2017) <i>Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara</i>	Dinik retnowati 2018	Bringin Kabupaten Semarang	Hasil penelitiannya yaitu Kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Bringin Kabupaten Semarang termasuk dalam kategori SANGAT BAIK, dengan memperoleh nilai IKM sebesar 81,825 dengan mutu pelayanan A.	Menggunakan metode penelitian yang berbeda
3.	Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas (analisis tingkat kepuasan). (skripsi Undip)	Rizqiana adawiya h 2015	Sedan Kabupaten Rembang Jawa	Hasil penelitiannya adalah kualitas pelayanan puskesmas Sedan pada dimensi wujud nyata kurang memuaskan, dimensi keandalan kurang memuaskan, dimensi daya tanggap sangat memuaskan,	Fokus dan metode penelitian yang berbeda

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

				dimensi jaminan sangat memuaskan dan dimensi empati sangat memuaskan	
4.	Tingkat Kualitas pelayanan jasa Puskesmas terhadap Kepuasan Konsumen (skripsi)	Indraryo 2010	Gunungjati Semarang	hasil dan simpulan bahwa variabel atau bukti langsung berpengaruh positif dan signifikan. Kehandalan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan kepuasan konsumen.	Lokasi penelitian berbeda, masalah penelitian berbeda
5.	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien puskesmas (jurnal Vol. 5.2 Tahun 2019) <i>Jurnal Governansi,</i>	Rahmulyo 2018	Depok Sleman	Penelitian kualitatif dengan metode skala likers variabel yang digunakan kehandalan, tanggap, empati dan jaminan. Variabel dari dimensi kualitas pelayanan kehandalan, cepat tanggap, empati dan jaminan nyata yang dilakukan bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan puskesmas.	Lokasi penelitian berbeda, masalah penelitian berbeda

2.6 Defenisi 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 (2016:182), karena indikator-indikator tersebut mampu menjawab permasalahan mengenai kualitas pelayanan Puskesmas di Kota Serang, menurut dalam Lupiyoadi (2016:182), yang telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, terdapat 5 kelompok karakteristik yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kualitas pelayanan jasa, antara laini:

2.7 Konsep Operasional

Konsep	Indikator
Peraturan Bupati Kampar No. 27 Tahun 2020	1. Ketampakan fisik (<i>Tangibles</i>)
	2. Daya tanggap (<i>Responsivness</i>)
	3. Keandalan (<i>Reliability</i>)
	4. Keandalan (<i>Reliability</i>)
	5. Empati (<i>Empathy</i>)

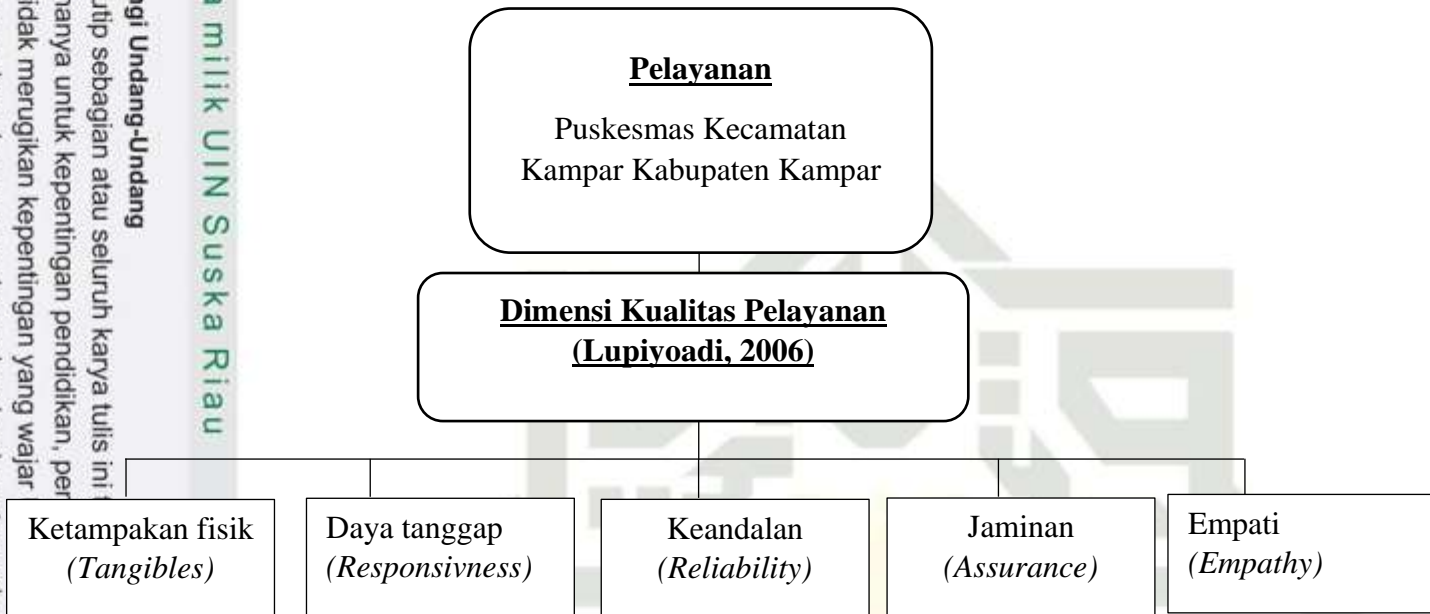
Sumber : Peraturan Bupati Kampar Nomor 27 Tahun 2020 Tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Di Kabupaten Kampar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2.8 Kerangka Berfikir

Gambar II
Kerangka Berfikir



Sumber: Parasuraman dalam Lupiyoadi, 2016



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penulisan proposal ini peneliti melakukan penelitian di Puskesmas Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar yang terletak di jalan Raya Pekanbaru-Bangkinang, Airtiris pada tahun 2022. Alasan penulis memilih lokasi ini dikarenakan di Puskesmas Kecamatan Kampar kurangnya pelayanan kesehatan dalam melayani masyarakat.

3.2 Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Jenis

Jenis penelitian yang dilakukan yaitu penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian dengan cara mendeskripsikan secara langsung fenomena yang terjadi pada objek penelitian.

3.2.2 Sumber Data

Dalam setiap penelitian untuk dapat mendukung proses dan hasil penelitian tersebut, maka dibutuhkan data-data yang pasti dan nyata dari objek penelitian. Dalam hal ini sumber data yang dipakai adalah :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari objeknya. Yang mana data primer disini diperoleh melalui pengamatan langsung di lapangan dari hasil wawancara.

b. Data Sekunder



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui dokumen, buku dan catatan-catatan yang bersifat dokumentasi atau penjelasan tentang masalah yang diperoleh dari Puskesmas Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah :

1. Observasi

Menurut Sugiono (2015 :166) Observasi adalah pengamatan dan pencatatan terhadap gejala-gejala yang diteliti. Observasi yang dilakukan adalah observasi langsung. Untuk melihat bagaimana pelaksanaan pelayanan kesehatan di puskesmas kecamatan kampar Kabupaten Kampar.

2. Wawancara.

Menurut Sugiono (2015 :72) Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Penulis melakukan wawancara tanya jawab langsung kepada pegawai kecamatan Kampar. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara terstruktur terhadap narasumber (*key informan*) yaitu menggunakan panduan berupa pertanyaan-pertanyaan yang akan dilontarkan kepada informan terkait dengan judul penelitian. Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Hp buku dan pena.

3. Dokumentasi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Dokumentasi yaitu pengumpulan data melalui buku-buku ataupun literatur-literatur ataupun bukti-bukti dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Dokumentasi dalam penelitian ini diperoleh dari puskesmas kecamatan kampar Kabupaten Kampar ataupun buku-buku serta literatur-literatur lainnya yang berkaitan dengan judul penelitian ini.

3.4 Informan Penelitian

Informan adalah sebagian dari seluruh individu yang menjadi objek penelitian, yang bertujuan untuk memperoleh keterangan mengenai objek penelitian dengan cara mengamati hanya sebagian dari populasi, suatu reduksi terhadap jumlah objek penelitian (Mardalis, 2003:h 56). Dalam pengambilan teknik pengambilan informan penulis menggunakan metode *non probability sampling* di mana dalam teknik ini jumlah atau ukuran informan disesuaikan dengan masalah dan tujuan dari penelitian.

Spesifikasi metode *non probability sampling* yang dipakai penulis adalah *purposive sampling*, yakni teknik penentuan sampel informan secara sengaja dengan pertimbangan tertentu (Sugiono, 2016: h.96). Maksudnya, peneliti menentukan sendiri informan yang akan di ambil karena ada pertimbangan tertentu. Jadi, informan yang di ambil tidak secara acak, tetapi ditentukan sendiri oleh peneliti. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini penulis bagi ke dalam 2 (dua), yaitu dari pihak Kecamatan Kampar (sebagai informan sekunder) serta dari pihak masyarakat Kecamatan Kampar (sebagai informan primer).



3.5 Informan Penelitian

Informan dalam penelitian kualitatif yaitu informasi peneliti yang memahami informan tentang objek penelitian. Informasi yang dipilih harus memiliki kriteria agar informasi yang didapat bermanfaat untuk penelitian yang dilakukan. Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberi informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian (Moleong 2000 : 97) Dalam penelitian ini terdapat 2 informan yaitu :

1. Informan Kunci

Key informan adalah orang-orang yang sangat memahami permasalahan yang diteliti. Dengan daftar Key Informan sebagai berikut :

Tabel 3.1
Key Informan

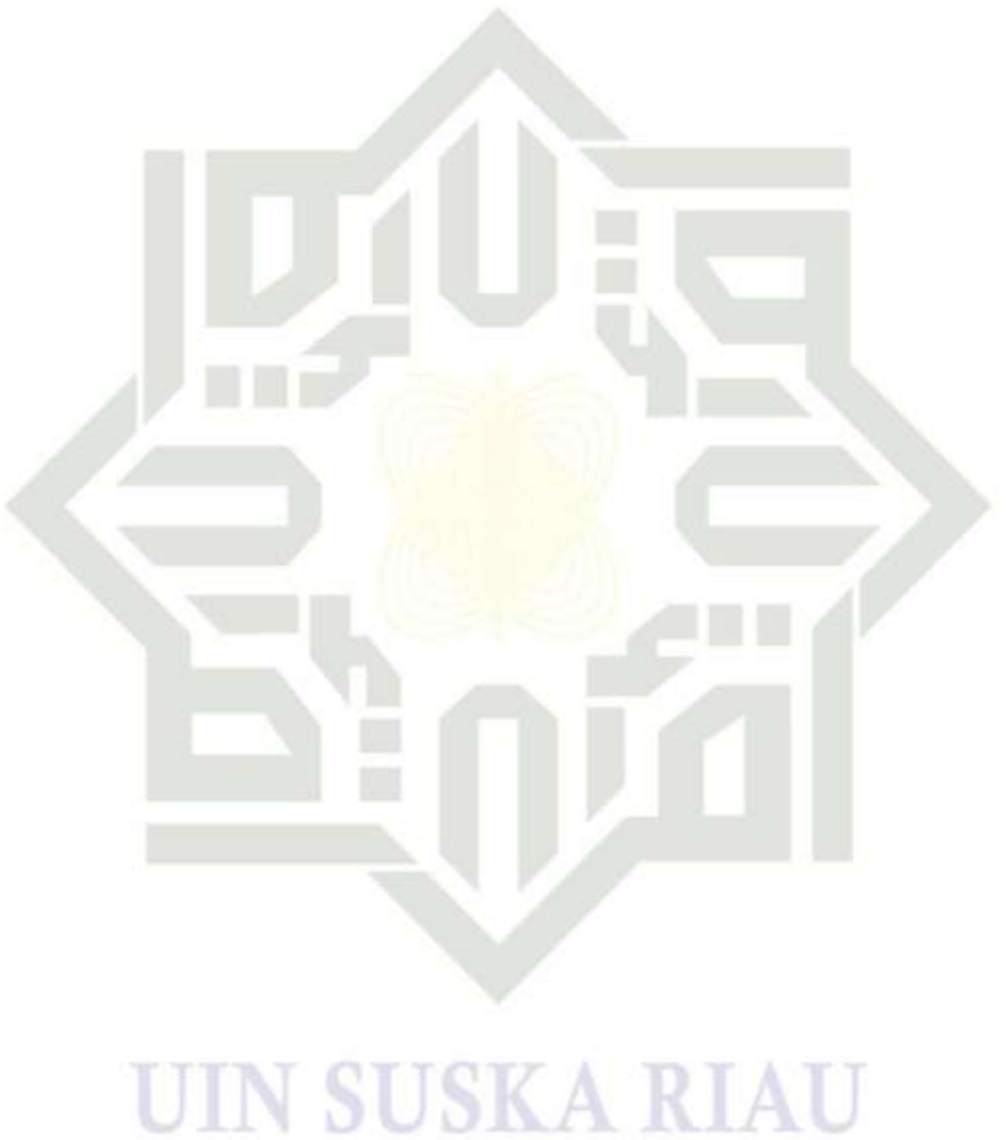
No	Key Informan	Jumlah
1.	Kepala Puskesmas	1
2.	Pegawai Puskesmas	4
3.	Masyarakat yang menjadi Pasien	4

Sumber: Data Olahan Tahun 2021

3.5 Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisa deskriptif, yaitu memberikan gambaran terperinci mengenai Analisis Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar berdasarkan kenyataan dilapangan dan hasilnya akan disajikan dalam bentuk tabel yang dilengkapi dengan menguraikan serta mengaitkan dengan teori dan memberikan keterangan yang mendukung untuk menjawab masing-masing masalah, serta memberikan

interpretasi terhadap hasil yang relevan dan diambil kesimpulan serta saran.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Gambaran Singkat Kecamatan Kampar

Kecamatan Kampar merupakan salah satu dari dua puluh satu Kecamatan yang ada di Kabupaten Kampar. Terdiri dari 17 Desa dan 1 Kelurahan. Pusat pemerintahan Kecamatan terletak di Kelurahan Air Tiris.

Kecamatan Kampar merupakan wilayah kerja UPT Puskesmas Air Tiris memiliki luas sekitar 143,66 KM atau 14.365,69 Ha. Pusat pemerintahan terletak di kelurahan Air Tiris .

Secara umum keadaan tanah Kecamatan Kampar adalah dataran yang terdiri dari tanah sawah, tanah kering, hutan negara, pekarangan dan lainnya. Dilihat dari benteng wilayah, Kecamatan Kampar berbatasan dengan :

1. Sebelahh utara berbatasan dengan Kecamatan Kampar Utara dan Rumbio Jaya
2. Sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Kampar Timur
3. Sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Kampar Kiri
4. Sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Bangkinang Kota

4.2 Sejarah Puskesmas Kampar

Puskesmas Kampar Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar berlokasi di Jl. Raya Pekanbaru-Bangkinang, Air Tiris. Puskesmas merupakan stuktural dan berkedudukan sebagai UPTD dipimpin oleh seorang kepala Puskesmas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala dinas secara operasional dikoordinasikan oleh Camat.

4.3 Administrasi Pemerintahan Puskesmas

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- a. Puskesmas mempunyai tugas teknis operasional, yaitu tugas untuk melaksanakan kegiatan teknis yang secara langsung berhubungan dengan masyarakat.
- b. Pola administrasi Pemerintahan Puskesmas Kampar
 - Kepala puskesmas : S1 Kedokteran
 - Ka Subag TU : Sarjana Kesehatan Masyarakat
 - Koordinator :
 - 1) Koordinator pemberdayaan masyarakat : Dokter
 - 2) Koordinator pelayanan kesehatan masyarakat : Dokter
 - 3) Koordinator pelayanan perseorangan : Dokter
 - 4) Penanggung jawab pustu : Perawat
 - 5) Bidan di Desa penanggung jawab poskesdes
- c. Dalam menjalankan tugas dan fungsi untuk meningkatkan jangkauan pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Kampar didukung oleh unit-unit fungsional seperti puskesmas pembantu.

4.4 Visi dan Misi Puskesmas Kampar

a. Visi Puskesmas

“Menjadikan Puskesmas Kampar sebagai Puskesmas dengan pelayanan prima dalam mewujudkan masyarakat Kecamatan Kampar yang sehat dan mandiri”.

b. Misi Puskesmas

1. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau oleh masyarakat.
2. Meningkatkan peran aktif masyarakat melalui pembinaan dan pemberdayaan masyarakat untuk mewujudkan lingkungan sehat dan perilaku sehat dalam upaya pencegahan penyakit sesuai dengan tujuan kesehatan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3. Menggalang kemitraan dengan berbagai sektor untuk mewujudkan kemandirian dalam masyarakat.
4. Meningkatkan motivasi, kebersamaan dan kinerja segenap staf sehingga terwujud suasana kerja yang nyaman.
5. Meningkatkan tata kelola puskesmas yang baik melalui perbaikan manajemen secara professional efektif, transparan dan akuntabel.

4.5 Fungsi dan Tujuan Puskesmas Kampar

1. Fungsi

- a. Pusat pemberdayaan masyarakat
- b. Pusat pelayanan kesehatan
- c. Pusat pelayanan kesehatan perorangan primer
- d. Pusat rujukan kesehatan

2. Tujuan

- a. Penanggung jawaban wilayah
- b. Pemberdayaan masyarakat
- c. Keterpaduan
- d. Rujukan

4.6 Program Puskesmas Kampar

Berdasarkan revitalisasi kebijakan dasar Puskesmas, maka Puskesmas Kampar telah melakukan program pilihan antara lain :

1. Program wajib

- a. Program promosi kesehatan
- b. Program KIA termasuk KB
- c. Program perbaikan Gizi Masyarakat
- d. Program pemberantasan penyakit menular
- e. Program pengobatan

2. Program pilihan

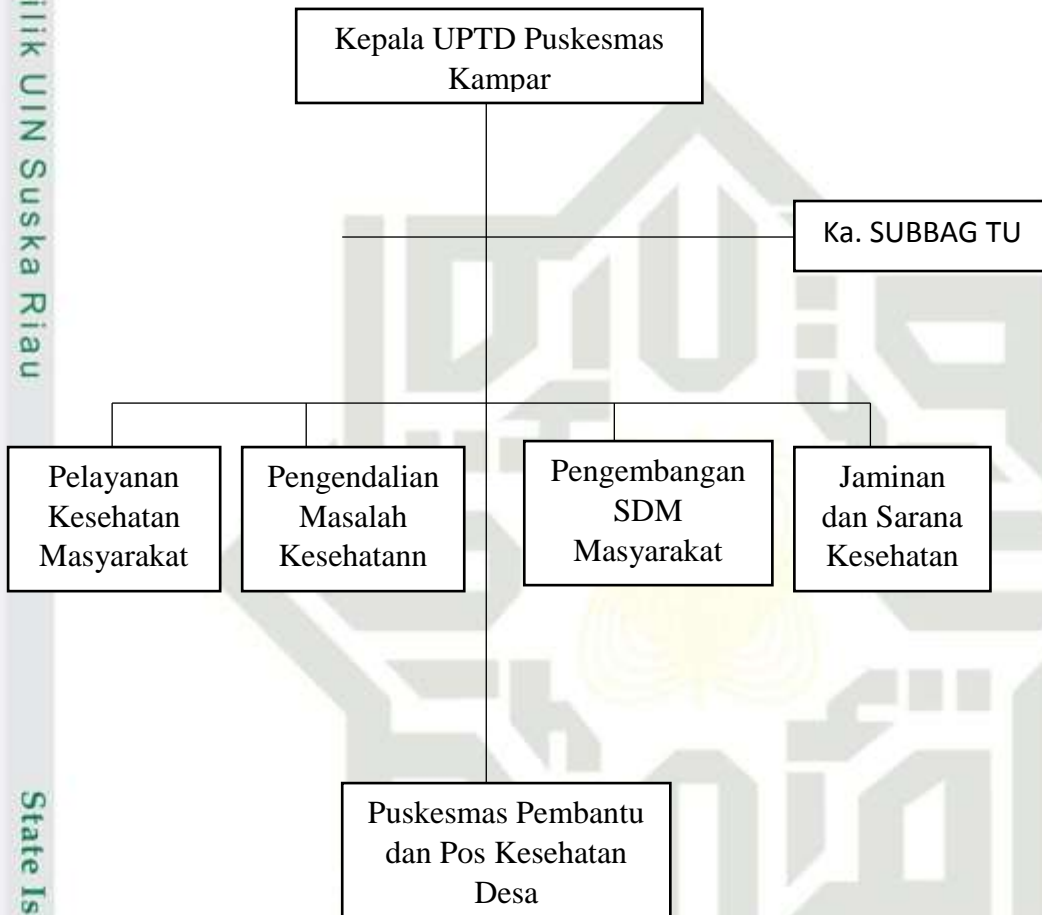
- a. Program lansia

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- b. Program kesehatan kerja
- c. Program perkesmas

4.7 Struktur Organisasi Puskesmas Kampar





BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari hasil penelitian dengan judul Analisis Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar Pelaksanaan pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar sudah terlaksana dengan baik dilihat dari indikator-indikator sebagai berikut:

Kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Kampar 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 aparat 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.

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 dan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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.

6.2 Saran

A. Pihak Puskesmas

Untuk pelaksanaan pelayanan kesehatan di puskesmas kecamatan kampar kabupaten kampar adanya hal-hal yang harus di benahi yaitu pembenahan ruang tunggu bagi pasien, mengedepankan informasi informasi bagi pasien, penanganan yang cepat, lebih mementingkan simpatik bagi pasien atau pengunjung daripada kepentingan pribadi, lebih memberi perhatian kepada pasien, dan tak kalah pentingnya pengawasan terhadap petugas lebih dikedatkan agar petugas bisa disiplin, profesional dan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan maksima.

B. Penelitian Selanjutnya Keterbatasan Penelitian

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Kekurangan tersebut merupakan bentuk dari keterbatasan penulis melakukan penelitian, tetapi walaupun ada kekurangan dalam penulisan skripsi ini mudah-mudahan dengan skripsi ini memberikan dampak positif bagi semua pihak. Adanya keterbatasan penelitian ini dikarenakan hal, seperti waktu penelitian yang begitu singkat mengakibatkan data yang didapat dari lapangan masih belum optimal. Selain itu adanya subjek penelitian yang tidak transparan dan enggan memberikan informasi oleh pihak puskesmas



DAFTAR PUSTAKA

Qs Al-Baqarah ayat : 267

Abdillah, Mujiono. 2010. *Agama Ramah Lingkungan Perspektif Al-Qur'an*. Cet I: Jakarta: Paramadina.

A. Parasuraman., 2014., *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. New Jersey : Prentince Hall.

Azwar, Azrul. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Binarupa Aksara. Jakarta.

Batunggi Achmad dan Badu Ahmad. 2017. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Depkes RI. 2004. *Standar Pelayanan Kesehatan*. Departemen Kesehatan RI. Jakarta.

Depkes RI. 2017. *Acuan Pedoman Penyelenggara Pelayanan Kesehatan*. Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo. Jakarta.

Henry, Nicholas. 2015. *Administrasi Negara dan masalah-masalah publik*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

Muslim, Larbiel Hadi, 2019, *Pelayanan Publik (Konsep, Inovasi, & Semangat Anti Korupsi)*. Pekanbaru : Kreasi Edukasi

Paolong, Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeda Bandung.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Administrasi R&D*. Bandung : cv Alfabeta.

Referensi Jurnal :

Rendy Tumiwa, 2018, *Efektivitas Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat pada Puskesmas di Kecamatan Dumoga*. Vol 1 No. 1

Nova Elsyra, 2018, *Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pelepat Ilir Kabupaten Bungo*. Vol 2 No. 3

Sri Handayani, 2016, *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno*. Vol 14 No. 1



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

Nurmalasyiah, 2017, *Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Upau Kabupaten Tabalong*. Vol 1 No. 2

Ulma Harma, 2019, *Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan oleh Dinas Kesehatan Kota Batam*. Vol 3 No. 2

Mumu, M. T., Purnaweni, H., & Subowo, A. (2022). Respon Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional Di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 11(3), 276-287.

Pelle, R. (2013). Analisis Mutu Layanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Puskesmas Motoling Kabupaten Minahasa Selatan). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3).

PERATURAN PERUNDANG UNDANGAN

Kebijakan Dasar Puskesmas Nomor 128 Tahun 2004 tentang puskesmas.

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Noomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Layanan.

Undang-undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 951/Menkes/SK/IV/2000 tentang Tujuan Pembangunan Kesehatan.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

Peraturan Bupati Kampar Nomor 27 tahun 2020 Tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten Kampar



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

1. **Tangible (Ketampakan Fisik)**
 - a. Apakah fasilitas yang diberikan puskesmas kabupaten kampar ini memiliki banyak kekurangan?
 - b. Apakah failitas yang disediakan di puskesmas kampar ini sudah memadai?
2. **Responsiveness (Daya tanggap)**
 - a. Apakah para pegawai memberikan respon terbaik kepada setiap pasien yang berobat di puskesmas kampar ini?
 - b. Bagaimana pengalaman yang dirasakan tentang respon pegawai ketika berobat di puskesmas kampar ini?
 - c. Bagaimana kecepatan pelayanan yang dirasakan ketika berobat di puskesmas kampar?
3. **Reliability (Keandalan)**
 - a. Menurut bapak apakah keahlian yang dimiliki pegawai puskesmas kampar sudah sesuai dengan SOP?
 - b. Apakah kehandalam yang dimiliki pegawai sudah datang tepat waktu?
4. **Assurance (Jaminan)**
 - a. Apakah ada pelayanan yang salah yang diberikan oleh puskemas kabupaten kampar?
 - b. Apkah anda memberikan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas kampar?
5. **Emphaty (Kepedulian)**
 - a. Apakah perawat di puskemas kampar ini memiliki sikap ramah?