

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI
PUSKESMAS GAUNG KECAMATAN GAUNG KABUPATEN
INDRAGIRI HILIR**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas
Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



DELVIA NOVITA SARI
NIM : 11970523457

**PROGRAM STUDI S1
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2023**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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



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 PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : DELVIA NOVITA SARI
NIM : 11970523457
PROGRAM STUDI : SI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL,
SEMESTER : VIII (DELAPAN)
JUDUL : PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS SIMPANG GAUNG KECAMATAN GAUNG KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

DISETUJUI OLEH :

PEMBIMBING

DEVI DESWIMAR, S.Sos., M.Si
 NIP. 130 411 027

MENGETAHUI,

KETUA PROGRAM STUDI
 ADMINISTRASI NEGARA

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



Dr. H. M. ARNI, SE, MM
 NIP. 19710826 199903 2 001



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

: Delvia Novita Sari
: 11970523457
: Ilmu Administrasi Negara
: Ekonomi Dan Ilmu Sosial
: Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas
Simpang Gaung Kecamatan Gaung Kanupaten Indragiri Hilir
: Selasa , 4 Juli 2023

Tim Penguji

Ketua penguji
Dr. Hariza Hasyim, M.Si
NIP.19760910 200901 2 003

Penguji I
Khawani Ratna, SE., M.Si
NIP.19830827 201101 2 014

Penguji II
Irdayanti, S.IP, MA
NIP.130 411 030

Sekretaris
Hijratul Aswad, M.Ak
NIP.19860912 202012 1 006

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumbernya.
a. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan tugas, dan penyediaan data dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
b. Pengutipan tidak diperbolehkan untuk kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengizinkan atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN Suska Riau



Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dewia Novita Sari
 NIM : 11970523457
 Tempat/Tgl. Lahir : Kuala Lahang, 24 maret 2000
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Prodi : Ilmu Administrasi Negara

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

Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Simpang Gaung Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir -

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, 21 Juni 2023

Yang membuat pernyataan



NIM : 11970523457

* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

ABSTRAK

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS SIMPANG GAUNG KECAMATAN GAUNG KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

Oleh :

DELVIA NOVITA SARI

NIM: 11970523437

Penelitian ini dilakukan pada Puskesmas Simpang Gaung Kabupaten Indragiri Hilir. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di puskesmas simpang gaung Indragiri Hilir. Populasi dalam penelitian ini masyarakat sekitar lingkungan Puskesmas Simpang Gaung. Adapun sampel dalam penelitian ini sebanyak 73 masyarakat dengan menggunakan metode Sampling Aksidental. Dalam penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode analisis regresi linear sederhana dan data tersebut dianalisis dengan menggunakan program SPSS versi 26. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di puskesmas simpang gaung Indragiri Hilir. Besaran pengaruh Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di puskesmas simpang gaung Indragiri Hilir sebesar 77,7% sedangkan sisanya sebesar 32,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Kata kunci : Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat

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

ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF SERVICES ON COMMUNITY SATISFACTION
AT PUSKESMAS SIMPANG GAUNG KECAMATAN GAUNG
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**

By:

DELVIA NOVITA SARI

NIM: 11970523437

This research was conducted at Puskesmas Simpang Gaung Kabupaten Indragiri Hilir. The purpose of this study is to determine the effect of service quality on community satisfaction at the Simpang Gaung Indragiri Hilir Health Center. The population in this study is the community around the Simpang Gaung Health Center. The sample in this study was 73 people using the Axial Sampling method. In this study using quantitative descriptive data analysis using a simple linear regression analysis method and the data was analyzed using the SPSS program version 26. The results in this study show that service affects community satisfaction at the Simpang Gaung Indragiri Hilir health center. The amount of influence of services on community satisfaction at the Indragiri intersection health center was 77.7% while the remaining 32,3% was influenced by other variables that were not used in this study.

Keywords : Community Service and Satisfaction



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah rabbi 'alamin, segala puji syukur kehadiran Allah SWT atas semua nikmat, rahmat, dan hidayah yang terlimpahkan, nikmat kecukupan, dan kesenangan serta wujud doa, ujian, cobaan, dan teguran-Mu sehingga dengan melalui semua itu penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Simpang Gaung Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir”**.

Penulis menyadari penulisan skripsi ini masih belum sempurna, kekurangan maupun kekhilafan sehingga penulis menerima bentuk kritikan dan saran yang sifatnya konstruktif. Pada kesempatan ini, penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan saya nikmat kesehatan dan kesempatan untuk menyelesaikan penelitian ini.
2. Kepada Kedua Orang tua saya Ayahanda IPTU Noviawarman (alm) dan Ibunda Saya Riska Rosmanila (almh) yang tidak sempat melihat saya Sarjana Terutama Ayahanda yang baru saja meninggalkan saya, Serta ibunda Tina Atriana, Abang Riki Fengki saputra, kakak Erisa Cintia yumelda, kakak Widya apria sahipira dan adikku Willy hadaya rahman, Ardimas Pramudana Terimakasih atas doa dan Jerih payahnya selama ini.
3. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
4. Ibu Dr. Mahyarni, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial 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

5. Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si selaku wakil dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Dr. Mahmuzar, SH, M. Hum selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Ibu Dr Hj. Juliana, SE,M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Bapak Khairunsyah Purba, S. Sos, M. Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
9. Bapak Mashuri, M. A, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
10. Bapak Rony Jaya,S.Sos.,M.Si. selaku Pembimbing Akademik yang selalu memberi semangat dan dukungan
11. Ibu Devi Deswimar, S.Sos., M.Si, selaku dosen Pembimbing Skripsi yang telah membantu serta memberikan masukan, nasihat dan semangat sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi
12. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau yang membantu saya dalam bidang administratif sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
13. Bapak Raja Hendra Saputra, S.STP selaku Kepala Dinas di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik di Provinsi Riau yang telah memberikan saya izin untuk melakukan penelitian
14. Sahabat sekaligus saudara, Rizki Khalidazia, Putri Kaisar,Kiki Novianti, dan, Kuntum Khairo Ummah serta Teman- Teman KKN Teberau Panjang terimakasih atas masukan dan ide-idenya cemerlangnya dalam penulisan skripsi ini. Terimakasih sudah membantu penulis dari semester awal hingga semester akhir ini, yang memiliki misi yang sama dengan penulis, kalian sekaligus motivator terbaik

Terimakasih penulis ucapkan untuk pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga segala dukungan, bantuan, dan partisipasi yang diberikan kepada penulis, mendapatkan berkah dan balasan yang berlipat dari Allah Subhanahu Wata'ala. Aamiin allahumma Aamiin.

Pekanbaru, 20 Mei 2023

Penulis

Delvia Novita Sari

Nim. 11970523457



- 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 ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pelayanan Publik	10
2.2 Pelayanan Kesehatan	16
2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	18
2.4 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	19
2.5 Indikator Kualitas Pelayanan.....	20
2.6 Pandangan Islam Tentang Kualitas Pelayanan Publik	22
2.7 Kepuasan Masyarakat.....	23
2.7.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat	23
2.7.2 Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	24
2.7.3 Dimensi Kepuasan Masyarakat.....	25
2.7.4 Faktor-Faktor Kepuasan Masyarakat	26
2.7.5 Komponen Kepuasan Masyarakat.....	27
2.7.6 Indikator Kepuasan Masyarakat.....	28
2.8 Konsep Puskesmas	30
2.9 Hubungan Antar Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat	33
2.10 Penelitian Terdahulu.....	34
2.11 Defenisi Konsep	36
2.12 Variabel Oprasional.....	37
2.12.1 Variabel Independen	38
2.12.2 Variabel Dependen.....	38



Hak Cipta Diindungi 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.

2.13 Kerangka Pemikiran	40
2.14 Hipotesis	41

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	42
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	42
3.3 Sumber dan Jenis Data	43
3.3.1 Sumber data.....	43
3.3.2 Jenis Data	44
3.4 Populasi dan Sampel.....	44
3.4.1 Populasi	44
3.4.2 Sampel.....	45
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.6 Metode Analisis Data	47
3.6.1 Analisis Deskriptif	47
3.6.2 Uji Kualitas Data.....	48
3.6.3 Uji Validitas	59
3.6.4 Uji Reabilitas.....	59
3.6.5 Uji Normalitas Data	50
3.6.6 Uji Linieritas Data.....	50
3.6.7 Regresi Linier Sederhana	51
3.6.8 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	51

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

4.1 Sejarah Puskesmas	53
4.2 Visi dan Misi	53
4.2.1 Visi.....	53
4.2.2 Misi	53
4.3 Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Puskesmas	54



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 V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Karakteristik Responden	57
5.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	57
5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
5.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	58
5.2.1 Pelayanan(X).....	59
5.2.2 Kepuasan Masyarakat (Y).....	65
5.3 Uji Kualitas Data	69
5.3.1 Uji Validitas	69
5.3.2 Uji Reabilitas	72
5.4 Uji Asumsi Klasik	72
5.4.1 Uji Normalitas	73
5.4.2 Uji Linier Data	74
5.5 Uji Hipotesis	75
5.5.1 Regresi Linier Sederhana	75
5.5.2 Uji Persial (Uji t).....	77
5.5.3 Koefisien Determinasi (R ²)	78
5.6 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat	79

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	84
6.2 Saran	85

DAFTAR PUSTAKA 87

LAMPIRAN.....



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Pada Puskesmas Simpang Gaung	4
Tabel 1.2 Jumlah Pegawai Pada Puskesmas Simpang Gaung	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 2.2 Konsep Oprasional	39
Tabel 2.3 Kerangka Pemikiran	40
Tabel 3.1 Skor Skala Likert	47
Tabel 3.2 Range Vadilitas	49
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 5.3 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pelayanan(X)	59
Tabel 5.4 Skor Pelayanan	63
Tabel 5.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Kepuasan Masyarakat (Y).65	
Tabel 5.6 Skor Kepuasan Masyarakat.....	67
Tabel 5.7 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan	70
Tabel 5.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat	71
Tabel 5.9 Rekapitulasi Uji Reliabilitas	72
Tabel 5.10 Uji Normalitas.....	73
Tabel 5.11 Uji Linierlitas	74
Tabel 5.12 Uji Analisis Regresi Linier	75
Tabel 5.13 Uji Nilai Signifikan.....	76
Tabel 5.14 Uji Persial (Uji t).....	77
Tabel 5.15 Koefisien Determinasi (R2)	78

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat, Semua orang menginginkan kesehatan karena kesehatan dinilai sangat berharga dan mahal. Kesehatan juga merupakan bagian penting dari kesejahteraan masyarakat. Untuk itu salah satu hak mendasar masyarakat ialah mendapatkan pelayanan kesehatan yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah. Pada era globalisasi, dinamika kehidupan dunia semakin maju, keras dan ketat termasuk di bidang pelayanan kesehatan. perkembangan ilmu dan teknologi dalam bidang kesehatan semakin tinggi serta kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan semakin meningkat pula. Untuk dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan tersebut, tidak ada upaya lain yang dapat dilakukan, kecuali menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya.

Kualitas Pelayanan adalah landasan utama buat mengetahui tingkat kepuasan konsumen. dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik Jika bisa menyediakan barang atau jasa sesuai menggunakan cita-cita pelanggan. Kualitas produk serta kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh pada menaikkan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan bisa diartikan menjadi taraf kepuasan konsumen. Dimana hal tersebut diperoleh dengan cara membandingkan jenis pelayanan satu dengan pelayanan lain yang homogen. sebagai akibatnya, konsumen bisa mengetahui perbandingan tingkat kualitas pelayanan antara perusahaan A serta B.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

Kualitas pelayanan merupakan elemen kunci yang vital mengenai pelayanan untuk mendapatkan keunggulan, sehingga harus ditingkatkan dan diukur dengan baik (Fatima, Malik, & Shabbir, 2018). Sedangkan menurut Mukti dalam (Against, Installation, Patients, & Hospital, 2019) Kualitas pelayanan merupakan hasil dari kegiatan diorganisasi yang dipengaruhi oleh komponen struktural dan proses. Komponen terdiri dari struktur kegiatan serta budaya, manajemen, sumber daya manusia, teknologi, peralatan, keuangan, sementara komponen proses meliputi proses pelayanan, prosedur tindakan, sistem informasi, administrasi, kontrol sistem, serta asas.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merupakan unit organisasi fungsional dinas kesehatan kabupaten/kota dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah kecamatan dari kabupaten/ kota bersangkutan. Layanan dikatakan berkualitas atau memuaskan ketika Layanan memenuhi kebutuhan pasien serta harapannya. Kualitas pelayanan merupakan tolak ukur atas pelayanan terbaik yang diberikan oleh penyedia pelayanan, baik perorangan, serta instansi sesuai harapan pengguna layanan (Rosalia, 2018). Kualitas pelayanan merupakan kondisi yang berubah-ubah sesuai kondisi jasa, konsumen atau proses lingkungan yang memenuhi harapan (Hardiyansah, 2018).

Kualitas pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan sesuai standar Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (Nomor 4 Tahun 2019) Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal



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.

Bidang Kesehatan. Dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif. Karena kesehatan merupakan kebutuhan masyarakat atau individu, kemudian dilaksanakan secara aman mengikuti norma dan etika yang baik (Dewi, 2016). Meningkatkan kualitas layanan yang baik tidak selalu berasal dari sudut pandang Puskesmas belaka, dari perspektif pasien juga, seperti membawa syarat yang diperlukan (Lestari & Ahri, 2017). Meningkatkan fasilitas secara terus menerus diharapkan sanggup mengestimasi berbagai gangguan teknis di lapangan yang dialami oleh pasien saat memperoleh layanan berkualitas (Indrayani, 2018).

Desa Simpang Gaung merupakan salah satu desa yang ada di kecamatan Gaung, kabupaten Indragiri Hilir, Provinsi Riau, tercatat pada tahun 2022 jumlah penduduk dikecamatan Gaung desa simpang gaung berjumlah 10.154 jiwa. Puskesmas Simpang Gaung merupakan satu-satunya layanan kesehatan yang menjadi wadah tempat masyarakat untuk berobat melakukan pemeriksaan kesehatan di desa Simpang Gaung. Puskesmas yang pembangunannya baru saja selesai dengan sumber pembiayaan melalui Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) sebesar 1.893.289.000.

Keberadaan Puskesmas yang mulai dibangun pada tahun 2018 ini diharapkan bisa melayani warga Desa Simpang Gaung dan sekitar yang selama ini harus berobat ke Puskesmas Kuala Lahang atau di ibu kota Kecamatan yang lumayan jauh dari Desa Simpang Gaung ([https://nusaperdana.com/peresmian-puskesmas-des-simpang-gaung-kecamatan gaung](https://nusaperdana.com/peresmian-puskesmas-des-simpang-gaung-kecamatan-gaung))

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung pada Puskesmas Simpang Gaung

NO	Bulan	Data Pengunjung Orang
1	Januari	92 Orang
2	Febuari	105 Orang
3	Maret	111 Orang
4	April	87 Orang
5	Mei	70 Orang
6	Juni	125 Orang
7	Juli	91 Orang
8	Agustus	110 Orang
9	September	112 Orang
10	Oktober	120 Orang
11	November	100 Orang
12	Desember	106 Orang
TOTAL		1.229 Orang

Sumber : Puskesmas Simpang Gaung,2022

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa total kunjungan pasien ke puskesmas Simpang Gaung yang tidak menentu, ini membuktikan bawa minat masyarakat untuk berkunjung kepuskesmas masih sangat minim dan terbatas dikarenakan banyaknya masyarakat yang lebih memilih berobat ke bidan dibandingkan ke puskesmas. Hal ini dapat dilihat pada data pasien yang berkunjung kepuskesmas yang terbanyak pada bulan Juni yakni sebanyak 125 orang, sedangkan paling sedikit pada bulan Mei sebanyak 70 orang.

- 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 mengummumkan 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.

Berdasarkan pengamatan awal, beberapa faktor yang mempengaruhi terbatasnya minat mereka untuk mengunjungi puskesmas adalah kurangnya tenaga medis seperti Dokter, dan tidak adanya fasilitas yang memadai serta jauhnya jarak tempuh dari pemukiman warga, sehingga masyarakat simpang gaung saat ini cenderung lebih memilih pelayanan praktek bidan spesialis dibandingkan ke puskesmas. Sedangkan pemerintah membangun puskesmas bertujuan guna untuk membantu masyarakat . Banyak orang yang menganggap puskesmas masih dianggap sebagai layanan kesehatan kelas kedua. Mengingat penyakit yang terus mengancam masyarakat maka pemerintah harus menata kembali peran dan fungsinya dan puskesmas sangat membutuhkan revitalisasi sebagai lembaga kesehatan masyarakat yang bergerak dalam pembangunan (Mubarak,2012).

Tabel 1.2 Jumlah Pegawai Pada Puskesmas Simpang Gaung

NO	Profesi	Jumlah
1	Ka UPT Puskesmas	1
2	Ka TU UPT Puskesmas	1
3	Perawat Puskesmas	6
4	Bidan Puskesmas	11
5	Promkes Puskesmas	2
6	Gizi Puskesmas	1
7	Analisis Puskesmas	2
8	Adm Puskesmas	5
9	CS Puskesmas	1
10	Scurity	1
	Total	31

Sumber : Puskesmas Simpang Gaung,2022

Dari data di atas dapat dilihat kurangnya tenaga rekam medis. Rekam medis merupakan orang yang melaksanakan, menyusun dan merawat status pasien dan apoteker merupakan melakukan pelayanan resep, menyerahkan obat



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.

sesuai resep dan menjelaskan kepada pasien tentang pemakaian obat, sehingga dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh petugas lain yang tidak sesuai dengan keahliannya. Maka dari itu segi profesionalitas akan pekerjaan terganggu.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu instrumen yang digunakan untuk mengukur tingkat kinerja pelayanan pada instansi pemerintah. Instrumen ini memberi kesempatan kepada masyarakat untuk ikut terlibat dalam penilaian kinerja unit pelayanan publik secara obyektif dan priodik. Berdasarkan (KepmenPAN /25/2004) terdapat 14 unsur kepuasan masyarakat yang dijadikan sebagai parameter kinerja pelayanan. Adapun nilai IKM Puskesmas simpang gaung adalah 78,32 katagori baik tahun 2022.

Berdasarkan penjelasan diatas penulis menganggap bahwa penelitian ini perlu diteliti seperti permasalahan yang sudah disebutkan sebelumnya. Penulis juga ingin mengembangkan penelitian tentang kepuasan masyarakat secara keseluruhan, seperti pada penelitian sebelumnya yang diteliti oleh Syamsul Arifin et al.,(2019) yang berlokasi dipuskesmas Kecamatan Laung Tuhup Kabupaten Murung Raya, provinsi kalimantan tengah. Didalam penelitiannya Syamsul Arifin et al mengatakan terdapat hubungan antara fasilitas dengan kepuasan pasien. Sedangkan Rusmiati el al (2017), dalam penelitiannya di Puskesmas Solo Kabupaten Wajo, provinsi Sulawesi Selatan menyebutkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, fan citra secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, mengenai hal ini penulis tertarik melakukan penelitian dengan merumuskan judul penulisan yaitu:

Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Simpang Gaung Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana pengaruh Pelayanan puskesmas terhadap kepuasan masyarakat di puskesmas Simpang Gaung?
- b. Apakah terdapat pengaruh antara Pelayanan dan kepuasan masyarakat di puskesmas Simpang Gaung?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di puskesmas simpang gaung.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Puskesmas: Hasil penelitian ini sebagai bahan masukan kepada Puskesmas untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja Puskesmas Simpang Gaung.
2. Bagi Mahasiswa: Sebagai bahan informasi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, berupa data analisis bagi kepentingan penelitian-penelitian sejenis dimasa yang akan datang, dan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas

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.

Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan serta sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas mengenai kerangka teori yang dijadikan pedoman dalam melakukan pembahasan penelitian, konsep operasional, pandangan islam tentang konsep penelitian, penelitian terdahulu dan kerangka penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas mengenai hal-hal yang berhubungan dengan lokasi penelitian, jenis penelitian, sumber data penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

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

Pada bab ini menguraikan tentang sejarah organisasi, struktur organisasi, aktivitas organisasi, serta visi dan misi organisasi.

BAB V : HASIL PENELITIAN

Pada bab ini membahas hasil dari penelitian dan bagian pembahasan yang menginterpertasikan hasil dari analisis data.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dari analisis dan pembahasan serta saran-saran yang diberikan berhubungan dengan pembahasan peneliti.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pelayanan Publik

Menurut Tjiptono (Sunyoto, 2012), pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh Masyarakat. Maka berdasarkan pengertian pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk orang lain yang sesuai dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh Masyarakat.

Menurut Harbani pasolong (2014) Pelayanan pada dasarnya dapat di definisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Monir dalam Harbani Pasolong (2014) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Menurut (KEPMENPAN No.63 tahun 2003) pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik dipusat, di daerah, BUMN dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sementara itu, istilah publik berasal dari bahasa inggris publik yang bearti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia baku menjadi publik 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.

berarti umum, orang banyak, ramai. Oleh karena itu, pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang mengutamakan dalam satu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Ahmad batinggi dalam Muslim dan Larbiel Hadi (2017) terdapat tiga jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu:

1. Layanan dengan lisan Layanan dengan lisan 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 layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan.
2. Layanan dengan tulisan Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Layanan ini terdiri dari 2 (dua) golongan yaitu, berupa petunjuk informasi yang ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian penyerahan pemberitahuan dan sebagainya .
3. Layanan dengan Perbuatan Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas-petugas yang memiliki factor keahlian dan keterampilan. Dalam kenyataan sehari-hari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan. Jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering di gabung. Hal ini disebabkan karena hubungan pelayanan secara umum

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.

banyak dilakukan secara lisan kecuali khusus melalui hubungan tulisan yang disebabkan oleh factor jarak.

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

- 1) Pelayanan Murah Pelayanan murah dapat diartikan tidak adanya permintaan imbalan diluar yang seharusnya dengan alasan apapun dan kejujuran, keakuratan dalam memberikan informasi dalam pelayanan.
- 2) Pelayanan Cepat Adapun yang termasuk dalam hal-hal pelayanan cepat adalah:
 - a. Lamanya waktu
 - b. Kemudahan dihubungi dan berkomunikasi
 - c. Tanggap terhadap keluhan

3) Pelayanan Ramah

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

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

Pelayanan Kesehatan Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan secara rutin dan berkesinambungan orang dalam masyarakat. “Pelayanan merupakan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri,



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.

maupun secara langsung melalui aktivitas orang lain aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indra dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa.

Berdasarkan undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Lingkungan pelayanan kesehatan meliputi sistem pembiayaan kesehatan, peraturan perundang-undangan, kebijakan pemerintah dalam pelayanan kesehatan, kebijakan pembiayaan dan peraturan keuangan, serta sistem regulasi kesehatan. Untuk melakukan perbaikan mutu pelayanan kesehatan, perlu diperhatikan empat tingkat perubahan (Berwick, 1983), yaitu :

1. Pengalaman pasien dan masyarakat
 2. Sistem mikro pelayanan
 3. Sistem organisasi pelayanan kesehatan
 4. Lingkungan pelayanan kesehatan
- Pembangunan di bidang kesehatan sangat penting untuk melaksanakan program, seperti program air bersih dan sanitasi, pelayanan klinik dan pengembangan Sumber Daya Manusia.

Menurut DEPKES RI (2009) pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang di selenggarakan sendiri ataupun secara bersama-sama dalam suatu



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.

organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, dan ataupun masyarakat. Menurut Azwar (1996) bahwa “suatu pelayanan kesehatan disebut sebagai pelayanan kesehatan yang bermutu apabila penerapan setiap persyaratan pelayanan kesehatan dapat memuaskan pasien”.

Penilaian terhadap kepuasan pasien didalamnya mengenai:

- 1) Hubungan Dokter - Pasien, terbinanya hubungan dokter dan pasien yang baik dapat di pertahankan. Setiap dokter bersedia memberikan perhatian yang cukup kepada pasien secara pribadi, menampung dan mendengarkan semua keluhan serta menjawab dan memberikan keterangan yang sejelas - jelasnya tentang segala hal yang ingin diketahui pasien.
- 2) Kenyamanan Pelayanan, Kenyaman yang dimaksud disini tidak hanya fasilitas yang disediakan tetapi yang penting lagi yang menyangkut sikap dan tindakan para pelaksana ketika menyelenggarakan pelayanan kesehatan.
- 3) Aktivitas pelayanan, Secara umum di sebutkan makin efektif pelayanan kesehatan tersebut makin tinggi pula mutu pelayanan kesehatan pasien.
- 4) Ketersediaan pelayanan kesehatan, Untuk dapat menimbulkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan banyak syarat yang harus di penuhi. Salah satu di antaranya yang di nilai mempunyai peranan yang cukup penting adalah ketersediaan pelayanan kesehatan

tersebut di lingkungan masyarakat.

- 5) Kewajaran pelayanan kesehatan, syarat lain yang harus di penuhi untuk dapat menimbulkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan adalah kewajaran pelayanan kesehatan. Pelayanan tersebut wajar dalam arti mengatasi masalah kesehatan yang di hadapi. Studi Tentang Pelayanan Kesehatan di Unit Pelaksana Teknis Daerah.
- 6) Kesiambungan pelayanan kesehatan, kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan juga di tentukan oleh kesiambungan pelayanan kesehatan. Dalam arti tersedia setiap saat baik menurut waktu ataupun kebutuhan pelayanan kesehatan.
- 7) Penerimaan pelayanan kesehatan, dapat di terima atau tidaknya pelayanan kesehatan sangat menentukan puas tidaknya pasien terhadap pelayanan kesehatan. Maka pelayanan kesehatan harus dapat di upayakan sehingga dapat diterima oleh semua pasien.
- 8) Ketercapaian pelayanan kesehatan, pelayanan kesehatan yang dilokasinya terlalu jauh dari tempat tinggal pasien tentu tidak mudah di capai. Apabila keadaan ini sampai terjadi tentu tidak memuaskan pasien.
- 9) Keterjangkaun pelayanan kesehatan, pelayanan kesehatan yang terlalu mahal tidak akan dapat di jangkau oleh semua pasien dan karenanya tidak akan memuaskan pasien. Sebagai jalan keluar di sarankan perlunya mengupayakan pelayanan kesehatan yang biayanya sesuai dengan kemampuan pasien. Kerana keterjangkaun pelayanan

Hak Cipta Diindungi 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.

kesehatan erat hubungannya dengan kepuasannya pasien yang berhubungan dengan dengan mutu pelayanan kesehatan.

- 10) Mutu pelayanan kesehatan, mutu pelayanan yang di maksud disini adalah yang menunjuk pada kesembuhan penyakit serta keamanan tindakan yang apabila berhasil di wujudkan pasti akan memuaskan pasien. Suatu pelayanan kesehatan disebut bermutu apabila pelayanan tersebut dapat menyembuhkan pasien serta tindakan yang yang di lakukan oleh petugas tersebut aman bagi pasien.

Dari pendapat di atas mudah dipahami dapat menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu, yang diperlukan hanyalah mengupayakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pasien.

2.2 Pelayanan Kesehatan

Menurut Azwar (2015) yang dikutip oleh Daryanto dan Setyobudi (2016), pelayanan kesehatan merupakan setiap upaya yang diselenggarakan sendiri ataupun secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok maupun masyarakat. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat. Kesehatan merupakan hak bagi warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap Negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera bagi setiap negara (Daryanto dan Setyobudi,



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.

2016). Pelayanan Kesehatan merupakan salah satu hal yang paling penting dan paling di butuhkan oleh masyarakat umum. Secara umum pengertian pelayanan kesehatan sendiri adalah untuk meningkatkan derajat kesehatan secara rohani dan jasmani bagi masyarakat. Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan, melalui pelayanan yang prima oleh pemberi pelayanan. Intekrasi ketiga pilar utama pelayanan kesehatan yang serasi, selaras dan seimbang merupakan paduan dari kepuasan tiga pihak dan merupakan pelayanan kesehatan yang memuaskan. Menurut Departemen Kesehatan RI 2009, Pelayanan Kesehatan adalah upaya yang menyelenggarakan perorangan atau bersama-sama dalam organisasi untuk mencegah dan meningkatkan kesehatan, memelihara serta menyembuhkan penyakit dan juga memulihkan kesehatan perorangan, kelompok, keluarga ataupun publik masyarakat. Pelayanan kesehatan menurut Prof. Dr. Soekidjo Notoatmojo adalah sebuah Sub Sistem Pelayanan Kesehatan yang tujuan utamanya adalah Promotif (memelihara dan meningkatkan kesehatan), Preventif (pencegahan), Kuratif (penyembuhan), kesehatan perorang, keluarga, kelompok atau masyarakat, lingkungan. Tujuan pelayanan kesehatan adalah sebagai berikut :

1. Promotif (memelihara kesehatan dan meningkatkan kesehatan) misalnya dalam peningkatan gizi, perbaikan sanitasi lingkungan.
2. Preventif (pencegahan terhadap orang yang berisiko terhadap orang penyakit) terdiri dari :
 - a) Preventif primer, Terdiri dari program pendidikan, seperti imunisasi, penyediaan nutrisi yang baik, dan kesegaran fisik.



Hak Cipta Diindungi 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) Preventif sekunder, Terdiri dari pengobatan penyakit pada tahap dini untuk membatasi kecacatan dengan cara menghindari akibat yang timbul dari perkembangan penyakit tersebut.
 - c) Preventif tersier, Pembuatan diagnosa ditujukan untuk melaksanakan tindakan rehabilitas, pembuatan diagnosa dan pengobatan.
3. Kuratif (penyembuhan penyakit)
 4. Rehabilitas (pemulihan), usaha pemulihan seseorang untuk mencapai fungsi normal atau pendekatan normal setelah mengalami sakit fisik atau mental.

2.3. Dimensi Kualitas Pelayanan.

Menurut Zeithaml dalam (Hardiyansah, 2018) bahwa kualitas pelayanan dapat diukur menggunakan lima dimensi, yaitu:

1. *Tangibles* merupakan sesuatu yang berwujud, seperti fasilitas, contohnya tersedia gedung dan ruangan yang nyaman, tersediannya tempat parkir yang memadai, lingkungan yang bersih serta toilet yang bersih, dan tersedianya peralatan yang memadai dalam pelayanan, petugas yang disiplin dan penampilan petugas.
2. *Reliability* merupakan kemampuan yang dimiliki karyawan, contohnya ketelitian pegawai saat menangani pasien, memberikan penjelasan yang jelas serta pegawai memiliki keahlian saat memakai peralatan dalam pelayanan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

3. *Responsiviness* tanggapan atau keuletan petugas pada saat melayani pelanggan, cepat dan tepat pada saat melakukan pelayanan dan memberikan respon baik pada saat melayani pelanggan yang memiliki keluhan atau pun tidak memiliki keluhan.
4. *Assurance* merupakan jaminan yang disediakan instansi pelanggan, contohnya, memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan serta kepastian biaya dalam pelayanan.
5. *Empathy* merupakan perhatian yang diberikan instansi kepada pelanggan, contohnya dalam melayani pasien, petugas tidak membeda-bedakan pasien, memberikan pelayanan dengan sikap ramah, sopan santun, menghargai setiap pasien dan selalu mendahulukan kepentingan pasien.

2.4. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut Hardiyansyah (Engkus,2019) kualitas pelayanan dipengaruhi beberapa faktor, ada pun faktor tersebut yakni:

- a) Motivasi kerja petugas, berhubungan dengan semangat kerja yang tinggi dan melakukan pekerjaan secara optimal, bertujuan untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik.
- b) Kemampuan petugas, berhubungan dengan kecakapan petugas dalam melakukan tanggung jawab dipekerjaan.
- c) Pengawasan/kontrol sosial, berhubungan dengan upaya mencegah terjadinya perilaku yang menyimpang terhadap masyarakat.
- d) Perilaku petugas, segala gerak gerik petugas selalu menjadi perhatian pasien, sehingga petugas dituntut berperilaku baik, sopan dan ramah.
- e) Komunikasi, disposisi dan struktur organisasi, menciptakan komunikasi yang baik antara pasien dan mempermudah urusan pasien.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- f) Kinerja petugas, hasil dari kerja petugas sesuai dengan harapan pasien.

2.5. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (Syaiful & Wangdra, 2018) ada beberapa indikator kualitas pelayanan yakni:

1. Keandalan (*reliability*)

Dirasakan pelanggan dari kemampuan dan kecermatan ketika memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan akurat hingga berdampak pada kepuasan pelanggan.

2. Daya tanggap (*responsiveness*)

Kualitas pelayanan yang diberikan dalam hal kesadaran yang datang dari dalam diri staf atau pegawai dalam membantu pelanggan serta memberikan pelayanan secara bersungguh-sungguh.

3. Jaminan (*assurance*)

Kualitas pelayanan yang dilakukan dengan kemampuan atau pengetahuan, kesopanan dan kemampuan dalam menimbulkan keyakinan atau kepercayaan pelanggan.

4. Empati (*empathy*)

Kualitas pelayanan yang tercermin dari sikap yang tegas namun peduli dengan yang dibutuhkan oleh pelanggan, dengan memberikan kemudahan pada saat berkomunikasi, sikap perhatian dan mengetahui kebutuhan setiap pasien.

5. Bukti langsung (*tangibles*)

Kualitas pelayanan yang dapat dilihat secara langsung, seperti gedung yang nyaman, kerapian para petugas, disiplin petugas dll.



2.6. Pandangan Islam Tentang Pelayanan Publik

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 :

وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

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 siksaan-Nya (QS. Al-maidah:2)*

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

Dalam salah satu haditsnya Rasulullah SAW memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 menifestasai dari fungsi manusia sebagai khalifah dan hamba Allah dalam melaksanakan kemanusiaannya, menolong manusia lain yang mempunyai masalah kesehatan dan memenuhi kebutuhannya baik aktual maupun potensial. Permasalahan kllien (pasien) dengan segala keunikannya tersebut harus di hadapi dengan pendekatan silaturrahmi (interpersonal) dengan sebaik baiknya di dasari dengan iman, ilmu, dan amal, untuk dapat asuhan medik dan asuhan keperawatan kepada pasien, dokter dan

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

perawat di tuntutan memiliki keterampilan intelektual, interpersonal, teknikal serta memiliki kemampuan berdakwah amar ma'ruf nahi munkar.

2.7. Kepuasan Masyarakat

2.7.1. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat dapat ditunjukkan melalui sikap masyarakat setelah mengonsumsi produk yang didapatkan. Kepuasan pelanggan akan terlihat dari seberapa baik produk yang didapatkan dan dirasakan. Semakin baik kualitas produk yang didapatkan, maka kepuasan pelanggan akan semakin baik.

Kata kepuasan berasal dari bahasa Latin “satis” yang berarti cukup baik, memadai, dan “factio” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Berikut pengertian Kepuasan pelanggan menurut beberapa ahli, meliputi:

Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapannya Umar (2015). Seorang konsumen, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakaian) ulang, terciptanya loyalitas dari pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan perusahaan. Berdasarkan pada pengertian kepuasan pelanggan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah mengonsumsi produk atau jasa terhadap kebutuhan, keinginan,



dan harapan yang diinginkannya.

2.7.2. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah hasil pengukuran yang diterima langsung oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diperoleh pegawai pelayanan. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat.

Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran. Secara sederhana mengemukakan empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

1) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan. Media yang bisa

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

digunakan adalah kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus (*customer hot lines*), dan lain-lain.

2) Survei Kepuasan Pelanggan

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.

2.7.3 Dimensi Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler (2000), kepuasan masyarakat dapat diukur melalui dimensi pembentuk kepuasan masyarakat yang terdiri dari:

- a. *Complain and suggestion System* (system keluhan dan saran).
Setiap perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriental*) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan. Media yang bisa digunakan adalah kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus (*customer hot lines*), dan lain-lain.
- b. *Customer satisfaction* (Survey kepuasan pelanggan). Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- c. *Ghost shopping* (pembeli bayangan). Metode ini dilakukan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka.
- d. *Lost Customer* (Analisa pelanggan yang lari). Perusahaan yang menggunakan metode ini untuk menganalisis kepuasan pelanggan dengan cara menghubungi pelanggan

2.7.4 Faktor-Faktor Kepuasan Masyarakat

Menurut Lupioyadi (2006) dalam bukunya “manajemen Pemasaran Jasa” bahwa dalam menentukan tingkat kepuasan publik, terdapat lima (5) faktor yang harus diperhatikan oleh organisasi pelayanan sebagai berikut:

- a. kualitas produk/jasa, publik akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk/jasa yang mereka gunakan berkualitas
- b. kualitas pelayanan, publik akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.
- c. Emosional, publik akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk/jasa dengan merek tertentu yang

cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

- d. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mempunyai harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
- e. Biaya, publik tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk tidak membuang waktu yang mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan.

2.7.5. Komponen Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah terhadap 14 unsur pelayanan yang harus diukur, sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan,
2. Persyaratan pelayanan,
3. Kejelasan Petugas Pelayanan,
4. Kedisiplinan petugas pelayanan,
5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan,
6. Kemampuan Petugas Pelayanan,
7. Kecepatan Pelayanan,
8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan,
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas,
10. Kewajaran Biaya Pelayanan,
11. Kepastian Biaya Pelayanan,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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



12. Kepastian Jadwal Pelayanan,
13. Kenyamanan Lingkungan,
14. Keamanan Lingkungan,

2.7.6. Indikator Kepuasan Masyarakat

Salah satu tolak ukur penilaian kualitas layanan adalah dengan mendengarkan atau mengumpulkan persepsi dari responden mengenai pelayanan Puskesmas yang telah diterimanya. Menurut Kepmen PAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2004 (Harbani Pasolong 2019) indikator yang digunakan sebagai pengukuran yaitu:

- a) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada peserta dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan pelayanan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab).
- d) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e) Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan

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

- g) Kecepatan pelayanan, yaitu target pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- h) Keadilan untuk mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- i) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopandan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
 - j) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnyabiaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
 - k) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
 - l) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
 - m) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi saranadan prasarana pelayanan yang bersih, rapi,dan teratur sehingga dapat memberikan rasanyaman kepada penerima pelayanan.
 - n) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan,sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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



Hak Cipta 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. Konsep Puskesmas

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan 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.

Tujuan pembangunan kesehatan adalah meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Berbagai upaya dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut yang dilakukan secara menyeluruh, berjenjang dan terpadu.

1. Puskesmas mempunyai fungsi :
 - a. Pusat Penggerak Pembangunan Berwawasan Kesehatan
 - b. Pusat Pemberdayaan Masyarakat
 - c. Pusat Pelayanan kesehatan masyarakat (mencakup pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat)

2. Peran Puskesmas

Sebagai lembaga Kesehatan yang menjangkau masyarakat di wilayah terkecil dalam hal pengorganisasian masyarakat serta peran aktif masyarakat dalam penyelenggaraan kesehatan secara mandiri.



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. Cara-cara yang ditempuh Puskesmas
 - a. Merangsang masyarakat termasuk swasta untuk melaksanakan kegiatan dalam rangka menolong dirinya sendiri.
 - b. Memberikan petunjuk kepada masyarakat tentang bagaimana menggunakan sumber daya secara efisien dan efektif.
 - c. Memberikan bantuan teknis
 - d. Memberikan pelayanan kesehatan langsung kepada masyarakat
 - e. Kerjasama lintas sektor

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 :

- a) memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat.
 - b) mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu
 - c) hidup dalam lingkungan sehat. 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



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.

pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat.

Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitik beratkan 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.

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.

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



Syarat-Syarat pendirian Puskesmas:

- a. Geografis;
- b. Aksesibilitas untuk jalur transportasi
- c. Kontur tanah
- d. Fasilitas parkir
- e. Fasilitas keamanan
- f. Ketersediaan utilitas publik
- g. Pengelolaan kesehatan lingkungan
- h. Kondisi lainnya.

Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya melalui upaya kesehatan seperti yang dicanangkan dalam Peraturan menteri kesehatan republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan, oleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggi dari penyelenggara kesehatan itu sendiri.

2.9. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat

Harbani (2007) Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Selanjutnya Lukman (2000) menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani.

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



2.10. Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang pengaruh Kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien telah banyak diteliti oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Kesimpulan yang didapatkan dari penelitian-penelitian terdahulu akan dikemukakan sebagai penguat kajian-kajian teoritis sebelumnya. Berikut lampiran beberapa peneliti dibawah ini:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	M. Basri Hasan dan Amrianti (2022)	Pengaruh Ketersediaan Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Moncoloe.	Deskriptif kuantitatif dengan studi <i>cross-sectional</i> .	Berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dipuskesmas Moncongloe.
2	Syamsul Arifin et al., (2019)	Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Muara Laung,	Observasional dengan metode <i>cross sectional</i> .	Terdapat hubungan antara usia, tingkat pendidikan fasilitas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Muara Laung.
3	Steffi Mongkaren (2013)	Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advet Manado	Metode Penelitian Pustaka	Fasilitas dan Kualitas Secara Simultan dan Parsial Berpegaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat.

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

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	Jarliah Harfika dan Nadiya Abdullah(2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya.	Regresi Linier Berganda.	Variabel Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Sedangkan Fasilitas Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat .
5	Rusmiati el al(2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan ,Fasilitas dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Solo Kabupaten Wajo.	Survei	Kualitas Pelayanan,Fasilitas, dan Citra Secara Simultan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Solo Kabupaten Wajo.
6	Rifqi Muzaki dan Lukmanul Hakim(2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada UPTD Puskesmas Pringsewu Kab.Pringsewu.	Regresi Linier Berganda.	Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan pasien
7	Surasdima n el al (2019)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan,Fasilitas dan Pengetahuan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng.	Regresi Linier Berganda.	Terdapat Pengaruh Signifikan Antara Kualitas,Fasilitas dan Pengetahuan Terhadap Kepuasan Pasien.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

8	Rika Faiturohmi dan Anung Pramudyo (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Tempel I Sleman	Regresi Linier Berganda.	Bahwa 92% Kepuasan Pasien di Pengaruhi oleh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas, Sedangkan Sisanya Sebesar 8% , di Pengaruhi Oleh Variabel-Variabel lain yang tidak di Jelaskan Dalam Penelitian Ini.
9	Ivon Santa Yesinda dan Retno Murnisari (2019)	Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Jasa Rawat Jalan pada Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar.	Regresi Linier Berganda.	Bahwa 92% Kepuasan Pasien di Pengaruhi oleh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas, Sedangkan Sisanya Sebesar 8% , di Pengaruhi Oleh Variabel-Variabel lain yang tidak di Jelaskan Dalam Penelitian Ini.
10	Th. A Radito (1014).	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas	Regresi Linier Berganda.	Kualitas dan Fasilitas Kesehatan Secara Signifikan Berpengaruh Terhadap kepuasan Pasien.

2.11. Definisi konsep

adalah istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian dalam ilmu sosial (Singarimbun, 2006). Adapun batasan definisi konsep tersebut adalah:

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

1. Kebijakan Pelayanan Kebijakan pelayanan adalah upaya memberdayakan kegiatan pelayanan secara teratur, terarah dan terbuka.
2. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan factor material melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.
3. Standar Pelayanan Puskesmas Standar pelayanan puskesmas adalah suatu standar dengan batas-batas tertentu untuk mengukur kinerja penyelenggaraan kewenangan wajib daerah yang berkaitan dengan pelayanan dasar kepada masyarakat yang mencakup: jenis pelayanan, indikator dan nilai (benchmark).
4. Puskesmas Puskesmas adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) dari Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di satu atau sebagian wilayah kecamatan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal.

2.12 Variabel Oprasional

Menurut (Sugiyono, 2019) variabel merupakan seluruh objek dari penelitian yang sudah ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti, sehingga dapat diambil kesimpulannya.



2.12.1 .Variabel Independen

Menurut (Sujarweni, 2015) variabel Independen adalah variabel bebas yang menyebabkan timbulnya variabel dependen dan variabel ini juga disebut variabel yang mempengaruhi. Pada penelitian ini yang menjadi variabel independen ialah Kualitas pelayanan menurut (Gunartik & Nora, 2019) Kualitas pelayanan berfokus kepada pemenuhan keinginan pengguna pelayanan jasa kesehatan, jika belum memberikan kepuasan terhadap pasien, maka kualitas pelayanan masih jauh dari kata bagus.

2.12.2 Variabel Dependen

Menurut (Sujarweni,2015) variabel depende ialah variabel terikat yang di pengaruhi, atau juga di sebut sebagai variabel akibat. Variabel ini ada karena dipengaruhi oleh variabel bebas. Yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini ialah kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik. Dari pengertian di atas keseluruhan yang terdiri atas pengertian variabel serta skala pengumpulan data, dilampirkan pada tabel berikut;

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

Tabel 2.2 Konsep Oprasional

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Pelayanan (X)	Pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang di berikan mampu sesuai dengan ekspetasi pelanggan (Tjiptono 2012)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keandalan (<i>reliability</i>) 2. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>assurance</i>) 4. Empati (<i>empathy</i>) 5. Bukti langsung (<i>tangibles</i>) Menurut Tjiptono.	<i>Likert</i>
Kepuasan Masyarakat (Y)	Kepuasan Masyarakat terhadap organisasi pablik itu dinilai sangat penting dikarenakan adanya hubungan masyarakat (Harbani Pasolong 2010)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur pelayanan 2. Persyaratan pelayanan 3. Kejelasan [etugas pelayanan 4. Kedisiplinan perugas pelayanan 5. Tanggung jawab petugas pelayanan 6. Kemampuan petugas pelayanan 7. Kecepatan pelayanan 8. Keadilan untuk mendapatkan pelayanan 9. Kesopanan dan keramahan petugas 10. Kewajaran biaya pelayanan 11. Kepastian biaya pelayanan 12. Kepastian Jadwal Pelayanan 13. Kenyamanan lingkungan 14. Keamanan pelayanan 	<i>Likert</i>

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

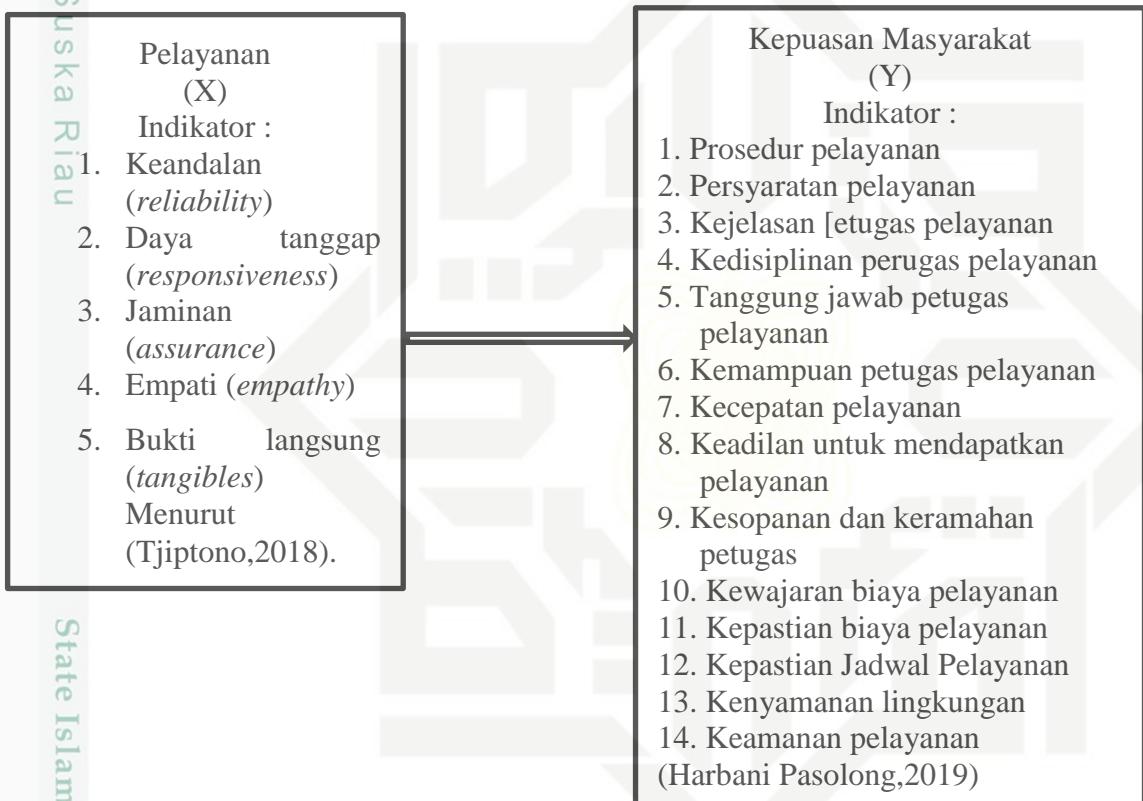
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2.13. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan latar belakang beserta landasan teori yang tertera diatas, kerangka pemikiran dalam penelitian ini ialah pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Di Puskesmas Simpang Gaung Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir.

Tabel 2. 3 Kerangka Pemikiran



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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2.14 Hipotesis

Hipotesis ialah pernyataan bersifat sementara yang harus diuji kebenarannya. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan kepada fakta-fakta yang empiris dari pengumpulan data (Sujarweni, 2015). Maka hipotesis yang ada dalam penelitian ini berdasarkan kerangka pemikiran diatas ialah:

1. H1: Diduga pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Di Puseksmas Simpang Gaung.
2. H2: Diduga pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Di Puskesmas Simpang Gaung.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh M. Basri Hasan dan amrianti (2022) yang berjudul pengaruh ketersediaan Fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien puskesmas Moncoloe, yang menyatakan bahwa hipotesis sebagai jawaban sementara yaitu diduga bahwa terdapat hubungan dan pengaruh antara pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah kuantitatif deskriptif. Kuantitatif deskriptif adalah jenis penelitian yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Penelitian kuantitatif deskriptif menggunakan pendekatan korelasi (correlational research). Penelitian korelasi adalah penelitian yang dilakukan untuk menemukan ada tidaknya hubungan dan apabila ada, berapa eratnya hubungan serta berarti atau tidak hubungan itu. Penelitian korelasi mempelajari dua variabel atau lebih yakni sejauh mana variasi dalam satu variabel berhubungan dengan variasi dalam variabel lain.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Puskesmas Simpang Gaung, Kabupaten Indragiri Hilir. Alasan peneliti memilih lokasi ini karena Puskesmas merupakan tempat interaksi sosial secara langsung antara pemberi layanan dengan masyarakat, dan Puskesmas merupakan unit layanan kesehatan utama masyarakat sebelum ke rumah sakit misalnya dalam hal rujukan, sehingga peneliti menarik untuk mengkaji lebih dalam bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas terhadap masyarakat. Waktu penelitian dimulai dari bulan Januari 2023 sampai selesai.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

3.3 Sumber dan Jenis Data

3.1.1 Sumber Data

Metode penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data primer

Menurut (Sugiyono, 2020) data primer atau sumber data utama adalah sumber data yang didapat secara langsung oleh pengumpul tanpa melalui perantara. data yang diperoleh penulis melalui observasi atau pengamatan langsung dari instansi, baik melalui observasi, angket atau kuisisioner, dokumentasi dan wawancara secara langsung dengan pimpinan dan staf instansi sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian. Data yang digunakan oleh peneliti didapat dari penyebaran angket pada Masyarakat Puskesmas Simpang Gaung Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir.

2. Data sekunder

Menurut (Sugiyono,2018) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah sesuai dengan Undang-Undang Ketenagakerjaan, buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan topik penelitian mengenai sistem pengendalian internal atas sistem dan prosedur penggajian dalam usaha mendukung efisiensi



biaya tenaga kerja.

3.1.2 Jenis Data

Ada dua macam jenis data pada umumnya yaitu data kuantitatif dan data kualitatif yang akan di jelaskan di bawah ini, penulis lebih memfokuskan pada data kuantitatif dalam melakukan analisis ini.

1. Data Kuantitatif

Menurut (Sugiyono, 2018) Data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan *positivistic* (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan.

2. Data Kualitatif

Menurut (Sugiyono, 2015) adalah data yang berbentuk kata, skema, dan gambar. Data kualitatif penelitian ini berupa nama dan alamat obyek penelitian. Data kuantitatif menurut (Sugiyono, 2015) adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan.

3.4 Populasi Dan Sampel

3.4.1. Populasi

Menurut (Sugiyono,2015)” Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek atau obyek yang memiliki karakter dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh oleh seorang peneliti untuk dipelajari yang kemudian ditarik sebuah kesimpulan”.Populasi dalam penelitan ini adalah masyarakat sekitar lingkungan Puskesmas Simpang Gaung.

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



3.4.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian (Sugiyono,2016). Pengambilan sampel dilakukan dengan pertimbangan bahwa populasi yang ada sangat besar jumlahnya, sehingga tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh populasi yang ada, sehingga dibentuk sebuah perwakilan populasi.

Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah Sampling Aksidental,yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan atau siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti yang dapat dijadikan sampel sesuai dengan besarnya ,sampel yang dibutuhkan selama penelitian.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara interview (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan), dan gabungan ketiganya Sugiyono (2017). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah menggunakan kuesioner pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan tertulis untuk dijawab secara tertulis pula oleh responden. Angket dalam penelitian ini adalah angket yang diadaptasi dari penelitian Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Politeknik Paviliun RSUD Kabupaten Bandung Mangusadha M. Adreng Pamungkas et al (2015).

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

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

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

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

Menurut Sugiyono (2017) angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Tipe pertanyaan dalam angket dibagi menjadi dua, yaitu: terbuka dan tertutup. Pertanyaan terbuka adalah pertanyaan yang mengharapkan responden untuk menuliskan jawabannya berbentuk uraian tentang sesuatu hal. Sebaliknya pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang mengharapkan jawaban singkat atau mengharapkan responden untuk memilih salah satu alternatif jawaban dari setiap pertanyaan yang telah tersedia. Setiap pertanyaan angket yang mengharapkan jawaban berbentuk data nominal, ordinal, interval, dan ratio, adalah bentuk pertanyaan tertutup Sugiyono (2017).

Kuesioner atau angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kuesioner atau angket tertutup, karena responden hanya tinggal memberikan tanda pada salah satu jawaban yang dianggap benar. Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan oleh seorang yang melakukan suatu penelitian guna mengukur suatu fenomena yang telah terjadi. Instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yaitu daftar pernyataan yang disusun secara tertulis yang bertujuan untuk memperoleh data berupa jawaban-jawaban para responden.

Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala likert yang digunakan dalam penelitian ini yaitu minimum skor 1 dan maksimum skor 5, dikarenakan akan diketahui secara pasti jawaban responden, apakah cenderung

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

kepada jawaban yang setuju maupun yang tidak setuju. Sehingga hasil jawaban responden diharapkan lebih relevan, Sugiyono (2014).

Tabel 3.1 Skor skala likert

No	Jawaban	Skor
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Cukup Setuju (CS)	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju (SS)	5

Sumber: Sugiyono (2014)

3.6. Metode Analisis Data

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, pada penelitian kuantitatif analisis data yang digunakan yaitu statistik deskriptif. Analisa data ialah kegiatan setelah semua data terkumpul dari responden. Setelah data terkumpul maka selanjutnya mengolah data untuk menguji hipotesis penelitian. sehingga dapat dipergunakan untuk menjawab rumusan masalah dari penelitian (Sugiyono, 2019). Pengolah data pada penelitian menggunakan bantuan program SPSS 24 bit untuk membantu pengolahan perhitungan dan menganalisis data secara statistik.

3.6.1. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan statistik yang dipergunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan ataupun menggambarkan data yang diperoleh bertujuan membuat kesimpulan untuk umum ataupun generalisasi (Sugiyono, 2019). Penyajian data dalam statistik deskriptif yaitu melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, perhitungan modus, median, mean, persentase dan perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata standar deviasi. Langkah awal untuk menganalisis data dalam penelitian ini ialah

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.

menghitung skor, kemudian dijumlahkan agar diperoleh skor total, skor rata-rata penghitungan nilai tiap komponen yang diteliti dikali seluruh frekuensi. Untuk menghasilkan skor penilaian digunakan skala *likert* hasil skor 5, 4, 3, 2, 1. Skor terendah dihasilkan dari penghitungan sampel dan skor tertinggi dihasilkan dari bobot tertinggi dikali jumlah sampel. Jika jumlah sampel 343 maka untuk menghitung skor terendah ialah Jumlah sampel 343 maka untuk menghitung skor tertinggi ialah Untuk mengetahui tentang skala dapat menggunakan rumus, yakni:

$$RK = \frac{N(M-1)}{M} \quad \text{Rumus 3. 2 Rentan Skala}$$

Sumber:(Sanusi, 2017)

Dimana RK = Rentan Skala

N = Jumlah Sampel

M = Jumlah alternative item jawaban

3.5.2. Uji Kualitas Data

Pada penelitian ini penulis memakai metode angket atau kuesioner. Metode kuesioner yaitu serangkaian daftar pernyataan atau pertanyaan tentang masalah yang diteliti kemudian data yang dihasilkan diuji kualitasnya, apakah instrument yang dipakai valid dan reliabel, karena kualitas hasil penelitian ditentukan oleh kebenaran atas data yang diolah. Pada penelitian kuantitatif, faktor penting sebagai data hasil penelitian yaitu valid (validitas) serta reliabel (reabilitas).



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

3.6.3. Uji Validitas

Data akan dikatakan validitas jika terdapat kesamaan data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek, atau tingkatan ketepatan yang dilaporkan oleh peneliti perbandingan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data sesungguhnya (Sugiyono, 2019). Uji validitas berfungsi sebagai pengukur diakui atau tidak diakuinya valid sebuah kuesioner, uji validitas dapat menggunakan program SPSS 24 bit. Kuesioner dinyatakan valid jika bisa mempresentasikan ataupun bisa mengukur kevalidan yang berasal dari instrumen yang sudah ditentukan. Uji validitas dikerjakan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel.

Tabel 3.2 Range Validitas

Interval Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0,80-1,00	Sangat Kuat
1,60-0,799	Kuat
0,40-0,59	Cukup Kuat
0,20-0,399	Rendah
0,00-0,199	Sangat Rendah

Sumber(Wibowo,2012)

3.6.4. Uji reabilitas

Uji realibilitas ialah alat yang meungur kestabilan serta konsistensi respondensaat menjawab butir-butir pernyataan yang telah di bagikan berdasarkan variabel yang telah disusun dalam bentuk pernyataan (Sujarweni,2015). Dalam Uji realibilitas dapat dilakukan dengan menguji seluruh butir pernyataan secara bersamaan menggunakan rumus *alpha cronbranch*. Jika nilai Alpha > 0.60 maka reliabel.



$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_{h^2}}{\sigma_b^2} \right] \quad \text{Rumus 3.4 Alpha Cronbranch's}$$

Sumber: (Sujarweni, 2015)

Keterangan

r = Koefisien reliabiliti instrument (alpha cronbranch's)

k = Banyaknya butir pernyataan

$\sum \sigma_{h^2}$ = Varians butir

σ_b^2 = Total varians

3.6.5. Uji Normalitas Data

Data Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model korelasi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Adapun hasil pengujian normalitas data tentang metode problem solving untuk meningkatkan kemampuan berpikir kritis peserta didik dengan menggunakan menggunakan test of normaliti kolmogorof smirnov berdasarkan olah data SPSS 24 bit. Adapun kriteria pengujian adalah: a. Angka signifikan > 0,05, maka distribusi normal b. Angka signifikan < 0,05, maka berdistribusi tidak normal.

3.6.6. Uji Linieritas Data

Data Linearitas adalah keadaan dimana hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen bersifat linear (garis lurus) dengan range variabel independen tertentu. Uji linearitas bisa diuji dengan scatter plot (diagram pancar) seperti yang digunakan untuk deteksi data outler, dengan memberi

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

tambahan garis regresi. Adapun kriteria uji linearitas adalah :

- a. Jika pada grafik mengarah ke kanan atas, maka data termasuk dalam kategori linear.
- b. Jika pada grafik tidak mengarah ke kanan atas, maka data termasuk dalam kategori tidak linear

3.6.7. Regresi Linear Sederhana

Ini membantu untuk menemukan efek hubungan antara variabel Pelayanan dan variabel Kepuasan Masyarakat. Ketika hanya ada satu variabel independen yang mempengaruhi variabel dependen, itu disebut regresi sederhana.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana dan diolah dengan program SPSS 24 bit. Linier disini berarti hubungannya positif atau negatif.

Persamaan yang menentukan pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) adalah :

$$Y = \alpha + \beta X$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen (Kepuasan Masyarakat)

X = Variabel independent (Pelayanan)

α = Konstanta

β = Koefisien Regresi

3.6.8. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2005) koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui persentase variabel independen secara bersama-sama dapat menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

dan satu. Jika koefisien determinasi (R^2) = 1, artinya variabel independen memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen. Jika koefisien determinasi (R^2) = 0, artinya variabel independen tidak mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen.

Menurut Iqbal (2005) koefisien korelasi merupakan indeks atau bilangan yang digunakan untuk mengukur keeratan (kuat, lemah, atau tidak ada) hubungan antar variabel. Untuk menentukan keeratan dari hubungan atau korelasi antar variabel, dapat di lihat pada ketentuan di bawah ini :

- 1) $0 < R \leq 0,10$, Korelasi sangat rendah/lemah sekali.
- 2) $0,20 < R \leq 0,40$, Korelasi rendah/lemah tapi pasti
- 3) $0,40 < R \leq 0,70$, Korelasi yang cukup berarti
- 4) $0,70 < R \leq 0,90$, Korelasi yang tinggi, kuat
- 5) $0,90 < R \leq 1,00$, Korelasi sangat tinggi, kuat sekali, dapat diandalkan
- 6) $R = 1$, Korelasi Sempurna.

Rumus untuk menghitung koefisien determinasi adalah :

$$K_d = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

K_d = Koefisien Determinasi

r^2 = Koefisien Korelasi



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 OBJEK PENELITIAN

4.1. Sejarah Puskesmas

Puskesmas Simpang Gaung ini terlahir tahun 2018 dan merupakan puskesmas yang ke 28 di kab. Indragiri Hilir dan puskesmas Simpang Gaung ini Adalah pemekaran dari Puskesmas Kuala Lahang , yang insyaallah akan diresmikan oleh Bupati Indragiri Hilir pada tanggal 23 february 2019 Yang akan datang. ujar Hidayat, SKM selaku seksi Sarpras Dinas kesehatan kab. inhil.

Keberadaan Puskesmas yang mulai dibangun pada tahun 2018 ini diharapkan bisa melayani warga Desa Simpang Gaung dan sekitar yang selama ini harus berobat ke Puskesmas Kuala Lahang atau di ibu kota Kecamatan yang lumayan jauh dari Desa Simpang Gaung.

4.2. Visi dan Misi

4.2.1. Visi

Terwujudnya masyarakat yang mandiri untuk hidup sehat diwilayah kerja Puskesmas Simpang Gaung.

4.2.2 Misi

1. Meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat yang bermutu dan terjangkau
2. Mengoptimalkan pemerdayaan masyarakat
3. Meningkatkan kerja sama lintas program dan lintas sektor yang solid
4. Meningkatkan system survey lians dan monitoring 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.

4.3. Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Puskesmas

Menurut Perbub nomor 52 pasal 3 ayat 1 tugas Puskesmas UPTD Puskesmas mempunyai tugas pokok melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat.

Dalam menyelenggarakan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) UPTD puskesmas berwenang untuk :

- a. melaksanakan perencanaan berdasarkan analisis masalah kesehatan masyarakat dan analisis kebutuhan pelayanan yang diperlukan;
- b. melaksanakan advokasi dan sosialisasi kebijakan kesehatan;
- c. melaksanakan komunikasi, informasi, edukasi, dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan;
- d. menggerakkan masyarakat untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah kesehatan pada setiap tingkat perkembangan masyarakat yang bekerjasama dengan sektor lain terkait;
- e. melaksanakan pembinaan teknis terhadap jaringan pelayanan dan upaya kesehatan berbasis masyarakat;
- f. melaksanakan peningkatan kompetensi sumber daya manusia Puskesmas;
- g. memantau pelaksanaan pembangunan agar berwawasan kesehatan;
- h. melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap akses, mutu, dan cakupan Pelayanan Kesehatan; 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.

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

(1) Susunan Organisasi UPTD Puskesmas, terdiri atas:

- a. Kepala Puskesmas;
- b. Sub Bagian Tata Usaha;
- c. Unit Upaya Kesehatan Masyarakat Esensial dan Keperawatan Kesehatan Masyarakat;
- d. Unit Upaya Kesehatan Masyarakat Pengembangan;
- e. Unit Upaya Kesehatan Perorangan, Kefarmasian dan Laboratorium;
- f. Unit Jaringan Pelayanan Puskesmas dan Jejaring Fasilitas Pelayanan Kesehatan; dan
- g. Kelompok Jabatan Fungsional.

(2) UPTD Puskesmas dipimpin oleh seorang Kepala Puskesmas.

(3) Kepala Puskesmas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan seorang tenaga kesehatan dengan kriteria sebagai berikut :

- a. tingkat pendidikan paling rendah sarjana dan memiliki kompetensi manajemen kesehatan masyarakat;
- b. masa kerja di UPTD Puskesmas minimal 3 (tiga) tahun;
- c. merupakan jabatan fungsional tenaga kesehatan yang diberikan tugas tambahan, berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas 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.

- d. telah atau bersedia mengikuti pelatihan manajemen Puskesmas.
- (4) Kepala Puskesmas bertanggungjawab atas seluruh kegiatan di Puskesmas.
- (5) Dalam melaksanakan tanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (4) Kepala Puskesmas merencanakan dan mengusulkan kebutuhan sumber daya Puskesmas kepada Dinas Kesehatan.
- (6) Dalam hal di Puskesmas kawasan terpencil dan sangat terpencil tidak tersedia seorang tenaga kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a, maka Kepala Puskesmas merupakan tenaga kesehatan dengan tingkat pendidikan paling rendah diploma tiga.
- (7) Dalam penyelenggaraan organisasi UPTD puskesmas, kepala puskesmas dibantu oleh kepala sub bagian tata usaha.
- (8) Kepala sub bagian tata usaha puskesmas merupakan jabatan struktural eselon IV b.
- (9) Bagan Organisasi UPTD Puskesmas sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang telah dianalisis dapat disimpulkan bahwa :

1. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap responden masyarakat Simpang Gaung perihal pelayanan pegawai puskesmas terhadap kepuasan masyarakat maka dapat ditarik kesimpulan Bahwa pengaruh pelayanan puskesmas Simpang Gaung sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat
2. Dari hasil regresi linear sederhana berdasarkan uji signifikan digunakan untuk menentukan taraf signifikan atau linelalitas dari regrelsi. Dari tabel diatas diketahui bahawa $F_{hitung} = 246.694$. Kriteria ditentukan berdasarkan uji nilai Sig, dengan ketentuan jika nilai Sig $< 0,05$. Berdasarkan hasil tabel diatas diperoleh nilai Sig = 0.001. Dengan demikian model persamaan regresi berdasarkan data penelitian di puskesmas Simpang Gaung adalah signifikan, atau model persamaan regresi memenuhi kriteria.

Berdasarkan uji parsial (uji t) diketahui bahwasannya Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Karyawan dengan nilai t hitung sebesar $(15,706) > t$ tabel $(1,994)$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya variabel Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Simpang Gaung Kecamatan yGaung Kabupaten Indragiri Hilir.

Dapat diketahui bahwa nilai korelasi (R) yang dihasilkan adalah sebesar 0,881. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara variabel independen (variabel bebas) terhadap variabel dependen (variabel terikat). Sedangkan nilai R Square yang dihasilkan sebesar 0,777 atau 77,7%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan dan kepuasan masyarakat secara keseluruhan memberikan pengaruh sebesar 77,7% terhadap kinerja pegawai, sedangkan sisanya sebesar 32,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

6.2 Saran

1. Saran bagi Puskesmas Simpang Gaung.

- a. Pihak puskesmas diharapkan bisa memenuhi kelengkapan dan kesiediaan alat kesehatan yang digunakan untuk memeriksa pasien dan menangani pasien.
- b. Pihak puskesmas diharapkan untuk menjaga lingkungan dengan menciptakan tempat parkir yang rapi dengan cara mengatur tata letak parkir pada saat kunjungan sedang ramai oleh salah satu petugas yang tidak terlalu banyak kerjaan di bagian pelayanan dan memberikan rambu-rambu atau keterangan di tempat parkir agar pasien merasa nyaman pada saat datang ke puskesmas untuk berobat.
- c. Tenaga kesehatan diharapkan untuk lebih cepat tanggap dan terampil dalam mengatasi keluhan yang dialami pasien yang membutuhkan bantuan.

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. Saran bagi Peneliti selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya diharapkan menggunakan sampel yang lebih besar dan menggunakan variabel-variabel pelayanan dan kepuasan masyarakat yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

DAFTAR PUSTAKA

- A.S Moenir. 1992. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta. : Bumi Aksara.
- Azwar, S. (2015). Penyusunan Skala Psikologi Edisi 2. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Azwar, AH. 1996. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Berwick, N. L. 1983. Guidline for The Analysis of Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). Konsumen dan pelayanan prima. Yogyakarta: Gava Media.
- Danang, Sunyoto. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Buku Seru.
- Engkus, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. Jurnal Governansi, 5(2), 99.
- Fatima, T., Malik, SA, & Shabbir, A. (2018). Kualitas Layanan Kesehatan Rumah Sakit, Kepuasan dan Loyalitas Pasien: Investigasi dalam konteks Sistem Kesehatan Swasta Jurnal Internasional Manajemen Kualitas & Keandalan Informasi artikel.
- Husein Umar. (2005), Metode Penelitian Untuk Tesis Dan Bisnis, Jakarta: Grafindo.
- Iqbal Mubarak, Wahit. 2012. Ilmu Kesehatan Masyarakat Konsep dan Aplikasi dalam Kebidanan. Jakarta: Salemba Medika.
- Kotler, Philip, 2000. Manajemen Pemasaran, Edisi Milinieum, Edisi Kesepuluh,.
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management*. (Edisi Indonesia oleh HendraTeguh, Ronny dan Benjamin Molan). PT Indeks: Jakarta
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management*, 11th Edition. Prentice Hall. Inc. New Jersey.
- Kotler, P dan KL. Keller. (2006). *Marketing Management*. Pearson education Inc.



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.

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2017. Manajemen Pemasaran. Edisi 1. Alih bahasa: Bob Sabran, MM.
- Lupiyoadi dan Hamdani, 2006. Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua.
- Meutia, R., Andiny, P., Ekonomi, F., & Samudra, U. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pasien puskesmas langsa lama, 8(2), 121–129.
- Moenir, H.A.S, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Bumi Aksara.
- Muslim, dan Larbiel Hadi. 2017. Pelayanan Publik : Konsep, Inovasi, dan Semangat Anti Korupsi. Pekanbaru. Kreasi Edukasi.
- Nurhab, B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit, 1(2), 293–310.
- Pasolong Harbani. 2014. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 pasal 10 ayat 1 dan 2.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2016 pasal 15 dan 16.
- Raharjani, J. (2005). Analisis Faktor faktor yang mempengaruhi keputusan pemilihan pasar swalayan Sebagai tempat berbelanja (studi kasus pada pengaruh unique selling proposition terhadap keputusan pembelian survey pada konsumen restoran bebek garang cabang Braga dan bebek van Java cabang Lombok Kota Bandung). *Jurnal Studi manajemen dan organisasi*. vol 2(1) : 1-15
- Singarimbun, M. 2006. Metode penelitian Survei. Jakarta. LP3ES.
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.
- Sugiyono. (2017). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.



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.

Sujarweni , V. W. (2015). Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

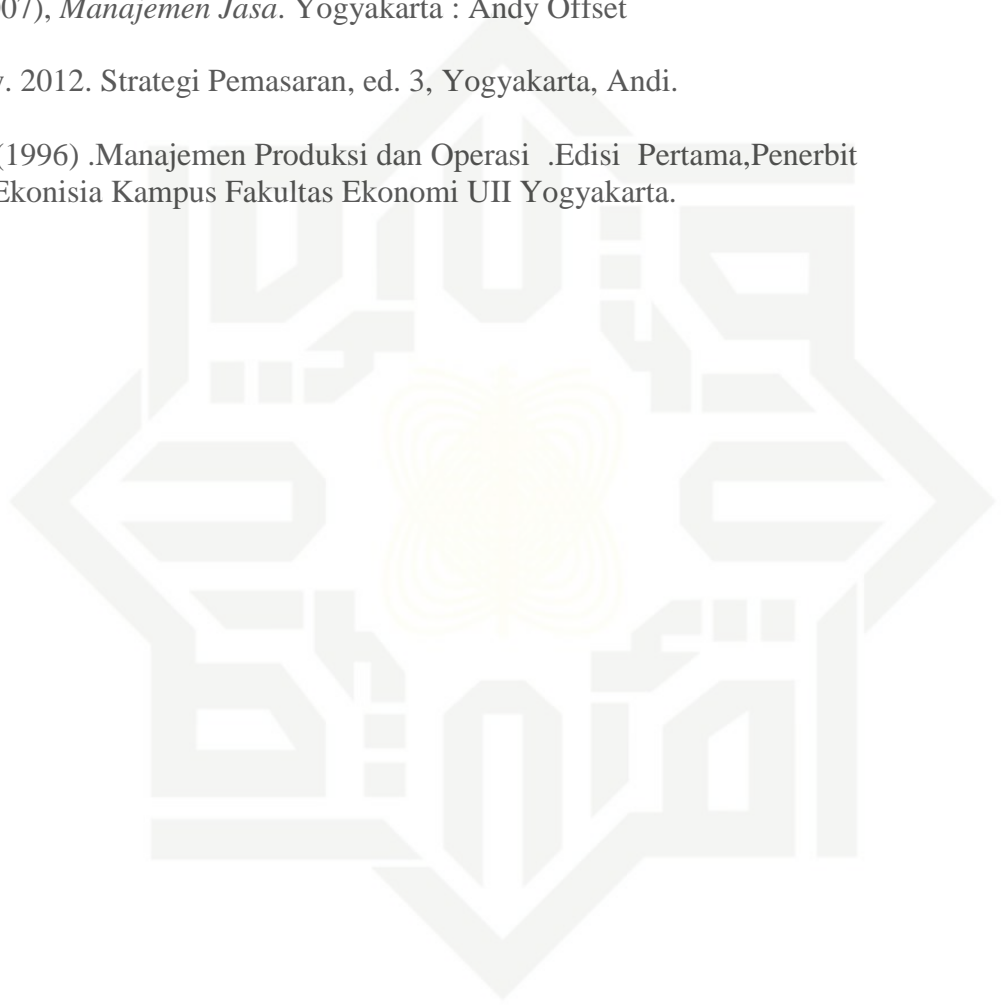
Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra .(2005). Service, Quality, and Satisfaction .Andi Offset: Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2006. Pemasaran Jasa. Malang: Bayu Media.

Tjiptono, F. (2007), *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andy Offset

Tjiptono, Fandy. 2012. Strategi Pemasaran, ed. 3, Yogyakarta, Andi.

Yamit, Zulian. (1996) .Manajemen Produksi dan Operasi .Edisi Pertama,Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.



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

Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonsos@uin-suska.ac.id



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru, 16 Juni 2023 M
27 Zulqaidah 1444 H

Nomor : B-3383/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/6/2023
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Bimbingan Skripsi

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb.
Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

Nama : Delvia Novita Sari
NIM : 11970523457
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VIII (Delapan)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: "**Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Simpang Gaung Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir**". Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

an. Dekan

Wakil Dekan Bid. Akademik dan
Pengembangan Lembaga,



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

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

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

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.15 Tuahmadani Tampan, Pekanbaru 28298 PO.Box.1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: fekonsos@uin-suska.ac.id

Pekanbaru, 14 April 2023 M
23 Ramadhan 1444 H

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 diperbolehkan untuk tujuan komersial, industri, atau kepentingan lain.
c. Mengutipkan atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

: B-2734/Un.04/F.VII/PP.00.9/4/2023
: Biasa
: Izin Riset

Kepada
Yth. Kepala Puskesmas
Simpang Gaung
Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Delvia Novita Sari
NIM. : 11970523457
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul: **"Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Simpang Gaung Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir"** Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.



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



PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR
 DINAS KESEHATAN
 UPT. PUSKESMAS SIMPANG GAUNG



Jl. Lintas Desa RT. 01 / RW. 01 Dusun Pisang, Desa Simpang Gaung Kecamatan Gaung

Pekanbaru, 09 Juni 2023

Kepada
 Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan
 Ilmu Sosial
 Universitas Islam Negeri Sultan
 Syarif Kasim Riau

: 445/PKM-SG/VI/2023/351
 : Penting
 : -
 : Penepatan Kerja Praktik/Magang/
 Riset


Di -
Pekanbaru

Berdasarkan surat UPT. Puskesmas Simpang Gaung, Izin Riset Tanggal 31 Maret 2023,
 bersama ini Mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Delvia Novita Sari
Nim : 11970523457
Program Studi : Administrasi Negara
Judul Penelitian : Pengaruh Pelayan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di
 Puskesmas Simpang Gaung Kecamatan Gaung Indragiri Hilir

Telah selesai melaksanakan kegiatan Riset/Pra Riset pada UPT.Puskesmas Simpang Gaung
 Kecamatan gaung
 Demikian disampaikan, atas kerjasama diucapkan terimakasih.

Simpang Gaung, 21 Juni 2023
 Plt. Kepala UPT. Puskesmas Simpang Gaung
 Kecamatan Gaung


Bd. Aprita Dewi, SST, M.K.M
 NIP. 19780426 200501 2 009

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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