



UIN SUSKA RIAU

©

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) PUSKESMAS PETAPAHAN KECAMATAN TAPUNG KABUPATEN KAMPAR

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S. Sos)
Pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



OLEH:

NUR INDAH SARI
12070522660

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2025 M/1447 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 merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Hak Cipta Dihadirkan
Nama

NIM

Program Studi

Fakultas

Judul

: Nur Indah Sari
: 12070522660
: Administrasi Negara
: Ekonomi dan Ilmu Sosial
: Kualitas Pelayanan Kesehatan di Unit Pelaksana Teknis (UPT)
Puskesmas Petapahan Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar

Disetujui Oleh:

DOSEN PEMBIMBING

Afrizal, S.Sos., M.Si

NIP. 19690419 200701 1 025

MENGETAHUI

DEKAN

KETUA PRODI

Administrasi Negara



Dr. Desir Miftah, S.E, M.M., Ak
NIP. 19740412 200604 2 002

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

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

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



UIN SUSKA RIAU

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta
Milik
Program Studi

Fakultas
Judul

Tanggal Ujian

: Nur Indah Sari
: 12070522660
: Administrasi Negara
: Ekonomi dan Ilmu Sosial
: Kualitas Pelayanan Kesehatan di Unit Pelaksana Teknis (UPT)
Puskesmas Petapahan Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar
: Selasa, 18 November 2025

Tim Pengaji

Ketua Pengaji

Dr. Rodi Wahyudi, S.Sos., M.Soc., SC
NIP. 19830409 202321 1 016

Pengaji I

Dr. Sitti Rahma, M.Si
NIP. 19640508 199303 2 002

Pengaji II

Afrizal S.Sos., M.Si
NIP. 19690419 200701 1 025

Sekretaris

Virna Museliza, S.Sos., M.Si
NIP. 19660827 202321 2 005

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

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



Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

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.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nur Indah Sari
 NIM : 12070522660
 Tempat/Tgl. Lahir : Tebing Tinggi, 27 Agustus 2002
 Fakultas/Pascasarjana : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Prodi : Administrasi Negara

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

Kualitas Pelayanan Kesehatan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Petapahan Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar

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 sesua peraturan perundang-undangan.

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

Pekanbaru, 30 Oktober 2025
 Yang membuat pernyataan



NIM : 12070522660

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



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.

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) PUSKESMAS PETAPAHAN KECAMATAN TAPUNG KABUPATEN KAMPAR

OLEH:

NUR INDAH SARI
12070522660

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih ditemukannya keluhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Petapahan Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar. Permasalahan utama yang dihadapi adalah belum optimalnya kualitas pelayanan, seperti kurangnya tenaga medis, keterbatasan fasilitas, serta rendahnya kedisiplinan dan keramahan sebagian petugas dalam melayani pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan serta faktor-faktor yang menghambat pelayanan di UPT Puskesmas Petapahan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari Kepala UPT Puskesmas, staf tenaga medis, dan masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Petapahan sudah tergolong baik, dilihat dari aspek berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala seperti keterbatasan tenaga medis, kurangnya fasilitas pendukung seperti ruang tunggu dan peralatan medis, serta belum optimalnya sistem pengelolaan pengaduan masyarakat. Upaya peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan melalui penguatan sumber daya manusia, penambahan sarana dan prasarana, serta peningkatan kedisiplinan dan profesionalisme pegawai agar mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Petapahan dapat lebih optimal dan mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas Petapahan, Tapung, Kampar.



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 QUALITY OF HEALTH SERVICES AT THE TECHNICAL IMPLEMENTATION UNIT (TIU) OF PETAPAHAN COMMUNITY HEALTH CENTER, TAPUNG DISTRICT, KAMPAR REGENCY

By:

NUR INDAH SARI
12070522660

This research is motivated by the persistence of public complaints regarding health services at the Technical Implementation Unit (UPT) of the Petapahan Community Health Center (Puskesmas) in Tapung District, Kampar Regency. The main problem faced is the suboptimal quality of services, such as the lack of medical personnel, limited facilities, and the low discipline and friendliness of some staff in serving patients. This study aims to determine the quality of health services and the factors that hinder service delivery at the Petapahan Health Center. The research method used is descriptive qualitative, with data collected through interviews, observations, and documentation. The informants consisted of the Head of the Health Center, medical staff, and service users. The results show that the overall quality of health services at the Petapahan Health Center is quite good in terms of tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. However, several obstacles remain, including limited human resources, inadequate supporting facilities such as waiting rooms and medical equipment, and an ineffective complaint management system. Efforts to improve service quality should focus on strengthening human resources, adding facilities and infrastructure, and enhancing staff discipline and professionalism to achieve optimal health services and community satisfaction.

Keywords: Service Quality, Health Services, Petapahan Health Center, Tapung, Kampar.

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, pengorbanan yang tiada pernah henti diberikan selama ini. Tanpa bimbingan, kesabaran, dan dorongan dari Ayah dan mama, penulis tidak akan mampu menyelesaikan karya ini dengan baik.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirobbil'alamin, Puji syukur atas kehadirat Allah Subhanahu

Wa Ta'ala yang telah memberikan Rahmat dan Karunianya yang luar biasa kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) PUSKESMAS PETAPAHAN KECAMATAN TAPUNG KABUPATEN KAMPAR”. Selanjutnya shalawat serta salam senantiasa kita sampaikan kepada junjungan baginda Nabi Besar Muhammad SAW dengan mengharapkan syafaatnya di akhirat kelak.

Penulisan skripsi diperuntukkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dalam Penulisan Skripsi ini penulis sangat menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan yang disebabkan karna keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Tetapi banyak pihak yang memberi dukungan motivasi dan mendorong penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Untuk itu dengan penuh rasa syukur, penulis ingin menyampaikan kepada teristimewa Ayahanda Prayetno dan Ibunda Sriani, terimakasih yang tak terhingga atas segala doa, kasih sayang, dukungan, serta pengorbanan yang tiada pernah henti diberikan selama ini. Tanpa bimbingan, kesabaran, dan dorongan dari Ayah dan mama, penulis tidak akan mampu menyelesaikan karya ini dengan baik.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

© Hak Cipta milik INNUSKA RIAU

Setiap langkah, doa, dan motivasi yang selalu diberikan menjadi kekuatan terbesar bagi penulis untuk tetap berjuang menyelesaikan setiap proses hingga titik ini. Semoga karya sederhana ini dapat menjadi salah satu wujud bakti dan kebanggaan untuk Ayah dan Ibu tercinta. dukungan untuk menjadi orang yang sukses dalam meraih gelar sarjana dan semangat yang tiada henti dari awal perkuliahan sampai ditahap akhir penyusunan skripsi ini. Terima Kasih juga kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS., SE., M.Si.,AK.,CK selaku Rektor Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Desri Miftah, S.E.,M.M.,AK selaku Ketua Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Rodi Wahyudi, S.Sos, M.Soc.Sc selaku Sekretaris Prodi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Afrizal S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing dalam proses pembuatan skripsi yang sangat banyak memberi masukan, dukungan, dan arahan pada penulis untuk kesempurnaan penulisan skripsi ini.
6. Ibu Ikhwani Ratna, S.E., M.Si. AK. Dosen Penasehat Akademik (PA) yang selalu memberikan bantuan dan masukan kepada mahasiswa/mahasiswi.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Prodi Ilmu Administrasi Negara Uin Suska Riau yang tidak bisa disebutkan satu persatu atas ilmu-ilmu yang telah diberikan selama kuliah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
8. Penulis juga menyampaikan terimakasih kepada Puskesmas Petapanah Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar yang bersedia membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua rekan Administrasi Negara Angkatan 2020 terutama Lokal D yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu. Terimakasih atas setiap kebersamaan, persaudaraan dan kekeluargaan yang sudah terjalin bersama-sama.
10. Sahabat terbaik penulis yaitu Alya Aulia Zahwa, Rafifah Salsa Bila, Tenggar Riyandi, Selvi Indah Permata Putry, Wella Dwi Ananda, Nursavinah, Dina Sahada, Nor Najmi, Afifah Yusuf dan Nelly. Terimakasih banyak telah menjadi bagian perjalanan penulis. Berkontribusi banyak dalam penulidan karya tulis ini baik tenaga, materi, maupun waktu kepada penulis.

Semoga segala doa, dukungan, semangat, motivasi, dan bantuan yang diberikan mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari karya skripsi ini masih jauh dari sempurna karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Sebagai manusia biasa, penulis tidak luput dari salah dan khilaf, sehingga sangat mengharapkan saran dan kritik sebagai bahan pembelajaran ke depannya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pekanbaru, 20 Oktober 2025

Nur Indah Sari
NIM. 12070522660



UIN SUSKA RIAU

© Hak Cipta IAIN Sultan Syarif Kasim Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	12
1.3. Tujuan Penelitian	13
1.4. Manfaat Penelitian	13
1.5. Sistematika Penulisan	14
BAB II LANDASAN TEORI	16
2.1. Pelayanan	16
2.2. Pelayanan Publik	19
2.3. Kualitas Pelayanan Publik	24
2.4. Puskesmas	29
2.5. Pandangan Islam	35
2.6. Peneliti Terdahulu	37
2.7. Definisi Konsep	38
2.8. Konsep Operasional	40
2.9. Kerangka pemikiran	41
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian	42
3.2. Jenis dan Sumber Data	42
3.3. Metode Pengumpulan Data	43
3.4. Informan Penelitian	45
3.5. Teknik Analisis Data	46

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



UIN SUSKA RIAU

©

Bak 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.

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	48
4.1. Letak Geografis Kecamatan Tapung	48
4.2. Letak Lokasi Dan Bagian Tugas Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Petapahan.....	49
4.3. Visi dan Misi Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Petapahan	51
4.4. Fungsi dan Tujuan Unit pelaksana Teknis Puskesmas Petapahan	53
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
5.1. Kualitas Pelayanan Kesehatan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pada Puskesmas Petapahan Tapung Kabupaten Kampar.....	55
5.2. Faktor Penghambat Pelayanan Pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Petapahan Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar	122
BAB VI PENUTUP	131
6.1. Kesimpulan	131
6.2. Saran	132
DAFTAR PUSTAKA	133

LAMPIRAN

UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Kunjungan Pasien pada UPT Puskesmas Petapahan ...	9
Tabel 1.2.	Jumlah Pegawai Pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Petapahan	10
Tabel 1.3.	Fasilitas-Fasilitas Pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Petapahan	11
Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu	37
Tabel 2.2.	Konsep Operasional	40
Tabel 3.1.	Daftar Informan Penelitian.....	45
Tabel 4.1.	Nama-nama Desa di Kacamatan Tapung	49

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Karangaka Pemikran	41
Gambar 4.1. Peta Wilayah Kerja Puskesmas Tapung	51
Gambar 4.2. Struktur Organisasi Puskesmas Tapung	54
Gambar 5.1. Apel Pagi di Puskesmas Petapahan	59
Gambar 5.2. Tempat Pendaftaran dan Ruang Tunggu	63
Gambar 5.3. Ruang Pemeriksaan	64
Gambar 5.4. Salah Satu Bukti Standar Operasional Prosedur Pada Puskesmas.....	68
Gambar 5.5 ASIK dan SIMPUS.....	69
Gambar 5.6. Salah Satu Bukti Standar Operasional Prosedur Pada Puskesmas.....	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**

Indonesia merupakan negara yang terdiri dari beberapa provinsi, dimana hal ini menciptakan banyak perbedaan, baik dari suku, adat istiadat, kepercayaan maupun kebiasaan yang dilakukan dalam kehidupan sehari-hari. Indonesia tidak hanya memiliki provinsi yang banyak, dengan adanya jumlah provinsi yang banyak tentu saja hal ini mengharuskan Indonesia membangun pemerintahan yang baik, agar semua masyarakat yang berada ataupun tinggal di Indonesia dapat merasakan hidup yang aman, nyaman dan tenram. Pemerintahan yang baik dapat dilihat dari terciptanya pelayanan yang baik, memuaskan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mereka akan peran pemerintahan. Pelayanan tidak hanya ada pada bidang yang bersangkutan paut pada urusan pemerintahan saja, tetapi beberapa pelayanan yang dapat membantu untuk menciptakan pemerintahan yang baik juga harus diperhatikan, salah satunya pelayanan pada bidang kesehatan.

Pemerintah adalah pihak yang mengatur kehidupan bersama dan mengatur urusan-urusan pelayanan publik, pemberian pelayanan prima merupakan tugas pokok yang diemban oleh pemerintah, dan menjadi tolak ukur akan kinerja pemerintah. Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat



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.

atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Menurut Kusuma Atmaja dalam jurnal (Monoarfa, 2012) bahwa Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting dan harus diperhatikan oleh peimerintah karena ini menyangkut kebutuhan banyak orang. Pelayanan publik termasuk dalam komponen kesejahteraan rakyat. Pelayanan publik harus dilakukan dengan sangat baik karena menyangkut kebutuhan banyak orang.

Menurut (Hayat, 2017), mengemukakan pendapatnya bahwa pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Sementara menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ialah undang-undang yang mengatur tentang prinsip dan fungsi peimerintah yang baik, yang merupakan efektifitas pemerintah itu sendiri. Pelayanan publik adalah pelayanan yang sangat penting untuk masyarakat dan menjadi prioritas utama bagi penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat seperti yang diamanatkan pada pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

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.

Mengenai makna etika pelayanan publik menurut philipus ngorang bahwa etika tidak hanya sebagai aturan norma, system nilai, dan kode etik yang menuntun seseorang dalam melakukan tindakannya, tetapi juga bermakna sebagai filafat yang merefleksi secara kritis aturan moral dan kode etik itu. Etika sebagai refleksi kritis hendak memahami factor-faktor yang mendukung praktik pelayanan publik buruk dan menghambat praktik publik yang baik, diharapkan dapat ditemukan strategi-strategi yang mampu menghapus atau minimal mengurangi faktor-faktor penghambat itu.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah seringkali cenderung rumit seperti: a) Tata cara pelayanan, b) Rendahnya pendidikan aparatur, c) Disiplin kerja. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan umum.

Menurut Notoadmodjo didalam jurnal (Tris et al., 2020) Pelayanan Kesehatan adalah upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah atau masyarakat.

Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menjelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental,

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.

piritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Dan juga telah ditetapkan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, setiap elemen masyarakat baik individu, keluarga, berhak memperoleh pelayanan atas kesehatannya dan pemerintah bertanggung jawab mencanangkan, mengatur menyelenggarakan dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau oleh masyarakat. Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat maka di tiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut Puskesmas.

Puskemas 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 dapat memberikan pelayanan yang baik tentunya selalui diusahakan adanya peningkatan kualitas layanan guna mencapai derajat. Kualitas Pelayanan kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat. Keberadaan puskesmas sangat bermanfaat bagi masyarakat terutama keluarga tidak mampu. Melalui adanya puskesmas, setidaknya dapat menjawab kebutuhan pelayanan kesehatan yang memadai yakni pelayanan kesehatan yang mu dah dijangkau. Puskesmas berfungsi 3 sebagai: 1) Pusat

**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.

penggerak pembangunan berwawasan kesehatan; 2) Puskesmas pemberdayaan keluarga dan masyarakat; dan 3) Pusat pelayanan kesehatan strata pertama. Secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan).

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dinas (UPTD) kesehatan kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah. Puskesmas sebagai pusat playanan keesehatan strata pertama menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan tingkat pertama seicara menyeluruh, terpadui, dan berkesinambungan, yang meliputi pelayanan kesehatan perorang (*private goods*) dan pelayanan kesehatan masyarakat (*public goods*). Puskesmas melakukan kegiatan-kegiatan termasuk upaya kesehatan masyarakat sebagai bentuk usaha pembangunan kesehatan.

Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam satu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok. Jenis pelayanan kesehatan disesuaikan dengan kemampuan puskesmas, namun terdapat upaya kesehatan wajib yang harus dilaksanakan oleh puskesmas ditambah dengan upaya kesehatan pengembangan yang disesuaikan dengan permasalahan yang ada serta kemampuan puskesmas. Upaya-upaya kesehatan wajib tersebut adalah (*Basic Six*):

1. Upaya promosi kesehatan
2. Upaya kesehatan lingkungan

**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. Upaya kesehatan ibu dan anak serta keluarga berencana
4. Upaya perbaikan gizi masyarakat
5. Upaya pencegahan dan pemberantasan penyakit menular
6. Upaya Pengobatan.

Pelayanan UKM (Upaya Kesehatan Masyarakat) Pengembangan:

1. Kesehatan Tradisional
2. Kesehatan Olahraga
3. Kesehatan Indra

Agar tidak terjadi ketimpangan dalam pelayanan, Departemen Kesehatan menetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yaitu adanya Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 741/MENKES/PER/VII/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota. Standar pelayanan minimal ini merupakan 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*) diantaranya:

1. Pelayanan Kesehatan Dasar
2. Pelayanan Kesehatan Rujukan
3. Pelayanan Kesehatan Dalam Situasi Bencana
4. Pembinaan Kesehatan Lingkungan dan Sanitasi Dasar
5. Promosi Kesehatan

Jenis-jenis pelayanan kesehatan sesuai SPM Kesehatan antara lain:

1. Pelayanan Loket Pendaftaran.

**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. Pelayanan Poli Umum.
3. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut.
4. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)
5. Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil.
6. Pelayanan Kesehatan Gizi dan Imunisasi.
7. Pelayanan Tata Usaha (TU).
8. Pelayanan Apotik dan Kasir.
9. Pelayanan Gawat Darurat (IGD).

Disamping begitu banyak lingkup pelayanan yang ada di Puskesmas tersebut, maka dalam bentuk pelayanan kesehatan dibutuhkan tenaga dan sumber daya manusia yang kompeten, memiliki jiwa penolong dan mempunyai integritas tinggi untuk mewujudkan pembangunan kesehatan yang bertujuan untuk mensejahteraan keluarga dan masyarakat serta mempertinggi kesadaran masyarakat akan pentingnya hidup sehat.

Kecamatan tapung memiliki 25 desa namun hanya memiliki 3 Puskesmas yaitui UPT Puskesmas Tapung, UPT Puskesmas Petapahan dan UPT Puskesmas Pantai Cermin. Dalam menjalankan tugas memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di duga belum mencapai tujuan yang diinginkan, secara umum masih terdapat banyak kelemahan. Meskipun Puskesmas Petapahan sudah berdiri pada tahun 1984 tetap berusaha melayani dengan baik segala kebutuhan perawatan meliputi pelayanan *kuratif* (pengobatan), *preventif* (upaya pencegahan), *promotif* (peningkatan kesehatan) dan *rehabilitasi* (pemulihan kesehatan) dengan harapan pasien yang

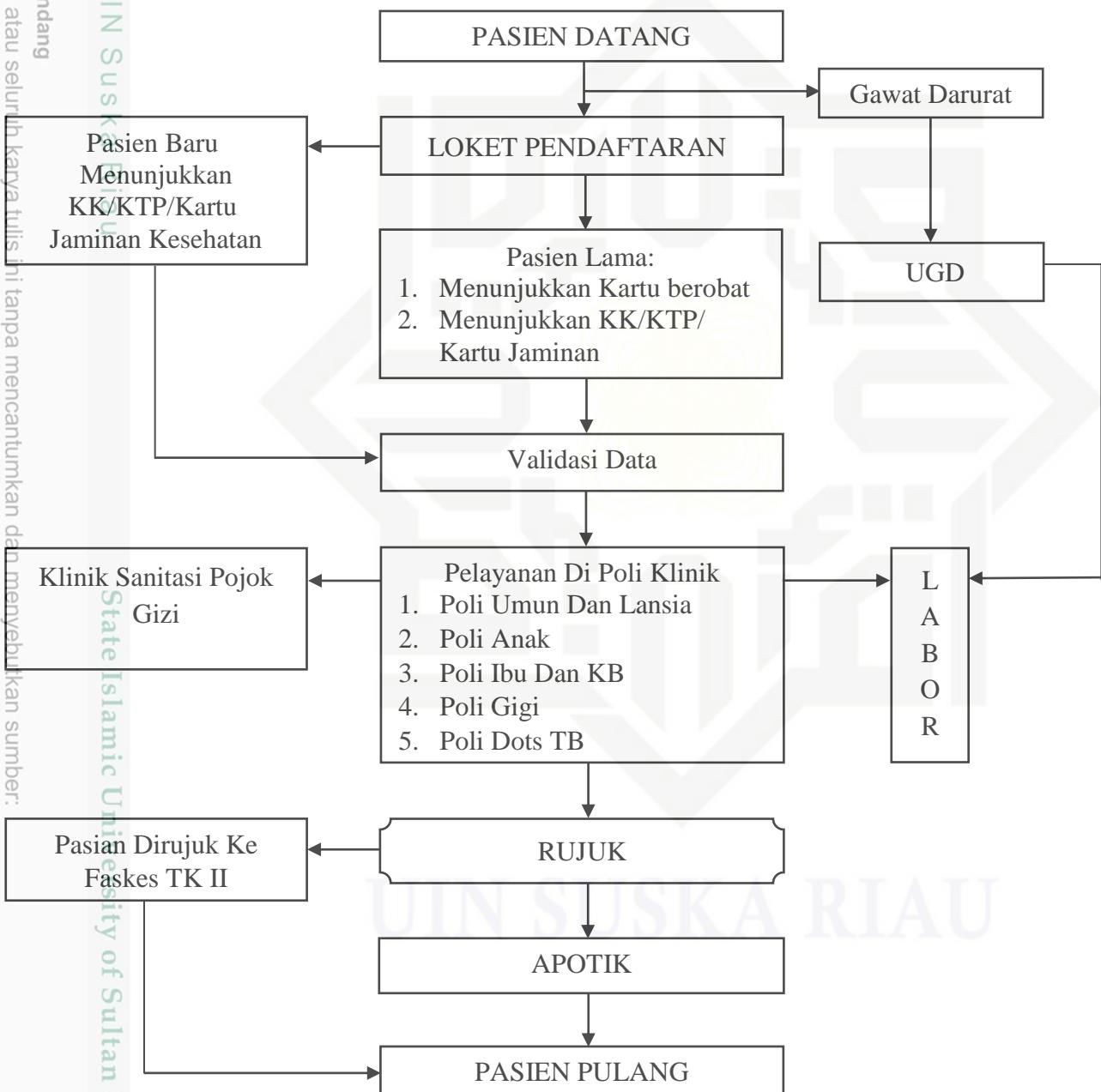
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

memperoleh pelayanan kesehatan merasa terpuaskan, namun duigaan kenyataan menunjukkan masih terdapat ketidakpuasan pasien atas pelayanan Kesehatan puskesmas yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat.

Adapun tahapan dan alur pelayanan pasien UPTD Puskesmas

Petapanan dapat dilihat sebagai berikut:



Sumber: UPT Puskesmas Petapanan 2025.

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.

Dapat dilihat dari alur pelayanan pasien di UPT Puskesmas Petapahan, Alur pelayanan di Puskesmas Petapahan tergolong sistematis dan mudah diikuti pasien. Mulai dari pendaftaran, pasien diarahkan ke poliklinik sesuai kebutuhan lalu mendapatkan pelayanan medis. Jika perlu, pasien dapat memanfaatkan layanan penunjang seperti laboratorium atau rujukan ke fasilitas kesehatan yang lebih tinggi.

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

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Pasien pada UPT Puskesmas Petapahan

No	Tahun	Jumlah Pasien
1	2021	4210 orang
2	2022	5020 orang
3	2023	5081 orang
4	2024	7397 orang

Sumber: UPT Puskesmas Petapahan 2024.

Dari data Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Kampar jumlah masyarakat Tapung 14.321 jiwa yang berobat kepuskesmas hanya sebagian kecil saja. Melihat jumlah masyarakat yang berobat ke Puskesmas Petapahan sudah seharusnya pemerintah (Puskesmas Petapahan) agar mampu memberikan upaya pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat.

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatan, kini telah banyak berdiri klinik-klinik umum yang didirikan oleh pihak swasta. Kebanyakan masyarakat lebih memilih ke klinik swasta karena lokasi yang berada ditengah masyarakat. Sehingga Puskesmas menjadi memiliki pesaing dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dapat dilakukan dari berbagai aspek 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.

seperti peningkatan kualitas fasilitas kesehatan, peningkatan profesionalisme sumber daya manusia dan meningkatkan kualitas manajemen Puskesmas.

Tabel 1.2. Jumlah Pegawai Pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Petapahan

No	Profesi	Jumlah
1	Dokter Umum	3
2	Dokter Gigi	2
3	Perawat	8
4	Bidan	24
5	Analisis	1
6	SKM	1
7	Kesling	2
8	Apoteker	-
9	Rekam Medis	1
10	Jaga malam	3
11	Sanitarian penyelia	1
12	Supir Ambulan	1
13	Cleaning Service (CS)	2
Jumlah		49

Sumber: UPT Puskesmas Petapahan 2025.

Berdasarkan data Tabel 1.2, UPT Puskesmas Petapahan memiliki total

49 tenaga kerja yang tersebar di berbagai profesi kesehatan dan pendukung.

Tenaga kesehatan terbanyak adalah bidan sebanyak 24 orang, diikuti perawat 8 orang, dan dokter umum 3 orang, yang menunjukkan fokus puskesmas pada pelayanan ibu dan anak serta pelayanan kesehatan dasar. Selain itu, terdapat dokter gigi, tenaga kesehatan masyarakat (SKM), tenaga kesehatan lingkungan (Kesling), analis, serta staf pendukung seperti jaga malam, sanitarian penyelia, supir ambulans, dan cleaning service. Meski demikian, puskesmas ini belum memiliki apoteker, yang dapat menjadi kendala dalam pengelolaan obat dan pelayanan farmasi.

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.

Untuk fasilitas Kesehatan yang ada di UPT Puskesmas Petapanah

dapat dilihat dari tabel ini:

Tabel 1.3. Fasilitas-Fasilitas Pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Petapanah

No	Fasilitas-Fasilitas Pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Petapanah	
1	Rawat Jalan	1. Poli Umum dan Lansia 2. Poli Gigi 3. Poli Anak 4. Poli Ibu dan KB 5. Poli Dots TB
2.	Rawat Darurat	1. Unit Gawat Darurat
3	Penunjang	1. Ruang Loket 2. Ruang Sanitarian 3. Ruang Laboratorium 4. Ruang Farmasi 5. Ruang Tata Usaha 6. Ruang Administrasi 7. Ruang Strelisisasi PPI 8. Pojok Menyusui
4	Fasilitas Lain	1. Ruang Dapur 2. Gudang Obat 3. Gudang Barang 4. Garasi 5. Tempat Parkir 6. Kamar Mandi 7. Aula 8. Mobil Puskesmas Keliling 9. Ambulan 10. Komputer

Sumber: UPT Puskesmas Petapanah 2025.

Dapat dilihat tabel diatas Ketersediaan sarana dan prasarana yang di

Puskemas Petapanah merupakan salah satu faktor penting dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas di puskesmas. Oleh karena itu, perlu dilakukan pemeliharaan dan pengembangan fasilitas puskesmas secara berkelanjutan. Pelayanan yang berkualitas harus dengan melakukan pengukuran secara terus menerus.

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.

Adapun pelayanan kesehatan pada Puskesmas Petapahan Peneliti menemukan Kualitas pegawai pemberi layanan yang masih belum sesuai atau belum maksimal, hal ini dikarenakan kurangnya sumber daya manusia dalam menangani pelayanan di puskesmas. Kesenjangan antara kebutuhan dan ketersediaan sumber daya manusia di UPT puskesmas Petapahan, yang berakibatkan belum optimalnya kualitas layanan seperti tidak mempunyai tenaga gizi, keterapian fisik, keteknisan medik, apoteker dan kefarmasian. Serta kurangnya keramahan dan kepedulian dari pegawai puskesmas dalam memberikan pelayanan, ada di jumpai petugas puskesmas yang enggan untuk mewujudkan 3S (senyum, sapa, salam). Bahkan terkadang berbicara dengan nada yang dinilai kurang baik dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan fenomena diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul: **“Kualitas Pelayanan Kesehatan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Petapahan Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar”**

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan dan fenomena yang diamati, peneliti merumuskan masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimakah Pelayanan Kesehatan pada UPT Puskesmas Petapahan di Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar?
2. Apa saja faktor yang menghambat pelayanan pada UPT Puskesmas Petapahan di Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar?



©

1.3.Tujuan Penelitian

Penelitian ini hakekatnya mempunyai tujuan tertentu dan tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui Bagaimana Pelayanan Kesehatan pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Petapahan di Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar.
2. Untuk mengetahui Hambatan-Hambatan Pelayanan pada UPT Puskesmas Petapahan di Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar.

1.4.Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan acuan untuk digunakan sebagai berikut:

1. Akademis

Secara akademis, diharapkan temuan penelitian ini dapat memberikan kontribusi signifikan untuk kemajuan ilmu pengetahuan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi sumber referensi dan informasi yang berharga bagi para sarjana, peneliti, serta pihak-pihak lain yang tertarik atau terlibat dalam bidang studi yang sama. Selain itu, diharapkan penelitian ini dapat memicu lebih banyak lagi penelitian lanjutan yang dapat mengembangkan pemahaman kita terhadap masalah yang diidentifikasi.

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. Praktis

Secara praktis diharapkan temuan studi ini dapat menjadi panduan dan pertimbangan praktis terutama, bagi UPT Puskesmas Petapahan. Temuan ini diharapkan dapat memberikan arahan konkret dalam upaya meningkatkan kinerja aparaturnya dengan memberikan wawasan mengenai perbaikan sumber daya manusia, peningkatan keterampilan teknologi, dan optimalisasi teknologi dalam konteks layanan administrasi.

1.5 Sistematika Penulisan

Peneliti menyusun sistematika penulisan sebagai berikut agar penulisan ini lebih tertata dan terarah.

BAB I :PENDAHULUAN

Pada bab ini sebagai pendahuluan dimana peneliti menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta diakhiri dengan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI

Pada bab ini peneliti mengemukakan landasan teori yang berhubungan dengan sistematika penulisan.

BAB III :METODE PENELITIAN

Pada bab ini peneliti akan mengemukakan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, subjek penelitian, metode pengumpulan data dan analisis data.



UIN SUSKA RIAU

BAB IV

:GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Pada bab IV dalam penelitian ini memuat informasi mengenai Lokasi penelitian dan struktur organisasi dari Lokasi penelitian.

BAB V

:HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab V akan menguraikan hasil dan pembahasan mengenai permasalahan penelitian.

BAB VI

:PENUTUP

Pada bab VI memuat informasi Kesimpulan dan saran dari permasalahan penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2.1.Pelayanan

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

Menurut Moenir (1998:26) hakikat pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam Masyarakat.

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

Kemudian Pelayanan Warella mengungkapkan didalam jurnal (Dwimawanti, 2004) merupakan suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha, jadi menunjukkan secara inheren pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri.

Selanjutnya Pelayanan Lukman dalam jurnal (Erlianti, 2019) adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung

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.

antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Secara kodrati manusia dalam rangka mempertahankan hidupnya sangat memerlukan pelayanan, baik dari diri sendiri maupun dari karya orang lain. Layanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administrative yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi. Agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan sebagaimana mestinya maka perlu adanya faktor-faktor pendukung pelayanan yang memadai menurut (Moenir, 1995):

1. Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan. Kesadaran disini sebagai acuan dari yang melandasi pada perbuatan atau tindakan. Kesadaran kerja bukan saja kesadaran dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawab dalam memberikan hasil laporan kerja namun lebih kepada meningkatkan hasil kerja dan turut serta dalam usaha pemeliharaan sarana dan prasarana.
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan yaitu merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Faktor ini menyangkut segala ketentuan baik tertulis maupun tidak tertulis yang berlakui dalam organisasi yang meliputi waktu kerja, cara kerja, kedisiplinan dalam pelaksanaan kerja, pemberian sanksi terhadap pelanggaran kerja serta ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

3. Faktor organisasi yang meliputi pengertian struktur organisasi yang menggambarkan keahlian dan fungsi dari masing-masing bagian sesuai dengan aturan dan tugas yang telah ditetapkan serta sebagai usaha pengembangan organisasi.
4. Faktor pendapatan yang meliputi gaji atau tunjangan yang dapat menggairahkan semangat kerja yang tinggi.
5. Faktor kemampuan dan keterampilan kerja yang ditingkatkan melalui pemberian bimbingan dan petunjuk-petunjuk kerja serta melalui pelatihan khusus pegawai.
6. Faktor sarana pelayanan yang meliputi peralatan. Perlengkapan dan tersedianya fasilitas pelayanan yang meliputi gedung dan sarana yang menunjang lainnya.

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

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

2.2.Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting dan harus diperhatikan oleh pemerintah karena ini menyangkut kebutuhan banyak orang.

Pelayanan publik termasuk dalam komponen kesejahteraan rakyat. Pelayanan publik harus dilakukan dengan sangat baik karena menyangkut kebutuhan banyak orang.

Menurut Lewis dan Gilman (Hayat 2017), menyatakan bahwa pelayanan publik ialah kepercayaan publik. Pelayanan publik ini dilaksanakan secara bertanggung jawab dan menyesuaikan dengan peraturan yang telah ada.

Menurut Sukamti, S., & Utomo, H. (2015) Pelayanan public adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut Hayat (2017), mengemukakan pendapatnya bahwa pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Sementara menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ialah undang-undang yang mengatur tentang prinsip dan fungsi pemerintah yang baik, yang merupakan efektifitas pemerintah itu sendiri. Pelayanan publik adalah pelayanan yang sangat penting untuk masyarakat dan menjadi prioritas utama bagi penyelenggara

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.

untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat seperti yang diamanatkan pada pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Menurut Robert (1996) pelayanan publik merupakan bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilakukan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) atau daerah yang barang atau jasanya baik dalam rangka upaya untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban. Pelayanan publik memiliki konsep yang berhubungan dengan meningkatkan upaya kapasitas dan kemampuan bagi pemerintah daerah dalam menjalankan fungsi pelayanan, dalam bentuk konteks pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan pokok dasar untuk seluruh masyarakat (dalam Desriadi, 2022).

Sedangkan menurut Widodo (2001) pelayanan publik ialah pemberian layanan atau melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan tersebut.

Pelayanan Publik adalah kegiatan melayani keperluan/ kepentingan Masyarakat pada suatu instansi/organisasi dengan tata cara dan peraturan yang berlaku dan ditetapkan (Suhartoyo, S. 2019).

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih didalam jurnal (Suryantoro & Kusdyana, 2020) Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan

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.

Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik menurut Sinambela didalam jurnal (Gumolung et al., 2023) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah besar orang yang terlibat dalam suatu kegiatan yang bermanfaat dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menyediakan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik

Agung Kurniawan didalam jurnal (Mananeke et al., 2019) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Pelayanan publik menurut Holle didalam jurnal (Ferdinandito & Haryani, 2021) adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dan badan usaha milik pemerintah dalam bentuk barang dan jasa baik untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun untuk pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara Indonesia dengan hak dan kebutuhan dasar penduduk dalam rangka pelayanan publik. Pelayanan publik suatu proses kegiatan dengan mengharapkan dan mengedukasi seluruh masyarakat Indonesia untuk meningkatkan pelayanan publik.

Selanjutnya menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan pelayanan publik adalah suatu pelayanan haruslah sekurang-kurangnya memenuhi komponen: mekanisme atau prosedur, sistem, dasar hukum, persyaratan, biaya, kompetensi pelaksana, produk pelayanan, sarana, prasarana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, masukan dan saran, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan serta evaluasi kinerja pelaksana. Penyelenggaraan pelayanan publik berazaskan: kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif; persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Menurut Syafiie et al., (1999) definisi publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang beinar dan baik berdasarkan nilai dan norma yang mereka miliki.

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

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

Menurut Muin Fahmal didalam jurnal (Dinas & Dan, 2020) bahwa asas umum pelayaan publik yang layak sesungguhnya adalah rambu-rambu bagi para penyelenggara negara dalam menjalankan tugasnya. Rambu-rambu tersebut diperlukan agar tindakan-tindakan tetap sesuai dengan tujuan hukum yang sesungguhnya.

Menurut Bharata didalam jurnal (Riska Chyntia Dewi & Suparno Suparno, 2022) terdapat enam unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan.

Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

2.3.Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa pengertian kualitas menurut Tjiptono & Chandra (2016) adalah:

1. Kesesuaian dengan persyaratan
2. Kecocokkan untuk pemakaian
3. Berbaikan berkelanjutan
4. Bebas dari kerusakan atau cacat
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
6. Melakukan segala sesuatu secara benar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas berkaitan erat dengan ciri-ciri atau atribut-atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut.

Adapun ciri-ciri penentu kualitas pelayanan menurut Tjiptono & Chandra (2005) antara lain:

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

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

Kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari hasil interaksi bersumber dari sistem pelayanan, Sumber daya manusia sebagai pihak yang memberikan

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.

layanan, strategi dan pelanggan atau masyarakat yang menerima layanannya (Maulani, 2020)

Menurut Ibrahim dalam jurnal (Khozin & Mutmainah, 2019), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan di mana penilaian kualitasnya.

Menurut Amrizal dalam (Asir et al., 2022) jurnal kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen.

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

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

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



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

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



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.

- c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - d. Petugas/aparat melakukan pelayanan dengan cermat
 - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. *Assurance* (jaminan) kemampuan dan keramahan serta sopan santun peigawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. yaitu:
 - a. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan kepastian pelayanan
 - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
 5. *Emphaty* (empati) adalah sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. yaitu:
 - a. Mendorong kepentingan pelanggan/pemohon
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
 - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan
 - f. Sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai.

Adapun indikasi faktor buruknya kualitas pelayanan publik pada birokrasi pemerintah, yang lebih banyak disebabkan:

1. Gaji rendah
2. Sikap mental aparatur pemerintah itu sendiri
3. Kondisi ekonomi buruk pada umumnya

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.

Adapun pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat menurut Gazpersz didalam jurnal (Rahasia et al., 2018) adalah sebagai berikut:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau hal-hal yang bersifat tidak wajar.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib, dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak jelas.

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

2.4.Puskesmas

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan

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.

upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Puskesmas memiliki peran sebagai gerbang utama jalan masuknya perawatan tingkat pertama bagi pasien yang sedang mengalami gangguan kesehatan pada tubuhnya. Kemampuan suatu fasilitas kesehatan secara keseluruhan dalam kualitas dan kesiapan sebagai pusat rujukan penderita yang tercermin dari kemampuan unit penanganannya. (Pohan, 2007:35).

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

Herlambang (2016:2) Penggunaan istilah puskesmas atau pusat kesehatan masyarakat, pertama kali dimuat Pada Master Plan of Operation for Strengthening National Health Service di Indonesia pada tahun 1969. Dalam dokumen tersebut puskesmas terdiri dari 3 (tiga) tipe puskesmas (Tipe A, Tipe B, dan Tipe C), selanjutnya dalam Rapat Kerja Kesehatan Nasional ketiga tahun 1970 ditetapkan hanya ada satu tipe puskesmas dengan 6 (enam) kegiatan pokok puskesmas.

Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina

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.

peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruhan dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Dengan kata lain Puskesmas mempunyai wewenang dan tanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya.

Puskesmas merupakan suatu tempat untuk melakukan upaya meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan keisehatan. Masyarakat telah menganggap bahwa puskesmas adalah sarana kesehatan yang dapat mudah dijangkau oleh semua lapisan masyarakat baik dilihat dari segi biaya. Pimpinan Puskesmas harus bisa menjamin peningkatan pelayanan melalui kesesuaian dengan kebutuhan pasien.

Tujuan utama dari program upaya pelayanan kesehatan bukan semata-mata untuk penyembuhan penyakit, tetapi lebih diarahkan untuk meningkatkan kemampuan fisik mental dan kehidupan sosial masyarakat, sehingga derajat kesehatan masyarakat semakin meningkat, dan sarana yang diharapkan mampu menjalankan fungsi ini salah satunya adalah Puskesmas (Khusnawati 2011). Pentingnya peningkatan pelayanan puskesmas adalah untuk membangun persahabatan yang mendorong hubungan dengan pasien sehingga puskesmas tidak ditinggalkan oleh pasiennya (Azwar, 1996).

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



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. Terjalin hubungan yang harmonis antara petugas puskesmas dengan pasien.
2. Memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas konsumen atau pasien dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*Word Of Mouth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa pelayanan kesehatan tersebut.
3. Puskesmas sebagai salah satu badan usaha jasa yang bergerak dalam bidang kesehatan kebeiradaannya sangat dibutuhkan masyarakat umum. Hal ini meinuintuit puiskeismas agar mampui uintuik meimeinuihi keibuituihan masyarakat atau pasiein deingen baik (Pohan, 2002).

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

Rapat Kerja Kesehatan Nasional (Rakernas) I di Jakarta tahun 1968 menghasilkan suatu organisasi yang dipercaya dan diberi nama Pusat Kesehatan Masyarakat (puskesmas). Dan puskesmas pada waktu itu dibedakan dalam 4 macam, yaitu:

1. Puskesmas tingkat desa
2. Puskesmas tingkat kecamatan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

3. Puskesmas tingkat kewedanan
4. Puskesmas tingkat kabupaten

Pada rakernas II tahun 1969, pembagian puskesmas di bagi menjadi 3 macam, yaitu:

1. Puskesmas tipe A, dipimpin oleh dokter penuh
2. Puskesmas tipe B, dipimpin dokter tidak penuh
3. Puskesmas tipe C, dipimpin oleh tenaga paramedik

Kategori Puskesmas Berdasarkan karakteristik wilayah kerja puskesmas, Permenkes No 75 tahun 2014 menentukan tiga kategori puskesmas, yaitui puskesmas perkotaan, puskesmas kawasan pedesaan, dan puskesmas kawasan terpencil. Sedangkan berdasarkan kemampuan penyelenggaranya, puskesmas di bedakan menjadi:

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

Tugas dan fungsi Puskesmas Berdasarkan Permenkeis No 75 Tahun 2014 tentang pusat kesehatan Masyarakat, Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Puskesmas menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

1. Penyelenggaraan UKM (Upaya Kesehatan Masyarakat) tingkat pertama di wilayah kerjanya.
2. Penyelenggaraan UKP (Upaya Kesehatan Perseorangan) tingkat pertama di wilayah kerjanya.
3. Sebagai wahana pendidikan kesehatan

Keberadaan puskesmas sangat bermanfaat bagi keluarga tidak mampu.

Melalui adanya puskesmas, setidaknya dapat menjawab kebutuhan pelayanan kesehatan yang memadai yakni pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau.

Puskesmas berfungsi sebagai:

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan Kesehatan
2. Puskesmas pemberdayaan keluarga dan Masyarakat
3. Pusat pelayanan kesehatan strata pertama. Secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan).

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

1. Tersedia dan berkesinambungan. Artinya, pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan, serta keberadaannya di masyarakat adalah pada setiap saat yang dibutuhkan.
2. Dapat diterima dan wajar. Artinya, pelayanan tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan 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.

3. Mudah dicapai. Artinya, pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting.
4. Mudah dijangkau. Artinya, upaya biaya pelayanan kesehatan di sesuaikan dengan kemampuan ekonomi masyarakat.
5. Bermutu. Artinya pelayanan harus dapat memuaskan para pemakai jasa serta cara penyelenggaraan pelayanannya harus sesuai dengan kode etik dan standar yang telah di tetapkan.

2.5 Pandangan Islam

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

Dalam Al-Qur'an dijelaskan berbuat baik kepada sesama manusia akan menimbulkan senang dan bahagia kepada seseorang yang memerlukan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

pelayanan, berbuat baik kepada sesama dijelaskan dalam Al-Qur'an Surat Annisa ayat 36:

وَاعْبُدُوا اللَّهَ وَلَا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا وَبِالْأُولَاءِ الدِّينَ احْسَانًا وَبِذِي الْقُرْبَى وَالْيَتَمَّى وَالْمَسْكِينَ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَى وَالْجَارِ الْجُنُبُ وَالصَّاحِبِ بِالْجُنُبِ وَابْنِ السَّبِيلِ وَمَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ مَنْ كَانَ مُخْتَالًا فَخُورًا

Artinya: *Sembahlah Allah dan janganlah kamu mempersekuatkan-Nya dengan sesuatu pun. Dan berbuat baiklah kepada dua orang ibu bapak, kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin, tetangga yang dekat dan tetangga yang jauh, dan teman sejawat, ibnu sabil dan hamba sahayamu. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombang dan meimbangga-banggakan diri (An-nisa:36).*

Ayat tersebut menegaskan bahwa seorang muslim diperintahkan untuk menyembah Allah SWT semata dan menjauhi segala bentuk kesyirikan. Setelah perintah ibadah kepada Allah, ayat ini langsung diikuti dengan perintah untuk berbuat baik kepada sesama manusia, yang mencakup orang tua, kerabat, anak yatim, orang miskin, tetangga, teman, musafir, dan bahkan hamba sahaya. Hal ini menunjukkan bahwa berbuat baik kepada sesama merupakan bagian dari ibadah kepada Allah SWT. Dalam konteks pelayanan kesehatan, ayat ini mengandung makna bahwa memberikan pelayanan dengan penuh kasih, empati, dan keikhlasan merupakan wujud pengamalan nilai-nilai Islam. Petugas kesehatan yang melayani pasien dengan sopan, ramah, dan adil tanpa membeda-bedakan latar belakang berarti telah menerapkan prinsip ihsan (berbuat baik) sebagaimana diajarkan dalam Islam.

2.6.Peneliti Terdahulu

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No.	Nama / Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Syafa Risya Azahra, dkk, (2022) "Kualitas Pelayanan Kesehatan RSUD Kota Tangerang Selatan"	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Tangsel tergolong sangat baik, dengan hasil pengujian hipotesis menggunakan one simple test yang menunjukkan nilai lebih dari 70%. Peneliti menyarankan perbaikan pada manajemen waktu layanan dan pengelolaan parkir.	Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian lainnya karena membahas mengenai kualitas pelayanan kesehatan.	Perbedaan terletak pada teori yang digunakan, metode yang digunakan berupa deskriptif kuantitatif, serta lokasi penelitian yang berada di RSUD Kota Tangerang Selatan.
2	Hasmawati, Najmi Kamariah, Tauhid Syukur (2018) "Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Instalasi Radiologi RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa"	Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Syekh Yusuf tergolong berkualitas berdasarkan dimensi SERVQUAL (reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles), dengan capaian nilai rata-rata yang tinggi pada semua indikator.	Penelitian ini memiliki kesamaan teori dengan penelitian lain yang juga menggunakan dimensi SERVQUAL, serta menggunakan metode deskriptif kualitatif.	Perbedaan terletak pada lokasi penelitian yaitu di Instalasi Radiologi RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.
3	Yunita Gobel, Wahidin, Muttaqin (2018) "Kualitas Pelayanan Kesehatan IGD RSUD Kota Makassar"	Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan di IGD RSUD Kota Makassar sudah tepat waktu, sesuai dengan jadwal kerja petugas selama 24 jam secara bergiliran.	Penelitian ini memiliki kesamaan metode dengan penelitian lain yaitu menggunakan pendekatan deskriptif	Perbedaan terdapat pada teori yang digunakan serta lokasi penelitian yang berada di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Makassar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Hak Cipta 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	Hildawati, Dia Meirina Suri, Dedy Afrizal, Dila Erlianti (2022) “Evaluasi Kualitas Pelayanan RSUD Dumai terhadap Pengguna Kartu BPJS Kesehatan”	Penelitian ini menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan RSUD Kota Dumai adalah sebesar 74,73, yang masuk dalam kategori baik dan mutu pelayanan “B”.	kualitatif.	Penelitian ini memiliki kesamaan tema dengan penelitian lainnya yaitu membahas kualitas pelayanan kesehatan.	Perbedaan terletak pada penggunaan pendekatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), metode yang digunakan berupa kuantitatif deskriptif, dan lokasi di RSUD Kota Dumai.
5	Fhirman Ramadhan, Didin Muahafidin, Darto Miradhia (2021) “Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ibun Kabupaten Bandung”	Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Ibun sudah tergolong baik, ditunjukkan melalui hasil skor dan garis kontinum. Pelayanan yang ramah, sopan, dan bertanggung jawab turut meningkatkan kepercayaan masyarakat.	Penelitian ini memiliki kesamaan teori dengan penelitian lain yang menggunakan lima dimensi SERVQUAL dalam menilai kualitas pelayanan.	Perbedaannya terletak pada metode penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif serta lokasi penelitian yang dilakukan di Puskesmas Ibun, Kabupaten Bandung.	

2.7.Definisi Konsep

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. Kebijakan Pelayanan

Kebijakan pelayanan adalah upaya memberdayakan kegiatan pelayanan secara teratur, terarah dan terbuka.



UIN SUSKA RIAU

©

2. Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2. Pelayanan publik

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem 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 deirajat kesehatan masyarakat yang optimal.

2.8.Konsep Operasional

Tabel 2.2. Konsep Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Kualitas Pelayanan Publik (Menurut Zeithmal dkk dalam Hardiansyah, 2011)	1. Tangiblei	a. Penampilan dan kedisiplinan pegawai dalam pelayanan b. Kenyamanan Tempat melakukan pelayanan c. Kemudahan dalam proses pelayanan d. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
	2. Reliability	a. Kecermatan petugas serta kejelasan standar pelayanan yang diterapkan dipuskesmas b. Keahlian dan kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
	3. Responsiveness	a. Merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat dan tepat waktu c. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
	4. Assurance	a. Jaminan biaya dan kepastian dalam pelayanan b. Jaminan legalitas dalam pelayanan
	5. Emphaty	a. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon b. Petugas menghargai dan melayani dengan sikap ramah, sopan santun, dapat dipercaya dan tidak diskriminatif

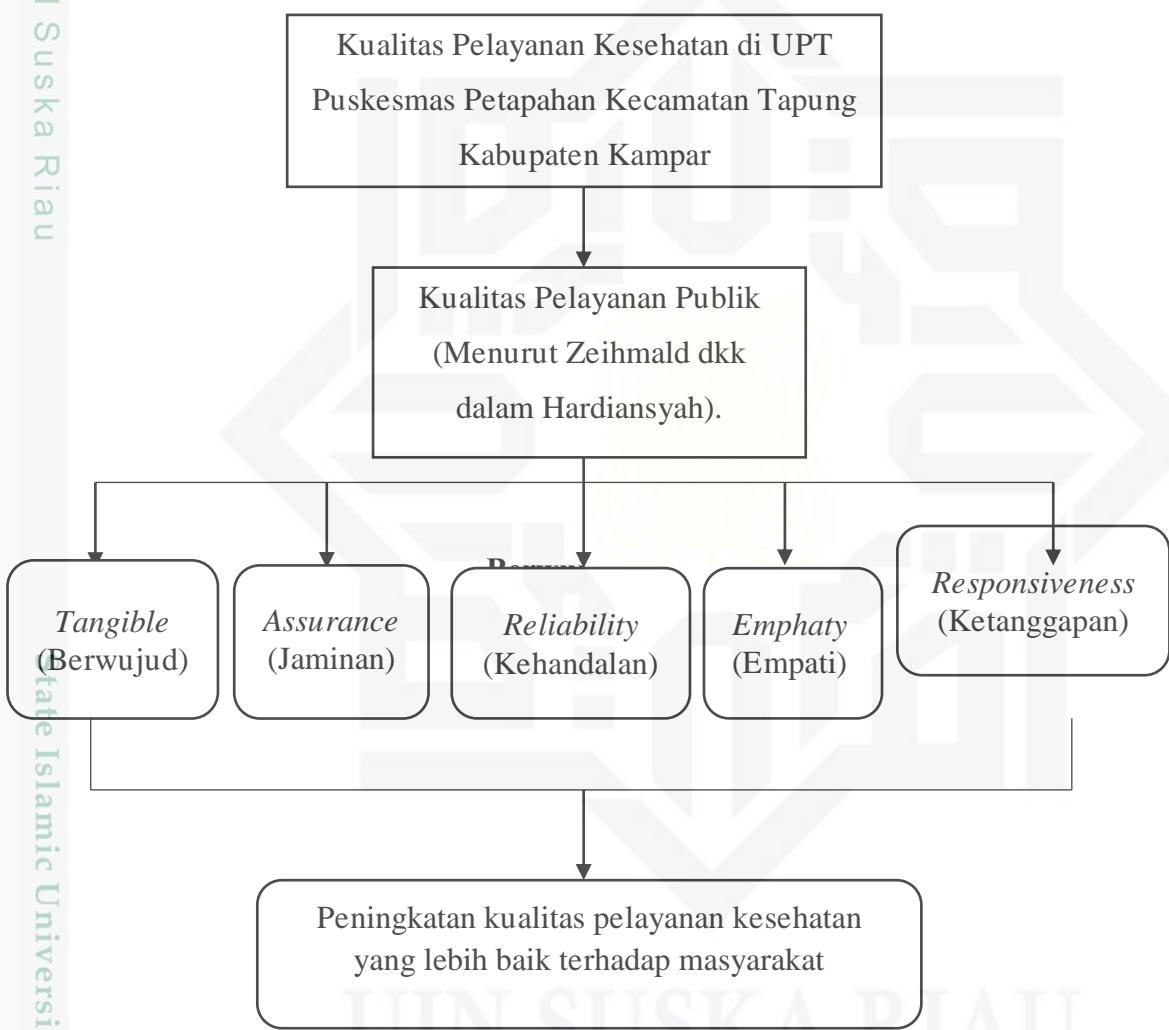
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2.9.Kerangka pemikiran

Penelitian tentang kualitas pelayanan kesehatan di UPT puskesmas

petapanah kecamatan tapung kabupaten kampar menggunakan teori kualitas pelayanan publik menurut Zeihmald dkk dalam hardiansyah. maka kerangka fikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Sumber: Data Olahan Penulis 2024

Gambar 2.1. Karangaka Pemikran

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 III**METODE PENELITIAN****3.1.Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini berlokasi di Majapahit (Sari Galuh, Jl. Lintas Petapahan-Ujung Batu, Kecamatan Tapung, Kabupaten Kampar, Riau) Adapun penulis memilih Lokasi ini banyaknya masyarakat dikabupaten Kampar yang sedikit berobat ke UPT Puskesmas Petapahan. Penelitian ini dimulai dari bulan Juni 2024 sampai selesai.

3.2.Jenis dan Sumber Data

Menurut Sugiyono (2016) jenis penelitian yang digunakan deskriptif yaitu penelitian yang digunakan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, hak satui variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Jadi, penelitian ini berusaha menjelaskan fenomena-fenomena yang terjadi dilapangan. Sedangkan metode yang digunakan penelitian adalah kualitatif. Data kualitatif menurut Sugiyono (2016) yang peneliti lakukan adalah sebagai berikut:

i. Data Primer

Menurut Sugiyono (2016), data primer adalah pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara wawancara langsung, komunikasi melalui telefon, atau komunikasi tidak langsung seperti surat, email, dan lain-lain. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari responden yang merupakan sumber utama dalam penelitian ini, yakni data yang diperoleh

**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.

merupakan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah ditetapkan.

Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2016), data sekunder adalah informasi yang diperoleh melalui lembaga-lembaga pemerintah yang terkait dengan penelitian atau dari sumber yang tidak memberikan data secara langsung kepada peneliti. Sumber data sekunder ini umumnya melibatkan perantara seperti buku, artikel, serta dokumen berupa rekaman suara dan foto sebagai bukti pelaksanaan penelitian yang valid.

3.3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan usaha untuk mrngumpulkan Bahan-bahan yang berhubungan dengan penelitian dengan penelitian yang berupa data, fakta, gejala, maupun informasi yang sifatnya valid, dapat dipercaya dan objektif (sesuai dengan Realitas).

1. *Indepth Interview* (wawancara)

Wawancara mendalam (*indepth interview*) adalah teknik wawancara yang diguinakan oleh peneliti untuk meindapatkan data atau informasi dari informan, baik itu *key informant* maupun informan biasa. Proses wawancara direkam menggunakan perekam suara (*tap recorder*). Teknik pengumpulan data ini bergantung pada laporan diri sendiri atau *self-report*, minimalnya pada pengetahuan dan keyakinan pribadi. Adapun Menurut Kuncoro (2009), wawancara personal (*personal interviewing*) dapat dijelaskan sebagai interaksi wawancara antara dua individu, yakni antara 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.

(pewawancara) dan informan (yang diwawancarai). Pewawancara hanya sebagai pemandu jalannya wawancara sesuai dengan *guidance* yang telah ditetapkan sebelum kelapangan untuk tujuan memperoleh informasi yang relafan, reliable dan valid.

Observasi

Observasi merupakan salah satu instrument yang penting dalam penelitian kualitatif. Observasi dalam penelitian ini dilakukan pada Puskesmas Petapahan. Yang termasuk objek observasi bagaimana pegawai puskesmas melaksanakan tugasnya masing masing, bagaimana hal-hal terkait tentang penelitian ini dilakukan dan bagaimana gambaran secara deskriptif tentang keadaan didalam UPT puskesmas Petapahan.

Observasi ini menjadi sangat penting, terutama untuk mengamati secara detail proses pengelolaan parkir yang berlangsung dilapangan, observasi juga dilakukan untuk mengetahui bagaimana pegawai menjalankan tugasnya. Penelitian ini melibatkan pengamatan dilapangan dan mengamati sumber daya manusia yang ada ketika menjalankan tugas-tugasnya.

Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan-catatan khusus yang berkaitan dengan informasi mengenai pelayanan kesehatan serta informasi mengenai UPT puskesmas Petapahan atau suatu bantuan penelitian berupa pengumpulan informasi dari dokumen yang terkait dengan objek penelitian baik berupa gambaran-gambaran kertas, artikel dan sebagainya. Metode

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

dokumentasi ini dianggap sebagai cara pengumpulan data yang cukup sederhana, karena peneliti hanya perlu mengamati benda mati. Jika data yang diperoleh terlihat kurang valid, penyesuaian dapat dilakukan dengan relatif mudah.

3.4. Informan Penelitian

Sugiyono (2016) berpendapat bahwa informan penelitian adalah orang yang mengetahui suatu informasi mengenai objek pada penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik Purposive Sampling, yang mana peneliti memilih informan yang paling mengetahui tentang proses pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Petapahan kecamatan tapung kabupaten kampar.

Berikut yang menjadi informan dalam penelitian ini:

Tabel 3.1. Daftar Informan Penelitian

No	Jabatan	Jumlah	Keterangan
1.	Pemimpin BLUD Kepala UPT Puskesmas Petapahan	1	Key informan
2.	Staf UPT Puskesmas Petapahan	3	Informan Pendukung
3.	Masyarakat	7	Informan Pendukung

Sumber: Data Olahan Penulis 2025.

Sebagai bukti pelaksanaan wawancara, penelitian ini melibatkan informan yang dipilih berdasarkan keterlibatan mereka dalam pelayanan masyarakat. Wawancara dilakukan dengan Bapak Suprapto, SKM, selaku Pemimpin BLUD dan Kepala UPT Puskesmas Petapahan, serta Bapak Rahmad Hartadi, S.Kep, Kepala UPT Puskesmas Petapahan. Selain itu, wawancara juga dilakukan dengan bidan di Puskesmas, yaitu Ibu Dwi Hindriyani, Amd.Keb, dan Ibu Asnurida Zen, Amd.Keb. Dari kalangan

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.

masyarakat sebagai pengguna layanan Puskesmas, wawancara dilakukan dengan beberapa informan, antara lain Ibu Muani, Ibu Sri Kurniatun, Ibu Epingle Silvia, Ibu Wati, Ibu Wiwik, Ibu Narti, dan Ibu Nurlaili.

3.5.Teknik Analisis Data

Sugiyono (2016) mendefinisikan analisis data sebagai langkah untuk mengelompokkan dan mengurutkan data sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang ada, dengan tujuan memperoleh hasil yang sesuai dengan data yang telah didapatkan. Dalam penelitian ini, metode analisis data yang diterapkan adalah deskriptif kualitatif.

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di UPT puskesmas Petapanan peneliti menggunakan teknik deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk membuat gambaran mengenai situasi dan kejadian-kejadian. Berikut ini adalah teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti:

1. Reduksi Data

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2016) reduksi data dapat didefinisikan sebagai langkah-langkah yang melibatkan pemilihan data, penumpuan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangkan sebagaimana kita ketahui, reduksi data berlangsung terus menerus selama proyek yang berorientasi kualitatif berlangsung.



UIN SUSKA RIAU

© 2. 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.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat deskriptif, dengan menggunakan informasi yang diperoleh dari lapangan yang dituangkan berbentuk teks dengan sebaik mungkin tanpa adanya rekayasa dan penambahan yang tidak sesuai dengan penelitian. Hal tersebut dilakukan bertujuan supaya penyaji data yang telah direduksi sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

3. Penarikan Kesimpulan dan Vertifikasi

Setelah semua data yang berhubungan dengan permasalahan penelitian diperoleh serta menghubungkan dengan teori yang sesuai dengan permasalahan pada penelitian. Maka barulah didapatkan kesimpulan yang sempurna sesuai dengan jenis dan permasalahan penelitian. Dari beberapa data yang diperoleh kemudian dikembangkan dengan kerangka pemikiran dan teori yang telah didapat agar kesimpulan akhir sesuai dengan tujuan penelitian dan tidak melenceng dari permasalahan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

BAB IV**GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN****4.1.Letak Geografis Kecamatan Tapung**

Kecamatan Tapung pada umumnya terletak di daerah dataran rendah, yang dilalui oleh sungai tapung dan beberapa sungai kecil lainnya. Penduduk Kecamatan Tapung rata-rata bekerja di bidang perkebunan, terutama perkebunan kelapa sawit. Bila ditinjau lebih jauh, sebagian desa-desa di Kecamatan Tapung adalah merupakan desa eks transmigrasi baik pola umum maupun PIR (Perkebunan Inti Rakyat) perkebunan, hal ini tentu saja sangat membawa pengaruh bagi perkembangan Kecamatan Tapung. Kecamatan Tapung merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Kampar, Provinsi Riau yang luas wilayahnya menurut pengukuran Kantor Kecamatan sekitar 739,21 km² atau sekitar 73.921 Ha berbatasan dengan kecamatan lainnya dengan batas wilayah sebagai berikut:

1. Sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Tapung Hulu dan Tapung Hilir.
2. Sebelah timur berbatasan dengan Kota Pekanbaru.
3. Sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Tambang, Kabupaten Kampar, Kecamatan Rumbio Jaya, Kabupaten Kampar Utara, Kabupaten Kampar Timur, Kecamatan Salo dan Kabupaten Bangkinang Seberang.
4. Sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Tapung Hulu dan Kecamatan Tapung Kiri, Kabupaten Rokan Hulu.

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.

Kecamatan Tapung secara umum berada di daerah dataran rendah, yang dilintasi oleh Sungai Tapung dan beberapa sungai kecil lainnya. Penduduk Kecamatan Tapung sebagian besar bekerja di sektor perkebunan, terutama perkebunan kelapa sawit. Apabila ditelusuri lebih jauh, sebagian desa di Kecamatan Tapung merupakan desa eks transmigrasi, baik pola PIR umum maupun pola PIR perkebunan, hal ini tentu saja memberikan pengaruh yang besar bagi perkembangan Kecamatan Tapung.

Jumlah penduduk Kecamatan Tapung sebanyak 90.091 jiwa terbagi menjadi 25 Desa, Desa tersebut yaitu:

Tabel 4.1. Nama-nama Desa di Kecamatan Tapung

No	Nama Desa Kecamatan Tapung	No	Nama Desa Kecamatan Tapung
1	Desa Pagaruyung	14	Desa Kenantan
2	Desa Pancuran Gading	15	Desa Sibuak
3	Desa Mukti Sari	16	Desa Pantai cermin
4	Desa Indrapuri	17	Desa Sei Putih
5	Desa Sumber Makmur	18	Desa Air Terbit
6	Desa Indra Sakti	19	Desa Sari Galuh
7	Desa Petapahan	20	Desa Trimanunggal
8	Desa Kijang Rejo	21	Desa Gading Sari
9	Desa Sei Lembu	22	Desa Petapahan Jaya
10	Desa Muara Mahat Baru	23	Desa Karya Indah
11	Desa Pelambaian	24	Desa Tanjung Sawit
12	Desa Sungai Agung	25	Desa Bencah Kelubi
13	Desa Batu Gajah		

4.2.Letak Lokasi Dan Bagian Tugas Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Petapahan

1. Luas Wilayah Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Petapahan

Berdasarkan Geografis wilayah kerja UPT Puskesmas Petapahan merupakan wilayah yang terletak pada daratan rendah yang berupa

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.

pekarangan, ladang, perkebunan dan sebagian kecil terdapat rawa-rawa.

Keadaan air tanah cukup baik, sumber air berupa sumur gali, sumur pompa dan lainnya. Salah satu Puskesmas Petapahan yang berdiri pada tahun 1984, terdiri dari bangunan gedung Puskesmas Induk terdiri dari gedung utama IGD dengan fasilitas 3 tempat tidur dan fasilitas Rawat Jalan serta kantor yang terdiri dari ruang pelayanan yaitu loket, imunisasi, laboratorium, aula, klinik sanitasi, poli TB Dot's, Poli Jiwa, KIA/KB, Apotik, poli gigi, poli umum, poli umum, kefarmasian, poli anak, Ruang persalinan, konsultasi gizi. Poli lansia Batas wilayah Puskesmas Petapahan yaitu:

- a. Sebelah timur berbatasan dengan Puskesmas Rumbio Jaya
- b. Setelah berat berbatasan berbatasan dengan Puskesmas
- c. Sebelah utara berbatasan dengan Puskesmas Pantai Cermin
- d. Sebelah Selatan berbatasan dengan Puskesmas Laboy Jaya

Wilayah Kerja Puskesmas Petapahan Seluas \pm 8.993 km² yang terdiri dari 8 Desa dengan Jumlah penduduk pada tahun 2023 berjumlah 20.852 jiwa terdiri dari Laki-Laki 10.707 Jiwa dan Perempuan 10.145 Jiwa.

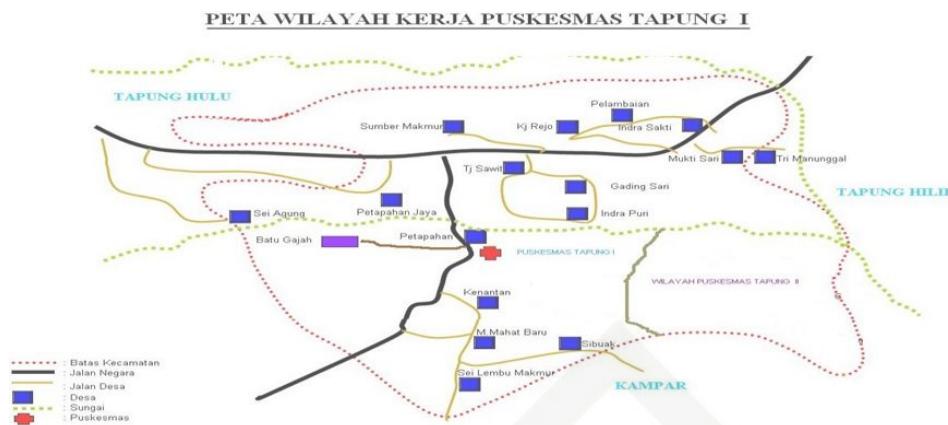
2. Jumlah Desa Wilayah Kerja Puskesmas

Wilayah kerja UPT Puskesmas Petapahan terdiri dari 8 desa, dimana desa sudah mempunyai Puskesmas pembantu sebagai perpanjangan tangan Puskesmas Petapahan dalam memberikan pelayanan kesehatan.

© 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.



Gambar 4.1. Peta Wilayah Kerja Puskesmas Tapung

Pada peta diatas dapat terlihat wilayah kerja UPT Puskesmas

Petapahan yaitu:

- a. Desa Batu Gajah
- b. Desa Gading sari
- c. Desa Indrapuri
- d. Desa Kenantan
- e. Desa Muara Mahat baru
- f. Desa Sei Lembu Makmur
- g. Desa Sibuak
- h. Desa Tanjung Sawit.

4.3.Visi dan Misi Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Petapahan

Pembangunan kesehatan di Wilayah Kerja UPT Puskesmas Petapahan secara umum meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dengan mengacu kepada perencanaan yang dimiliki baik yang berhubungan langsung dengan Dinas Kesehatan sebagai pengelola Kegiatan tingkat Kabupaten Kampar agar



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.

“Terciptanya Masyarakat Kampar Berakhhlak yang Madani Menuju Kehidupan Yang Sehat Sejahtera”

1. VISI:

“Terwujudnya Masyarakat Wilayah Kerja Upt Petapanah Yang Mandiri Untuk Hidup Sehat Dan Sejahtera Tahun 2026.

2. MISI

- a. Mendorong kemandirian masyarakat untuk berperilaku sehat dan hidup dalam lingkungan yang sehat
- b. Menyelenggarakan pelayanan Kesehatan yang bermutu sesuai standar dan profesional.
- c. Meningkatkan peranserta aktif masyarakat terhadap kesehatan.
- d. Mengintegrasikan dan mengkoordinasikan penyelenggaraan UKM dan UKP lintas program dan lintas sektor serta melaksanakan Sistem Rujukan

3. Strategi Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Petapanah

- a. Menegakkan disiplin profesionalitas pegawai.
- b. Meningkatkan pengetahuan & ketrampilan petugas.
- c. Meningkatkan kesiapan petugas dalam mengatasi masalah kesehatan.
- d. Memberikan pelayanan yg nyaman, aman, cepat, tepat serta bermutu bagi masyarakat.
- e. Transparansi dalam manajemen pengelolaan organisasi.
- f. Menciptakan lingkungan yg sehat dan asri serta professional.
- g. Merevisi & melengkapi SOP sesuai situasi dan kondisi.



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.

- h. Membina peran serta masyarakat peduli kesehatan.
- i. Meningkatkan & mengembangkan kemitraan kerja menuju desa siaga.

4. Fungsi dan Tujuan Unit pelaksana Teknis Puskesmas Petapan

1. Fungsi

Puskesmas mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Pusat Pemberdayaan dan edukasi Masyarakat
- b. Pusat Pelayanan Kesehatan Masyarakat dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif
- c. Pusat Pelayanan Perorangan
- d. Pusat Rujukan kesehatan

2. Tujuan Puskesmas

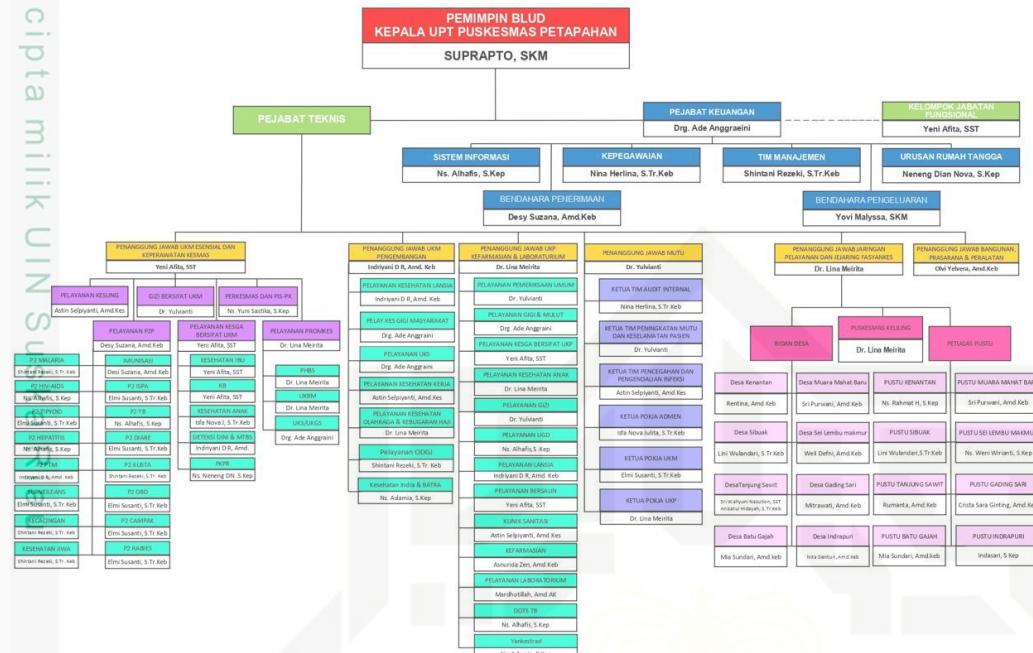
Tujuan pembangunan kesehatan yang di selenggarakan oleh puskesmas adalah mendukung tercapainya pembangunan kesehatan nasional yakni meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup bagi setiap orang di wilayah kerja UPT Puskesmas Petapan agar terwujud derajat kesehatan setinggi-tingginya.



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Gambar 4.2. Struktur Organisasi Puskesmas Tapung

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
PENUTUP**6.1.Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan kesehatan pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Petapahan Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pelayanan kesehatan yang diberikan telah berjalan dengan cukup baik. Dari aspek berwujud, fasilitas fisik Puskesmas sudah memadai, meskipun masih memerlukan peningkatan pada sarana pendukung seperti ruang tunggu dan fasilitas ibadah. Pada aspek keandalan, tenaga kesehatan telah melaksanakan tugas sesuai prosedur pelayanan yang berlaku, walaupun masih menghadapi kendala berupa keterbatasan jumlah tenaga medis dan peralatan kesehatan. Selain itu, dari aspek ketanggapan, petugas telah menunjukkan respon cepat terhadap keluhan pasien dan berupaya memberikan pelayanan yang tepat waktu, sedangkan dari aspek jaminan dan empati, petugas mampu memberikan rasa aman, sopan santun, serta kedulian terhadap setiap pasien tanpa membeda-bedakan.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya beberapa faktor penghambat yang memengaruhi optimalisasi pelayanan kesehatan di Puskesmas Petapahan. Faktor tersebut meliputi keterbatasan tenaga medis di beberapa bidang, sarana dan prasarana yang belum sepenuhnya mendukung, serta sistem pengaduan masyarakat yang belum berjalan efektif.

6.2.Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dikemukakan,

maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Untuk Pemerintah Kabupaten Kampar, diharapkan agar dapat memberikan dukungan yang lebih optimal, baik dalam bentuk kebijakan maupun alokasi anggaran, sehingga upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di tingkat puskesmas dapat terlaksana secara maksimal dan berkelanjutan. Dukungan ini penting untuk memastikan tersedianya sumber daya manusia, sarana, serta prasarana yang memadai di setiap unit pelayanan kesehatan.
2. Untuk UPT Puskesmas Petapahan, diharapkan agar terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan melalui kegiatan pelatihan, pembinaan, serta pengembangan kompetensi tenaga kesehatan. Selain itu, perlu dilakukan pemeliharaan dan penambahan sarana serta prasarana penunjang agar proses pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan berkualitas.
3. Untuk Masyarakat, diharapkan dapat berpartisipasi aktif dalam menjaga dan memanfaatkan fasilitas kesehatan dengan bijak, serta turut berperan dalam menciptakan lingkungan yang bersih dan sehat. Partisipasi masyarakat juga sangat diperlukan dalam memberikan masukan, kritik, dan saran yang konstruktif bagi peningkatan mutu pelayanan kesehatan di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Azwar, A. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan* (Ed. III). Binarupa Aksara.
- Boediono. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. PT Rineka Cipta.
- Hardif ansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Kuncoro, M. (2009). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi* (Ed. 3). Erlangga.
- Moenir. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT Bumi Aksara.
- Pohan, I. (2002). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. ECG.
- Ramadhan, F., Muhamidin, D., & Miradhia, D. (2021). Kualitas pelayanan kesehatan puskesmas ibun kabupaten bandung. *JANE-Jurnal Administrasi Negara*, 12(2), 58–63.
- Robert, S. (1996). *Pelayanan publik*. Gramedia.
- Sianipar, J. P. . (1999). *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. LAN-RI.
- Singarimbun, M. (2006). *Metode penelitian Surve*. LP3ES.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Syafiie, I. K., Tandjung, D., & Modeong, S. (1999). *Ilmu administrasi publik*. Rineka Cipta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Service, Quality, & Satisfaction*. Andi.
- Wasistiono, S. (2003). *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*. Fokus Media.
- Widodo, J. (2001). *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Citra Ilmu.

Jurnal

- Azahra, S. R., Ningrum, S., Pancasilawan, R., Taryana, A., & Sandjaya, T. (2022). Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang Selatan. *JANE-Jurnal Administrasi Negara*, 14(1), 416–425.
- Asir, M. I., K., & Widi, N. M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Harga Premi Asuransi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta

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.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. *Jurnal Administrasi Profesional*, 3(1), 38–47. <https://doi.org/10.32722/jap.v3i1.4855>

Desriadi, D. (2022). Implementasi Pelayanan Publik Masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Kuantan Singingi. *Yudabbiru Jurnal Administrasi Negara*, 4(1), 12–20.

Dinas, D. I., & Dan, P. (2020). *Analisis Azas-Azas Umum Pelayanan Publik*. 1(1), 1–10.

Dwimawanti, I. H. (2004). (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah) Oleh : Ida Hayu Dwimawanti. *Dialogue JIAKP*, Vol.1(1), 109–116. <http://eprints.walisongo.ac.id/3684/>

Erlanti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Kata Kunci. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9–18. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>

Ferdinandito, A., & Haryani, T. N. (2021). Gaya Kepemimpinan Servant Leadership dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Wacana Publik*, 1(1), 190. <https://doi.org/10.20961/wp.v1i1.53145>

Gobel, Y., Wahidin, W., & Muittaqin, M. (2018). Kualitas pelayanan kesehatan instalasi gawat darurat rumah sakit umum daerah Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*, 24(3), 177–188.

Gumolung, S., RARES, J., & MAMBO, R. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(3), 528–538. <https://doi.org/10.35797/jap.v9i4.49292>

Hasmawati, H., Kamariah, N., & Syukuir, A. T. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Radiologi Rsud Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. *Jurnal Administrasi Negara*, 24(3), 161–176.

Hildawati, H., Suri, D. M., Afrizal, D., & Erlanti, D. (2022). Evaluasi Kualitas Pelayanan RSUID Kota Duimai Terhadap Pengguna Kartui BPJS Kesehatan Mengguinakan Indeks Kepuasan Masyarakat. *PUIBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 224–239.

Khozin, M., & Mutmainah, N. F. (2019). Kualitas Pelayanan Kesehatan Lansia di Kota Yogyakarta (Studi kasus pelayanan kesehatan pada Puskesmas Mantrijeron). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 143. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v1i2.18452>

Mananeke, T. D. W., Rares, J. J., & Tampongango, D. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kecamatan Lembeh Utara Kota Bitung. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(78), 1–15.

Maulani, W. (2020). Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health Di Kota Surabaya). *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(2), 44–54.
<https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/Asy/article/view/3248%0Ahttps://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/Asy/article/download/3248/2378>

Monoarfa, H. (2012). Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(1), 1–9.

Rahasia, P. R., Kimbal, M., & Undap, G. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas (Suatu Studi di Puskesmas Manganitu Kabupaten Kepulauan Sangihe). *Eksekutif: Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1(1).

Ramadhan, F., Muhamafidin, D., & Miradhia, D. (2021). Kualitas pelayanan kesehatan puskesmas ibun kabupaten bandung. *JANE-Jurnal Administrasi Negara*, 12(2), 58–63.

Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90.
<https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>

Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229.
<https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>

Tris, T. P., Lanin, D., & Mubarak, A. (2020). Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sitiung Kecamatan Sitiung Kabupaten Dharmasraya. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 1(3), 51–55. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v1i3.48>

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 741/MENKES/PER/VII/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota.

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

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993.



PERTANYAAN WAWANCARA

NAMA : NUR INDAH SARI

NIM : 12070522660

A. Pegawai Puskesmas

- Apakah ada aturan atau pedoman tertulis mengenai standar penampilan dan kedisiplinan yang berlaku di Puskesmas Petapahan? Bisakah Bapak/Ibu/Saudara/i menjelaskan poin-poin pentingnya?
- Apakah ada upaya yang dilakukan puskesmas untuk meningkatkan kesadaran pegawai tentang pentingnya penampilan dan kedisiplinan? (Misalnya: briefing pagi, pelatihan, reward dan punishment)
3. Faktor apa saja yang menurut Bapak/Ibu/Saudara/i mendukung atau menghambat penerapan standar penampilan dan kedisiplinan di puskesmas? (Misalnya: ketersediaan seragam, fasilitas pendukung, budaya kerja, kepemimpinan)
 4. Bagaimana kondisi fasilitas dan sarana prasarana yang ada di puskesmas saat ini? Apakah sudah memadai untuk menunjang pelayanan yang optimal?
 5. Apakah ada kendala dalam pemeliharaan dan perawatan fasilitas di puskesmas? (Misalnya: anggaran terbatas, kurangnya tenaga pemeliharaan)
 6. Upaya apa saja yang telah dilakukan puskesmas untuk meningkatkan kenyamanan tempat pelayanan bagi pasien dan petugas?
 7. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i, apakah SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ada sudah berjalan dengan baik? Apakah SOP yang ada sudah efektif dan efisien? Adakah SOP yang perlu direvisi atau diperbaiki?
 8. Apa saja sistem informasi yang digunakan di puskesmas? Apakah sudah mendukung kelancaran pelayanan?
 9. Faktor-faktor apa saja yang menurut Bapak/Ibu/Saudara/i menghambat kemudahan proses pelayanan di puskesmas?
 10. Upaya apa saja yang telah dilakukan atau yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kemudahan proses pelayanan bagi pasien?
 11. Alat bantu apa saja yang tersedia di Puskesmas Petapahan untuk membantu pasien dalam proses pelayanan?
 12. Bagaimana cara puskesmas memelihara dan merawat alat bantu yang ada?
 13. Apakah semua petugas puskesmas memahami cara membantu pasien dalam menggunakan alat bantu yang dibutuhkan?
 14. Apakah ada evaluasi secara berkala terhadap ketersediaan, kondisi, dan efektivitas penggunaan alat bantu?
 15. Apakah ada prosedur atau standar tertulis yang mengatur tentang ketelitian dan kecermatan dalam memberikan pelayanan di Puskesmas Petapahan?
 16. Bagaimana cara puskesmas mengevaluasi ketelitian dan kecermatan petugas dalam melayani pasien? (Misalnya: melalui survei kepuasan pasien, observasi, laporan insiden)
 17. Bagaimana cara Bapak/Ibu/Saudara/i memastikan data pasien tercatat dengan lengkap dan akurat?



18. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i memahami dengan baik standar pelayanan yang berlaku di Puskesmas Petapahan?
19. Apakah ada kendala dalam hal sumber daya (manusia, anggaran, fasilitas) yang mempengaruhi penerapan standar pelayanan?
20. Apakah standar pelayanan yang ada saat ini dianggap sudah memadai dan relevan? Apakah ada kebutuhan untuk mengembangkan atau memperbarui standar pelayanan yang ada?
21. Apakah ada kendala atau kesulitan dalam menggunakan alat bantu tertentu?
22. Apakah lokasi penyimpanan alat bantu mudah diakses oleh petugas dan pasien?
23. Bagaimana peran pimpinan puskesmas dalam memastikan bahwa semua petugas memiliki keahlian yang cukup dalam menggunakan alat bantu?
24. Bagaimana cara Bapak/Ibu/Saudara/i menyambut dan merespons pasien yang datang ke puskesmas?
25. Bagaimana cara Bapak/Ibu/Saudara/i menanggapi keluhan atau masukan dari pasien?
26. Apakah ada prosedur atau mekanisme khusus untuk menangani keluhan pasien?
27. Apakah ada saran atau masukan dari Bapak/Ibu/Saudara/i tentang bagaimana meningkatkan kemampuan petugas dalam merespons pasien dengan lebih baik?
28. Upaya apa yang Bapak/Ibu/Saudara/i lakukan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan efisien kepada pasien?
29. Apakah ada kendala atau hambatan yang sering Bapak/Ibu/Saudara/i hadapi dalam memberikan pelayanan yang cepat? (Misalnya, keterbatasan sumber daya, sistem yang rumit, pasien yang terlalu banyak)
30. Langkah-langkah apa yang Bapak/Ibu/Saudara/i lakukan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah tepat dan akurat? (Misalnya, *double-checking*, verifikasi data, konsultasi dengan rekan kerja)
31. Apakah ada perbedaan antara kecepatan, ketepatan, kecermatan, dan ketepatan waktu pelayanan yang diberikan kepada pasien dengan status yang berbeda (misalnya, pasien BPJS dan pasien umum)?
32. Bagaimana cara Bapak/Ibu/Saudara/i menanggapi keluhan atau masukan dari pelanggan?
33. Bagaimana cara Bapak/Ibu/Saudara/i mencari solusi atau membantu menyelesaikan masalah yang dikeluhkan oleh pelanggan?
34. Tantangan apa saja yang Bapak/Ibu/Saudara/i hadapi dalam menangani keluhan pelanggan? (Misalnya: pelanggan yang emosional, keluhan yang kompleks, keterbatasan waktu atau sumber daya)
35. Apakah ada kendala dalam hal komunikasi atau koordinasi antar petugas dalam menangani keluhan?
36. Upaya apa yang telah dilakukan atau yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas penanganan keluhan pelanggan di Puskesmas Petapahan?
37. Apakah ada daftar tarif atau rincian biaya untuk setiap jenis pelayanan yang tersedia di Puskesmas Petapahan?
38. Apakah ada kendala dalam menentukan atau menetapkan tarif untuk jenis pelayanan tertentu?

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

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

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

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



39. Bagaimana prosedur pembayaran atau klaim biaya pelayanan bagi pasien dengan status yang berbeda? (Misalnya: pasien BPJS, pasien umum, pasien dengan asuransi swasta)
40. Bagaimana cara puskesmas memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan terkait biaya pelayanan?
41. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i memahami dengan baik dasar hukum atau peraturan yang terkait dengan pelayanan kesehatan di Indonesia, khususnya yang berlaku di puskesmas?
42. Bagaimana cara memastikan bahwa semua petugas memahami dan menerapkan peraturan yang berlaku dalam praktik sehari-hari?
43. Apakah rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya dan hanya dapat diakses oleh pihak yang berwenang?
44. Apakah ada prosedur yang jelas tentang bagaimana pasien dapat mengakses atau meminta salinan rekam medisnya?
45. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i memahami tanggung jawab dan kewajiban petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar dan etika profesi?
46. Apakah ada mekanisme untuk mengatur jadwal pelayanan agar tidak terjadi penumpukan pasien?
47. Apakah ada mekanisme untuk memastikan bahwa biaya yang dikenakan kepada pasien sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku?
48. Apakah ada prosedur yang jelas untuk menangani pasien yang mengalami kesulitan dalam membayar biaya pelayanan?
49. Kendala apa saja yang sering dihadapi dalam memberikan jaminan kepastian pelayanan dan biaya?
50. Apakah ada usulan perbaikan untuk meningkatkan kepastian pelayanan dan biaya di puskesmas?
51. Apa yang menjadi prioritas utama Bapak/Ibu/Saudara/i dalam memberikan pelayanan kepada pasien?
52. Bagaimana cara Bapak/Ibu/Saudara/i membangun komunikasi yang baik dengan pasien?
53. Prinsip-prinsip etika apa yang menjadi pedoman Bapak/Ibu/Saudara/i dalam memberikan pelayanan kepada pasien?
54. Apakah ada kode etik yang harus dipatuhi oleh semua petugas di puskesmas?
55. Apa yang dapat Bapak/Ibu lakukan untuk membangun kepercayaan pasien terhadap petugas puskesmas?
56. Apakah ada pelatihan atau program khusus yang diberikan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan interaksi dengan pasien?
57. Bagaimana cara puskesmas mengevaluasi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang ramah dan sopan?
58. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i percaya bahwa semua pasien berhak mendapatkan pelayanan yang sama tanpa diskriminasi?
59. Bagaimana cara Bapak/Ibu/Saudara/i memastikan bahwa semua pasien diperlakukan dengan adil dan sama?

Hak Cipta Dicadangkan

Universitas Islam Negeri Syekh Yusuf 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.



60. Bagaimana cara Bapak/Ibu/Saudara/i mengatasi situasi di mana ada pasien yang merasa diperlakukan tidak adil?
61. Apakah ada faktor-faktor eksternal yang dapat mempengaruhi perlakuan terhadap pasien (misalnya, kebijakan pemerintah, tekanan sosial)?
62. Apakah ada pelatihan atau sosialisasi mengenai prinsip-prinsip kesetaraan dan non-diskriminasi dalam pelayanan kesehatan?

B. 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.
1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i tentang penampilan petugas puskesmas (kerapian pakaian, kebersihan diri, penggunaan atribut)?
 2. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i pernah melihat petugas puskesmas yang datang terlambat atau tidak berada di tempat tugas pada jam pelayanan?
 3. Apakah petugas menjelaskan informasi dengan jelas dan lengkap, atau terkesan kurang peduli?
 4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i tentang kenyamanan ruang tunggu di puskesmas ini? Apakah tersedia tempat duduk yang cukup dan nyaman?
 5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i tentang kebersihan dan kerapian ruang pemeriksaan/pengobatan?
 6. Apakah ada hal spesifik terkait kenyamanan tempat pelayanan yang ingin Bapak/Ibu/Saudara/i sampaikan sebagai saran perbaikan?
 7. Secara umum, bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i tentang kemudahan proses pelayanan di Puskesmas Petapan? Dibandingkan dengan pengalaman berobat di tempat lain (misalnya: puskesmas lain, klinik, rumah sakit), bagaimana perbandingan kemudahan proses pelayanan di puskesmas ini?
 8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i tentang proses pendaftaran di puskesmas ini?
 9. Setelah mendaftar, apakah Bapak/Ibu/Saudara/i diarahkan dengan jelas ke ruang pemeriksaan yang tepat? Apakah alur pemeriksaan dan pengobatan mudah dipahami?
 10. Apakah alat bantu yang tersedia dalam kondisi baik dan berfungsi dengan baik?
 11. Apakah petugas puskesmas membantu Bapak/Ibu/Saudara/i dalam menggunakan alat bantu yang dibutuhkan?
 12. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i merasa terbantu dengan penggunaan alat bantu tersebut dalam proses pelayanan?
 13. Apakah ada saran atau masukan terkait alat bantu yang sebaiknya disediakan atau ditingkatkan di puskesmas?
 14. Saat Bapak/Ibu/Saudara/i berinteraksi dengan petugas (misalnya: saat pendaftaran, pemeriksaan, atau pengambilan obat), apakah petugas terlihat teliti dan akurat dalam melakukan tugasnya? (Contoh: ketelitian dalam mencatat data pasien, keakuratan dalam memberikan informasi atau instruksi)
 15. Apakah petugas terlihat kompeten dan menguasai bidang tugasnya? (Misalnya: dokter yang kompeten dalam mendiagnosis penyakit, perawat yang terampil dalam melakukan tindakan medis)
 16. Apakah petugas terlihat sabar dan telaten dalam menghadapi kondisi pasien?



17. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui tentang standar pelayanan yang berlaku di Puskesmas Petapahan? (Misalnya: waktu tunggu, alur pelayanan, hak dan kewajiban pasien)
18. Apakah menurut Bapak/Ibu/Saudara/i, pelayanan yang diberikan di puskesmas sudah sesuai dengan standar yang ada?
19. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mengetahui bagaimana cara menyampaikan keluhan atau pengaduan jika merasa tidak puas dengan pelayanan?
20. Jika ya, bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i tentang cara petugas menggunakan alat bantu tersebut? Apakah terlihat terampil dan professional?
21. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i merasa nyaman dan aman saat dibantu oleh petugas dalam menggunakan alat bantu?
22. Jika ada kendala dalam penggunaan alat bantu, apakah petugas merespons dengan cepat dan membantu mencari solusi?
23. Saat pertama kali Bapak/Ibu/Saudara/i datang ke Puskesmas Petapahan, bagaimana petugas menyambut Bapak/Ibu/Saudara/i? (Ramah, acuh tak acuh, atau bagaimana?)
24. Jika Bapak/Ibu/Saudara/i memiliki pertanyaan atau keluhan, apakah petugas merespons dengan cepat dan tanggap?
25. Apakah petugas menunjukkan empati dan pengertian terhadap kondisi yang Bapak/Ibu/Saudara/i alami?
26. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i tentang kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan di Puskesmas Petapahan? (Apakah terlalu lama menunggu, atau pelayanan diberikan dengan cepat?)
27. Apakah petugas terlihat terampil dan kompeten dalam memberikan pelayanan? (Misalnya, apakah dokter dengan cepat dan tepat mendiagnosis penyakit, apakah perawat dengan cekatan melakukan tindakan medis)
28. Apakah ada tahapan dalam proses pelayanan yang menurut Bapak/Ibu/Saudara/i perlu diperbaiki agar lebih cepat dan efisien?
29. Bagaimana tanggapan petugas terhadap keluhan yang Bapak/Ibu/Saudara/i sampaikan? (Cepat, lambat, responsif, acuh tak acuh, atau bagaimana?)
30. Apakah petugas memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami terkait keluhan yang Bapak/Ibu/Saudara/i sampaikan?
31. Apakah petugas berusaha mencari solusi atau membantu menyelesaikan masalah yang Bapak/Ibu/Saudara/i hadapi?
32. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i merasa puas dengan cara petugas menangani keluhan yang Bapak/Ibu/Saudara/i sampaikan? Mengapa?
33. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i mendapatkan informasi yang jelas mengenai biaya yang harus dibayarkan untuk setiap jenis pelayanan di Puskesmas Petapahan?
34. Apakah ada perbedaan biaya untuk pasien dengan status yang berbeda (misalnya: pasien BPJS, pasien umum, pasien dengan asuransi swasta)?
35. Jika Bapak/Ibu/Saudara/i menggunakan BPJS atau asuransi kesehatan lainnya, apakah proses verifikasi dan administrasi terkait jaminan biaya berjalan lancar?
36. Apakah ada kesulitan atau kendala dalam proses pembayaran atau klaim biaya pelayanan?



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

LAMPIRAN



(Wawancara, Bapak Suprapto, SKM., Kepala UPT Puskemas Petapanah)



(Wawancara, Bapak Rahmad Hartadi S.Kep., Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPT Puskemas Petapanah)



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



(Wawancara, Ibu Asnurida Zen, Amd.Keb., Pegawai UPT Puskemas Petapahan)



(Wawancara, Ibu Dwi Hindriyani, Pegawai UPT Puskemas Petapahan)

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



(Wawancara, Ibu Narti, Masyarakat Petapanah)



(Wawancara, Ibu Wati, Masyarakat Petapanah)



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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



(Wawancara, Ibu Wiwik, Masyarakat Petapanah)



(Wawancara, Ibu Muani, Masyarakat Petapanah)

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.



(Wawancara, Sri Kurniatun, Masyarakat Petapan)



UIN SUSKA RIAU

**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية**

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

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

Nomor : B-7892/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/11/2024
Sifat : Biasa
Lampiran :
Perihal : **Bimbingan Skripsi**

08 November 2024

Yth. **Afrizal, 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 : Nur Indah Sari
NIM : 12070522660
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : IX (sembilan)

adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyusun skripsi dengan judul: "**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) PUSKESMAS PETAPAHAN KECAMATAN TAPUNG KABUPATEN KAMPAR**". Sehubungan dengan hal di atas. Saudara ditunjuk sebagai Pembimbing Skripsi mahasiswa tersebut.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
a.n. Dekan
Wakil Dekan I,

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 والاجتماعية
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

Nomor
Sifat
Lampiran

Surat pengantar
Bagian atau
Hukum
Untuk keperluan
penelitian,

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

B-7770/Un.04/F.VII/PP.00.9/11/2024
Biasa

05 November 2024

Mohon Izin Riset

Yth: Kepala UPT Puskesmas Petapahan
Desa Petapahan Kec. Tapung Kab. Tapung
Riau

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyampaikan bahwa mahasiswa :

Nama	:	Nur Indah Sari
NIM.	:	12070522660
Jurusan	:	Administrasi Negara
Semester	:	IX (sembilan)

bermaksud melakukan **riset** di tempat Bapak/Ibu dengan judul: "**Kualitas Pelayanan Kesehatan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Petapahan Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar**". Untuk itu kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin **riset** dan bantuan data dalam rangka penyelesaian penulisan skripsi mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.



dan menyebutkan sumber:

untuk karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.



UIN SUSKA RIAU



PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS PETAPAHAN
KECAMATAN TAPUNG

Jalan Raya Petapahan-Pekanbaru, Telp/ WA: 081270870575
E-mail: pkmtapung.1@gmail.com Facebook: Puskesmas Tapung 1



Kode Pos 28464

SURAT KETERANGAN

Nomor: 445/PKM-PTH/2025/1263

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Yang Bertanda tangan di bawah ini

Nama : **SUPRAPTO, SKM**
NIP : 19760628 199803 1 003
Pangkat : Penata TK I/III d
Jabatan : Kepala UPT Puskesmas Petapahan

Dengan ini Menerangkan bahwa:

Nama : **Nur Indah Sari**
NIM : 12070522660
Prodi : Administrasi Negara
Alamat : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

Dinyatakan Benar Telah Melakukan Penelitian dengan Judul "**Kualitas Pelayanan Kesehatan Di UPT Puskesmas Petapahan Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar**".

Demikianlah surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat di pergunakan seperlunya.

Dikeluarkan di : Petapahan
Tanggal : 18 Februari 2025
Kepala UPT Puskesmas Petapahan

SUPRAPTO, SKM
NIP 19760628 199803 1 003



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