

# **ANALISIS PELAYANAN PUSKESMAS DALAM MENINGKATKAN KESEHATAN KELUARGA PEDESAAN DI DESA GERINGGING BARU KECAMATAN SENTAJO RAYA KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

**May Yepi**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi

Jl. Gatot Subroto KM. 7 Kebun Nenas, Desa Jake, Kabupaten. Kuantan Singingi

Email : may.yepi@yahoo.com

## ***Abstract***

*This research was conducted in the village of Geringging Baru, Sentajo Raya Subdistrict, Kuantan Singingi Regency, to find out how well the Puskesmas Service Improved Rural Family Health in Geringging Baru Sentajo Raya District, Kuantan Singingi Regency.*

*The sampling technique for puskesmas staff is because it is relatively small, 42 people, using the saturation sampling method. For community elements using the Random Sampling method where the number of sampelnya sampling using the Slovin formula is obtained by 44 people, the total respondents in this study were 86 respondents. Based on the results of the distribution of questionnaires that have been conducted on the Analysis of Health Center Services in Improving the Health of Rural Families in Geringging Baru, Sentajo Raya District, Kuantan Singingi District, which produces an average value of 3.03, it means that it is in a fairly good interval. This is because of the 5 indicators used in this study, namely the existence of ease, responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles all are pretty good.*

**Keywords: Service Analysis**

## ***Abstrak***

*Penelitian ini dilaksanakan di desa Geringging Baru Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi, untuk mengetahui seberapa baik Pelayanan Puskesmas Dalam Meningkatkan Kesehatan Keluarga Pedesaan Di Geringging Baru Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.*

*Teknik penarikan sampel untuk petugas puskesmas karena jumlahnya relatif kecil yakni 42 orang, menggunakan metode sampling jenuh. Untuk unsur masyarakat menggunakan metode Random Sampling yang jumlah pengambilan sampelnya menggunakan rumus slovin yakni didapat 44 orang, total responden pada penelitian ini berjumlah 86 responden. Berdasarkan hasil sebaran kuesioner yang telah dilakukan mengenai Analisis Pelayanan Puskesmas Dalam Meningkatkan Kesehatan Keluarga Pedesaan Di Geringging Baru Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi yang menghasilkan nilai rata-rata 3,03 berarti berada pada interval Cukup Baik. Hal ini dikarenakan dari 5 indikator yang digunakan pada penelitian ini yaitu Adanya kemudahan, Responsiveness (ketertiban / ketanggapan dalam pemberian pelayanan, Assurance (Jaminan/kepastian), Emphaty (Empati), Tangibles (Bukti langsung / tampilan fisik pemberian pelayanan) seluruhnya Cukup Baik*

**Keywords: Analisis Pelayanan**

## **1. PENDAHULUAN**

Kesehatan merupakan karunia tuhan yang sangat berharga dan merupakan hak dasar manusia, serta menjadi salah satu dari tiga faktor utama selain faktor pendidikan dan pendapatan yang menentukan indeks pembangunan sumber daya manusia. Derajat kesehatan di Indonesia telah mengalami peningkatan yang bermakna, tetapi bila dibandingkan dengan negara-negara tetangga, maka peningkatan tersebut masih terhitung rendah.

Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa. Akan tetapi yang masih menjadi kendala adalah peran puskesmas itu sendiri apakah sudah optimal atau belum dalam melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Puskesmas sebagai organisasi atau lembaga milik Pemerintah berperan sebagai ujung tombak terdepan dalam melaksanakan pembangunan bidang kesehatan. Dalam menjalankan fungsinya Puskesmas harus menerapkan fungsi manajemen dengan sebaik-baiknya, karena dalam organisasi Puskesmas terdapat sumber-sumber daya, program, sarana dan prasarana yang sangat kompleks, yang mana bila tidak menjalankan manajemen dengan baik akan timbul banyak permasalahan-permasalahan yang akan mengganggu proses dalam mencapai tujuan. Dalam proses pencapaian tujuan yang diinginkan Puskesmas harus melaksanakan Perencanaan, Pengorganisasian, Pelaksanaan dan Penilaian (evaluasi) dengan sebaik-baiknya karena hanya dengan cara tersebut suatu organisasi akan dapat menjalankan fungsinya dengan baik.

Keberadaan Puskesmas yang akhir-akhir ini mulai kehilangan peran dalam memberikan pelayanan kesehatan dikarenakan semakin berkurangnya kepercayaan masyarakat untuk berobat. Puskesmas diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan secara maksimal kepada masyarakat terutama bagi masyarakat miskin. Apalagi sekarang banyak peristiwa-peristiwa yang terjadi yang berkenaan tentang semakin buruknya pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Berdasarkan prariset yang telah dilakukan di Puskesmas Geringging Baru Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi, masih terlihatnya Fenomena ataupun gejala diantaranya :

1. Masih kurang disiplinnya petugas puskesmas.
2. Kurang jelasnya waktu pelayanan karena jadwal yang tidak sesuai dengan yang ditetapkan, dijadwalkan jam 8, akan tetapi jam 10 pun dokter nya belum ada, dan juga dari beberapa warga menyebutkan terkadang pernah dokter nya tidak datang.
3. Dan juga Kurang jumlah petugas/tenaga puskesmas dengan jumlah kunjungan yang cukup banyak.
4. Pasien diwajibkan membawa kartu berobat, jika tidak diharuskan mengambil pulang.

Berdasarkan fenomena di atas Hal ini lah yang menyebabkan pelayanan di puskesmas dirasakan masyarakat belum efektif, sehingga muncul keluhan-keluhan ditengah masyarakat. Padahal cukup banyak pasien yang berkunjung. Permasalahan diatas yang menjelaskan permasalahan mengenai kurangnya maksimalnya pelayanan puskesmas, oleh karena itu penelitian ini sangat penting mengingat bagaimana Pelayanan Puskesmas Dalam Meningkatkan Kesehatan Keluarga Pedesaan Di Geringging Baru ini.

Diduga Pelayanan Puskesmas Dalam Meningkatkan Kesehatan Keluarga Pedesaan Di Geringging Baru Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi belum efektif, penelitian ini mengetahui seberapa baik Pelayanan Puskesmas Dalam Meningkatkan

Kesehatan Keluarga Pedesaan Di Geringging Baru Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Teori/Konsep Ilmu Administrasi Negara**

Secara terminologi apa yang disebut Administrasi adalah mengurus, mengatur, mengelola. Jika dibubuhi oleh awalan pe dan akhiran pada setiap arti, maka semuanya mengandung maksud adanya keteraturan dan pengaturan sebab yang menjadi sasaran dari penguasaan, pengelolaan dan palagi pengaturan dalam terciptanya dalam susunan dan pengaturan dinamikanya. Administarasi adalah kerja sama yang didasarkan pada esensi eksistensi manusia yang dilandasi moral atau etika dalam mencapai tujuan bersama (Ali, 2015 : 23)

Menurut Nawawi (dalam syafii, 2016 : 5) administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya.

### **2.2 Teori/Konsep Efektivitas**

Efektivitas adalah tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan atau sasaran. Efektifitas ini sesungguhnya merupakan suatu konsep yang lebih luas mencakup berbagai faktor didalam maupun diluar diri seorang. Dengan demikian efektivitas tidak hanya dapat dilihat dari sisi produktivitas, tetapi juga dapat dilihat dari sisi persepsi atau sikap individu. Pada dasarnya pengertian efektifitas yang umum menunjukkan pada taraf tercapainya hasil. Senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan diantara keduanya. Efektivitas menekankan pada hal yang dicapai, sedangkan efisiensi lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara input dan outputnya. Istilah efektif (*effective*) dan efisien (*efficient*) merupakan dua istilah yang saling berkaitan dan patut dihayati dalam upaya untuk mencapai tujuan suatu organisasi.(Simamora 2008 : 31)

### **2.3 Teori/Konsep Manajemen**

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. (Hasibuan, 2012 : 1)

Manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian untuk menentukan serta mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. (Terry, 2010 : 16)

Dalam perkembangannya, fungsi manajemen ini oleh beberapa pakar manajemen di kembangkan. Menurut schermerhorn terdapat 4 fungsi manajemen yaitu : (dalam Edison,dkk 2017 : 6).

1. Perencanaan, perencanaan adalah fungsi manajemen yang sangat penting sebab,apa yang dideskripsikan dalam perencanaan merupakan sebuah keputusan, arah kebijaksanaan dan harapan yang harus diraih. Dalam menyusun perencanaan perlu dilakukan dengan cermat melalui pengamatan lingkungan (*environment scanning*) dan keterlibatan semua level strategis yang ada dalam organisasi, sehingga menghasilkan

keputusan-keputusan yang terbaik, dan sinergi dari masing-masing bagian dalam mewujudkan tujuan organisasi.

2. Pengorganisasian, setelah perencanaan ditetapkan menjadi sebuah keputusan, maka pemimpin sesuai dengan kewenangannya melakukan pengorganisasian. Dimana direksi melakukan otorisasi pekerjaan dan alokasi biaya secara keseluruhan, pemimpin ditingkat unit bisnis membagi tugas pada para manajer, sedangkan manajer mengatur dan mengalokasikan pekerjaan pada tingkat operasional dan teknis.
3. Memimpin. Fungsi memimpin diantaranya adalah mengarahkan dan menggerakkan bawahannya sesuai dengan tingkat kewenangannya. Fungsi memimpin juga untuk memberikan inspirasi, memotivasi, dan menyatukan kekuatan bawahannya untuk melaksanakan tugas-tugas dengan baik, termasuk melakukan fungsi koordinasi, komunikasi, dan pengawasan.
4. Pengendalian. Fungsi pengendalian bertujuan untuk memastikan bahwa proses telah berjalan sesuai dengan rencana dan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan. Tujuan lainnya adalah untuk membantu manajemen dalam mengambil tindakan korektif, atau melakukan analisis ulang perencanaan untuk menetapkan tujuan dan sasaran baru atau untuk melanjutkan pekerjaan pada tujuan yang belum terpenuhi

#### **2.4 Teori/Konsep Organisasi**

Menurut Gibson, Ivancevich & Donnelly organisasi adalah kesatuan yang memungkinkan masyarakat mencapai suatu tujuan yang tidak dapat dicapai individu secara perorangan. (dalam Edison, dkk 2016 : 49)

Menurut Khalil organisasi adalah suatu kesepakatan antara saluran individu dan kelompok usaha untuk mencapai tujuan atau memenuhi kebutuhan. (dalam Edison, dkk 2016 : 49).

Menurut Etzioni organisasi merupakan pengelompokan orang-orang yang sengaja disusun untuk mencapai tujuan tertentu. (dalam Silalahi 2011:125)

Menjelaskan ciri-ciri organisasi sebagai berikut:

- 1 Adanya pembagian dalam pekerjaan, kekuasaan dan tanggung jawab komunikasi yang merupakan bentuk-bentuk pembagian yang tidak dilainkan sengaja direncanakan untuk dapat lebih meningkatkan usaha mewujudkan tujuan tertentu.
- 2 Adanya pengendalian usaha-usaha organisasi serta mengarahkan organisasi mencapai tujuannya, pusat kekuasaan harus juga secara kontinu mengkaji sejauh mana hasil yang telah dicapai organisasi, dan apabila memang diperlukan harus juga menyusun lagi pola-pola baru guna meningkatkan efisiensi.
- 3 Penggantian tenaga, dalam hal ini tenaga yang dianggap tidak bekerja sebagaimana diharapkan, dapat diganti oleh tenaga lain. Demikian juga organisasi dapat mengkombinasikan lagi anggotanya melalui proses pengalihan maupun promosi

#### **2.5 Teori/Konsep pelayanan**

Di lihat dari sisi etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa – apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai : perihal/cara melayani, servis/jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Poerwadarminta dalam Hardiansyah, 2011:11)

Di dalam Hukum Administrasi Negara, istilah “pelayanan publik” diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **2.6 Teori/Konsep Kesehatan**

Kesehatan adalah keadaan seimbang yang dinamis, dipengaruhi faktor genetik, lingkungan dan pola hidup sehari-hari seperti makan, minum, seks, kerja, istirahat, hingga pengelolaan kehidupan emosional. Status kesehatan tersebut menjadi rusak bila keadaan keseimbangan terganggu, tetapi kebanyakan kerusakan pada periode-periode awal bukanlah kerusakan yang serius jika orang mau menyadarinya. (Santoso, 2012 : 8)

Undang-Undang No. 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan, kesehatan diartikan sebagai keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara social dan ekonomis.

## **2.7 Teori/Konsep Puskesmas**

Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. UKM adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok, dan masyarakat. UKP adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk peningkatan, pencegahan, penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan (Kemenkes RI, 2014)

Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat, yaitu mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat, mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu, hidup dalam lingkungan sehat, dan memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat (Kemenkes RI, 2014)

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), prinsip penyelenggaraan puskesmas meliputi:

1. Paradigma sehat. Puskesmas mendorong seluruh pemangku kepentingan untuk berkomitmen dalam upaya mencegah dan mengurangi resiko kesehatan yang dihadapi individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.
2. Pertanggungjawaban wilayah. Puskesmas menggerakkan dan bertanggung jawab terhadap pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya.
3. Kemandirian masyarakat. Puskesmas mendorong kemandirian hidup sehat bagi individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat.
4. Pemerataan. Puskesmas menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang dapat diakses dan terjangkau oleh seluruh masyarakat di wilayah kerjanya secara adil tanpa membedakan status sosial, ekonomi, agama, budaya dan kepercayaan.
5. Teknologi tepat guna. Puskesmas menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan dengan memanfaatkan teknologi tepat guna yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan, mudah dimanfaatkan dan tidak berdampak buruk bagi lingkungan.
6. Keterpaduan dan kesinambungan. Puskesmas mengintegrasikan dan mengoordinasikan penyelenggaraan UKM dan UKP lintas program dan lintas sektor serta melaksanakan Sistem Rujukan yang didukung dengan anajemen Puskesmas

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode Penelitian Kuantitatif adalah Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. (Sugiyono, 2012)

Semua data yang telah diperoleh dalam penelitian lalu dikumpulkan, selanjutnya dikelompokkan untuk dijadikan sebagai bahan masukan yang akan digunakan dalam pelaksanaan penulisan ini. Setelah data terkumpul tentunya diberikan penjabaran terhadap data tersebut dengan menggunakan prosentase. Untuk itu, dalam memberikan penganalisaan menggunakan teknik data kuantitatif yaitu data yang dijabarkan ke dalam bentuk angka-angka

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil sebaran kuesioner yang telah dilakukan mengenai Analisis Pelayanan Puskesmas Dalam Meningkatkan Kesehatan Keluarga Pedesaan Di Geringging Baru Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi di dapat :

Indikator adanya kemudahan dalam pelayanan oleh puskesmas sebaran kuesioner didapat nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 2,94 yang berada pada interval Cukup Baik, yang mana kemudahan pelayanan yang diberikan puskesmas cukup baik, terlihat dengan cukup cepatnya pelayanan tidak terlalu berbelit-belit proses pendaftaran pasien yang ingin mendapatkan layanan dari puskesmas, namun dari segi disiplin kurang sebab antrian sudah banyak, tapi dokter belum datang, dan dari keterangan beberapa orang masyarakat ada yang mengatakan bahwa masih kurang baik, sebab pernah kejadian ketinggalan kartu, masyarakat diwajibkan mengambil nya pulang, hal itu sangat tidak efektif apabila harus mengambilnya terlebih dahulu, serta kurang nya disiplin pegawai.

Indikator *Responsiveness* (ketertiban / ketanggapan dalam pemberian pelayanan, sebaran kuesioner didapat nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 3,01 yang berada pada interval Cukup Baik, yang mana *Responsiveness* (ketertiban / ketanggapan dalam pemberian pelayanan cukup baik, Ketertiban pelayanan yang diberikan Puskesmas kepada masyarakat sudah cukup baik, terlihat dengan masyarakat yang tertib untuk antri untuk mendapatkan pelayanan dari Puskesmas. Disaat ramai tidak adanya unsur saudara atau unsur kedekatan, seluruhnya harus antri mendapatkan pelayanan.

Indikator *Assurance* (Jaminan/ kepastian) dalam pemberian pelayanan, sebaran kuesioner didapat nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 3,18 yang berada pada interval Cukup Baik, yang mana *Assurance* (Jaminan/ kepastian) dalam pemberian pelayanan memang cukup baik, kualitas Sumber Daya Manusia yang ada di puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik, terlihat dengan petugas puskesmas yang pendidikannya sesuai dengan bidangnya. Namun belum sepenuhnya baik, terlihat dengan petugas yang datang terlambat, mulainya waktu pelayanan yang tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Kurangnya disiplin yang membuat kinerja puskesmas tidak optimal.

Indikator *Emphaty* (Empati) dalam pemberian pelayanan, sebaran kuesioner didapat nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 3,18 yang berada pada interval Cukup Baik, yang mana *Assurance* (Jaminan/ kepastian) dalam pemberian pelayanan memang cukup baik, Komunikasi petugas puskesmas dalam memberikan pelayan kepada masyarakat sudah cukup baik, terlihat dengan keramahan petugas puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat pada saat kelapangan, namun dari keterangan beberapa

masyarakat mereka pernah mendapati petugas yang kurang ramah, nada berbicara ketus serta dengan melayani dengan muka masam.

Indikator *Tangibles* (Bukti langsung / tampilan fisik pemberian pelayanan) dalam pemberian pelayanan, sebaran kuesioner didapat nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 2,95 yang berada pada interval Cukup Baik, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas sudah cukup baik, pada saat penulis ada dilapangan terlihat dengan masyarakat tidak ada yang mengeluh dengan pelayanan yang diberikan puskesmas. Namun saat penyebaran kuesioner kepada masyarakat geringging jaya, beberapa dari mereka mengatakan kurang puas dari keterangan beberapa masyarakat mereka pernah menunggu sangat lama kedatangan dokter untuk melayani, serta fasilitas yang ada dipuskesmas dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sudah cukup baik, Namun perlu ditingkatkan lagi agar lebih lengkap sarana dan prasarana puskesmas

## 5. SIMPULAN

Berdasarkan hasil sebaran kuesioner yang telah dilakukan mengenai Analisis Pelayanan Puskesmas Dalam Meningkatkan Kesehatan Keluarga Pedesaan Di Geringging Baru Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi yang menghasilkan nilai rata-rata 3,03 berarti berada pada interval Cukup Baik. Hal ini dikarenakan dari 5 indikator yang digunakan pada penelitian ini yaitu Adanya kemudahan, *Responsiveness* (ketertiban / ketanggapan dalam pemberian pelayanan, *Assurance* (Jaminan/ kepastian), *Emphaty* (Empati), *Tangibles* (Bukti langsung / tampilan fisik pemberian pelayanan) seluruhnya Cukup Baik.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih yang tiada henti untuk orang tuaku, Suami tercinta syamsudin dan Anak tercinta meldineta yang memberiku semangat, doa, nasehat, serta kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga saya selalu kuat menjalani hidup dan telah memberiku semangat sampai saat ini. Universitas Islam Kuantan Singingi tempat penulis menjalani, Ir.Hj.Elfi Indrawanis,MM selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi, Bapak Zul Ammar,SE.,ME selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi, Bapak Desriadi,S.Sos.,M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi, Bapak Alsar Andri, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing I, Bapak Sahri Muharram, S.Soss., M.Si selaku dosen pembimbing II, Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staf Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi, serta Rekan-rekan seperjuangan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Tohardi, 2002, *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*, Mandar Maju : Bandung
- Ali, Faried. 2015. *Teori dan konsep administrasi dari pemikiran paradigmatik menuju redefenisi*. Raja Grafindo, Jakarta
- A.S Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara : Jakarta.
- Anggara, Sahya, 2012. *Ilmu administrasi Negara*. CV Pustaka Setia : Bandung.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta: Jakarta
- Edison, Emron, Anwar, Yohny dan Komariyah, Imas. 2016.*Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta : Bandung.
- Edy Sutrisno, 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Kencana : Jakarta.

- Effendy, Onong Uchjana. 2008. *Ilmu Komunikasi, Teori & Praktik*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Indradi, Sjamsiar, Sjamsuddin, 2016. *Dasar – Dasar Administrasi Publik*, Malang, Agritek YPN Malang
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Hasibuan, Malayu. 2012. *Manajemen Sumber Daya manusia*. PT Bumi. Aksara : Jakarta.
- Kurniawan, Agung, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaharuan, Yogyakarta
- Sedarmayanti. 2006. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bumi Aksara, Bandung
- Silalahi, Ulber. 2011. *Asas – asas manajemen*. PT. Refika Aditama : Bandung
- Soewarno Handyaningrat, 2006, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Gunung Agung, Jakarta
- Sondang P. Siagian, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Sondang P. Siagian. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Binapura Aksara : Jakarta.
- Sondang P. Siagian. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Pertama)*. Jakarta: Binapura Aksara
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta : Bandung.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta : Bandung.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta : Bandung
- Susanto, Azhar .2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Ghaila Indonesia, Jakarta
- Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia : Jakarta
- Syafiie, Inu Kencana, 2005. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, Refika Aditama, Bandung
- Syafiie, Inu Kencana, 2010. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. PT. Refika Aditama. Bandung
- Syafiie, Inu Kencana, 2016. *Pemerintahan Indonesia (Edisi Revisi)*, Rineka Cipta, Jakarta
- Terry, George dan Leslie W. Rue. 2010. *Dasar-Dasar Manajemen*. Cetakan kesebelas. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Thoha, Miftah, 2008. *Ilmu Administrasi Publik. Kontemporer*, Kencana. Jakarta
- Thoha, Miftah. 2011. *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Rajawali Pers. Jakarta

Sumber lain :

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia 2014