

**YAYASAN RAJA ALI HAJI
UNIVERSITAS LANCANG KUNING**

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN DI PUSKESMAS BERSERI KECAMATAN
PANGKALAN KERINCI KABUPATEN PELALAWAN**

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mengikuti Ujian Sarjana Strata Satu (S-1)
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning



OLEH

RUHELMI

1463201093

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
2018**

**KUALITAS PELAYANAN DI PUSKESMAS BERSERI KECAMATAN
PANGKALAN KERINCI KABUPATEN PELALAWAN**

Oleh :

Ruhelmi

1463201093

Jurusan administrasi negara FIA Unilak

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana kualitas pelayanan instansi pemerintah yang bergerak pada pelayanan kesehatan masyarakat di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dimana peneliti mencari kebenaran-kebenaran mengenai tentang fenomena yang ditemui melalui objek penelitian tersebut. Penelitian ini dilakukan pada Puskesmas Berseri Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan selama 6 bulan lebih lamanya dengan berdasarkan persetujuan pihak universitas dan fakultas serta persetujuan pihak objek penelitian tersebut, dalam penelitian ini menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Susatyo Herlambang yang mana mengemukakan indikator dalam mengukur suatu kualitas pelayanan adalah *Reliability, Assurance, Tangibles, Emphaty, dan Responsiveness*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa Puskesmas Berseri Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan masih harus terus ditingkatkan lagi baik dari segi pelayanan atau pun peningkatan kualitas lainnya sehingga dapat menaikkan status Puskesmas sebagai puskesmas perawatan menjadikan masyarakat dapat lebih percaya pada pelayanan yang diberikan dan meningkatkan jumlah kunjungan di Puskesmas Berseri Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan.

Kata kunci : Kualitas, pelayanan