

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Rejosari Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru

Tedi Kurniawan¹ Eko Handrian²

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau, Jl. Kharudin Nasution
No. 133 Perhentian Marpoyan, Pekanbaru, Indonesia
tedikur@student.uir.ac.id ekohandrian@soc.uir.ac.id

Received : August 21, 2024;

Accepted : 23 August 2024

Abstract

The public service at the Rejosari Health Center in Tenayan Raya Sub-District, Pekanbaru City, has not been well-executed in serving the community. The staff often lack friendliness and sometimes lose their temper with patients, resulting in dissatisfaction with the services provided. The success of the Rejosari Health Center's services in Tenayan Raya Sub-District, Pekanbaru City, is influenced by Tangibles (physical evidence), Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The aim of this study is to identify the factors hindering public service at the Rejosari Health Center in Tenayan Raya Sub-District, Pekanbaru City. The research method used is qualitative, with data collection techniques including interviews, observation, and documentation. The discussion reveals that public service at the Rejosari Health Center has not been optimally implemented according to standard operating procedures, resulting in dissatisfaction among the community or patients. In conclusion, the public service at the Rejosari Health Center has not been maximally implemented due to the staff's lack of friendliness and occasional loss of temper, leading to poor service delivery. The researcher suggests that staff should maintain friendliness with the community or patients and control their emotions while providing services to create good and optimal service delivery.

Keywords: *Public Service, Health Center, Rejosari Health Center*

Abstrak

Pelayanan Publik pada Puskesmas Rejosari Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru ini belum terlaksana dengan baik dalam memberikan pelayannya kepada Masyarakat karena petugas yang kurang ramah dan kadang tersulut emosi kepada pasien sehingga pasien kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Keberhasilan pelayanan Puskesmas Rejosari Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru tidak terlepas dari Tangibel(bukti fisik), Realiability(kehandalan), Responsiviness(Ketanggapan), Assurance(Jaminan), dan Emphaty(perhatian). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui serta faktor hambatan dalam Pelayanan Publik pada Puskesmas Rejosari Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru. Metode Penelitian yang digunakan adalah metode penetian Kualitatif dengan Teknik pengumpulan data melalui Wawancara, Observasi, Dokumentasi. Pembahasan bahwa Pelayanan Publik Pada Puskesmas Rejosari belum terlaksana dengan maksimal sesuai dengan Standar Operasional prosedur sehingga belum memberikan kepuasan Masyarakat atau pasien yang datang. Kesimpulan Pelayanan Publik pada Puskesmas Rejosari belum terlaksana dengan maksimal hal ini di karenakan petugas yang kurang ramah kepada pasien dan petugas juga kadang tersulut emosi sehingga pelayanan yang diberikan kurang baik. Saran peneliti hendaknya petugas tetap harus menjaga keramah tamahan dengan Masyarakat atau pasien yang datang dan juga petugas tetap harus menjaga emosinya dalam memberikan pelayanan kepada pasien sehingga akan terciptanya pelayanan yang baik dan maksimal.

Kata Kunci : *Pelayan Publik, Puskesmas, Puskesmas Rejosari*

Pendahuluan

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: Tata cara pelayanan, Rendahnya pendidikan aparat, Disiplin kerja. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan umum.

Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan menjelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Dan juga telah ditetapkan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, setiap elemen masyarakat baik individu, keluarga, berhak memperoleh pelayanan atas kesehatannya dan pemerintah bertanggung jawab mencanangkan, mengatur menyelenggarakan dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau oleh masyarakat. Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat maka di tiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut Puskesmas (Artanti, & Meikawati, 2021).

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 selalu 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 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).

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dinas (UPTD) kesehatan kabupaten / kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah. Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan strata pertama menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu, 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 (Niah, 2015).

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 (Anggraeni, 2019). Upaya-upaya kesehatan wajib tersebut adalah (*Basic Six*):

- a. Upaya promosi kesehatan.
- b. Upaya kesehatan lingkungan.
- c. Upaya kesehatan ibu dan anak serta keluarga berencana.
- d. Upaya perbaikan gizi masyarakat.
- e. Upaya pencegahan dan pemberantasan penyakit menular.
- f. Upaya pengobatan.

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 (Negara, 2014). 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:

- a) Pelayanan Kesehatan Dasar.
- b) Pelayanan Kesehatan Rujukan.
- c) Pelayanan Kesehatan Dalam Situasi Bencana.
- d) Pembinaan Kesehatan Lingkungan dan Sanitasi Dasar
- e) Promosi Kesehatan

Jenis-jenis pelayanan kesehatan sesuai SPM Kesehatan antara lain:

1. Pelayanan Loker Pendaftaran
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 mensejahterakan keluarga dan masyarakat serta mempertinggi kesadaran masyarakat akan pentingnya hidup sehat.

Salah satu puskesmas di Kota Pekanbaru, yaitu Puskesmas Rejosari Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru. Puskesmas rejosari merupakan suatu kesatuan organisasi fungsional yang secara langsung memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dalam wilayah kerjanya, puskesmas ini melayani berbagai program puskesmas seperti pemeriksaan kesehatan (*check up*), pembuatan surat keterangan sehat, rawat jalan, lepas jahitan, ganti balutan, jahit luka, cabut gigi, periksan tensi, tes hamil, pemeriksaan anak, tes golongan darah, asam urat, kolesterol dan lainnya. Pelayanan Puskesmas rejosari juga baik dengan tenaga kesehatan yang baik, mulai dari perawat, dokter, alat kesehatan dan obatnya. Meskipun Puskesmas Rejosari Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru 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 memperoleh pelayanan kesehatan merasa terpuaskan, namun dugaan kenyataan menunjukkan masih terdapat ketidakpuasan pasien atas pelayanan kesehatan puskesmas yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat. Untuk mengetahui jumlah kunjungan pasien dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel I.1 Jumlah Kunjungan Pasien pada Puskesmas Rejosari Tenayan Raya

No	Tahun	Jumlah Pasien
1	2019	8642
2	2020	7762
3	2021	8896
4	2022	8941
5	2023	10.028

Sumber: Puskesmas Rejosari Kecamatan Tenayan Raya, 2024

Pada pelayanan publik pada Puskesmas Rejosari di Kecamatan Tenayan Raya dugaan peneliti menemukan beberapa gejala penting untuk mendukung penelitian yaitu dari ulasan masyarakat berkomentar di akun WEB nya Puskesmas Rejoasri Tenayan Raya.

Berdasarkan Fenomena yang saya temui disekitar Desa Tualang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak, antara lain sebagai berikut:

Sedangkan dari observasi di Puskesmas Rejosari tenayan raya penulis menemukan beberapa fenomena yang terjadi di Puskesmas Rejosari Tenayan Raya ini antara lain adalah Berdasarkan hasil pengamatan, rendahnya komunikasi dan kerjasama antar perawat dengan pasien dan Petugas kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang datang, Lebih Mengutamakan Orang dalam Ketika yang datang berobat, Kurangnya keramahan dan kepedulian dari pegawai puskesmas dalam memberikan pelayanan, banyak di jumpai petugas puskesmas yang enggan untuk mewujudkan 3 S (senyum, sapa salam) ataupun sekedar menyapa. Bahkan terkadang berbicara dengan nada yang dinilai kurang baik dalam

memberikan pelayanan. Selain itu juga masih ada pegawai puskesmas yang tidak rapi seperti tidak menggunakan seragam sesuai yang telah ditetapkan oleh puskesmas.

Tinjauan Pustaka

Beberapa konsep teoritis yang dianggap mempunyai relevansi terkait permasalahan Pengelolaan Dana Desa dalam Kantor Desa yang diteliti:

Konsep Administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih berdasarkan rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. (dalam Siagian, 2000:32)

Konsep Organisasi merupakan unsur utama bagi sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu karena organisasi merupakan wadah atau tempat pengelompokan orang dan pembagian tugas sekaligus tempat berlangsungnya berbagai aktivitas bagi pencapaian tujuan (dalam Syafri, 2012:12).

Konsep Manajemen adalah proses pencapaian tujuan melalui orang lain. Oleh karena itu, Manajemen merupakan rangkaian aktivitas menggerakkan sekelompok orang dalam organisasi untuk mencapai tujuan melalui pelaksanaan fungsi - fungsi manajemen. Organisasi baru akan bermakna jika telah berlangsung proses manajemen (dalam Solihin, 2009:12).

Konsep Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. (dalam Moenir 2010:26)

Konsep Pelayanan Publik adalah 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. (dalam Wasistiono 2003:43)

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memahami gejala-gejala yang tidak memerlukan kuantifikasi. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna. Metodologi penelitian kualitatif bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan fenomena atau obyek penelitian melalui aktivitas sosial, sikap dan persepsi orang secara individu atau kelompok. Peneliti kualitatif, mereka yang terlibat dalam bentuk penyelidikan ini memiliki asumsi tentang pengujian teori secara deduktif, membangun perlindungan terhadap bias, mengendalikan alternatif atau penjelasan kontrafaktual, dan mampu menggeneralisasi dan mereplikasi temuan. (Sugiyono (2018:213)

Hasil dan Pembahasan

Pada hasil pembahasan ini akan dilakukan pemaparan Hasil Penelitian dan dilakukan juga Pembahasan dari Tanggapan Key Informan dan informan serta ada beberapa Indikator yang penulis paparkan dalam Penelitian yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Rejosari Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

Tangibel (Bukti Fisik)

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan penulis menyimpulkan bahwa Puskesmas Rejosari sudah memenuhi standarisasi pelayanan yang ada seperti sudah menyediakan seperangkat alat elektronik seperti computer di bagian pendaftaran. Penampilan para pegawai Puskesmas Rejosari juga sudah Sopan dan berpakaian rapi serta ruang tunggu yang sudah cukup mumpuni untuk para pasien yang berkunjung ke Puskesmas Rejosari. Tetapi jika terjadi pelonjakan pasien maka ruang tunggu akan terisi penuh sehingga para pasien akan memilih menunggu di luar ruangan.

Reability (Kehandalan)

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan para informan penulis menyatakan bahwa untuk uruan dokumen-dokumen puskesmas rejosari sudah cukup baik dan prosedur pelayanan juga sudah terstruktur dengan baik sehingga para pasien tinggal meyerahkan dokumennya kepada petugas sesudahnya pasien tinggal menunggu Namanya di panggil. Untuk keahlian pegawai, para pegawai Puskesmas Rejosari sudah memiliki keahlian dalam bidangnya masing-masing jadi dan juga sudah sesuai dengan Dimana mereka ditempatkan.

Responsivesees (Daya Tanggap)

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan para informan maka penulis menyatakan bahwa para respon petugas sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada para pasiennya tetapi jika dalam situasi terjadinya lonjakan pasien maka para petugas akan kesulitan dalam merspon pasien jika pasien ada yang bertanya atau meminta bantuan. Di lain sisi para dokter di puskesmas rejosari sudah cukup baik dalam memberikan pelayanannya kepada para pasiennya.

Informasi yang di berikan para petugas sudah sesuai SOP yang berlaku dan komunikasi dengan pasien pun sudah bagus sehingga pasien terbantu atas informasi yang diberikan oleh para petugas puskesmas rejosari.

Assurance (Jaminan)

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan para informan penulis menyatakan bahwa untuk jaminan biaya dalam pelayanan yang dilakukan petugas puskesmas rejosari kota pekanbaru sudah baik karena puskesmas rejosari sudah merapkan pembayaran BPJS. Jadi pasien tinggal datang ke puskesmas dan biaya sudah ditanggung oleh BPJSnya masing-masing.

Untuk legalitas dalam puskesmas rejosari sudah jelas karena puskesmas rejosari itu langsung di bawah dinas kesehatan kota pekanbaru jadi legalitas sudah jelas dan tidak perlu dipertanyakan. Puskesmas rejosari sudah menjadi satu-satunya puskesmas peripurna di kota pekanbaru.

Emphaty (Perhatian)

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan penulis menyimpulkan bahwa perhatian para petugas puskesmas rejosari sudah cukup baik karena para petugas pasti mendahulukan kepentingan para pasiennya terlebih dahulu, seperti contoh jika ada pasiennya yang terlihat kebingungan atau tidak tau arah alur pendaftaran maka petugas akan menghampiri dan menjelaskan informasi yang diperlukan oleh pasien tersebut.

Kesimpulan

Berdasarkan Analisis penulis yang didapat dari hasil wawancara kepada para informan dari penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Rejosari Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis data penelitian tentang analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Rejosari Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru melalui indikator Tangibel (bukti fisik), Realibility (kehandalan), Responsivenees (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), Empathy (perhatian) dalam memberikan pelayanan sudah terlaksana dengan baik tetapi masih ada kekurangan di sikap petugas yang kadang-kadang masih tersulut emosi kepada pasiennya dan ini membuat para pasien kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Daftar Pustaka

Buku dan Jurnal:

- A.S. Moenir, 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Bumi Aksara : Jakarta
- Anggraeni, R. (2019). Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Deepublish.
- arata, A. A. (2003). Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Boediono, 2003. Pelayanan Prima Perpajakan, Jakarta: Rineka Cipta.
- Fahmi, Irham, 2013. Manajemen Kinerja Teori Dan Aplikasi. Bandung: Alfabeta
- Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik. Gava Media. Yogyakarta.
- Hamim, Sufian. 2003. Administrasi, Organisasi, dan Manajemen “Suatu Ilmu, Teori, Konsep, dan Aplikasi”. Pekanbaru. UIR Press.
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Sustainable Development Goals: Tinjauan Percepatan Pencapaian di Provinsi Riau. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 77-87.
- Handrian, E., Muslikhah, U., & Rosmita, R. (2024). Diffusion of Application Policy Innovation Pekan Kita (PEKA) in Pekanbaru City. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1).
- Andry, H., & Handrian, E. (2017, November). E-Implementation of E-Government In Regional Financial Management (Study at the Regional Finance and Asset Management Board of Riau Province). In *International Conference on Democracy, Accountability and Governance (ICODAG 2017)* (pp. 152-155). Atlantis Press.
- Handrian, E., Rosmita, R., & Suriani, L. (2023). Inclusive Development for Marginal Group Street Trader in Tembilahan Indragiri Hilir District. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1).
- Handrian, E. (2019). Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Golongan C (Sim C) Pada Sat Lantas Polresta Pekanbaru. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 137-155.
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Penguatan Pemerintahan Daerah Dalam Pengelolaan Kawasan Perbatasan Di Kabupaten Kepulauan Meranti. *Jurnal*

Kemunting, 1(2), 183-203.

- Handrian, E., & Hawa, S. (2022). Implementasi program pengembangan perikanan tangkap pada Dinas Pertanian dan Perikanan Kota Pekanbaru. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 10(1), 49-58.
- Handrian, E., Muslikhah, U., & Rosmita, R. (2024). Diffusion of Application Policy Innovation Pekan Kita (PEKA) in Pekanbaru City. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1).
- Handrian, E., & Putriani, S. (2021). Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak Provinsi Riau. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 9(2), 143-154.
- Handrian, E., Rosmita, R., Suriani, L., & Kartius, K. (2022). Reformasi Badan Usaha Milik Desa Kesumbo Sejahtera di Desa Kesumbo Ampai Kabupaten Bengkalis. *Jurnal Mandala Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 231-237.
- Nurman, Yusriadi, Y., & Hamim, S. (2022). Development of pluralism education in Indonesia. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, 9(3), 106-120.
- Nasri, H., Nurman, N., Azwirman, A., Zainal, Z., & Riauan, I. (2022). Implementation of collaboration planning and budget performance information for special allocation fund in budget planning in the regional development planning agency of Rokan Hilir regency. *International Journal of Health Sciences (IJHS) Ecuador*, 6(S4), 639-651.
- Nurman, N., Zainal, Z., & Rajasa, Y. (2021). Good Governance in Structure Belantik Raya People's Market in Siak District. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 7(2), 1-11.
- Nurman, M. P. (2015). Strategi Pembangunan Daerah.
- Rusli, R., & Nurman, N. (2016). Implementasi Fungsi Koordinasi Camat Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Dan Kartu Tanda Penduduk Di Kecamatan Dumai Barat Kota Dumai. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 2(1), 27-39.
- Parjiyana, P. (2015). Implementasi Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2004 Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 1(2), 41-54.
- Fista, L., & Parjiyana, P. (2024). Pelaksanaan Fungsi Kepala Desa Dalam Pembinaan Kemasyarakatan Di Desa Kuantan Babu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. *Journal of Public Administration Review*, 1(1), 26-36.
- Parjiyana, P., Nazir, Y., Wedayanti, M. D., & Mardianto, M. (2019). Peranan Kepala Dusun Dalam Membantu Tugas Kepala Desa Kubang Jaya Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 198-205.
- Afhissa, C., & Parjiyana, P. (2017). Analisis Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Pimpinan di Balai Diklat Lingkungan Hidup dan Kehutanan (BDLHK) Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 207-223.
- Marcella, A., & Parjiyana, P. (2018). ANALISIS PELAYANAN UMUM DI PERUSAHAAN

DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA INDRA KABUPATEN INDRAGIRI HULU. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 17-35.

- Suriani, L., Nisa, K., & Affandi, L. H. (2023). Pelaksanaan Proyek Penguatan Profil Pelajar Pancasila Tema Gaya Hidup Berkelanjutan di Sekolah Dasar. *Jurnal Educatio FKIP UNMA*, 9(3), 1458-1463.
- Suriani, L., & Lumintang, G. (2018). Pengaruh Kompensasi, Disiplin Kerja Dan Etika Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Transindo Jaya Bahari Maumbi Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(4).
- Suriani, L., & Sidabutar, O. J. (2019). Kualitas Pelayanan Dan Peraturan Tata Tertib Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Soeman Hs. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 190-197.
- Handrian, E., Rosmita, R., & Suriani, L. (2023). Inclusive Development for Marginal Group Street Trader in Tembilahan Indragiri Hilir District. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1).
- Syafitri, I., & Suriani, L. (2019). Peran Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Pelaksanaan Pembangunan Di Desa Sejati Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 44-54.
- Hamim, S., Vianda, L., & Pitaloka, S. (2020). Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 1-10.
- Adnan, I. M., & Hamim, S. (2013). *Administrasi, Organisasi Dan Manajemen Suatu Ilmu, Teori, Konsep Dan Aplikasi*.
- Hamim, S. (2005). *Sistem Perencanaan Strategis Dalam Pembangunan*.
- Adnan, I. M., & Hamim, S. (2013). *Administrasi, Organisasi Dan Manajemen Suatu Ilmu, Teori, Konsep Dan Aplikasi*.
- Adnan, I. M., & Hamim, S. (2014). *Filsafat Ilmu, Ilmu Pengetahuan dan Penelitian*.
- Andry, H., & Yussa, A. T. (2015). *Perilaku dan Etika Administrasi Publik. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing*.
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Sustainable Development Goals: Tinjauan Percepatan Pencapaian di Provinsi Riau. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 77-87.
- Andry, H. (2017). Pelayanan Publik Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di Kecamatan Mandau Oleh Dinas Tata Kota, Tata Ruang Dan Pemukiman Kabupaten Bengkalis. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 66-79.
- Andry, H., & Zulkifli, Z. (2023). Evaluasi pengelolaan parkir oleh dinas perhubungan kota pekanbaru. *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 12(02), 194-205.
- Andry, H., Herman, H., & Rahmah, J. (2023). **PELAKSANAAN KOORDINASI DINAS KESEHATAN KOTA PEKANBARU DAN BADAN PENGELOLAAN**

KEUANGAN DAN ASET DAERAH KOTA PEKANBARU DALAM PENGHAPUSAN ASET KENDARAAN DINAS OPERASIONAL KHUSUS (AMBULANCE). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 12(1), 18-28.

- Abdullah, S., Hamim, S., & Ermayuna, S. (2021). Strategi Pembangunan Pertanian Tanaman Pangan Di Lahan Gambut Desa Pulau Palas Kabupaten Indragiri Hilir. *Pascasarjana Ilmu Administrasi Universitas Islam Riau*, 1-83.
- Anggara, B., & Abdullah, S. (2017). Pelaksanaan Pengawasan Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru Dalam Pendistribusian Gas Lpg 3 Kg Di Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 248-261.
- Ariswanto, N. S., & Abdullah, S. (2016). Analisis Pelaksanaan Kewenangan Badan Permusyawaratan Desa (Bpd) Di Desa Berumbang Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(2), 197-215.
- Herman, H., Kartius, K., Abdullah, S., & Hasibuan, C. R. (2024). Collaborative Governance In Overcoming Unemployment in Bengkalis Regency, Riau Province. *PERSPEKTIF*, 13(1), 164-173.
- Abdullah, S., & Safri, I. (2023). Pemberdayaan Masyarakat Dalam Mengelola Potensi Masyarakat Desa Kampung Panjang Kabupaten Kampar. *Masyarakat Berdaya dan Inovasi*, 4(2), 242-248.
- Nurmasari, N., & Al Hafis, R. I. (2019). Desentralisasi Asimetris: Kemiskinan ditengah kelimpahan otonomi khusus papua. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 5(2), 1180-1192.
- Nurmasari, N., Komalasari, E., Muliando, B., Nurman, N., & Amrillah, M. F. (2024). PELATIHAN INOVASI BANK SAMPAH PLASTIK UNTUK PENINGKATAN PENDAPATAN EKONOMI MASYARAKAT DI BANK SAMPAH PUAN SARI MANDIRI. *Jurnal ADAM: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 35-40.
- Kurniawan, R., & Nurmasari, N. (2017). Analisis Kinerja Pegawai Pada Bidang Pelayanan Dan Informasi Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 122-134.
- Afringgo, R., Nurmasari, N., & Zubaidah, E. (2021). Efektifitas E-Warong sebagai Sarana Pengintegrasian Tujuan Program Keluarga Harapan pada Kelompok Target KUBE Berkah Harapan di Kota Pekanbaru. *Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer (Rapik)*, 1(1), 22-29.
- Nurmasari, N., & Wedayanti, M. D. (2018, August). HUMAN RESOURCE MANAGEMENT CIVIL SERVANT EMPLOYEES IN THE FRAMEWORK OF REFORM BUREAUATION IN RIAU PROVINCE. In *ICSScE 2018*.
- Herman, H., Suriani, L., & Farisha, N. (2021). Evaluasi Kebijakan Pengelolaan Sarana dan Prasarana Sampah Pada Pasar Milik Pemerintah Kota Pekanbaru. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 9(2), 81-90.
- Herman, H. (2019). Pelaksanaan Corporate Social Responsibility Oleh Stakeholders Primer Dan Skunder Di Riau. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 2(2).

- Herman, H., & Novarizal, R. (2017). Faktor-faktor ideal perusahaan dalam pelaksanaan CSR (Corporate Social Responsibility). *Sisi Lain Realita*, 2(2), 39-53.
- Nengsih, I. A., & Herman, H. (2019). Strategi Pelayanan Izin Praktek Dokter Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. *Asketik*, 3 (2), 163-175.
- Novarizal, R., & Herman, H. (2019). Pengamanan Lembaga Masyarakat Terhadap Kemungkinan Terjadinya Pelarian (Studi Kasus Lapas Kelas II A Pekanbaru): Universitas Islam Riau. *Sisi Lain Realita*, 4(1), 90-102.
- Suri, D. M. (2017). Analisis faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan penertiban dan pembinaan gelandangan dan pengemis di kota pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 89-101.
- Suri, D. M., & Nurmandi, A. (2021, July). Deep learning methods as a detection tools for forest fire decision making process fire prevention in Indonesia. In *International Conference on Human-Computer Interaction* (pp. 177-182). Cham: Springer International Publishing.
- Suri, D. M., Nurmandi, A., Qodir, Z., & Al Fadhat, F. (2021). Narrative Policy Framework: The Role Of Media Narrative Towards Forest And Land Fire Policy In Indonesia. *Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.
- Hildawati, H., & Suri, D. M. (2020). Potensi UEK-SP Kelurahan Rimba Sekampung Untuk Transformasi Menjadi Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Di Kota Dumai. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 24-42.
- Yogia, M. A., & Suri, D. M. (2020). Implementasi Kebijakan Pemberdayaan Masyarakat Melalui Program Usaha Ekonomi Kelurahan. *Sosio Konsepsia*, 9(03), 247-256.
- Al Hafis, R. I., & Yogya, M. A. (2017). Abuse of power: Tinjauan terhadap penyalahgunaan kekuasaan oleh pejabat publik di Indonesia. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 80-88.
- Hafis, A., Imam, R., Hakim, A., & Haryono, B. S. (2014). Aktor Pelaksana Pengelolaan Transportasi Publik Perkotaan (Studi Kasus Bus Trans Metro Di Kota Pekanbaru). *Jurnal Wacana*, 16(4), 171-178.
- Al Hafis, R. I. (2018). Pembangunan Daerah Perbatasan Yang Terabaikan: Kajian Perbatasan Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis-Selat Malaka. *Gema Publica*, 3(2), 111-119.
- Al Hafis, R. I., Warsono, H., Larasati, E., & Purnaweni, H. (2021). The paradox of collaborative governance in leprosy rehabilitation in Central Java. *Management and Entrepreneurship: Trends of Development*, 3(17), 55-67.
- Al Hafis, R. I., Wardana, D., Setiawati, S., & Putra, A. I. (2024). Proses Collaborative Governance untuk Mengurangi Dampak Abrasi. *Kaganga: Jurnal Pendidikan Sejarah dan Riset Sosial Humaniora*, 7(1), 521-529.
- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2020). Efektivitas Program Keluarga Harapan Dalam Penanggulangan Kemiskinan. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 9(2),

88-99.

- Zubaidah, E., & Lubis, E. F. (2021). Inovasi Layanan Aplikasi e-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, 14(2), 120-125.
- Zubaidah, E. (2018). Analisis Manajemen Perkantoran Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai PT. Pegadaian Persero Kantor Wilayah II Pekanbaru. In *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Administrasi Perkantoran*.
- Zubaidah, E., Nurmandi, A., Pribadi, U., Hidayati, M., & Lubis, E. F. (2022, March). The Factors Influencing the Community to Use E-Service in Pekanbaru City, Indonesia. In *International Conference on Public Organization (ICONPO 2021)* (pp. 310-318). Atlantis Press.
- Zubaidah, E. (2016). MANAJEMEN PANTI ASUHAN DALAM PERSPEKTIF HENRI FAYOL:(STUDY KASUS PANTI ASUHAN USMAN BIN AFFAN). *VALUTA*, 2(1), 130-139.
- Wedayanti, M. D., Nurmandi, A., Jubba, H., & Pulungan, B. I. (2022). Political Interaction Strategy Corporate Social Responsibility of PT Riau Andalan Pulp and Paper in Riau Province, Indonesia. *International Journal of Sustainable Development & Planning*, 17(8).
- Wedayanti, M. D., & Susanti, H. (2019). Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyarakat (CBT) Menggunakan Kontribusi Corporate Social Responsibility (CSR) di Pekanbaru Provinsi Riau. *WEDANA: Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik dan Birokrasi*, 5(2), 32-37.
- Wedayanti, M. D., Nurmandi, A., Jubba, H., & Juliana, S. (2021, January). Implementation of Corporate Social Responsibility in PT. Riau Andalan Pulp and Paper in Pelalawan District, Riau Province. In *INCEESS 2020: Proceedings of the 1st International Conference on Economics Engineering and Social Science, InCEESS 2020, 17-18 July, Bekasi, Indonesia* (p. 71). European Alliance for Innovation.
- Wedayanti, M. D., & Zulkifli, Z. (2015). Pelaksanaan Pengawasan Barang dan Jasa Beredar Oleh Seksi Perlindungan Konsumen Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(1), 52-72.
- Parjiyana, P., Nazir, Y., Wedayanti, M. D., & Mardianto, M. (2019). Peranan Kepala Dusun Dalam Membantu Tugas Kepala Desa Kubang Jaya Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 198-205.
- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2020). Efektivitas Program Keluarga Harapan Dalam Penanggulangan Kemiskinan. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 9(2), 88-99.
- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2019). Efektivitas Program Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Rukun Warga (PMB-RW) Dalam Mewujudkan Prinsip Tridaya Di Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 156-163.
- Lubis, E. F. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pedesaan (Pnpm Mpd)(Studi Kasus:

Kegiatan Simpan Pinjam Perempuan Di Nagari Tanjung Betung Kabupaten Pasaman). *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(2), 304-317.

- Lubis, E. F., & Indira, T. T. (2023). PENGARUH STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA AYAM PENYET CINDELARAS BAGAN BATU KABUPATEN ROKAN HILIR. *PubBis: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 7(1), 1-9.
- Lubis, E. E. F. (2024). PELATIHAN PEMBUATAN SABUN CUCI PIRING UNTUK MENINGKATKAN TAMBAHAN PENDAPATAN PADA IBU-IBU KELOMPOK MELATI PUTIH DALAM PROGRAM KELUARGA HARAPAN DI KECAMATAN SUKAJADI KOTA PEKANBARU. *Multidisciplinary Indonesian Center Journal (MICJO)*, 1(1), 120-126.
- Herman, H., Kartius, K., Abdullah, S., & Hasibuan, C. R. (2024). Collaborative Governance In Overcoming Unemployment in Bengkalis Regency, Riau Province. *PERSPEKTIF*, 13(1), 164-173.
- Handrian, E., Rosmita, R., Suriani, L., & Kartius, K. (2022). Reformasi Badan Usaha Milik Desa Kesumbo Sejahtera di Desa Kesumbo Ampai Kabupaten Bengkalis. *Jurnal Mandala Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 231-237.
- Kurniawan, A. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Diri Sendiri Terhadap Sikap Wirausaha Pada Usaha Makanan Tradisional Di Desa Palung Raya Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 179-191.
- Kurniawan, A., Rezki, D., & Riau, U. I. (2023). Collaborative Governance Dalam Menanggulangi Banjir di Kota Sungai Penuh Collaborative Governance in Overcoming Floods in the City of Sungai Penuh. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 9(1), 1-18.
- TARMIZI, A., KURNIAWAN, A., ADERISKA, M., & AFRIZAL, T. (2022). Analysis of Quality Electronic Identity Card Service in Sub-District West Meral of Karimun District, Riau Islands (Integrated Sub-District Administration Service Model "Paten"). *International Journal of Society, Development and Environment in the Developing World*, 6, 62-72.
- Tarmizi, A., & Kurniawan, A. (2017). Model Administrasi Pribumi Masyarakat Adat Melayu Petalangan di Desa Sialang Godang Kabupaten Pelalawan Riau. In *Seminar Nasional "Mitigasi dan Strategi Adaptasi Dampak Perubahan Iklim di Indonesia"* (pp. 165-177).
- Yusa, A. T., Andry, H., & Kurniawan, A. (2016). Restorasi Paradigma KUD: "Pendekatan Teori Organisasi Dalam Merebut Peluang MEA".
- Yunisman, Y., Salioso, H., Febrianto, S., Prayuda, R., & Mardatillah, A. (2022). Analysis of quality of animal health services by veterinary medical and veterinary paramedic services in food security and agricultural agency of Rokan Hilir Regency. *International Journal of Health Sciences*, 14(3), 1030-1046.
- Larasati, D., Indrastuti, S., Salioso, H., Yussa, H. A., & Suri, D. M. (2022). Analysis of the effect of job satisfaction and job motivation on the performance of cleaning officers at

the environmental service agency Rokan Hilir district Indonesia. *International Journal of Health Sciences*, 6(4), 573-588.

- Salioso, H. (2016). ASN, OTDA, Politik Pilkada Serentak dan Korupsi di Indonesia. *SISI LAIN REALITA*, 1(1), 01-07.
- Adha, M. L., & Salioso, H. (2024). KINERJA ORGANISASI DI KANTOR PENCARIAN DAN PERTOLONGAN BASARNAS KELAS A PEKANBARU. *JURNAL KEMUNTING*, 5(1), 1-16.
- Askarial, A., Rinaldi, K., & Salioso, H. (2016). Kota Dumai Dalam Pidato Seorang Walikota. *Kualitas Pelayanan Publik (Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiansyah (2011:46)*
- Nasution, I. F. S., Kurniansyah, D., & Priyanti, E. (2021). Analisis pelayanan pusat kesehatan masyarakat (puskesmas). *Kinerja: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 18(4), 527-532.
- Nawawi, Ismail. 2009. *Prilaku Administrasi Kajian, Teori dan Praktis*. Surabaya: ITSPers.
- Negara, K. S. (2014). Analisis implementasi kebijakan penggunaan antibiotika rasional untuk mencegah resistensi antibiotika di RSUP Sanglah Denpasar: Studi kasus infeksi methicillin resistant *Staphylococcus aureus*. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 1(1).
- Niah, N. S. (2015). Manajemen Pelaksanaan Pelayanan Puskesmas Di Kabupaten Jombang Jawa Timur. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 1(02).
- Nugraheni, H., Wiyatini, T., & Wiradona, I. (2018). *Kesehatan Masyarakat dalam Determinan Sosial Budaya*. Deepublish.
- Pasolong, Harbani, 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung, Alfabeta.
- Siagian, P. Sondang, 2003 "Teori dan Praktek Kepemimpinan", Jakarta, Rineka Cipta..
- Siagian, Sondang P, 2007. *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta, Bumi Aksara
- Siagian, Sondang P. 2003. *Pengantar Manajemen*. Jakarta. Bumi Aksara
- Siagian, Sondang. P, 2003. *Filsafat Administrasi*. Jakarta, Bumi Aksara. Hamim (2003;9
- Sugiyono, 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Rnd*. Bandung, Penerbit Alfabet.
- Suparlan. 2000. *Asas Manajemen*. Jakarta : Salemba Empat
- Syafeiie, H.Inu Kencana.1999. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Syafri, Wirman, 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta, Penerbit Erlangga.
- Wasistiono.2003. *Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara
- Zulkifli, 2005.*Fungsi-Fungsi Manajemen (Suatu Bacaan Pengantar*. Pekanbaru, Fisipol UIR.
- Zulkifli, 2009.*Fungsi-Fungsi Manajemen (Suatu Bacaan Pengantar*. Pekanbaru, Fisipol UIR.
- Tim Penyusun, 2013, *Buku Pedoman Penulis*. Pekanbaru, Badan Penerbit FISIPOL UIR
- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004

