

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM DAERAH RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS
BANDAR PETALANGAN KABUPATEN PELALAWAN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Gunaan Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau**



**RUMIATI
NPM: 167110326**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PEKANBARU
2020**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis hantarkan kehadiran Allah SWT, atas nikmat Iman, Islam, Kesejahteraan, Kesehatan, Kesabaran dan Kemudahan. Sholawat serta salam hendaknya selalu tercurahkan kehariban Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan”**.

Penulisan Skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi, pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru. Penulisan Skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak lain secara moril maupun material, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr.Syafrinaldi, SH.,MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau Pekanbaru.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru.
3. Ibuk Lilis Suryani ,S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik dan Dosen Ilmu Administrasi Publik yang telah memfasilitasi serta mengajarkan ilmu pengetahuan sehingga telah

memperluas wawasan dan sangat membantu penulis dalam menulis penyusunan Skripsi ini.

4. Bapak Eko Handriyan, S.Sos, M.Si selaku Sekretaris Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik.
5. Bapak Prof. Dr H. Sufian Hamim, SH,M.Si selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah memberi motivasi dan arahan selama masa perkuliahan.
6. Ibuk Eka Komalasari, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta ilmu pengetahuannya yang paling berarti kepada penulis, sehingga penulisan Skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Seluruh Staf, Karyawan/ti Tata Usaha (TU) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, Perpustakaan Universitas Islam Riau yang membantu penulis menyelesaikan administrasi mengenai surat menyurat dan keperluan penulis yang berhubungan dengan penyelesaian Skripsi ini.
8. Teristimewa dengan ucapan terimakasih yang tiada terhingga penulis persembahkan kepada kedua orang tua yang terkasih Ayahanda Juli Dafri dan Ibunda Puja Wati, atas curahan kasih sayang, untaian do'a, serta motivasi tiada henti dan sangat besar yang tiada ternilai harganya yang diberikan selama ini.

9. Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada adik yakni Rusniati, M. Tri Nanda Putra dan Fauziah Mahira.

10. Dan terimakasih terkhusus kepada Syafriyansyah, S.Ip yang telah memberikan semangat dan motivasinya atas penyusunan Skripsi ini.

11. Teman-teman seperjuangan di kelas AP.B angkatan 2016 yang telah sama-sama berjuang dan menjadi keluarga dan akan selalu dikenang selamanya.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan karena pengetahuan dan pengalaman yang sangat terbatas. Dengan demikian kerendahan hati penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk kesempurnaan penulisan ini, semoga karya tulis ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak Amin.

Pekanbaru, 12 Maret 2020
Penulis

Rumiati

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	
BERITA ACARA.....	
SK TIM PENGUJI.....	
PENGESAHAN SKRIPSI.....	
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	21
C. Tujuan Penelitian	21
D. Kegunaan Penelitian	22
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	23
A. Studi Kepustakaan	23
B. Kerangka Pikir	40
C. Konsep Operasional	43
D. Operasional Variabel	46

E. Teknik Pengukuran	48
BAB III METODE PENELITIAN	55
A. Tipe Penelitian	55
B. Lokasi Penelitian.....	55
C. Populasi dan Sampel	56
D. Teknik Penarikan Sampel	57
E. Jenis dan Sumber Data.....	57
F. Teknik Pengumpulan Data.....	58
G. Teknik Analisis Data.....	59
H. Jadwal Waktu Penelitian.....	60
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	62
A. Sejarah Singkat Puskesmas Bandar Petalangan.....	62
B. Struktur Puskesmas Bandar Petalangan.....	64
C. Tugas dan Fungsi Puskesmas Bandar Petalangan	66
D. Sumber Daya Organisasi.....	70
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	72
A. Identitas Responden	72
B. Hasil Penelitian	75
C. Hambatan Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Bandar Petalangan	114
BAB VI KESIMPULAN.....	115
A. Kesimpulan	115

B. Saran	117
DAFTAR PUSTAKA.....	119
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	121



Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I. 1 Jadwal Pelayanan Puskesmas Bandar Petalangan	9
I. 2 Daftar Kecamatan dan Puskesmas Yang Ada di Kabupaten Pelalawan	13
I. 3 Daftar Pegawai Puskesmas Bandar Petalangan.....	15
I. 4 Daftar Sarana dan Prasarana Puskesmas Bandar Petalangan	17
I. 5 Daftar Data Pasien Selama Tahun 2018 Puskesmas Bandar Petalangan	18
II.1 Operasional Variabel Penelitian.....	46
III.1 Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian	56
III.2 Jadwal Waktu Penelitian.....	61
IV.1 Daftar Pegawai Puskesmas Bandar Petalangan	70
IV.2 Daftar Perlengkapan Puskesmas Bandar Petalangan.....	71
V.1 Distribusi Responden Pegawai Puskesmas Berdasarkan Jenis Kelamin	72
V.2 Distribusi Responden Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
V.3 Distribusi Responden Pegawai Puskesmas Berdasarkan Umur.....	73
V.4 Distribusi Responden Pasien Berdasarkan Umur	74
V.5 Distribusi Responden Pegawai Puskesmas Berdasarkan Tingkat Pendidikan..	74
V.6 Distribusi Responden Pasien Berdasarkan Tingkat Pendidikan	75
V.7 Distribusi Jawaban Responden Pegawai Tentang Reliabilitas	77
V.8 Distribusi Jawaban Responden Pasien Tentang Reliabilitas.....	78
V.9 Bukti Fisik Tentang Reliabilitas	80
V.10 Distribusi Jawaban Responden Pegawai Tentang Tanggap.....	81
V.11 Distribusi Jawaban Responden Pasien Tentang Tanggap.....	82
V.12 Bukti Fisik Tentang Tanggap.....	84

V.13 Distribusi Jawaban Responden Pegawai Tentang Kompetensi	84
V.14 Distribusi Jawaban Responden Pasien Tentang Kompetensi	86
V.15 Bukti Fisik Tentang Kompetensi	87
V.16 Distribusi Jawaban Responden Pegawai Tentang Accessibility	88
V.17 Distribusi Jawaban Responden Pasien Tentang Accessibility	89
V.18 Bukti Fisik Tentang Accessibility	91
V.19 Distribusi Jawaban Responden Pegawai Tentang Etika	92
V.20 Distribusi Jawaban Responden Pasien Tentang Etika	93
V.21 Bukti Fisik Tentang Etika	95
V.22 Distribusi Jawaban Responden Pegawai Tentang Komunikasi	96
V.23 Distribusi Jawaban Responden Pasien Tentang Komunikasi	97
V.24 Bukti Fisik Tentang Komunikasi	99
V.25 Distribusi Jawaban Responden Pegawai Tentang Kredibilitas.....	100
V.26 Distribusi Jawaban Responden Pasien Tentang Kredibilitas.....	101
V.27 Bukti Fisik Tentang Kredibilitas.....	103
V.28 Distribusi Jawaban Responden Pegawai Tentang Keamanan.....	104
V.29 Distribusi Jawaban Responden Pasien Tentang Keamanan.....	105
V.30 Bukti Fisik Tentang Keamanan.....	107
V.31 Distribusi Jawaban Responden Pegawai Tentang Kelengkapan.....	108
V.32 Distribusi Jawaban Responden Pasien Tentang Kelengkapan.....	109
V.33 Bukti Fisik Tentang Kelengkapan.....	110
V.34 Rekapitulasi Hasil Akhir Tanggapan Responden Pegawai.....	111
V.35 Rekapitulasi Hasil Akhir Tanggapan Responden Pasien.....	113

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II. 1 Kerangka Pikir.....	42
IV.1 Struktur Puskesmas Bandar Petalangan.....	65



Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Daftar Kuesioner Pegawai	121
2 Daftar Kuesioner Pasien	133
3 Daftar Wawancara	145
4 Daftar Teli Kuesioner Penelitian	152
5 Dokumentasi Penelitian	156
6 SK Dekan Fisipol UIR No.544/UIR-Fs/Kpts/2019 tentang Penetapan Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi Mahasiswa Dekan Fisipol UIR.....	168
7 Surat Rekomendasi Riset dari Universitas Islam Riau Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor 1436/E-UIR/27-FS/2019 tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi	169
8 Surat Rekomendasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/30412 tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset dan Pengumpulan Data Untuk Skripsi	170
9 Surat Rekomendasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan Nomor 504/DPMPTSP/2020/0021 tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset dan Pengumpulan Data Untuk Skripsi	171
10 Surat Keterangan dari BLUD Puskesmas Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan Nomor 445/PKM-BP/2020/1112 0021 tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset dan Pengumpulan Data Untuk Skripsi.....	172

SURAT PERNYATAAN

Saya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta Ujian Skripsi yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rumiati
NPM : 167110326
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S. 1)
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian Skripsi ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya nyatakan:

1. Bahwa naskah Skripsi yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya nyatakan bersedia menerima sanksi lainnya sesuai dengan ketenruan Fakultas dan Universitas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 12 Maret 2020

Pelaku Pernyataan



Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan

ABSTRAK

RUMIATI

Puskesmas adalah pusat kesehatan masyarakat yang terdapat didalam Keputusan Menteri Kesehatan No. 1457/Menkes/SK/X/2003 tentang Standar Pelayanan Minimal bidang kesehatan kabupaten/kota. Adapun Kualitas Pelayanan Kesehatan ini peneliti menggunakan metode kuantitatif serta populasi penelitian kepala puskesmas, pegawai puskesmas, dan pasien yang berobat dipuskesmas bandar petalangan ditentukan dengan teknik random sampling, jenis pengumpulan data yang digunakan adalah data Primer dan data Skunder, teknik dalam pengumpulan data menggunakan angket/kuesioner, wawancara, dokumentasi, serta observasi, kemudian data dianalisis secara deskriptif. Dan juga dalam kualitas pelayanan kesehatan penulis menggunakan teori menurut Herlambang dengan indikator reliabilitas, tanggap, kompetensi, accessibility, etika, komunikasi, kreadibilitas, keamanan, kelengkapan, berdasarkan hasil analisis maka analisis kualitas pelayanan kesehatan pada puskesmas bandar petalangan kabupaten pelalawan dinilai baik. Maka dari itu penulis mengharapkan pegawai puskesmas bandar petalangan tidak pilih kasih dalam pelayanan dan pegawai juga harus menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Kesehatan.

***Analysis of the Quality of Health Services At the Petalangan Airport Health Center
in Pelalawan District***

ABSTRACT

RUMIATI

Puskesmas is a community health center contained in the decree of the minister of health no. 1457/Menkes/ Sk/ X/ 2003 concerning minimum service standards in the district/ city health sector. As for the quality of health services, the researchers used a quantitative method and the population of the puskesmas head, puskesmas staff, and patients seeking treatment at the petalangan airport health center were determined by random sampling technique, the type of data collection used is primary data and secondary data, techniques in data collection/ questionnaires, interviews, documentation, and observation, then the data are analyzed descriptively. And also in the quality of health services the authors use the theory according to Herlambang with indicators, reliability, responsiveness, competence, accessibility, ethics, communication, creativity, security, completeness, based on the results of the analysis, the analysis of the quality of health center in pelalawan district was considered good. Therefore the author expects that the employees of the puskesmas will not prefer to provide services and employees must also use language that is easily understood by patients.

Keywords: quality of health services.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Administrasi Negara atau Publik sangat penting di kehidupan sehari-hari, semakin hari perkembangan administrasi tersebut semakin bertumbuh seiringnya waktu. Ketumbuhannya yang bertambah ini akan membawa persoalan pemenuhannya. Jika sumber yang tersedia tersebut, maka kebutuhan tersebut akan mudah terpenuhi, dan jika sumber tersebut langka tersedianya, manusia di tantang untuk menguskannya. Persoalan manusia sama seperti persoalan masyarakat dan negara, barulah orang tersebut menyadari bahwa persoalan tersebut memerlukan suatu tindakan pemecahan yang serius.

Sebagian besar persoalan administrasi negara merupakan bersumber dari persoalan masyarakat. Administrasi negara adalah sebuah sistem yang menjawab persoalan masyarakat tersebut. Menurut Woodrow Wilson (dalam Miftah, 2011;8) administrasi adalah suatu bidang usaha (*a field of business*) dan harus dipisahkan dari politik, maka White kemudian menjawabnya dengan menjelaskan bahwa ilmu administrasi negara atau publik hanya dapat dijalankan secara efektif jika dikawinkan dengan teori pemerintahan.

Administrasi di masyarakat itu timbul, dan kalau masyarakat tersebut sudah begitu besarnya yang mencakup seluruh batasan wilayah disebuah negara, maka

administrasi negara benar-benar adalah sebuah proses yang tidak bisa dihidari. Maka hal tersebut, administrasi negara pada intinya tidak bisa meninggalkan kepentingan masyarakat secara luas, dari kepentingan masyarakat untuk kepentingan masyarakat.

Hal tersebut juga ada kaitannya dengan organisasi yang mana organisasi adalah suatu kelompok yang lebih dari satu orang. Menurut Weber (dalam Miftah, 2011; 166) adalah organisasi atau kelompok kerja sama ini mempunyai unsur-unsur *properties* sebagai berikut:

- a. Organisasi adalah tata hubungan sosial. Dalam hal ini seseorang individu melakukan proses interaksi sesamanya didalam organisasi tersebut.
- b. Organisasi mempunyai batasan-batasan tertentu (*bounderies*). Dengan demikian, seseorang individu yang melakukan hubungan inyeraksi dengan lainnya tidak didasarkan atas kemauan sendiri. Akan tetapi mereka dibatasi oleh peraturan-peraturan tertentu.
- c. Organisasi adalah sebuah kumpulan tata aturan, yang bisa membedakan suatu organisasi dengan kumpulan-kumpulan kemasyarakatan. Tata aturan ini menyusun proses interaksi di antara orang-orang yang bekerja sama didalamnya, sehingga interaksi tersebut tidak muncul begitu saja.
- d. Organisasi adalah sebuah kerangka hubungan yang berstruktur yang didalamnya berisi wewenang, tanggung jawab, dan pembagian kerja untuk menjalankan sesuatu fungsi tertentu. Istilah lain dari unsur ini adalah

terdapatnya hierarki (*hierarchy*). Konsekuensi dari adanya hierarki ini adalah bahwa di dalam organisasi ada pimpinan atau kepala dan bawahan atau staf.

Setelah itu, kita harus tahu pemahaman tentang manajemen telah diartikan oleh berbagai pihak dengan prespektif yang berbeda. Manajemen sebagai sebuah ilmu merupakan akumulasi pengetahuan yang disistematisasikan atau kesatuan pengetahuan yang terorganisasi. Setelah itu manajemen merupakan sebuah seni yang diartikan keahlian, kemahiran, kemampuan, serta keterampilan dalam menerapkan prinsip, metode dan teknik dalam menggukan sumber daya manusia dan sumber daya alam (human and natural resources) secara efektif dan efesien untuk mencapai tujuan, Siswanto (dalam Made, 2018; 2).

Menurut Darwis dkk (dalam Made, 2018; 3) manajemen lebih mengutamakan pendayagunaan sumber daya manusia lainnya, oleh karena itu manajemen sangat diperlukan dalam sebuah organisasi untuk mendayagunaan sumberdaya yang ada, maka dengan demikian diperlukan suatu konsep manajemen sumber daya manusia.

Sedangkan menurut Dovovan dan Jackson (dalam Made, 2018; 3) manajemen adalah sebagai suatu proses yang dilaksanakan pada tingkat organisasi tertentu. Sebagai rangkaian keterampilan (*skill*), dan sebagai serangkaian tugas. Setiap fungsi manajemen sangat diperlukan untuk mengatur manajemen pada setiap organisasi hingga tercapainya tujuan akhir dari sebuah organisasi.

Ramto (dalam Made, 2018;5) manajemen pemerintahan (*public management*) adalah faktor utama dalam suatu administrasi publik untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan sarana dan prasarana yang ada, termasuk organisasi serta sumber daya yang tersedia.

Negara ialah suatu organisasi dalam suatu wilayah yang memiliki kekuasaan tertinggi yang sah dan ditaati oleh rakyat atau masyarakatnya. Keberadaan negara, seperti organisasi secara umum, ialah untuk memudahkan anggotanya (rakyat/masyarakat) untuk mencapai tujuan bersama yaitu cita-citanya yang memiliki tujuan tertentu. Negara Indonesia adalah sebuah negara yang mempunyai tatanan pemerintahan yang lengkap mulai dari pusat sampai dengan kedaerah-daerah. Adapun tujuan dari negara Indonesia itu sendiri ialah tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yang mana di tunjukkan dalam alinea ke empat yang berbunyi Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, Memajukan kesejahteraan umum, Mencerdaskan kehidupan bangsa dan Ikut serta melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.

Dengan mewujudkan cita-cita bangsa yang berlandaskan kepada Ketuhan Yang Maha Esa, Undang-Undang Dasar 1945 dan Pancasila. Terciptanya pelayanan publik terutama pelayanan kesehatan yang berkualitas ialah sebuah ciri pemerintah yang baik sebagai tujuan pendayagunaan aparatur Negara, khususnya dibidang kesehatan. Diakui pada kebijakan pendayagunaan aparatur Negara terkhusus pada

peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, yang mana hal tersebut harus memperhatikan tuntutan dan dinamika rakyat atau masyarakat yang berada pada era reformasi seperti saat sekarang ini.

Oleh sebab itu, kualitas pelayanan kesehatan adalah upaya yang harus terus menerus di tingkatkan dan dikembangkan serta dilaksanakan oleh seluruh jajaran pemerintah dan masyarakat ataupun swasta yang tanpa terkecuali dalam bidang kesehatan. Dengan hal tersebut, Kementerian Kesehatan dan pemerintah telah menetapkan berbagai kebijakan terutama dalam bentuk pedoman pelayanan kesehatan dan langkah kegiatan termasuk peninjauan langsung kelapangan untuk melihat peraktek penyelenggaraan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan langsung memberikan koreksi perbaikan jika tidak berkenaan langsung dengan apa yang sudah seharusnya diterapkan.

Dengan hal tersebut, penganalisisan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dibidang kesehatan kepada masyarakat dengan hal ini terutama oleh Pusat Kesehatan Masyarakat atau Puskesmas suatu penggerak dari pemerintah daerah juga telah menetapkan berbagai kebijakan yaitu sebagai berikut: undang-undang, peraturan pemerintah serta peraturan daerah tentang pelayanan kesehatan yang seharusnya dilakukan serta dijalankan atau digerakan oleh setiap lapisan baik instansi pemerintah ataupun dengan pihak-pihak berwenang yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Pada Undang-Undang Republik Indonesi Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, “Bahwa 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”. Hal diatas adalah salah satu isi dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dengan hal tersebut, memenuhi tuntutan masyarakat akan kesehatannya maka puskesmas berada di tengah masyarakat adalah solusi alternatif serta tepat dan cocok untuk masyarakat yang meminta untuk pelayanan kesehatan dalam hidupnya. Pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat merupakan suatu tindakan yang bernilai baik atau pun bernilai buruk, hal tersebut sesuai dengan tanggapan masyarakat yang menerima terhadap pelayanan tersebut. Sehingga hal semacam ini sudah dapat di prediksi oleh pihak yang memberikan pelayanan ialah puskesmas dengan cara penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang telah di tetapkan melalui peraturan daerah ataupun PROTAP (Prosedur Tetap) dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan untuk masyarakat.

Dengan hal tesebut, ada konsep dasar penentuan kewajiban wajib dan standar pelayanan minimal, maka dalam rangka memberikan panduan untuk melaksanakan pelayanan dasar dibidang kesehatan kepada masyarakat didaerah, hal tersebut telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Kesehatan No. 1457/Menkes/SK/X/2003 tentang Standar Pelayanan Minimal bidang kesehatan dikabupaten/kota, yang dimaksud

dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) ialah suatu standar dengan batasan tertentu untuk mengukur kinerja penyelenggaraan kewenangan wajib daerah yang berkaitan dengan pelayanan dasar kepada masyarakat yang mencakup jenis pelayanan, indikator, dan nilai (*benchmark*). Dalam standar pelayanan minimal ialah suatu tolak ukur untuk mengukur kinerja penyelenggaraan kewenangan wajib daerah yang berkaitan dengan pelayanan dasar kepada masyarakat

Adapun prinsip-prinsip standar pelayanan minimal yang harus menjadi pedoman ialah:

1. Standar Pelayanan Minimal diterapkan pada kewenangan wajib Daerah saja, namun Daerah dapat mengembangkan dan menerapkan Standar Kinerja untuk Kewenangan Daerah yang lain.
2. Standar Pelayanan Minimal diterapkan Pemerintah dan diberlakukan untuk seluruh Daerah Kabupaten/Kota.
3. Standar Pelayanan Minimal harus mampu menjalin terwujudnya hak-hak individu serta dapat menjamin akses masyarakat mendapat pelayanan dasar dari Pemerintah daerah sesuai patokan dan ukuran yang diterapkan oleh Pemerintah.
4. Standar Pelayanan Minimal bersifat dinamis dan perlu dikaji ulang dan diperbaiki dari waktu ke waktu sesuai dengan perubahan kebutuhan Nasional dan perkembangan kspasitas Daerah.
5. Standar Pelayanan Minimal harus memenuhi beberapa ketentuan sebagai berikut:

- a. Pemerintah Pusat menentukan Standar Pelayanan Minimal secara jelas dan konkrit, sesederhana mungkin, tidak terlalu banyak dan mudah diukur untuk dipedomani oleh setiap unit organisasi perangkat Daerah, atau badan usaha milik daerah atau lembaga mitra Pemerintah Daerah yang melaksanakan kewenangan wajib Daerah.
- b. Indikator Standar Pelayanan Minimal memberikan informasi kinerja penyelenggaraan kewenangan wajib daerah secara kualitas (seberapa berarti kemajuan yang telah dilakukan) dan secara kuantitas (seberapa banyak yang telah dilakukan) dengan mempunyai nilai bobot.
- c. Karakteristik indikator meliputi:
 - 1) Masukan (bagaimana tingkat ataupun besaran sumber daya yang digunakan), contohnya: peralatan, perlengkapan, uang, personil dan lain sebagainya.
 - 2) Proses yang digunakan, termasuk upaya pengukurannya, seperti program ataupun kegiatan yang dilakukan, mencakup waktu, lokasi, isi program ataupun kegiatan, penerapannya serta pengelolaannya.
 - 3) Hasil, wujud pencapaian kinerja, termasuk pelayanan yang diberikan, persepsi publik terhadap pelayanan tersebut, perubahan perilaku masyarakat.
 - 4) Manfaat, tingkat kemanfaatan yang dirasakan sebagaimana nilai tambah, termasuk kualitas hidup, kepuasan konsumen/masyarakat, ataupun Pemerintah Daerah.
 - 5) Dampak, pengaruh pelayanan terhadap kondisi secara makro berdasarkan manfaat yang dihasilkan nya.

Dilihat dari prinsip-prinsip SPM diatas maka sangat berperan penting dalam kehidupan bermasyarakat untuk menciptakan kesehatan kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pemerintah dan tanpa terkecuali dengan puskesmas tempat bagi masyarakat meminta pelayanan kesehatan dasar dikehidupannya.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1400). Kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan persepsi antara pelayanan yang diharapkan *expected service* dengan pelayanan yang diterima dan dirasakan *perceived service* oleh pelanggan (Lovelock dan Wright, 2005, 788). Ukurannya dapat dilihat pada waktu berkunjung di Puskesmas Bandar Petalangan tersebut, dengan BLUD Puskesmas Bandar Petalangan jadwal pelayanan.

Tabel 1.1. Jadwal Pelayanan di Puskesmas Bandar Petalangan

Jadwal Pelayanan	Hari	Jam
Jadwal Pelayanan Loker Pendaftaran	Senin- Kamis	08.00- 14.00 WIB
	Jum'at	08.00- 11.00 WIB
	Sabtu	08.00- 12.00 WIB
Jadwal Pelayanan Rawat Jalan	Senin- Kamis	08.00- 14.00 WIB
	Jum'at	08.00- 11.00 WIB
	Sabtu	08.00- 12.00 WIB

Sumber: Data Profil Puskesmas Bandar Petalangan, 2019.

Kualitas Pelayanan Kesehatan perlu dilakukan pembahasan yang secara umum dapat dikatakan bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan kesehatan merupakan mengacu pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan. Pada satu sisi

dapat menimbulkan kepuasan kepada pasien, sedang pada sisi lain prosedurnya harus sesuai dengan kode etik standar profesi yang ditetapkan (Azwar, 1996;234).

Menurut Zeithaml (1985), terdapat sepuluh dimensi kualitas pelayanan, ialah:

1. *Reliability*, mencakup dua hal pokok, ialah konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercayai (dependability). Hal tersebut berarti organisasi jasa kesehatan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.
2. *Responsiveness*, ialah kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
3. *Competence*, merupakan setiap orang dalam suatu organisasi kesehatan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
4. *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungkan dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi organisasi mudah dihubungi, dan lain sebagainya.
5. *Courtesy*, merupakan sikap sopan santun, respek, perhatian, keramahan yang dimiliki para contact personnel (seperti resepsionis, petugas pendaftaran, kasir, operator telepon, dan lain sebagainya).

6. *Communication*, adalah memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
7. *Credibility*, merupakan sifat jujur dan dapat dipercaya, kredibilitas mencakup nama organisasi pelayanan kesehatan, reputasi, karakteristik pribadi contact personnel, dan interaksi dengan pelanggan.
8. *Security*, ialah aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik, keamanan financial, dan kerahasiaan.
9. *Knowing the customer*, ialah usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. *Tangibles*, ialah buku fisik dari jasan, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan.

Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan (Kotler,1997: 82).

Dengan pelayanan yang sama untuk kasus yang sama bisa terjadi tingkat kepuasan yang dirasakan pasien akan berbeda-beda. Hal ini tergantung dari latar belakang pasien itu sendiri, karakteristik individu yang sudah ada sebelum timbulnya penyakit yang disebut dengan predisposing factor. Faktor-faktor tersebut antara lain : pangkat, tingkat ekonomi, kedudukan sosial, pendidikan, latar belakang sosial budaya, sifat umum kesukuan, jenis kelamin, sikap mental

dan kepribadian seseorang (Anderson, 2009:165). Dipandang dari sudut pelayanan yang diberikan oleh puskesmas dapat dibedakan atas medis dan non medis. Aspek medis termasuk penunjangnya mulai dari sumber daya manusia baik kuantitas maupun kualitas serta peralatan untuk menunjang keperluan diagnosa atau pengobatan suatu penyakit. Masalah yang menyangkut non medis adalah pelayanan informasi, administrasi, keuangan, gizi, apotek, kebersihan, keamanan serta keadaan lingkungan puskesmas. Dalam memberikan pelayanan kepada pasien, pelayan harus benar-benar menyadari bahwa penyembuhan seseorang bukan hanya ditentukan oleh obat-obatan yang diberikannya, tetapi juga dipengaruhi oleh cara pelayanan yang diperlihatkan para petugas kesehatan seperti sikap, ketrampilan serta pengetahuannya (Gonzales, 2007:21).

Sebagai gambaran umum secara keseluruhan puskesmas yang ada di Kabupaten Pelalawan sebanyak 12 puskesmas tersebar diseluruh Kecamatan, sedangkan Kecamatan yang ada di Kabupaten Pelalawan sebanyak 12 Kecamatan dan puskesmas yang ada di Kecamatan Bandar Petalangan sebanyak 1 Puskesmas. Untuk lebih jelas, nama-nama dari Kecamatan dan puskesmas yang ada di Kabupaten Pelalawan tertera dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1.2. Daftar Kecamatan Dan Puskesmas Yang Ada Di Kabupaten Pelalawan.

No	Kecamatan	Puskesmas
1.	Langgam	Langgam
2.	Pangkalan Kerinci	Pangkalan Kerinci
3.	Pangkalan Kuras	Pangkalan Kuras
4.	Pangkalan Lesung	Pangkalan Lesung
5.	Ukui	Ukui
6.	Bunut	Bunut
7.	Pelalawan	Pelalawan
8.	Kuala Kampar	Kuala Kampar
9.	Kerumutan	Kerumutan
10.	Teluk Meranti	Teluk Meranti
11.	Bandar Sei. Kijang	Bandar Sei. Kijang
12.	Bandar Petalangan	Bandar Petalangan
	Jumlah	12

Sumber: Data Profil Puskesmas Bandar Petalangan, 2019.

Alasan peneliti mengambil di Puskemas Bandar Petalangan adalah karena mudahnya berkomunikasi dengan pegawai di puskesmas tersebut, dan tertarik dengan perkembangan yang ada di puskesmas tersebut. Tertarik dengan visi dan misi, dan tertarik dengan cara pelayanannya karena tidak semua puskesmas yang ada di kabupaten pelalawan menggunakan bahasa melayu, tujuannya adalah untuk memudahkan komunikasi dengan baik.

Dari tabel diatas, maka dapat dilihat bahwa Kabupaten Pelalawan memiliki 12 Puskesmas dari masing-masing kecamatan. Terutama Kecamatan Bandar Petalangan, karena peneliti lebih memfokuskan ke Puskesmas yang berada di Kecamatan Bandar Petalangan tersebut. Puskesmas Bandar Petalangan adalah salah satu tempat pelayanan kesehatan yang mana puskesmas tersebut adalah puskesmas rawat jalan.

Sedangkan gambaran umum puskesmas bandar petalangan yang dijadikan sebagai objek penelitian berada di Kelurahan Rawang IV Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan dengan nama Puskesmas Bandar Petalangan, yang mana Kecamatan Bandar Petalangan terdiri dari 10 Desa dan 1 Kelurahan. Puskesmas Bandar Petalangan membawahi desa dan kelurahan yakni: Desa Angkasa, Desa Lubuk Terap, Desa Pompa Air, Desa Sialang Godang, Desa Sialang Bungkok, Desa Lubuk Raja, Desa Lubuk Keranji, Desa Air Terjun, Desa Tambun, Desa Terbangiang, dan Kelurahan Rawang Empat (IV). Maka dari itu seluruh desa dan kelurahan yang ada di Kecamatan Bandar Petalangan perlu menggunakan jasa yang ada di puskesmas tersebut.

Adapun Visi dan Misi Puskesmas Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan, dalam upaya mencapai “Indonesia Sehat dan mempertimbangkan perkembangan kesehatan, masalah serta berbagai kecenderungan pembangunan kesehatan di Kecamatan Bandar Petalangan, maka ditetapkan Visi Puskesmas Bandar Petalangan adalah “Terwujudnya kecamatan bandar petalangan sehat dengan pelayanan bermutu dan madani menuju masyarakat kabupaten pelalawan sehat 2023”.

Kecamatan sehat 2023 adalah gambaran masyarakat sehat dimasa depan yang dicapai melalui pembangunan kesehatan dan ditandai dengan perubahan perilaku masyarakat untuk hidup sehat dalam lingkungan yang sehat, serta memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu dan memiliki derajat kesehatan yang tinggi. Sedangkan Misi Puskesmas Bandar Petalangan yaitu:

1. Mengembangkan SDM yang kompeten dan berkelanjutan.
2. Menggalang kemitraan dengan masyarakat dan lintas sektor yang berhubungan dengan masyarakat.
3. Mendorong kemandirian masyarakat dan keluarga untuk hidup sehat.
4. Memberikan pelayanan kesehatan tingkat pertama yang bermutu, merata dan terjangkau.
5. Menjadikan puskesmas yang agamis dalam melayani.

Visi dan Misi tersebut berguna untuk mengarahkan tujuan puskesmas sebagai pusat pelayanan dasar bagi masyarakat yang berada di dalam wilayah kerja Puskesmas Kecamatan Bandar Petalangan. Selain itu untuk selalu menjaga mutu pelayanan kepada masyarakat maka ditetapkan pula MOTTO Puskesmas Bandar Petalangan.

Tabel. 1. 3. Daftar Pegawai Puskesmas Bandar Petalangan.

No	Nama Pegawai	Jumlah	Keterangan
	1	2	3
1.	Kepala Puskesmas	1	PNS
2.	Dokter Umum	1	PNS
3.	Dokter Gigi	1	PNS
4.	Fungsional	2	PNS
5.	Bidan Pertama	2	PNS
6.	Bidan Mahir	3	PNS
7.	Bidan	7	PNS
8.	Perawat Pertama	2	PNS
9.	Perawat Mahir	2	PNS
10.	Perawat	1	PNS
11.	Analisi Kesehatan	1	PNS
12.	Perawat	8	Honor/PTT
13.	Bidan	14	Honor/PTT

	1	2	3
14.	Asisten Apoteker	2	Honor/PTT
15.	Gizi	1	Honor/PTT
16.	Dokter Umum	1	Honor/PTT
17.	Perawat Gigi	1	Honor/PTT
18.	Pengadministrasi Umum	1	Honor/PTT
19.	Tenaga Kebersihan	1	Honor/PTT
	Jumlah	52	

Sumber: Data Puskesmas Bandar Petalangan, 2019.

Di Puskesmas Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan, banyak nya jumlah pegawai honor atau pegawai tidak tetap karena banyak nya mahasiswa yang baru lulus bekerja di puskesmas tersebut itu yang membuat pegawainya banyak, tetapi pegawai yang honor atau pegawai tidak tetap tidak selama nya bekerja di sana melainkan masing-masing pegawai honor memiliki SK bekerja selama 1 tahun.

Dari data diatas terlihat bahwa ada beberapa pegawai yang masih sedikit menduduki jabatan yang ada di Puskesmas Bandar Petalangan, dan ada beberapa pegawai yang bekerja di Puskesmas Bandar Petalangan tersebut adalah tenaga sukarelawan yang mana dimaksud ialah bekerja tanpa digaji dan ikhlas dalam pekerjaan tersebut, harapan puskesmas bandar petalangan akan lebih meningkatkan pelayanan yang ada dan memajukan suatu bidang yang ada di puskesmas tersebut sehingga pembangunan dan pelayanan sesuai dengan visi dan misi yang di harapkan. Tidak kalah pentingnya, dalam hal ini sarana perasarana pendukung yang ada di puskesmas bandar petalangan, yang mana dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel. 1.4. Daftar Sarana dan Prasarana di Puskesmas Bandar Petalangan

No	Fasilitas	Keterangan
1.	Ruang Pimpinan	Ada
2.	Ruang Tata Usaha	Ada
3.	Ruang Gudang	Ada
4.	Ruang Loker	Ada
5.	Ruang KIA/KB/MTBS	Ada
6.	Ruang Gizi	Ada
7.	Ruang Apotek	Ada
8.	Ruang Imunisasi	Tidak Ada
9.	Ruang Poli Umum	Ada
10.	Ruang P3K	Tidak Ada
11.	Ruang Dokter Gigi	Ada
12.	Toilet	Ada
13.	Gedung Laboratorium	Ada

Sumber: Data Puskesmas Bandar Petalangan, 2019.

Dari data diatas tergolong lengkap, hanya saja ada beberapa ruang yang keterangannya tidak ada sehingga sulit untuk menyeimbangi masyarakat yang ingin dilayani pada waktu yang bersamaan dan sulitnya untuk menyesuaikan keadaan, tetapi sejauh ini kondisinya masih berfungsi sebagaimana mestinya, adapun kegunaan sarana dan prasarana adalah gambaran tentang tingkat mobilitas penduduk, pengiriman data, dan logistik, supervise serta kemudahan masyarakat yang ingin berobat dan pelayanan kesehatan dengan baik.

Adapun tempat ruang tunggu, yang disediakan oleh Puskesmas Bandar Petalangan yaitu tempat duduk yang cukup, kipas angin, dan tempat duduk tersebut memang tidak jauh dari loket pendaftaran dan memang didepan loket tersebut sehingga memudahkan pengunjung mendapatkan informasi yang cepat dan akurat.

Tempat ruang tunggu aman dan bersih, bebas dari hal yang berbahaya dan mudah mendapatkan perhatian dan penanganan oleh pegawai Puskesmas Bandar Petalangan tersebut.

Tabel. 1. 5. Daftar Data Pasien di Puskesmas Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan Selama Tahun 2018

No	Bulan	Kunjungan Rawat Jalan			
		Pasien Baru	Pasien Lama	Pasien dirujuk	Jumlah
1.	Januari	48	38	5	91
2.	Februari	31	55	3	89
3.	Maret	52	71	9	132
4.	April	40	60	7	107
5.	Mei	113	40	5	158
6.	Juni	78	88	9	175
7.	Juli	44	72	3	119
8.	Agustus	72	102	7	181
9.	September	60	98	7	165
10.	Oktober	66	108	10	184
11.	November	81	78	5	164
12.	Desember	106	82	3	191

Sumber: Data Puskesmas Bandar Petalangan, 2018.

Dari data diatas, terlihat bahwa jumlah pasien yang berobat di Puskesmas Bandar Petalangan setiap bulan tidak berjumlah sama dan rata-rata jumlah pasien disetiap bulan mencapai 100 pasien yang berobat. Jika pelayanan di Puskesmas Bandar Petalangan maksimal dan melayani masyarakat yang ingin berobat dengan baik.

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

serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok.

Type Puskesmas Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan adalah Puskesmas Rawat Jalan, Komisi Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dan Status Akreditasi Puskesmas Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan adalah Akreditasi Dasar (D). Ada dua jenis pelayanan yaitu pelayanan medis dan non medis.

- Pelayanan medis adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan bidang kedokteran.
- Pelayanan non medis adalah segala sesuatu di luar atau tidak berhubungan dengan bidang kedokteran, seperti fasilitas, sarana dan prasarana.

Berdasarkan penguraian diatas suatu organisasi tentunya tidak terkecuali seperti puskesmas, puskesmas merupakan pusat kesehatan masyarakat sebagai tempat alternative bagi masyarakat untuk meminta solusi kesehatan dalam hidupnya. Sesuai dengan Undang-Undang Kesehatan tahun 2009 tentang hak yang tercantum pada pasal 4 “setiap orang berhak atas kesehatan” dan pasal 7 “setiap orang berhak memperoleh informasi tentang data kesehatan dirinya termasuk tindakan dan pengobatan yang telah maupun yang akan diterima dari tenaga kesehatan” serta pasal 53 ayat 1 “ pelayanan kesehatan perorangan ditunjukkan untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan dan keluarga” serta ayat 3 “pelaksanaan pelayanan kesehatan sebagai mana dimaksud ayat (1) harus mendahulukan pertolongan keselamatan myawa pasien dibanding kepentingan lainnya”.

Maka pelayanan kesehatan adalah hak seluruh masyarakat dan kewajiban badan kesehatan (puskesmas) sebagai pusat kesehatan masyarakat. Akan tetapi tidak semua program tersebut sesuai dengan apa yang diinginkan, ada beberapa fenomena yang peneliti temui dilapangan yaitu lokasinya di Puskesmas Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan sebagai berikut:

1. Adanya keluhan dari masyarakat atas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak puskesmas kepada masyarakat yang ingin berobat dimana masyarakat tersebut harus menunggu beberapa saat bahkan harus memanggil tim medis terlebih dahulu karena tim medis tidak ada ditempat atau tidak ada di puskesmas tersebut. Seharusnya tim medis tersebut harus ada ditempat sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama dan harus menaati peraturan yang ada di puskesmas tersebut, sehingga tidak adanya keluhan dari masyarakat bahawasanya pelayanan yang dilakukan sesuai dengan yang diinginkan oleh masyarakat tersebut. Jika hal tersebut terus seperti itu, maka masyarakat yang akan berobat terus menerus menyalahkan pegawai yang bekerja di puskesmas, jadi seharusnya menaati setiap prosedur yang ditetapkan.
2. Tidak puasny dengan pelayanan tenaga kerja honor atau pegawai tidak tetap karena pada dasarnya pegawai honor atau pegawai tidak tetap tidak di gaji dapat di simpulkan bahwa pegawai honor atau pegawai tidak tetap tidak puas dengan apa yang di kerjakan di puskesmas tersebut karena yang pegawai honor atau pegawai tidak tetap hanya sukarelawan yang tidak bergantung pada gaji dan

hanya SK 1 tahun saja. Maka dari itu melayani pengunjung sangat kurang baik. Berdasarkan keterangan diatas maka penulis tertarik untuk memfokuskan penelitian lebih lanjut tentang **“Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang telah dipaparkan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian serta mengangkat permasalahan tentang: “Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan”.

1. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan?
2. Faktor-faktor penghambat Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan peneliti dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis, menjelaskan kualitas pelayanan kesehatan pada puskesmas bandar petalangan kabupaten pelalawan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor penghambat kualitas pelayanan kesehatan pada puskesmas bandar petalangan kabupaten pelalawan.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan peneliti dari penelitian ini adalah:

- a. Teoritis yaitu diharapkan hasil penelitian ini akan dapat sebagai bahan informasi dan ditemukannya hal-hal yang baru yang selama ini belum dapat perhatian.
- b. Praktis adalah penelitian dapat diharapkan bermanfaat sebagai referensi dan sebagai bahan masukan peneliti yang akan datang untuk dijadikan sebagai bahan perbandingan.
- c. Akademis adalah hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran ilmiah untuk perkembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang ilmu administrasi.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Konsep Administrasi

Administrasi menurut Makmur (2008;58) ialah pengaturan dan keteraturan dalam mengimplementasikan suatu bentuk kekuasaan. Sedangkan administrasi menurut Fhatoni (2006;17) ialah suatu proses penyelenggaraan yang dilakukan oleh administrator secara teratur dan diatur melalui perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan akhir yang telah ditetapkan. Pandangan lain juga dikemukakan oleh berbagai para ahli (dalam Syafri,2012;8) yaitu menurut:

- a. Jhon A. Vieg ialah tindakan yang ditetapkan untuk mengejar maksud yang disadari, batasan diatas mengindikasikan dua hal yaitu: kegiatan yang telah ditetapkan mencapai maksud yang dikehendaki.
- b. Brooks Adms ialah kemampuan mengkoordinasikan berbagai kekuatan sosial yang sering kali bertentangan satu dengan yang lain di dalam suatu organisme sedemikian padunya sehingga kekuatan-kekuatan tersebut dapat bergerak sebagai satu kesatuan.
- c. Sondang P. Siagian ialah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Liang Gie (dalam Sudriamunawar, 2002;2) mendefenisikan administrasi itu ialah segenap rangkain perbuatan penyelenggaraan dalam setiap usaha kerja sama kelompok manusia untuk mencapai tujuan tertentu. Herbert A. Simon (dalam Pasolong, 2008;2) mendefenisikan administrasi adalah sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama.

Ditinjau dari segi perkembangannya, administrasi dapat dibagi menjadi dua bagian besar menurut Siagiaan (2003;7) sebagai berikut:

Administrasi Negara dan Administrasi Privat. Administrasi Negara secara singkat dan sederhana dapat didefenisikan sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu Negara dalam usaha mencapai tujuan Negara, sementara administrasi niaga ialah keseluruhan kegiatan organisasi mulai dari produksi barang dan jasa sampai tibanya barang ataupun jasa tersebut ditangan konsumen.

Syafri (2012;124) memberikan perbedaan antara administrasi Negara atau Publik dengan administrasi privat ialah:

- a. Aspek Otonomi: Kewajiban mengatur diri sendiri administrasi privat jauh lebih besar dari pada dinas-dinas publik. Dinas-dinas publik terkena peraturan yang menuntut atau menghendaki konformitas, keseragaman dan tidak memihak.

- b. Aspek Motivasi dan Pandangan: Administrasi privat lebih menekankan pada tujuan untuk memperoleh keuntungan (profit), sedangkan administrasi publik lebih menekankan pada pemberian jasa.
- c. Aspek Kekuasaan dan Pengadilan: Berbeda dengan administrasi privat, administrasi publik memiliki monopoli dalam fungsi pembuatan hukum, mempunyai kekuatan dan kekuasaan untuk menerapkan hukum kepada seluruh bangsa, dapat memberi sanksi secara sah, termasuk polisi dan militer, serta penanganan politik luar negeri.
- d. Aspek Sifat: Administrasi privat lebih pribadi (*personal politics*). Dilihat dari sifat yang sebenarnya. Dinas publik bersifat politis dari pada usaha politis.

2. Konsep Administrasi Publik

Administrasi Publik merupakan suatu bahasan ilmu sosial yang mempelajari tiga elemen penting kehidupan bernegara yang meliputi lembaga legislatif, yudikatif, dan eksekutif. Adapun penjelasan 3 elemen sebagai berikut:

- a. Legislatif merupakan badan deliberatif pemerintah dengan kuasa membuat hukum, legislatif dikenal dengan beberapa nama ialah parlemen, kongres, dan asembli nasional.
- b. Yudikatif merupakan lembaga yang memiliki tugas untuk mengawal serta memantau jalannya perundang-undangan atau penegakan hukum Indonesia, seperti Mahkamah Agung (MA), dan Mahkamah Konstitusi (MK).

- c. Eksekutif adalah salah satu cabang pemerintahan yang memiliki kekuasaan dan bertanggungjawab untuk menerapkan hukum. Figur paling senior dalam sebuah cabang eksekutif disebut kepala pemerintahan.

Secara sederhana, administrasi publik merupakan ilmu yang mempelajari tentang bagaimana pengelolaan suatu organisasi publik. Menurut Jhon M. Pfiffner administrasi publik merupakan pelaksanaan kebijakan negara yang telah ditetapkan oleh badan perwakilan politik.

3. Konsep Organisasi

Organisasi menurut Ami (2004;2) ialah sebagai suatu sistem yang mapan dari mereka yang berkerjasama untuk mencapai tujuan bersama, melalui suatu jenjang kepangkatan dan pembagian kerja. Menurut pendapat Siagian (2003;6) organisasi ialah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang berkerja bersama serta secara formal terkait dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang atau beberapa orang yang disebut bawahan. Defenisi ini menunjukkan bahwa dilihat dari dua pandangan ialah organisasi sebagai wadah dimana kegiatan-kegiatan administrasi dijalankan dan sebagai rangkaian hierarki interaksi antara orang-orang dalam suatu ikatan formal.

Organisasi berdasarkan pendapat Soekatno (Herujito, 2001;5) ialah wadah ketika semua aktivitas administrasi dijalankan, karena administrasi adalah keseluruhan proses kerja untuk mencapai tujuan organisasi yang ditentukan. Defenisi

menurut Mooney (dalam Fathoni, 2006;22) ialah organisasi timbul bila mana orang-orang bergabung dalam usaha mereka untuk mencapai tujuan bersama. Sedangkan definisi lain juga dikemukakan oleh Sodarmayanti (2001;4) ialah bahwa organisasi memerlukan tempat sebagai pusat pertemuan, pusat perencanaan, mengorganisasikan, penggerakan dan pengawasan pekerjaan. Definisi menurut Sufian (2003;13) organisasi ialah sarana ataupun alat untuk mencapai tujuan, jadi organisasi adalah wadah ataupun wahana kegiatan orang-orang yang bekerjasama mencapai tujuan. Definisi lain juga dikemukakan oleh Bernard (dalam Syafiie, 2003;114):

Organization is the system of cooperative activities of two or more person something intangible and impersonal, largely a matter of relationship, yang berartikan organisasi adalah sebagai sebuah sistem tentang aktivitas kerjasama dua atau lebih dari sesuatu yang tidak berwujud atau tidak pandang bulu, yang sebagian besar tentang persoalan silaturahmi.

Sementara itu juga ada definisi menurut Graffin (dalam Sule dan Kurniawan, 2004;4) ialah memberikan batasan *organization is a group of people working together in a structured an coordinated fashion to achieve a set of goals.* Organisasi merupakan sekelompok orang yang bekerjasama dalam struktur dan koordinasi tertentu dala mencapai serangkaian tujuan tertentu.

Morgan dan Robbins (dalam Siswanto, 2003;74) mendefinisikan bahwa organisasi seringkali dikonsepsikan dengan cara yang berbeda, cara tersebut antara lain sebagai berikut:

- a. Kesatuan rasional dalam mengejar tujuan: organisasi ialah guna mencapai tujuan dan perilaku para anggota organisasi yang dapat diterangkan sebagai pengejaran rasional terhadap tujuan tersebut.
- b. Koalisi dari para pendukung yang kuat: organisasi terdiri dari kelompok yang masing-masing mencoba untuk memuaskan kepentingan sendiri. Kelompok tersebut memakai kekuasaan mereka guna mempengaruhi sumber daya dalam organisasi.
- c. Sistem terbuka: organisasi merupakan sistem transformasi masukan dan keluaran yang bergantung dengan lingkungan untuk kelangungan hidupnya.
- d. Sistem yang memproduksi arti: organisasi merupakan kesatuan yang diciptakan secara artifical, yang berarti diciptakan secara simbolis dan dipertahankan oleh manajemen.
- e. Sistem yang digabungkan secara longgar: organisasi terdiri dari unit-unit yang relative berdiri sendiri, dapat mengejar tujuan yang tidak sama ataupun mungkin saling bergantung.
- f. Sistem politik: organisasi terdiri dari pendukung internal yang mencoba memperoleh kendali dalam proses pengambilan keputusan agar dapat memperbaiki posisi mereka.

- g. Alat dominasi: organisasi menempatkan para anggotanya kedalam kotak-kotak pekerjaan yang menghambat apa yang dapat mereka kerjakan dan individu yang bersamanya mereka bisa berinteraksi. Selain itu mereka juga diberikan atasan yang memiliki kewenangan terhadap mereka.
- h. Unit pemrosesan informasi: organisasi menafsirkan lingkungannya, mengkoordinasi aktifitas dan memudahkan pembuatan keputusan dengan memproses informasi secara horizontal dan vertikal melalui sebuah struktur hierarki.
- i. Penjara psikis: organisasi menghambat para anggota dengan membuat deskripsi pekerjaan, departemen, divisi dan perilaku standar yang bisa diterima dan tidak bisa dapat diterima. Pada saat diterima oleh anggota, semua itu menjadi penghalang artificial yang membatasi pilihan.
- j. Kontrak sosial: organisasi terdiri dari sejumlah persetujuan yang tidak tertulis ketika para anggota melakukan perilaku tertentu dan untuk itu mereka menerima imbalan.

Dari keterangan atau pun pengertian diatas bisa disimpulkan bahwa organisasi merupakan sebuah bentuk kesatuan sosial yang dikordinasikan secara dasar yang didalamnya dijumpai aktivitas kerjasama dan adanya pembagian tugas didalam proses administrasi tersebut serta adanya relasi yang baik guna mencapai sesuatu ataupun beberapa tujuan yang telah ditetapkan secara bersama-sama.

4. Konsep Organisasi Publik

Organisasi Publik berasal dari bahasa latin “*of people*” (yang berkenaan dengan masyarakat). Sasaran organisasi publik ditunjukan kepada masyarakat umum. Organisasi publik merupakan tipe organisasi yang bertujuan menghasilkan pelayanan kepada masyarakat, tanpa membedakan status dan kedudukannya.

Menurut Prof. Dr. Taliziduhu Ndraha, organisasi publik merupakan organisasi yang didirikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan jasa publik dan layanan sipil. Organisasi publik merupakan organisasi yang terbesar yang mewadahi seluruh lapisan masyarakat dengan ruang lingkup Negara dan mempunyai kewenangan yang absah (terlegitimasi) dibidang politik.

Menurut Fahmi (2013;1) organisasi publik adalah sebuah wadah yang memiliki multi peran dan didirikan dengan tujuan mampu memberikan serta mewujudkan keinginan berbagai pihak, dan tidak terkecuali kepuasan bagi pemiliknya. Tujuan organisasi publik itu sendiri menurut Etzioni (dalam Handoko 2011;109), adalah suatu keadaan yang diinginkan dimana organisasi bermaksud untuk merealisasikan dan sebagai pernyataan tentang keadaan diwaktu yang akan datang dimana organisasi sebagai kolektifitas mencoba untuk menimbulkan. Tujuan organisasi meletakkan kerangka prioritas untuk memfokuskan arah semua program dan aktivitas lembaga dalam melaksanakan misi lembaga.

Pendirian organisasi publik bertujuan secara optimal bagi peningkatan:

- a. Kesejahteraan rakyat, karena pada hakekatnya pelayanan publik adalah infrastruktur bagi setiap warga negara untuk mencapai suatu kesejahteraan.
- b. Budaya dan kualitas aparat pemerintah untuk menjadi abdi bagi negara dan masyarakatnya, bukan sebagai penguasa terhadap negara dan masyarakatnya.
- c. Kualitas pelayanan umum atau publik diberbagai bidang pemerintahan umum dan pembangunan terutama pada unut-unit kerja pemerintah pusat dan daerah, sehingga masyarakat diharapkan akan mendapatkan perilaku pelayanan yang lebih cepat, tepat, murah, dan memuaskan. Selain itu, era reformasi menuntut pelayanan umum harus transparan dan tidak diskriminatif dengan menerapkan prinsip-prinsip akuntabilitas dan pertimbangan efisien.

5. Konsep Manajemen

Manajemen didefinisikan menurut Siagian (2003;5) diterangkan dalam dua sudut pandang, ialah sebagai proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain. Shafritz dan Russel (dalam Pasalong , 2007:82) mendefinisikan manajemen ialah berkenaan dengan orang yang bertanggung jawab menjalankan organisasi, dan proses menjalankan organisasi itu sendiri yaitu pemanfaatan sumber daya seperti orang dan mesin untuk mencapai tujuan organisasi.

Jadi manajemen merupakan ilmu dan seni, disebut ilmu karena manajemen mempunyai fungsi POAC, serta demikian manajemen disebut seni adalah berupa kemampuan seorang manajer dalam mengarahkan dan mengatur bawahannya merasa terpaksa untuk melakukan apa yang telah ditentukan guna memanfaatkan sumber daya yang ada sebgas mungkin.

Adapun yang menjadi fungsi manajemen menurut Fayol (dalam Harahap, 2004;5):

- a. *Planning* (perencanaan)
- b. *Organizing* (pengorganisasian)
- c. *Commanding* (pemberian komando)
- d. *Coordinating* (pengkoordinasian) dan
- e. *Controlling* (pengawasan)

6. Konsep Kualitas

Defenisi Kualitas seperti terdapat dalam kamus besar bahasa Indonesia dimaknai sebagai tingkah baik buruknya sesuatu (1989;467). Maka untuk mengetahui sesuatu setiap orang akan berbeda pandangan dan berbeda pula dalam pengartiannya. Kualitas memiliki makna yang berbeda tergantung siapa yang memakainya dan dimana istilah itu dipakai. Kualitas menurut Goetch dan Davis, adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan.

Konsep kualitas itu sendiri selalu dianggap sebagai ukuran relative sebuah produk ataupun jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain adalah fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian merupakan sebuah ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan spesifikasi kualitas yang sudah ditetapkan. Dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*), kualitas dilihat secara luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga melibatkan proses, lingkungan dan manusia. Sebagaimana didefinisikan oleh Gotesch dan Davis (Fandy Tjiptono, 2002;51) kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dan memenuhi dan melebihi harapan. Ada beberapa definisi tentang kualitas terdapat dalam hal-hal sebagai berikut:

- a. Kualitas meliputi usaha-usaha memenuhi, melebihi harapan pelanggannya.
- b. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.
- c. Kualitas adalah kondisi yang sering berubah (dicontohkan dalam hal yang dianggap adalah kualitas sekarang mungkin dianggap kurang berkualitas dimasa yang akan datang. “(Fandy Tjiptono, 1996;3)”.

7. Konsep Pelayanan

Konsep pelayanan dalam kamus besar bahasa Indonesia diartikan sebagai memberikan sesuatu kepada seseorang dalam bentuk jasa, menurut W. J. S. Poerwadarmanto (1976;573) ialah pelayanan berasal dari kata layan ataupun

melayani yang berarti menolong, menyediakan segala sesuatu yang diperlukan orang lain.

Defenisi menurut Moenir (1999;17) pelayanan merupakan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Dan menurut Kotler (dalam Lukman, 2003;8) pelayanan merupakan suatu kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan keputusan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk fisik.

Defenisi pelayanan menurut Fandy Tjiptono (2002;6) ialah aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Defenisi menurut Sondan P. Siagian (1992;134) adalah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparatur pemerintah *seyogyanya* berpegang pada sikap, ataupun tindakan seperti perilaku sebagai berikut:

- a. Dasar hukumnya jelas.
- b. Hak dan kewajiban warga Negara yang dilayani.
- c. Bentuk akhir pelayanan diketahui dan disepakati bersama.
- d. Pelayanan diberikan secara cermat, akurat, dan ramah.
- e. Interaksi berlangsung secara rasional dan obyektif.

Dengan pelayanan kesehatan, pasien sebagai pengguna jasa mengharapkan dapatnya pelayanan yang memuaskan, ialah pelayanan yang ramah tamah, cepat tanggap dan handal, sesuai dengan apa yang inginkan. Dan begitu pula sebaliknya,

apabila pasien tersebut kurang puas ataupun tidak meendapatkan pelayanan dengan baik, maka pasien tidak akan merasa harapan ataupun keinginannya terpenuhi. Dari keterangan diatas dapat diketahui kepuasan masyarakat/ pasien adalah hasil (*outcome*) dengan apa yang telah diharapkannya.

8. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama dalam suatu lingkup badan atau organisasi yang berguna untuk pencegahan, pemeliharaan, penyembuhan dan pemulihan kesehatan seseorang, atau kelompok. Dari defenisi ini dijelaskan bahwa pelayanan kesehatan bersifat mutlak untuk melayani masyarakat yang ingin mendapatkan penanganan hingga sembuh dari penyakit yang diderita. Menurut Prof. Dr. Soekidjo Notoatmojo pelayanan kesehatan adalah sebuah bentuk dari pola pelayanan kesehatan yang tujuan pokoknya ialah pelayanan menghindari dan mengembangkan kesehatan yang mempunyai tujuan yakni masyarakat.

Bentuk pelayanan berdasarkan tingkat pelayanannya

- a. Pelayanan kesehatan primer atau tingkat pertama, dibutuhkan pada masyarakat yang sakit ringan atau sebagai sarana masyarakat untuk meningkatkan kesehatan mereka.

- b. Pelayanan kesehatan sekunder atau tingkat kedua, dibutuhkan pada masyarakat yang memerlukan perawatan inap dimana tidak bisa ditangani oleh bagian pelayanan kesehatan primer.
- c. Pelayanan kesehatan tersier atau tingkat ketiga, dibutuhkan pada masyarakat yang membutuhkan operasi besar yang dimana sudah tidak dapat dilakukan oleh pelayanan kesehatan tingkat kedua.

Jenis pelayanan kesehatan, berikut ini terdapat 2 jenis pelayanan kesehatan, sebagaiberikut:

1. Pelayanan Kedokteran, pelayanan kesehatan yang tercantum dalam organisasi pelayanan kedokteran yang diindikasi dengan cara pengelolaan yang dapat berupa sendiri ataupun secara berbarengan dalam satu kelompok. Tujuan pokoknya adalah untuk mengobati penyakit dan mengembalikan kesehatan serta tujuannya terpenting untuk individu dan keluarga.
2. Pelayan Kesehatan Masyarakat, pelayanan kesehatan yang tercantum dalam organisasi kesehatan masyarakat diindikasi dengan cara pengelolaan yang umumnya secara berbarengan dalam suatu kelompok. Tujuan pokoknya adalah untuk menjaga, mengembangkan kesehatan dan menghindari penyakit serta tujuannya untuk organisasi dan masyarakat.

9. Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kualitas pelayanan kesehatan dalam (Azrul Aswar, 1996). adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraanya sesuai dengan standar dan kode etik profesi. Kualitas pelayanan kesehatan dalam (Satrianegara, 2009). adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula kualitas pelayanan kesehatan.

Kualitas pelayanan kesehatan bersifat multi dimensi. Ditinjau dari pemakai jasa pelayanan kesehatan *health consumer* maka pengertian kualitas pelayanan lebih terkait pada tanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi antara petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramahtamahan petugas dalam melayani pasien, Robert dan Privest (dalam Lupiyoadi, 2001;231).

Parasuraman, Zeithmal dan Berry (dalam Lupiyoadi 2001), menyimpulkan terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang disebut dengan SERVQUAL. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut ialah sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.
2. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. Jaminan (*Assurance*) adalah pengetahuan, komponen antara lain komunikasi (*communicatin*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*).
5. Perhatian (*emphaty*) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu.

Terdapat beberapa definisi tentang kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh para ahli. Dari sejumlah definisi tentang kualitas pelayanan terdapat beberapa kesamaan (dalam Herlambang, 2016;12) yaitu:

1. Kualitas adalah usaha untuk memenuhi harapan pelanggan.
2. Kualitas adalah kondisi mutu yang setiap saat mengalami perubahan kearah yang lebih baik.
3. Kualitas itu mencakup proses, produk, barang, jasa, manusia, dan lingkungan.
4. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Vincent Gaspersz (2003), (dalam Herlambang, 2016;13), mengatakan bahwa kualitas pelayanan meliputi dimensi-dimensi sebagai berikut;

- a. Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses
- b. Kualitas pelayanan berkaitan dengan akurasi atau ketepatan pelayanan
- c. Kualitas pelayanan berkaitan dengan kesopanan dan keramahan pelaku bisnis
- d. Kualitas pelayanan berkaitan dengan tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan.
- e. Kualitas pelayanan berkaitan dengan sedikit banyaknya petugas yang melayani serta fasilitas pendukung lainnya.

- f. Kualitas pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan petunjuk atau panduan lainnya.
- g. Kualitas pelayanan berhubungan dengan kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, alat komunikasi, dan lain-lain.

Tujuan pelayanan yang prima, khususnya untuk organisasi pelayanan kesehatan, (dalam Herlambang, 2016;13) ialah sebagai berikut:

1. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan.
2. Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera memutuskan untuk menerima pelayanan dari sebuah organisasi pelayanan kesehatan.
3. Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.
4. Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap organisasi pelayanan kesehatan karena telah memberikan pelayanan dengan baik dan benar.
5. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan.
6. Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
7. Untuk mempertahankan pelanggan.

Adapun pengukuran kualitas pelayanan kesehatan (dalam Herlambang, 2016: 80) adalah sebagai berikut:

1. Reliabilitas, kualitas pelayanan diukur dari konsistensi dari *performence* atau penampilan secara fisik yang meyakinkan dan dapat dipercaya. Reliabilitas dibuktikan dengan penampilan dan cara berpakaian yang bersih dan rapi, lengkap dengan identitas, dan penampilan percaya diri petugas serta keramatomahan, kesopanan, dan menghormati pasien.
2. Tanggap, kualitas pelayanan diukur dari ketanggapan, kemauan, kesiapan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan. Hal ini juga menyangkut ketepatan dari pelayanan. Ketanggapan petugas atau karyawan dibuktikan dengan waktu pelayanan efektif dan kepuasan pasien dalam pemenuhan kebutuhannya.
3. Kompetensi, kualitas pelayanan diukur dari kompetensi tenaga kesehatan yang bermakna memiliki keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan, pelatihan yang pernah diikuti, pengakuan dari suatu profesi, asosiasi, atau institusi yang berwenang dan memiliki kredibilitas.
4. *Accessibiliy*, kualitas pelayanan diukur dari kemudahan pasien untuk mendapatkan pelayan dan dapat menghubungi petugas dengan mudah, *accessibility* dapat diukur dengan mengitung waktu dalam mendapatkan pelayanan dan kemudahan dalam mendapatkannya.
5. Etika petugas seperti kesopanan, rasa hormat, kesungguhan, keramatomahan dari penyedia jasa.
6. Komunikasi berarti menjaga agar tiap pelanggan mendapat informasi sesuai dengan bahasa yang mereka pahami dan mendengarkan keinginan mereka. Hal ini organisasi pelayanan kesehatan harus menyesuaikan dengan bahasa konsumen yang berbeda-beda.
7. Kredibilitas menyangkut hal yang dapat dipercaya, kejujuran penyedia pelayanan kesehatan.
8. Keamanan adalah bebas dari bahaya, resiko, ataupun keraguan.
9. Kelengkapan fasilitas pelayanan dan penampilan lingkungan fisik dari suatu jasa.

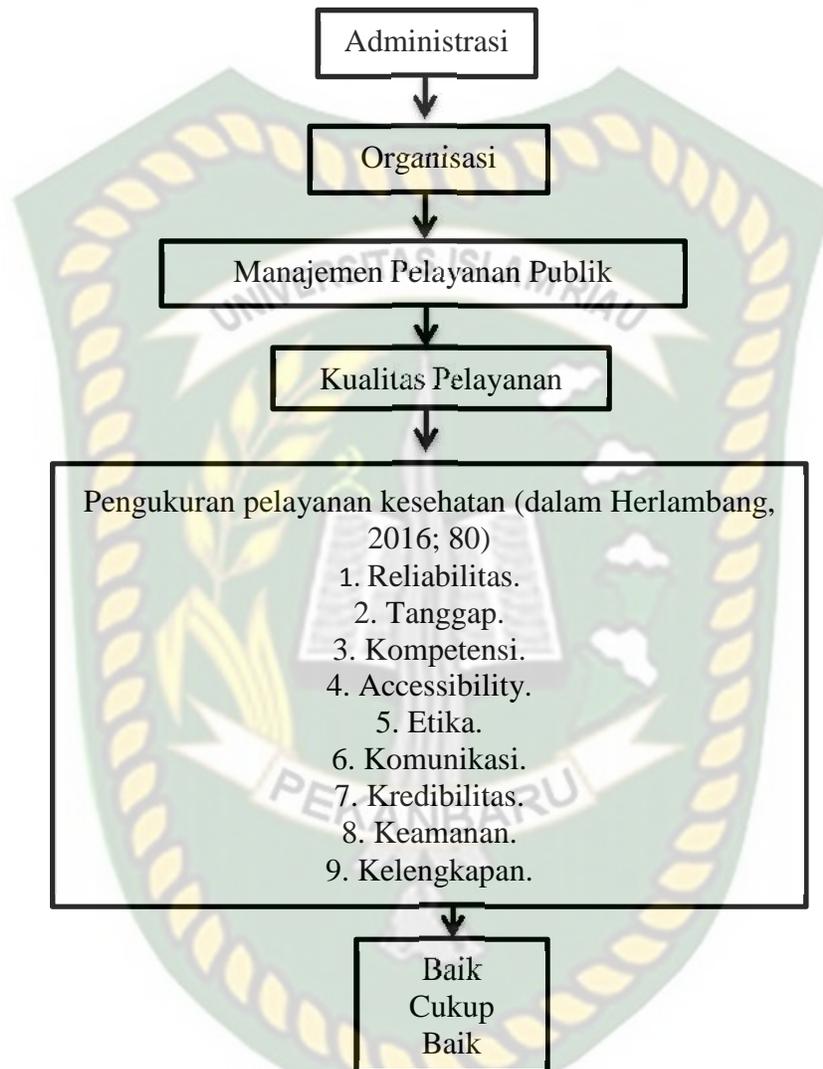
B. Kerangka Pikir

Puskesmas Bandar Petalangan adalah sebuah sarana pelayanan masyarakat yang secara langsung bisa dirasakan masyarakat penggunaanya, khususnya dipelayanan kesehatan perseorangan, beda halnya dengan pelayanan publik lainnya, pelayanan kesehatan memiliki karakteristik sebagai berikut:

- a. Pelayanan kesehatan merupakan hal azasi manusia dan setiap penduduk berhak mendapatkan pelayanan yang optimal sesuai dengan kebutuhannya tanpa memandang kemampuan membayar.
- b. Dampak pelayanan kesehatan sering bersifat *irreversible*, ialah berupa kecacatan atau kematian. Oleh karenanya kualitas pelayanan perlu dikendalikan ataupun dikondisikan untuk melindungi masyarakatnya.
- c. Adanya informasi yang asimetris, karena terdapat kesenjangan yang cukup lebar dalam penguasaan ilmu dan teknologi dibidang kesehatan.

Dari uraian diatas, maka pelayanan kesehatan perseorangan ataupun pelayanan administratif penunjang bisa mempertimbangkan ketiga hal diatas tersebut. Karakteristik diatas mengharuskan adanya keadilan yang harus diperoleh pelayanan bagi penggunanya agar hasil yang diinginkan (kesembuhan) tercapai. Jika kita membahas tentang pelayanan maka yang pertama sekali kita perhatikan yaitu kebutuhan dan kepuasan pasien yang minta dilayani dengan baik dan efisien. Dengan hal tersebut maka kita bisa menilai pelayanan tersebut terpenuhi dengan baik ataupun sebaliknya. Berikutnya kerangka pikir bisa digambarkan sebagai berikut:

Gambar II. 1: Kerangka Pikir Penelitian Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan.



Sumber : Modifikasi Penulis, 2019.

C. Konsep Operasional

Untuk menghindari kesalah pahaman mengenai beberapa konsep ataupun istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka perlu dijelaskan beberapa kosep operasional adalah sebagai berikut:

1. Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan atau ditentukan sebelumnya.
2. Organisasi adalah wadah untuk memfasilitasi proses kerja sama untuk pencapaian suatu tujuan tertentu.
3. Manajemen adalah proses dari perencanaan, pengorganisasian, pemimpinan dan pengawasan pekerjaan anggota-anggota organisasi dan penggunaan semua sumber organisasi yang ada untuk mencapai tujuan organisasi.
4. Pelayanan Publik adalah sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh puskesmas dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat terutama dalam bidang kesehatan.
5. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan.
6. Pelayanan adalah sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

7. Kualitas pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada pada diri setiap pasien.
8. Pusat Kesehatan Masyarakat (puskesmas) adalah badan kesehatan yang mempunyai tugas melaksanakan pelayanan kesehatan pada masyarakat.
9. Reliabilitas adalah penampilan secara fisik yang meyakinkan dan dipercaya. Yang mana pegawai di puskesmas tersebut harus memakai pakaian seragam, rapi, bersih adapun jadwal berpakaian pegawai puskesmas ialah hari senin dan selasa berpakaian PDH, hari rabu berpakaian hitam putih, hari kamis berpakaian olahraga, hari jum'at berpakaian melayu dan hari sabtu berpakaian batik.
10. Tanggap adalah kesiapan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan. Setiap yang ingin berobat di tanya mau berobat apa, dan lain sebagainya, karena yang sering datang berkunjung adalah sebagian dari yang sudah lanjut usia, maka dari itu kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan tersebut harus sigap dan tanggap sehingga tidak harus menunggu lama dalam menunggu pelayanan tersebut.
11. Kompetensi adalah memiliki keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan. Biasa nya yang ingin berobat di puskesmas tersebut diarahkan dan di tanya sakit apa, jika sudah tahu apa sakitnya atau pelayanan apa yang diinginkan maka keahlian pada bidang masing-masing yang melayani, misal ibu yang sedang hamil maka keahlian pada kandungan adalah kebidanan, dan seterusnya.

12. Accessibility adalah dengan menghitung waktu dalam mendapatkan pelayanan. Pengunjung yang ingin berobat di puskesmas tidak langsung di periksa melainkan harus menunggu beberapa selang waktu dulu, mendaftarkan data di loket terlebih dahulu dan di tanyakan sakit, dan baru lah di periksa dan setelah itu menunggu di ruang tunggu depan apotik untuk di berikan obat.
13. Etika adalah memberikan tingkahlaku yang baik, kesopanan, rasa hormat,sesungguhnya, keramahmataman dari penyedia jasa. Di puskesmas bandar petalangan sudah terbilang etika pegawai tersebut sudah terbilang cukup baik dan melayani sangat baik hanya saja ada beberapa pegawai yang lamban dalam memberikan pelayanan sehingga terkadang harus menunggu lama.
14. Komunikasi adalah menjaga agar tiap pasien mendapat informasi sesuai dengan bahasa yang mereka pahami dan mendengarkan keinginan mereka. Di Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan mayoritas 99% adalah Suku Melayu, setiap yang datang berkunjung di puskesmas tersebut menggunakan bahasa Indonesia dan bahasa Melayu, menggunakan bahasa melayu adalah salah satu bahasa yang mudah di mengerti dan di pahami oleh masyarakat setempat, karena banyak nya yang tidak mengerti dengan bahasa indonesia maka dari itu berkomunikasi dengan bahasa yang di mengerti oleh pengunjung memudahkan untuk berkomunikasi dengan jelas, baik dan tepat.
15. Kreadibilitas adalah kejujuran penyedia pelayanan kesehatan. Setiap pegawai di beri kepercayaan untuk melayani pengunjung, dan jujur dalam setiap tindakan,

misalnya jujur terhadap penyakit yang di derita oleh pasien dan pelayanan yang baik.

16. Keamanan adalah bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan. Di puskesmas tersebut tidak pernah memberikan layanan yang ragu-ragu atau tidak pernah membuat pengunjung penuh dengan keraguan dan pegawai harus melayani dengan baik dan pasti.
17. Kelengkapan adalah tersedianya fasilitas yang layak dan penampilan lingkungan fisik dari suatu jasa. Memang ada beberapa ruangan di puskesmas tersebut tidak ada atau belum tersedia tetapi tidak membuat pelayanan tersebut terhenti, seperti ruang tunggu berfasilitas kursi, kipas angin.

D. Operasional Variabel

Tabel II. 1: Operasional Variabel Penelitian Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan

Konsep	Variabel	Indikator	Item Pertanyaan	Skala Ukuran
1	2	3	4	5
Menurut Azrul Aswar Kualitas Pelayanan Kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan	Kualitas Pelayanan Kesehatan	1. Reliabilitas	a. Ketepatan waktu pelayanan b. Pemakaian seragam sesuai jadwal c. Waktu memulai pengobatan/pemeriksaan	Baik Cukup Baik Kurang Baik

1	2	3	4	5
		2. Tanggap	a. Kesigapan dalam pelayanan b. Kecepatan menangani transaksi c. Penanganan keluhan pasien/masyarakat	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		3. Kompetensi	a. Keahlian melayani pasien b. Kedalaman pemahaman terhadap pengobatan c. Kedalaman pengetahuan tentang penyakit	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		4. Accessibility	a. Layanan waktu tunggu yang singkat b. Kecepatan waktu menuju ke puskesmas c. Mengakses jenis penyakit dan pegobatannya	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		5. Etika	a. Keramahan dalam pelayanan b. Kesungguhan dalam melayani pasien c. Kesopan dalam memberikan informasi	Baik Cukup Baik Kurang Baik

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

	2	3	4	5
		6. Komunikasi	a. Bicara pada pasien dengan bahasa yang dimengerti b. Memberi perhatian dalam pelayanan c. Memberi tahu informasi	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		7. Kredibilitas	a. Kejujuran terhadap pasien b. Meyakinkan pasien c. Kemampuan memberi pelayanan	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		8. Keamanan	a. Tidak meragukan pasien dalam melayani b. Alat yang digunakan untuk memeriksa tidak berbahaya c. Lingkungan pelayanan kesehatan	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		9. Kelengkapan	a. Ruang tunggu pelayanan b. Ruang pemeriksaan pelayanan c. Alat pemeriksaan	Baik Cukup Baik Kurang Baik

Sumber: Modifikasi Penulis 2019.

E. Teknik Pengukuran

Pengukuran terhadap pelayanan variabel dan indikator dalam penelitian di indifikasikan dalam 3 (tiga) kategori yaitu baik, cukup baik, kurang baik. Untuk

mengarahkan analisis data, uraian dari masing-masing pengukuran disebut sebagai berikut:

Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori baik dengan persentase antara 67% - 100%.

Cukup Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori cukup baik dengan persentase antara 34% - 66%.

Kurang Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori kurang baik dengan persentase antara 0% - 43%.

Sedangkan untuk pengukuran masing-masing dalam variabel kualitas pelayanan kesehatan adalah sebagai berikut:

1. Reliabilitas kualitas pelayanan kesehatan dapat dikategorikan:

Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori baik dengan persentase antara 67% - 100%.

Cukup Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori cukup baik dengan persentase antara 34% - 66%.

Kurang Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori kurang baik dengan persentase antara 0% - 43%.

2. Tanggap kualitas pelayanan kesehatan dapat dikategorikan:

Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori baik dengan persentase antara 67% - 100%.

Cukup Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori cukup baik dengan persentase antara 34% - 66%.

Kurang Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori kurang baik dengan persentase antara 0% - 43%.

3. Kompetensi kualitas pelayanan kesehatan dapat dikategorikan:

Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori baik dengan persentase antara 67% - 100%.

Cukup Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori cukup baik dengan persentase antara 34% - 66%.

Kurang Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori kurang baik dengan persentase antara 0% - 43%.

4. Accessibility kualitas pelayanan kesehatan dapat dikategorikan:

Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori baik dengan persentase antara 67% - 100%.

Cukup Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori cukup baik dengan persentase antara 34% - 66%.

Kurang Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori kurang baik dengan persentase antara 0% - 43%.

5. Etika kualitas pelayanan kesehatan dikategorikan:

Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori baik dengan persentase antara 67% - 100%.

Cukup Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori cukup baik dengan persentase antara 34% - 66%.

Kurang Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori kurang baik dengan persentase antara 0% - 43%.

6. Komunikasi kualitas pelayanan kesehatan dapat dikategorikan:

Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori baik dengan persentase antara 67% - 100%.

Cukup Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori cukup baik dengan persentase antara 34% - 66%.

Kurang Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori kurang baik dengan persentase antara 0% - 43%.

7. Kredibilitas pelayanan dapat dikategorikan:

Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori baik dengan persentase antara 67% - 100%.

Cukup Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori cukup baik dengan persentase antara 34% - 66%.

Kurang Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori kurang baik dengan persentase antara 0% - 43%.

8. Keamanan kualitas pelayanan kesehatan dapat dikategorikan:

Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori baik dengan persentase antara 67% - 100%.

Cukup Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori cukup baik dengan persentase antara 34% - 66%.

Kurang Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori kurang baik dengan persentase antara 0% - 43%.

9. Kelengkapan kualitas pelayanan kesehatan:

Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori baik dengan persentase antara 67% - 100%.

Cukup Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori cukup baik dengan persentase antara 34% - 66%.

Kurang Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori kurang baik dengan persentase antara 0% - 43%.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah tipe survey deskriptif. Karena peneliti bermaksud memberikan hasil analisa dan informasi dikumpulkan dengan menggunakan angket yang detail terhadap objek peneliti, dan dilakukan pada populasi besar ataupun kecil. Sehingga akan diperoleh penggambaran yang sangat jelas dari hasil analisisnya.

Kemudian metode penelitian ini adalah metodologi kuantitatif. Defenisi menurut Sugiyono (2012; 8), kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan filsafat positivisme, dan digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian. Analisis data bersifat/ statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi pada Puskesmas Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan. Dengan alasan utama pemilihan lokasi penelitian yaitu karena puskesmas adalah instansi kesehatan dasar yang memiliki peran yang sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan pada masyarakat. Dimana puskesmas mendorong kemandirian hidup sehat bagi perseorangan, keluarga, serta masyarakat dengan memelihara serta meningkatkan mutu, pemerataan dan keterjangkauan

pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan ketentuan prosedur atau kegiatan pelayanan, biaya, waktu, program pelaksana pelayanan kesehatan yang ada dalam instansi kesehatan tersebut.

C. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini merupakan seluruh pegawai kesehatan puskesmas bandar petalangan kabupaten pelalawan yang terdiri dari kepala puskesmas bandar petalangan, staf pegawai puskesmas bandar petalangan dan masyarakat yang berobat ke puskesmas bandar petalangan.

Sedangan sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu yang juga memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang dianggap bisa mewakili populasi.

Tabel III. 1. Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan

No	Populasi	Jumlah		%
		Responden	Sampel	
1.	Kepalas Puskesmas	1	1	100%
2.	Bidan Puskemas	26	26	100%
3.	Perawat Puskesmas	13	13	100%
4.	Masyarakat yang berobat 3 bulan terakhir	539	30	18%
Jumlah		579	70	-

Sumber: Olahan Data Tahun 2019

D. Teknik Penarikan Sampel

Proses penarikan sampel dalam penelitian ini bertitik tolak pada jumlah populasi yang ada dipuskesmas bandar petalangan. Sehingga teknik penarikan sampel yang digunakan untuk kepala puskesmas dan pegawai puskesmas bandar petalangan dengan menggunakan teknik random sampling (acak) yaitu seluruh populasi di acak sebagai sampel sehingga berjumlah 40 orang.

Sedangkan penarikan sampel untuk pasien sebanyak 30 orang, metode penarikan digunakan adalah aksidental sampling yaitu penetapan sampel diambil secara tidak sengaja bertemu sewaktu melakukan penelitian yang mana pasien yang datang untuk berobat penulis batasi menjadi 30 orang pada Puskesmas Bandar Petalangan sehingga sampel pada penelitian ini berjumlah 70 orang.

Sampel berjumlah 70 orang tersebut termasuk kepala puskesmas, pegawai puskesmas dan pasien yang ingin berobat di Puskesmas Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan.

E. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang langsung diterima dari responden yang diperlukan sebagai berikut:

- a. Identitas responden
- b. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan kesehatan pada puskesmas Bandar Petalangan,

- c. Untuk mengetahui hambatan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan pada puskesmas Bandar Petalangan.

2. Data Skunder

Data Skunder adalah data yang diperoleh berupa dokumen-dokumen, data statistik dan sebagainya antara lain:

- a. Keadaan geografis dan penduduk Bandar Petalangan.
- b. Keadaan sosial ekonomi masyarakat.
- c. Tingkat pendidikan masyarakat.
- d. Tugas dan fungsi puskesmas Bandar Petalangan.
- e. Keadaan sarana dan prasarana puskesmas Bandar Petalangan.
- f. Struktur organisasi puskesmas Bandar Petalangan.

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pelaksanaan penelitian ini digunakan beberapa pengumpulan data yaitu:

1. Wawancara

Wawancara adalah melakukan dialog/ percakapan (Tanya jawab) untuk memperoleh data secara langsung dari kepala puskesmas bandar petalangan untuk menanyakan kualitas pelayanan pegawai terhadap pelayanan kesehatan pada masyarakat.

2. **Questioner**

Questioner adalah untuk melengkapi data yang diperlukan, maka dibutuhkan menyusun daftar pertanyaan beserta jawabannya yang diberikan kepada masyarakat yang berobat kepuskesmas bandar petalangan, responden sebagai sampel terpilih.

3. **Observasi**

Observasi adalah mengamati secara langsung objek yang diteliti, guna untuk lebih mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan kesehatan pada puskesmas bandar petalangan, sehingga data yang diperlukan benar-benar dapat dipertanggung jawabkan.

4. **Dokumentasi**

Dokumentasi adalah arsip-arsip, laporan tertulis atau daftar inventaris yang diperoleh terkait dengan penelitian yang dilakukan. Dokumentasi ialah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya.

G. Teknik Analisis Data

Setelah data berhasil dikumpulkan melalui teknik pengumpulan data maka peneliti akan mengelompokkan sesuai dengan jenis data, setelah itu akan dikelolah dan dianalisis menggunakan teknik deskriptif, yaitu: menggambarkan dan memaparkan data yang berdasarkan kenyataan dilapangan antara kondisi

Puskesmas Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan. Kemudian diuraikan dalam bentuk tabel sesuai dengan identitas responden masing-masing secara indikator variabel dengan tipe kuantitatif.

Setelah data dan informasi yang diperlukan terkumpul dalam penelitian ini, maka data tersebut bisa dipahami dan bermanfaat untuk solusi permasalahan, terutama yang berkaitan dengan penelitian

H. Jadwal Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan yang mana penelitian dan penulisan penelitian akan memakan waktu 4 bulan, dimulai bulan November 2019 dan di perkirakan akan selesai pada bulan Maret 2020, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel III. 2. Jadwal Waktu Penelitian Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu															
		Oktober				November				Januari				Maret			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Penyusunan Up	X	X	x	x	x	x										
2.	Seminar Up							x									
3.	Revisi Up								x								
4.	Kuesioner									x							
5.	Penelitian Lapangan										x	x					
6.	Bimbingan Skripsi												x	x			
7.	Ujian Konfrehensif Skripsi														x		
8.	Revisi Skripsi															x	
9.	Pengadaan Skripsi																x

Sumber: Modifikasi Peneliti, 2020.

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Puskesmas Bandar Petalangan

Puskesmas Bandar Petalangan Merupakan Puskesmas yang terletak dikelurahan Rawang Empat, Kecamatan Bandar Petalangan, Kabupaten Pelalawan. Dengan luas wilayah 37,230.54 KM².

Secara administratif kecamatan Bandar Petalangan terdiri dari 10 desa dan 1 Kelurahan dengan batas wilayah :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Bunut
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Pangkalan Lesung
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Pangkalan Kuras dan Pangkalan Lesung
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Kerumutan.

Dengan adanya batas-batas tersebut maka Kecamatan Bandar Petalangan harus menjalin kerjasama lintas batas dengan kecamatan diatas dalam perencanaan dan pelaksanaan Pembangunan Kesehatan mengingat masalah kesehatan tidak dapat dibatasi oleh wilayah kerja.

Desa: Kesatuan masyarakat hukum yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan

istiadat setempat yang diakui dalam sistem pemerintahan nasional dan berada dibawah kecamatan.

Kelurahan: Suatu wilayah lurah sebagai perangkat daerah kabupaten dan/atau daerah kota dibawah kecamatan.

Rumah Tangga : Seorang atau sekelompok orang yang mendiami sebagian atau seluruh bangunan fisik, dan biasanya tinggal bersama serta makan dari satu dapur.

Jarak tempuh dari desa ke Puskesmas bervariasi, paling jauh 30 menit untuk mencapai pusat Kecamatan, dengan demikian dapat terlihat bahwa aksesibilitas bagi masyarakat Kecamatan Bandar Petalangan ke fasilitas kesehatan dasar dari segi jarak tidak menjadi hambatan. Menurut Depkes 1991 Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Fungsi puskesmas itu sendiri meliputi:

1. Fungsi Pokok

- a) Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan Pusat pemberdayaan masyarakat dan keluarga dalam pembangunan kesehatan.
- b) Pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama.

2. Peran Puskesmas

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

3. Cara-cara yang di tempuh

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

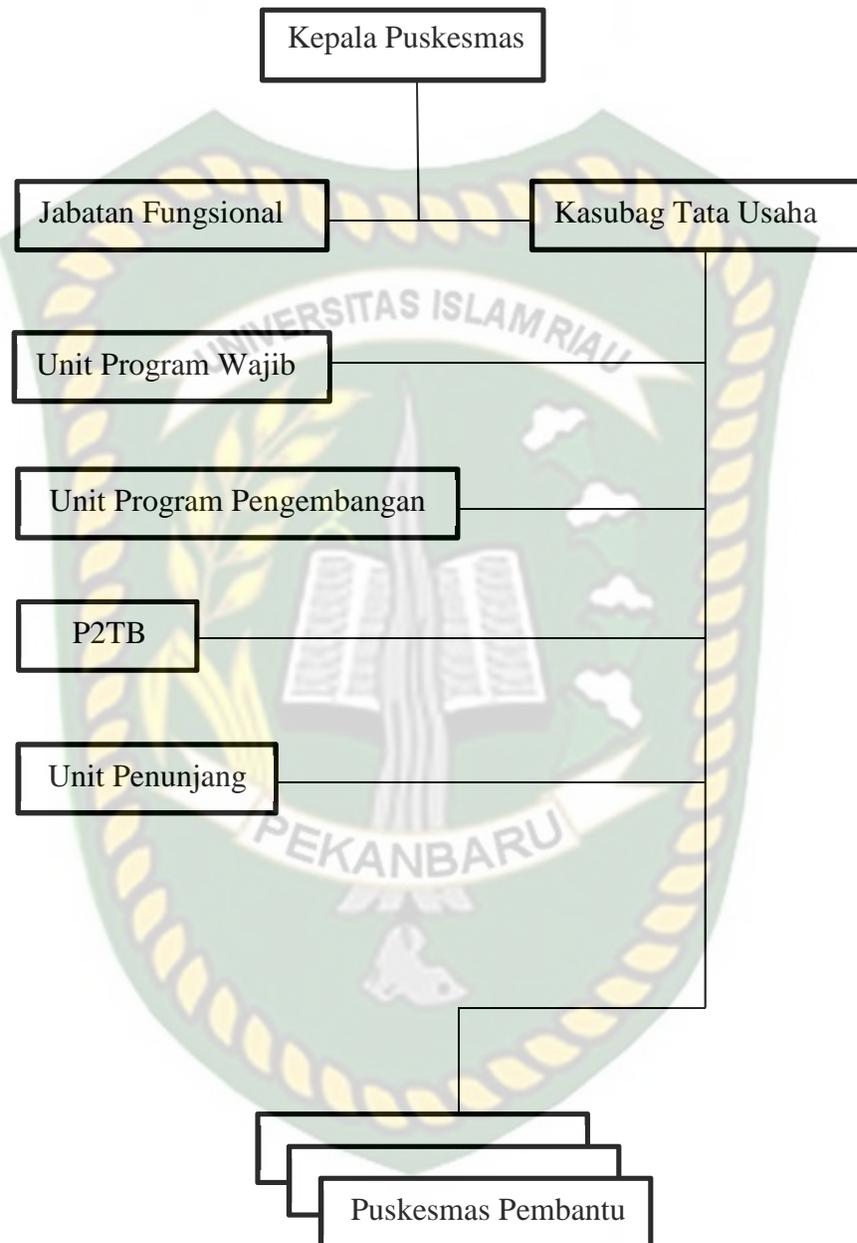
4. Adapun program Puskesmas Bandar Petalangan

- a) KIA
- b) KB
- c) Usaha Kesehatan Gizi
- d) Kesehatan Lingkungan
- e) Pemberantasan dan Pencegahan Penyakit Menular
- f) Pengobatan Termasuk Penanganan Darurat Karenan Kecelakaan
- g) Penyuluhan Kesehatan.

B. Struktur Puskesmas Bandar Petalangan

Adapun struktur Puskesmas Bandar Petalangan dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar IV. 1. Struktur Puskesmas Bandar Petalangan



Sumber: Puskesmas Bandar Petalangan, 2020.

C. Tugas dan Fungsi Puskesmas Bandar Petalangan

Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, pembinaan serta pengembangan upaya kesehatan secara paripurna kepada masyarakat di wilayah kerjanya. Untuk menyelenggarakan tugas Puskesmas mempunyai fungsi:

- a. Penggerak pembangunan berwawasan kesehatan ditingkat kecamatan.
- b. Pemberdayaan masyarakat serta keluarga dalam pembangunan kesehatan.
- c. Pelayanan kesehatan tingkat pertama.
- d. Penyuluhan serta pembinaan kesehatan masyarakat.
- e. Pembina teknis Puskesmas Pembantu dan Polindes.
- f. Pembina teknis unit pelayanan kesehatan swasta serta kader pembangunan kesehatan.
- g. Pengembangan kegiatan swadaya kesehatan masyarakat.
- h. Penyelenggaraan urusan tata usaha puskesmas.
- i. Pengembangan kegiatan swadaya kesehatan masyarakat, serta
- j. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

1. Kepala Puskesmas

Kepala Puskesmas memiliki tugas:

- a. Mengkoordinir penyusunan perencanaan tingkat Puskesmas berdasarkan data program Kepala Dinas Kesehatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Merumuskan kebijaksanaan operasional di bidang pelayanan kesehatan masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Memberikan tugas kepada bawahan serta unit-unit dan puskesmas pembantu sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing.
- d. Memimpin Tata Usaha, Unit-unit pelayanan, Puskesmas Pembantu/ bidan serta para bawahan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat agar pelaksanaan tugas berjalan sesuai dengan rencana kerja yang telah ditetapkan.
- e. Memberikan petunjuk serta bimbingan teknis kepada para bawahan agar melaksanakan tugas berjalan sesuai dengan yang di harapkan.

- f. Menilai prestasi kerja para bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam peningkatan karier.
- g. Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan puskesmas berdasarkan realisasi program kerja serta ketentuan perundang-undangan yang berlaku sebagai bahan dalam menyusun program kerja berikutnya.
- h. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan sebagai bahan informasi serta pertanggungjawaban kepada Kepala Dinas Kesehatan.
- i. Melaksanakan tugas lain yang diberikan dari atasan.
- j. Kepala Puskesmas dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggungjawab langsung kepada Kepala Dinas Kesehatan.

2. Kasubag Tata Usaha

Kasubag Tata Usaha memiliki tugas:

- a. Menyusun rencana kegiatan Urusan Tata Usaha berdasarkan data Program Puskesmas serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- b. Membagi tugas kepada bawahan agar pelaksanaan tugas dapat dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Mengkoordinasikan para bawahan dalam menyusun program kerja Puskesmas agar terjalin kerjasama yang baik.
- d. Memberi petunjuk kepada bawahan dengan cara mencocokkan dengan petunjuk kerja yang diberikan serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku agar tercapai keserasian serta kebenaran kerja.
- e. Menilai prestasi kerja bawahan berdasarkan hasil yang dicapai agar sesuai dengan rencana serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai bahan dalam peningkatan karier.
- f. Pelaksanaan pengelolaan urusan kepegawaian, keuangan, perlengkapan, surat menyurat, hubungan masyarakat serta urusan-urusan umum, perencanaan dan pencatatan serta laporan.
- g. Mengevaluasi hasil kegiatan Urusan Tata Usaha secara keseluruhan.
- h. Membuat laporan kegiatan di bidang tugasnya sebagai bahan informasi serta pertanggungjawaban kepada atasan.
- i. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- j. Urusan Tata Usaha dipimpin oleh seorang Kepala Urusan yang berada di bawah serta bertanggungjawab langsung kepada Kepala Puskesmas.

3. Unit Program Wajib

Mempunyai tugas antara lain:

- a. Menyusun rencana kegiatan Unit Program Wajib berdasarkan data program Puskesmas dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- b. Membagi tugas kepada bawahan agar pelaksanaan tugas dapat dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Melaksanakan kegiatan Promosi Kesehatan, Kesehatan Lingkungan, Peningkatan Gizi Masyarakat, Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) termasuk KB, Pencegahan Penyakit Menular (P2M) dan Pengobatan Dasar.
- d. Mengevaluasi hasil kegiatan Unit Program Wajib secara keseluruhan.
- e. Membuat catatan dan laporan kegiatan bidang tugasnya sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban kepada atasan.
- f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

4. Unit Perkembangan

Tugas unit program pengembangan, antara lain:

- a. Menyusun rencana kegiatan Unit Program Pengembangan berdasarkan data program Puskesmas dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- b. Membagi tugas kepada bawahan agar pelaksanaan tugas dapat dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Melaksanakan kegiatan Program Pengembangan sesuai kebutuhan dan kemampuan seperti Program Kesehatan Gizi dan Mulut, UKS/UKGS, Kesehatan Mata, Kesehatan Jiwa, Perkesmas, Kesehatan Lansia, Kesehatan Olah Raga dan Usaha Kesehatan Kerja.
- d. Mengevaluasi hasil kegiatan Unit Program Pengembangan secara keseluruhan.
- e. Membuat catatan dan laporan kegiatan di bidang tugasnya sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban kepada atasan.
- f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

5. P2TB

P2TB mempunyai tugas antara lain:

- a. Menyusun rencana kegiatan P2TB berdasarkan data Program Puskesmas dan ketentuan Perundang-undangan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- b. Melaksanakan kegiatan P2TB meliputi penemuan dini penderita TB melalui pengumpulan pot sputum, pengobatan penderita TB, pemeriksaan kontak penderita TB, penyuluhan TB dan koordinasi lintas program terkait sesuai dengan prosedur dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Mengevaluasi hasil kegiatan P2TB secara keseluruhan.
- d. Membuat catatan dan laporan kegiatan di bidang tugasnya sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban kepada atasan.
- e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

6. Unit Penunjang

Unit Penunjang memiliki tugas antara lain:

- a. Menyusun rencana kegiatan Unit Penunjang berdasarkan data program Puskesmas dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pedomankerja.
- b. Membagi tugas kepada bawahan agar pelaksanaan tugas dapat dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Melaksanakan kegiatan Penunjang Pelayanan Kesehatan sesuai kebutan seperti Gudang Farmasi, Apotik, Laboratorium Sederhana dan Loker.
- d. Mengevaluasi hasil kegiatan Unit Penunjang secara keseluruhan.
- e. Membuat catatan dan laporan kegiatan dibidang tugasnya sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban kepada atasan.
- f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

7. Puskesmas Pembantu

Tugas Puskesmas Pembantu, yaitu:

- a. Membantu melakukan kegiatan-kegiatan yang di lakukan Puskesmas dalam ruang lingkup wilayah yang lebih kecil berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Puskesmas.
- b. Menerima tugas lain dari Kepala Puskesmas Induk.

8. Tugas Bidan di Desa

Tugas Bidan di Desa, yaitu:

- a. Melaksanakan kegiatan pelayanan kesehatan Ibu dan Anak, Keluarga Berencana dan tugas-tugas lain secara profesional.
- b. Dalam melaksanakan tugas pelayanan medik baik dalam maupun di luar jam kerja bertanggung jawab langsung kepada Kepala Puskesmas.

D. Sumber Daya Organisasi

Sumber Daya Organisasi yaitu merupakan modal organisasi dalam melaksanakan seluruh kegiatan pencapaian tujuan organisasi, seperti yang diketahui bahwa sumber daya organisasi terdiri dari 6 M adalah: Man, Money, Machine, Material, Method dan Market, terdapat juga seperti di Puskesmas Bandar Petalangan yang mana organisasi publik yang terdapat sumber daya organisasi, pertama sumber daya organisasi ialah manusia yang mana manusia ialah penggerak organisasi dan pengolah sumber daya yang ada di organisasi, untuk lebih jelasnya mengenai sumber daya manusia Puskesmas Bandar Petalangan dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel. IV.1. Daftar Pegawai Puskesmas Bandar Petalangan Berdasarkan Jabatan.

No	Jenis Jabatan	Jumlah Pegawai
1.	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	23 Orang
2.	Pegawai Tidak Tetap (PTT)	29 Orang
	Jumlah	52 Orang

Sumber: Puskesmas Bandar Petalangan, 2020.

Dari tabel di atas terlihat bahwa untuk jabatan Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 23 orang dan Pegawai Tidak Tetap (PTT) sebanyak 29 orang,

dari jumlah pegawai Puskesmas tergolong memadai, kemudian untuk perlengkapan Puskesmas yang lainnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel. IV. 2. Daftar Perlengkapan Puskesmas Bandar Petalangan.

No	Jenis Perlengkapan	Jumlah
1.	Komputer	5
2.	Laptop	2
3.	Filing Kabinet	4
4.	Kursi Direktur	3
5.	Kursi Merah	10
6.	Meja	7
7.	Kursi Tamu	3
8.	Lemari	8
Jumlah		42

Sumber: Puskesmas Bandar Petalangan, 2020.

Dari tabel di atas terlihat bahwa perlengkapan Puskesmas Bandar Petalangan cukup memadai dan sudah berjalan sesuai dengan SOP yang ada sehingga tidak ada terkendala oleh sarana perlengkapan yang ada di puskesmas bandar petalangan.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Responden penelitian adalah pihak yang di jadikan sampel penelitian atau pihak yang diberikan daftar pertanyaan yang menyangkut penelitian ini. Responden penelitian ini terdiri dari Pegawai Puskesmas Bandar Petalangan dan pasien yang berobat. Identitas Responden berguna untuk menggambarkan dan memberikan informasi mengenai Responden yang terdiri atas jenis kelamin, umur dan pendidikan, yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V. 1. Distribusi Responden Pegawai Puskesmas Bandar Petalangan berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1.	Laki-Laki	8	20 %
2.	Perempuan	32	80%
	Jumlah	40	100%

Sumber: Data Penelitian, 2020.

Terlihat pada tabel di atas dapat dilihat bahwa responden penelitian dari puskesmas bandar petalangan di dominasi oleh responden berjenis kelamin perempuan yang berjumlah 32 orang dan selanjutnya untuk responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 8 orang. Kemudian untuk distribusi responden pasien yang berobat atau yang berkunjung menurut jenis kelamin dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel. V. 2. Distribusi Responden Pasien yang berobat berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1.	Laki-Laki	16	53%
2.	Perempuan	14	47%
	Jumlah	30	100%

Sumber: Data Penelitian, 2020.

Dari tabel di atas terlihat bahwa responden penelitian dari pasien yang berobat atau yang berkunjung di puskesmas bandar petalangan di dominasi oleh jenis kelamin laki-laki berjumlah 16 orang dan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 14 orang. Kemudian penggolongan responden penelitian berikutnya berdasarkan umur yang mana dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel. V. 3. Distribusi Responden Pegawai Puskesmas Bandar Petalangan berdasarkan Umur

No	Umur	Responden	Persentase
1.	30 tahun	6	15%
2.	30-39 tahun	25	62%
3.	40-49 tahun	9	23%
4.	50 tahun	-	-
	Jumlah	40	100%

Sumber: Data Penelitian, 2020.

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa responden penelitian dari pegawai puskesmas bandar petalangan yang mana di dominasi oleh tingkatan dibawah 30 tahun sebanyak 6 orang, sedangkan yang tingkatan 30-39 tahun sebanyak 25 orang dan yang 40-49 tahun sebanyak 9 orang. Berikutnya

distribusi responden pasien yang berobat di puskesmas bandar petalangan menurut tingkatan usia dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel. V. 4. Distribusi Responden Pasien yang berobat berdasarkan Umur

No	Umur	Responden	Persentase
1.	30 tahun	3	10%
2.	30-39 tahun	8	27%
3.	40-49 tahun	14	46%
4.	50 tahun	5	17%
	Jumlah	30	100%

Sumber: Data Penelitian, 2020.

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa kebanyakan responden yang berusia 40-49 tahun yaitu sebanyak 14 orang yang tergolong dari lanjut usia. Kemudian penggolongan responden penelitian berdasarkan pendidikan yang merupakan faktor penilaian pengetahuan responden, yang mana dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel. V. 5. Distribusi Responden Pegawai Puskesmas Bandar Petalangan berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Responden	Persentase
1.	SD	-	-
2.	SMP	-	-
3.	SMA	-	-
4.	Diploma	33	83%
5.	Sarjana	6	15%
6.	Pasca Sarjana	1	2%
	Jumlah	40	100%

Sumber: Data Penelitian, 2020.

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa responden pegawai puskesmas bandar petalangan di dominasi oleh tingkatan Diploma yang mana berjumlah 33 orang, Sarjana berjumlah 6 orang dan Pasca Sarjana berjumlah 1

orang. Berikutnya distribusi responden pasien yang berobat di puskesmas bandar petalangan menurut tingkat pendidikan yang mana dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel. V. 6. Distribusi Responden Pasien yang berobat berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Responden	Persentase
1.	SD	3	10%
2.	SMP	9	30%
3.	SMA	16	53%
4.	Diploma	-	-
5.	Sarjana	2	8%
6.	Pasca Sarjana	-	-
Jumlah		30	100%

Sumber: Data Penelitian, 2020.

Dari tabel di atas terlihat bahwa tingkatan pendidikan responden terdapat pada tingkatan pendidikan SD yang mana berjumlah 3 orang, SMP berjumlah 9 orang SMA berjumlah 16 orang, dan Sarjana terdapat 2 orang. Dapat di katakan bahwa kategori tingkat pendidikan pasien tersebut adalah cukup baik.

B. Hasil Penelitian

Kesehatan adalah kebutuhan terutama bagi masyarakat, yang mana apabila masyarakat sehat maka mereka dapat menjalankan aktivitasnya untuk bekerja dan melakukan kegiatan keseharian, pemerintah adalah institusi yang mana bertanggung jawab dalam pemeliharaan kesehatan masyarakat sesuai dengan

tujuan Negara Indonesia meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang melakukan pembangunan kesehatan masyarakat.

Dalam melakukan tugas pemerintahan yang mana suatu kebijakan umum khususnya mengenai kesehatan disusun oleh pemerintah pusat yang akan dilaksanakan oleh pemerinthan daerah, bentuk kerjasama pemerintah pusat dan daerah melalui kebijakan publik yang mana ialah pedoman dalam melakukan kegiatan pemberian pelayanan dibidang kesehatan kepada masyarakat.

Dalam melaksanakan tugas bidang kesehatan ditingkat wilayah seperti Provinsi dan Kabupaten yang dilaksanakan oleh Rumah Sakit kemudian Kecamatan, Kelurahan, dan Desa yang dilaksanakan oleh Puskesmas unit pelaksanaan teknis Dinas, khususnya pada Kecamatan Bandar Petalangan yang mana dalam melakukan tugas pelayanan kesehatan di bidang kesehatan masih terdapat beberapa permasalahan dan hambatan.

Maka penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian mengenai pelayanan kesehatan di Puskesmas Bandar Petalangan dengan memakai teori yang telah dijelaskan pada Konsep Kepustakaan dan Metodologi yang ditentukan serta alat penelitian memakai Kuesioner dan Angket, Daftar Wawancara dan Observasi maka akan dijelaskan hasil penelitian secara perindikator.

1. Reliabilitas atau penampilan secara fisik dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan

Reliabilitas atau penampilan secara fisik dalam pelaksanaan pelayanan adalah yang mana pegawai dipuskesmas tersebut harus memakai pakaian seragam, rapi, bersih. Selanjutnya tanggapan Pegawai Puskesmas Bandar Petalangan mengenai Reliabilitas atau penampilan secara fisik dalam pelayanan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel. V. 7. Distribusi Jawaban Responden Pegawai Puskesmas Bandar Petalangan Tentang Reliabilitas atau Penampilan Secara Fisik dalam Pelayanan Kesehatan

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
		3	2	1	
1.	Ketepatan waktu pelayanan	25 (75)	15 (30)	-	40 (105)
2.	Pemakaian seragam sesuai waktu	28 (84)	12 (24)	-	40 (108)
3.	Waktu memulai pengobatan	25 (75)	15 (30)	-	40 (105)
	Jumlah	78 (234)	42 (84)	-	120 (318)
Skor Tertinggi : Jumlah Responden × Kategori Tertinggi : 40 × 3 : 120 Skor Tertinggi Indikator : Skor Tertinggi × Jumlah Item yang Dinilai : 120 × 3 : 360					
Total Skor Persentase : $\frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Tertinggi}} \times 100$					

$$: \frac{318}{360} \times 100$$

$$: 88\%$$

Kategori Baik berada pada interval 67%-100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Lapangan, 2020.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa untuk indikator Reliabilitas atau penampilan secara fisik dalam pelayanan kesehatan, dengan jumlah persentase 88% adalah dalam kategori baik. Kemudian untuk tanggapan responden pasien yang berobat mengenai indikator Reliabilitas atau penampilan secara fisik dalam pelayanan kesehatan di puskesmas bandar petalangan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel. V. 8. Distribusi Jawaban Responden Pasien Puskesmas Bandar Petalangan Tentang Reliabilitas atau Penampilan Secara Fisik dalam Pelayanan Kesehatan

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
		3	2	1	
1.	Ketepatan waktu pelayanan	22 (66)	5 (10)	3 (3)	30 (79)
2.	Pemakaian seragam sesuai waktu	2 (6)	17 (34)	11 (11)	30 (51)
3.	Waktu memulai pengobatan	21 (63)	6 (12)	3 (3)	30 (78)
	Jumlah	45 (135)	28 (56)	17 (17)	90 (208)

Skor Tertinggi : Jumlah Responden \times Kategori Tertinggi
 : 30×3
 : 90

Skor Tertinggi Indikator : Skor Tertinggi \times Jumlah Item yang Dinilai
 : 90×3

: 270
$\text{Persentase} : \frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Tertinggi}} \times 100$ $: \frac{208}{270} \times 100$ $: 77\%$
<p>Kategori Baik berada pada interval 67%-100%</p> <p>Sumber: Hasil Pengolahan Data Lapangan, 2020.</p>

Dari tabel diatas terlihat bahwa untuk indikator Reliabilitas atau penampilan secara fisik dalam pelayanan kesehatan, dengan jumlah persentase 77% adalah dalam kategori baik. Dari keseluruhan tabel V. 8 diatas terlihat bahwa indikator Reliabilitas atau penampilan secara fisik dalam pelayanan kesehatan pada seluruh responden memberikan tanggapan dalam kategori baik.

Dan selanjutnya yang penulis dapatkan melalui kepala puskesmas bandar petalangan, pada tanggal 07 february 2020, hari jum'at, atas nama Adi Purwanto, SKM. M.Kes yang menyatakan bahwa:

Mengenai indikator Reliabilitas atau penampilan secara fisik dalam pelayanan kesehatan, yang mana pegawai di puskesmas bandar petalangan jadwal pemakaian seragam memang sudah terlaksana sesuai peraturan yang berlaku dan sudah sesuai dengan SOP.

Dari observasi yang penulis lakukan dapat diketahui bahwa keseluruhan item penilaian pada indikator Reliabilitas atau penampilan secara fisik dalam pelayanan kesehatan, memang memakai pakaian yang rapi dan

seragam sesuai jadwal yang di tentukan, dan ketepatan waktu pelayanan sudah baik sesuai dengan yang diinginkan sedangkan waktu memulai pengobatan juga sudah baik dan dilayani sesuai harapan.

Tabel. V. 9. Bukti Fisik Tentang Reliabilitas atau Penampilan Secara Fisik dalam Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan

No	Item Penilaian	Penjelasan
1.	Ketepatan waktu pelayanan	Ketepatan waktu pelayanan sudah ditetapkan di peraturan puskesmas Bandar petalangan dan untuk melayani pasien disesuaikan dengan jam kerja pegawai
2.	Pemakaian seragam sesuai waktu	Pemakaian seragam pegawai puskesmas sudah di tetapkan dalam peraturan yang ada di puskesmas Bandar petalangan. Hari senin dan selasa berpakaian PDH, hari rabu berpakaian hitam putih, hari kamis berpakaian olahraga, hari jum'at berpakaian melayu dan sabtu berpakaian batik
3.	Waktu memulai pengobatan	Dalam pelayanan memulai pengobatan langsung di periksa dalam ruangan pemeriksaan dan langsung ditangani oleh pegawai puskesmas tersebut

Sumber: Hasil Pengolahan Data Lapangan, 2020.

2. Tanggap atau Kesigapan dan Kecepatan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan

Tanggap atau Kesigapan dan Kecepatan dalam pelaksanaan pelayanan adalah setiap yang ingin berobat dalam memberikan pelayanan tersebut harus sigap dan tanggap sehingga tidak harus menunggu lama dalam menunggu

pelayanan. Maka tanggapan pegawai puskesmas bandar petalangan mengenai tanggap atau kesigapan dan kecepatan dalam pelaksanaan pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel. V. 10. Distribusi Jawaban Responden Pegawai Puskesmas Bandar Petalangan Tentang Tanggap atau kesigapan dan kecepatan dalam Pelayanan Kesehatan

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
		3	2	1	
1.	Kesigapan dalam pelayanan	29 (87)	11 (22)	-	40 (109)
2.	Kecepatan menangani transaksi	37 (111)	3 (6)	-	40 (117)
3.	Penanganan keluhan pasien	25 (75)	12 (24)	3 (3)	40 (102)
	Jumlah	91 (273)	26 (52)	3 (3)	120 (328)
Skor Tertinggi : Jumlah Responden × Kategori Tertinggi : 40 × 3 : 120 Skor Tertinggi Indikator : Skor Tertinggi × Jumlah Item yang Dinilai : 120 × 3 : 360					
Total Skor Persentase : $\frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Tertinggi}} \times 100$: $\frac{328}{360} \times 100$: 91%					
Kategori Baik berada pada interval 67%-100%					

Sumber: Hasil Pengolahan Data Lapangan, 2020.

Dari tabel diatas terlihat bahwa untuk indikator tanggap atau kesigapan dan kecepatan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, dengan jumlah persentase 91% adalah dalam kategori baik. Kemudian untuk tanggapan responden pasien yang berobat mengenai indikator tanggap atau kesigapan dan kecepatan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan keseluruhan di puskesmas bandar petalangan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel. V. 11. Distribusi Jawaban Responden Pasien Puskesmas Bandar Petalangan Tentang Tanggap atau kesigapan dan kecepatan dalam Pelayanan Kesehatan

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
		3	2	1	
1.	Kesigapan dalam pelayanan	18 (54)	10 (20)	2 (2)	30 (76)
2.	Kecepatan menangani transaksi	21 (63)	6 (12)	3 (3)	30 (78)
3.	Penanganan keluhan pasien	19 (57)	6 (12)	5 (5)	30 (74)
	Jumlah	58 (174)	22 (44)	10 (10)	90 (228)
Skor Tertinggi : Jumlah Responden × Kategori Tertinggi : 30 × 3 : 90 Skor Tertinggi Indikator : Skor Tertinggi × Jumlah Item yang Dinilai : 90 × 3 : 270					
Total Skor Persentase : $\frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Tertinggi}} \times 100$: $\frac{228}{270} \times 100$: 84%					

Kategori Baik berada pada interval 67%-100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Lapangan, 2020.

Dari tabel diatas terlihat bahwa untuk indikator tanggap atau kesigapan dan kecepatan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, dengan jumlah persentase 84% adalah dalam kategori baik. Dari keseluruhan tabel V. 11 di atas terlihat bahwa pada indikator tanggap atau kesigapan dan kecepatan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, keseluruhan responden memberikan tanggapan dalam kategori baik.

Dan informasi selanjutnya yang penulis dapatkan melalui kepala puskesmas bandar petalangan pada tanggal 07 february 2020, hari jum'at, atas nama Adi Purwanto, SKM. M.Kes menyatakan bahwa:

Mengenai indikator tanggap atau kesigapan dan kecepatan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan tentunya sudah dijalankan dengan sebaik mungkin sehingga pasien dapat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pegawai di puskesmas bandar petalangan, dan pegawai cepat dalam menangani pelayanan untuk pasien yang berobat.

Dari hasil observasi yang penulis lakukan dapat di ketahui bahwa indikator tanggap atau kesigapan dan kecepatan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, memang pegawai di puskesmas bandar petalangan memang melakukan kesigapan, kecepatan dan penanganan pasien yang berobat dengan baik dan bersungguh dalam melayani pasien.

Tabel. V. 12. Bukti Fisik Tentang Tanggap atau kesiapan dalam Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan

No	Item Penilaian	Penjelasan
1.	Kesiapan dalam pelayanan	Pelayanan yang diberikan oleh pegawai puskesmas Bandar petalangan memberikan pelayanan yang cepat dan sigap dalam menangani pasien yang ingin berobat
2.	Kecepatan menangani transaksi	Pegawai melayani transaksi dalam pelayanan tersebut tidak menunggu lama
3.	Penanganan keluhan pasien	Dalam pelayanan penanganan keluhan pasien, pegawai langsung memberikan tanggapan kepada pasien

Sumber: Hasil Pengolahan Data Lapangan, 2020.

3. Kompetensi atau Keahlian dan Pengetahuan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan

Kompetensi atau Keahlian dan Pengetahuan dalam pelaksanaan pelayanan adalah memiliki keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan. Maka tanggapan pegawai di puskesmas bandar petalangan mengenai kompetensi atau keahlian dan pengetahuan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel. V. 13. Distribusi Jawaban Responden Pegawai Puskesmas Bandar Petalangan tentang Kompetensi atau Keahlian dan Pengetahuan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
		3	2	1	
1.	Keahlian melayani pasien	31 (93)	5 (10)	4 (4)	40 (107)
2.	Kedalaman pemahaman terhadap	36 (108)	4 (8)	-	40 (116)

	pengobatan				
3.	Kedalaman pengetahuan tentang penyakit	25 (75)	9 (18)	6 (6)	40 (99)
	Jumlah	92 (276)	18 (36)	10 (10)	120 (322)
Skor Tertinggi : Jumlah Responden \times Kategori Tertinggi : 40×3 : 120 Skor Tertinggi Indikator : Skor Tertinggi \times Jumlah Item yang Dinilai : 120×3 : 360					
Total Skor Persentase : $\frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Tertinggi}} \times 100$: $\frac{322}{360} \times 100$: 89%					
Kategori Baik berada pada interval 67%-100%					

Sumber: Hasil Pengolahan Data Lapangan, 2020.

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa untuk indikator kompetensi atau keahlian dan pengetahuan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, dengan jumlah persentase 89% adalah dalam kategori baik. Kemudian untuk tanggapan responden pasien yang berobat mengenai indikator kompetensi atau keahlian dan pengetahuan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan keseluruhan di puskesmas bandar petalangan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel. V. 14. Distribusi Jawaban Responden Pasien Puskesmas Bandar Petalangan tentang Kompetensi atau Keahlian dan Pengetahuan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
		3	2	1	
1.	Keahlian melayani pasien	13 (39)	10 (20)	7 (7)	30 (66)
2.	Kedalaman pemahaman terhadap pengobatan	23 (69)	5 (10%)	2 (2)	30 (81)
3.	Kedalaman pengetahuan tentang penyakit	19 (57)	10 (20)	1 (1)	30 (78)
Jumlah		55 (165)	25 (50)	10 (10)	90 (225)
Skor Tertinggi : Jumlah Responden × Kategori Tertinggi : 30 × 3 : 90 Skor Tertinggi Indikator : Skor Tertinggi × Jumlah Item yang Dinilai : 90 × 3 : 270					
Total Skor Persentase : $\frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Tertinggi}} \times 100$: $\frac{225}{270} \times 100$: 83%					
Kategori Baik berada pada interval 67%-100%					

Sumber: Hasil Pengolahan Data Lapangan, 2020.

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa untuk indikator kompetensi atau keahlian dan pengetahuan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, dengan jumlah persentase 83% adalah dalam kategori baik. Dari keseluruhan

tabel V. 14. Di atas terlihat bahwa indikator kompetensi atau keahlian dan pengetahuan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, keseluruhan responden memberi tanggapan dalam kategori baik.

Yang penulis dapatkan melalui kepala puskesmas bandar petalangan pada tanggal 07 februari, hari jum'at, atas nama Adi Purwanto, SKM. M,Kes menyatakan bahwa:

Mengenai indikator kompetensi atau keahlian dan pengetahuan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, sudah melakukan dengan baik dan melalui riwayat rekam medis pasien dan pegawai sudah melakukannya sesuai dengan SOP yang ada.

Dari hasil observasi yang penulis lakukan dapat diketahui bahwa indikator kompetensi atau keahlian dan pengetahuan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, pegawai puskesmas bandar petalangan dalam melakukan keahlian pelayanan, pemahaman tentang penyakit dan pengobatannya, dan pengetahuan tentang jenis penyakit, memang langsung dilakukan oleh pegawai yang mana pasien akan berobat dilayani dengan baik dan sesuai dengan apa yang di inginkan oleh pasien.

Tabel. V. 15. Bukti Fisik Tentang Kompetensi atau Keahlian dalam Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan

No	Item Penilaian	Penjelasan
1.	Keahlian melayani pasien	Pegawai yang memberikan tanggapan dan pemeriksaan kepada pasien yang ingin berobat di puskesmas Bandar petalangan harus ada keahlian dalam pelayanan tersebut
2.	Kedalaman pemahaman terhadap pengobatan	Pegawai puskesmas Bandar petalangan sudah memahami tentang

		pengobatan
3.	Kedalaman pengetahuan tentang penyakit	Dalam pelayanan pengobatan di puskesmas tersebut maka pegawai memang harus tahu apa saja penyakit yang dialami oleh pasien

Sumber: Hasil Pengolahan Data Lapangan, 2020.

4. Accessibility atau akses dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan

Accessibility atau akses adalah dengan menghitung waktu dalam mendapatkan pelayanan, kualitas pelayanan diukur dari kemudahan pasien untuk mendapatkan pelayanan dan dapat menghubungi petugas dengan cepat. Maka tanggapan responden pegawai mengenai indikator accessibility atau akses dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel. V. 16. Distribusi Jawaban Responden Pegawai Puskesmas Bandar Petalangan Tentang Accessibility atau akses dalam pelaksanaan Pelayanan Kesehatan

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
		3	2	1	
1.	Layanan waktu tunggu yang singkat	33 (99)	7 (14)	-	40 (113)
2.	Kecepatan waktu menuju ke puskesmas	28 (84)	9 (18)	3 (3)	40 (105)
3.	Mengakses jenis dan pegobatannya	35 (105)	5 (10)	-	40 (115)
Jumlah		96 (288)	21 (42)	3 (3)	120 (333)

<p>Skor Tertinggi : Jumlah Responden × Kategori Tertinggi : 40 × 3 : 120</p> <p>Skor Tertinggi Indikator : Skor Tertinggi × Jumlah Item yang Dinilai : 120 × 3 : 360</p>
<p>Total Skor Persentase : $\frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Tertinggi}} \times 100$: $\frac{333}{360} \times 100$: 92%</p>
<p>Kategori Baik berada pada interval 67%-100%</p>

Sumber: Hasil Pengolahan Data Lapangan, 2020.

Dari tabel diatas dapat di ketahui untuk indikator accessibility atau akses dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, dengan jumlah persentase 92% adalah dalam kategori baik. Kemudian untuk tanggapan responden pasien yang berobat mengenai indikator accessibility atau akses dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan keseluruhan di puskesmas bandar petalangan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel. V. 17. Distribusi Jawaban Responden Pasien Puskesmas Bandar Petalangan Tentang Accessibility atau akses dalam pelaksanaan Pelayanan Kesehatan

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
		3	2	1	
1.	Layanan waktu tunggu yang singkat	26 (78)	3 (6)	1 (1)	30 (85)
2.	Kecepatan waktu menuju ke	18 (54)	9 (18)	3 (3)	30 (75)

	puskesmas				
3.	Mengakses jenis penyakit dan pegobatannya	19 (57)	7 (14)	4 (4)	30 (75)
	Jumlah	63 (189)	19 (38)	8 (8)	90 (235)
Skor Tertinggi : Jumlah Responden × Kategori Tertinggi : 30×3 : 90 Skor Tertinggi Indikator : Skor Tertinggi × Jumlah Item yang Dinilai : 90×3 : 270					
Total Skor Persentase : $\frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Tertinggi}} \times 100$: $\frac{235}{270} \times 100$: 87%					
Kategori Baik berada pada interval 67%-100%					

Sumber: Hasil Pengolahan Data Lapangan, 2020.

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa untuk indikator accessibility atau akses dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, dengan jumlah persentase 87% adalah dalam kategori baik. Dari keseluruhan tabel V. 17 di atas terlihat bahwa pada indikator accessibility atau akses dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan keseluruhan responden memberikan tanggapan dalam kategori baik.

Kemudian yang penulis dapatkan melalui kepala puskesmas bandar petalangan pada tanggal 07 februari 2020, hari jum'at atas nama Adi Purwanto, SKM. M,Kes yang menyatakan:

Mengenai indikator accessibility atau akses dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan mengenai item pertanyaan tersebut pelayanan yang di lakukan oleh pegawai dengan baik dan cepat sesuai SOP yang ada.

Dari hasil observasi yang penulis lakukan dapat di ketahui bahwa indikator accessibility atau akses dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan memang pegawai memberi layanan tidak menunggu lama, kecepatan waktu menuju ke puskesmas dan kemudahan dalam mengakses, sudah cukup baik dalam menangani pasien yang berobat di puskesmas bandar petalangan.

Tabel. V. 18. Bukti Fisik Tentang Accessibility atau Akses dalam Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan

No	Item Penilaian	Penjelasan
1.	Layanan waktu tunggu yang singkat	Dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai tidak membuat pasien yang berobat menunggu lama
2.	Kecepatan waktu menuju ke puskesmas	Menuju ke puskesmas memakan beberapa waktu paling lama 30 menit
3.	Mengakses jenis penyakit dan pengobatannya	Dalam pelayanan di puskesmas Bandar petalangan perlu ada nya mengakses jenis penyakit dan pengobatannya sehingga pasien tahu jenis penyakit nya dan apa obat untuk penyakit tersebut

Sumber: Hasil Pengolahan Data Lapangan, 2020.

5. Etika atau tingkah laku dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan

Etika atau tingkah laku adalah memberikan tingkahlaku yang baik, kesopanan, rasa hormat, kesungguhan, keramahtamahan dari penyedia jasa. Setelah di lakukan penyebaran kuesioner kepada responden penelitian yaitu

pegawai puskesmas bandar petalangan maka tanggapan pegawai puskesmas bandar petalangan mengenai etika atau tingkah laku dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel. V. 19. Distribusi Jawaban Responden Pegawai Puskesmas Bandar Petalangan Tentang Etika atau tingkahlaku dalam pelaksanaan Pelayanan Kesehatan

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
		3	2	1	
1.	Keramahan dalam pelayanan	37 (111)	3 (6)	-	40 (117)
2.	Kesungguhan dalam melayani pasien	34 (102)	5 (10)	1 (1)	40 (113)
3.	Kesopan dalam memberikan informasi	39 (117)	1 (2)	-	40 (119)
	Jumlah	110 (330)	9 (18)	1 (1)	120 (349)
Skor Tertinggi : Jumlah Responden × Kategori Tertinggi : 40 × 3 : 120 Skor Tertinggi Indikator : Skor Tertinggi × Jumlah Item yang Dinilai : 120 × 3 : 360					
Total Skor Persentase : $\frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Tertinggi}} \times 100$: $\frac{349}{360} \times 100$: 97%					
Kategori Baik berada pada interval 67%-100%					

Sumber: Hasil Pengolahan Data Lapangan, 2020.

Dari tabel di atas diketahui bahwa untuk indikator etika atau tingkah laku dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, dengan jumlah persentase 97% adalah dalam kategori baik. Kemudian untuk tanggapan responden pasien yang berobat mengenai indikator etika atau tingkah laku dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di puskesmas bandar petalangan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel. V. 20. Distribusi Jawaban Responden Pasien Puskesmas Bandar Petalangan Tentang Etika atau tingkahlaku dalam Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
		3	2	1	
1.	Keramahan dalam pelayanan	19 (57)	6 (12)	5 (5)	30 (74)
2.	Kesungguhan dalam melayani pasien	24 (72)	3 (6)	3 (3)	30 (81)
3.	Kesopan dalam memberikan informasi	26 (78)	4 (8)	-	30 (86)
	Jumlah	69 (207)	13 (26)	8 (8)	90 (241)
Skor Tertinggi : Jumlah Responden \times Kategori Tertinggi : 30×3 : 90 Skor Tertinggi Indikator : Skor Tertinggi \times Jumlah Item yang Dinilai : 90×3 : 270					

<p style="text-align: center;">Total Skor</p> <p>Persentase : $\frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Tertinggi}} \times 100$</p> <p style="text-align: center;">241</p> <p>: $\frac{\quad}{270} \times 100$</p> <p>: 89%</p>
Kategori Baik berada pada interval 67%-100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Lapangan, 2020.

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa untuk indikator etika atau tingkah laku dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, dengan jumlah persentase 89% adalah dalam kategori baik. Dari keseluruhan tabel V. 20 diatas terlihat bahwa pada indikator etika atau tingkah laku dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, keseluruhan responden memberikan tanggapan dalam kategori baik.

Selanjutnya, yang penulis dapatkan melalui kepala puskesmas bandar petalangan, pada tanggal 07 february 2020, hari jum'at atas nama Adi Purwanto, SKM. M,Kes yang mana menyatakan:

Menengenai indikator etika atau tingkah laku dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, memang iya penuh dengan keramahan, dan sesuai dengan SOP, visi dan misi puskesmas bandar petalangan.

Dari hasil observasi yang penulis lakukan dapat diketahui bahwa indikator etika atau tingkah laku dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, memang dikerjakan dengan apa yang diharap oleh pasien sehingga membuat hasil pelayanan yang sangat diinginkan oleh pasien terbilang baik.

Tabel. V. 21. Bukti Fisik Tentang Etika atau Tingkahlaku dalam Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan

No	Item Penilaian	Penjelasan
1.	Keramahan dalam pelayanan	Setiap pegawai yang ada di puskesmas Bandar petalangan harus memiliki keramahan dalam pelayan yang diberikan
2.	Kesungguhan dalam melayani pasien	Pegawai puskesmas Bandar petalangan bersungguh dalam melayani pasien yang berobat
3.	Kesopanan dalam memberikan informasi	Dalam pelayanan yang dilakukan oleh pegawai puskesmas sopan dalam memberikan informasi kepada pasien yang ingin berobat

Sumber: Hasil Pengolahan Data Lapangan, 2020.

6. Komunikasi atau mendapat informasi dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan

Komunikasi atau mendapat informasi adalah menjaga agar tiap pasien mendapat informasi sesuai dengan bahasa yang pasien pahami dan mendengarkan keinginan pasien. Setelah dilakukan penyebaran kuesioner kepada responden penelitian yaitu dengan pegawai puskesmas bandar petalangan dan melakukan pengolahan jawaban responden pegawai maka tanggapan pegawai puskesmas bandar petalangan mengenai komunikasi atau mendapat informasi dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel. V. 22. Distribusi Jawaban Responden Pegawai Puskesmas Bandar Petalangan Tentang komunikasi atau mendapat informasi dalam Pelayanan Kesehatan

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
		3	2	1	
1.	Bicara pada pasien dengan bahasa yang dimengerti	38 (114)	2 (4)	-	40 (118)
2.	Memberi perhatian dalam pelayanan	40 (120)	-	-	40 (120)
3.	Memberi tahu informasi	39 (117)	1 (2)	-	40 (119)
Jumlah		117 (351)	3 (6)	-	120 (357)
<p>Skor Tertinggi : Jumlah Responden × Kategori Tertinggi : 40 × 3 : 120</p> <p>Skor Tertinggi Indikator : Skor Tertinggi × Jumlah Item yang Dinilai : 120 × 3 : 360</p> <p>Total Skor</p> <p>Persentase : $\frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Tertinggi}} \times 100$: $\frac{357}{360} \times 100$: 99%</p>					
Kategori Baik berada pada interval 67%-100%					

Sumber: Hasil Pengolahan Data Lapangan, 2020.

Dari tabel di atas diketahui bahwa untuk indikator komunikasi atau mendapat informasi dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, dengan jumlah persentase 99% adalah dalam kategori baik. Kemudian untuk tanggapan responden pasien yang berobat di puskesmas bandar petalangan mengenai

komunikasi atau mendapat informasi dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel. V. 23. Distribusi Jawaban Responden Pasien Puskesmas Bandar Petalangan Tentang komunikasi atau mendapat informasi dalam Pelayanan Kesehatan

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
		3	2	1	
1.	Bicara pada pasien dengan bahasa yang dimengerti	16 (48)	4 (8)	10 (10)	30 (66)
2.	Memberi perhatian dalam pelayanan	9 (27)	11 (22)	10 (10)	30 (59)
3.	Memberi tahu informasi	27 (81)	3 (6)	-	30 (87)
	Jumlah	52 (156)	18 (36)	20 (20)	90 (212)
Skor Tertinggi : Jumlah Responden × Kategori Tertinggi : 30 × 3 : 90					
Skor Tertinggi Indikator : Skor Tertinggi × Jumlah Item yang Dinilai : 90 × 3 : 270					
Total Skor Persentase : $\frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Tertinggi}} \times 100$: $\frac{212}{270} \times 100$: 45%					
Kategori Cukup Baik berada pada interval 34% -66%					

Sumber: Hasil Pengolahan Data Lapangan, 2020.

Dari tabel di atas diketahui bahwa indikator komunikasi atau mendapat informasi dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, dengan jumlah

persentase 45% adalah dalam kategori cukup baik. Dari keseluruhan tabel V. 23 diatas terlihat bahwa pada indikator komunikasi atau mendapat informasi dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan keseluruhan responden pegawai memberikan tanggapan dalam kategori baik. Dan keseluruhan responden pasien memberikan tanggapan cukup baik.

Selanjutnya yang penulis dapatkan melalui kepala puskesmas bandar petalangan pada tanggal 07 february 2020, hari jum'at atas nama Adi Purwanto, SKM. M,Kes yang mana menyatakan:

Indikator komunikasi atau mendapat informasi dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, yang mana pegawai memberitahu informasi tentang kondisi pasien pada saat itu juga dan diberi edukasi serta menanyakan kembali kepada pasien apakah ada yang kurang dimengerti dan memberikan pengobatan sesuai dengan penyakit pasien.

Dari hasil observasi yang penulis lakukan dapat diketahui bahwa indikator komunikasi atau mendapat informasi dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, memang langsung pegawai puskesmas bandar petalangan memberitahukan dengan segera mungkin informasi yang sepatutnya pasien terima. Dan untuk perhatian dalam pelayanan tersebut kurang baik karena pasien harus menunggu beberapa waktu untuk dilayani oleh pegawai di puskesmas bandar petalangan.

Tabel. V. 24. Bukti Fisik Tentang Komunikasi atau Mendapat informasi dalam Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan

No	Item Penilaian	Penjelasan
1.	Bicara pada pasien dengan bahasa yang dimengerti	Pegawai puskesmas Bandar petalangan memberi penjelasan kepada pasien yang dipahami
2.	Memberikan perhatian dalam pelayanan	Pegawai memberikan pelayan yang baik kepada pasien dengan harapan kepuasan kepada pasien yang berobat
3.	Memberitahu informasi	Dalam pelayanan dipuskesmas memberitahukan informasi yang jelas kepada pasien yang ingin berobat

Sumber: Hasil Pengolahan Data Lapangan, 2020.

7. Kredibilitas atau kejujuran dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan

Kredibilitas atau kejujuran dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan adalah menyangkut hal yang dapat di percaya, kejujuran penyedia pelayanan kesehatan, setelah dilakukan penyebaran kuesioner kepada responden penelitian yaitu pegawai puskesmas bandar petalangan dan dilakukan pengolahan jawaban responden pegawai maka tanggapan pegawai puskesmas bandar petalangan mengenai kredibilitas atau kejujuran dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tebel. V. 25. Distribusi Jawaban Responden Pegawai Puskesmas Bandar Petalangan tentang kredibilitas atau kejujuran dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
		3	2	1	
1.	Kejujuran terhadap pasien	40 (120)	-	-	40 (120)

2.	Meyakinkan pasien	39 (117)	1 (2)	-	40 (119)
3.	Kemampuan memberi pelayanan	35 (105)	5 (10)	-	40 (115)
Jumlah		114 (324)	6 (12)	-	120 (354)
Skor Tertinggi : Jumlah Responden \times Kategori Tertinggi : 40×3 : 120 Skor Tertinggi Indikator : Skor Tertinggi \times Jumlah Item yang Dinilai : 120×3 : 360					
Total Skor Persentase : $\frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Tertinggi}} \times 100$: $\frac{354}{360} \times 100$: 98%					
Kategori Baik berada pada interval 67%-100%					

Sumber: Hasil Pengolahan Data Lapangan, 2020.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk indikator kredibilitas atau kejujuran dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, dengan jumlah persentase 98% adalah dalam kategori baik. Kemudian untuk tanggapan responden pasien yang berobat mengenai indikator kredibilitas atau kejujuran dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan dapat di lihat pada tabel dibawah ini:

Tabel. V. 26. Distribusi Jawaban Responden Pasien Puskesmas Bandar Petalangan tentang kredibilitas atau kejujuran dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
		3	2	1	
1.	Kejujuran terhadap pasien	30 (90)	-	-	30 (90)
2.	Meyakinkan pasien	27 (81)	3 (6)	-	30 (87)
3.	Kemampuan memberi pelayanan	23 (69)	4 (8)	3 (3)	30 (80)
	Jumlah	80 (240)	7 (14)	3 (3)	90 (257)
Skor Tertinggi : Jumlah Responden × Kategori Tertinggi : 30 × 3 : 90 Skor Tertinggi Indikator : Skor Tertinggi × Jumlah Item yang Dinilai : 90 × 3 : 270					
Total Skor Persentase : $\frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Tertinggi}} \times 100$: $\frac{257}{270} \times 100$: 95%					
Kategori Baik berada pada interval 67%-100%					

Sumber: Hasil Pengolahan Data Lapangan, 2020.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk indikator kredibilitas atau kejujuran dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, dengan jumlah persentase 95% adalah dalam kategori baik. Dari keseluruhan tabel V. 26 di atas terlihat bahwa pada indikator kredibilitas atau kejujuran dalam

pelaksanaan pelayanan kesehatan, keseluruhan responden memberikan tanggapan dalam kategori baik.

Informasi selanjutnya yang peneliti dapatkan melalui kepala puskesmas bandar petalangan, pada tanggal 07 februari 2020, hari jum'at atas nama Adi Purwanto, SKM. M,Kes menyatakan yaitu:

Mengenai indikator kredibilitas atau kejujuran dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, Pegawai puskesmas bandar petalangan sudah melayani pasien dengan sangat jujur terlebih lagi sesuai dengan SOP yang ada di puskesmas bandar petalangan.

Dari hasil observasi yang penulis lakukan dapat diketahui bahwa indikator kredibilitas atau kejujuran dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, pegawai dipuskesmas bandar petalangan memang jujur terhadap pasien apa yang diketahui oleh pegawai, dan untuk kemampuan memberikan pelayanan pegawai puskesmas memang belum terlalu mahir dalam pelayanan yang diberikan untuk pasien, sehingga pasien harus menunggu beberapa saat untuk menerima layanan dari pegawai puskesmas bandar petalangan.

Tabel. V. 27. Bukti Fisik tentang kredibilitas atau kejujuran dalam Pelayanan Kesehatan pada puskesmas bandar petalangan kabupaten pelalawan

No	Item Penilaian	Penjelasan
1.	Kejujuran terhadap pasien	Pegawai puskesmas memberi kan pelayanan yang baik kepada pasien dan memberikan tanggapan dengan jujur
2.	Meyakinkan pasien	Setiap pelayanan yang diberikan kepada pasien dilakukan dengan sebaik mungkin oleh pegawai

		puskesmas
3.	Kemampuan memberi pelayan	Dalam pelayanan memulai pengobatan pegawai mampu dalam melayani pasien

Sumber: Hasil Pengolahan Data Lapangan, 2020.

8. Keamanan atau bebas dari bahaya dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan

Keamanan atau bebas dari bahaya dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan adalah bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan. Di puskesmas tersebut tidak pernah memberikan layanan yang ragu-ragu atau tidak pernah membuat pengunjung penuh dengan keraguan dan pegawai harus melayani dengan baik dan pasti. Setelah dilakukan penyebaran kuesioner kepada responden penelitian yaitu pegawai puskesmas bandar petalangan dan dilakukan pengolahan jawaban responden pegawai maka tanggapan pegawai puskesmas bandar petalangan mengenai Keamanan atau bebas dari bahaya dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel. V. 28. Distribusi Jawaban Responden Pegawai Puskesmas Bandar Petalangan tentang Keamanan atau bebas dari bahaya dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
		3	2	1	
1.	Tidak meragukan pasien dalam melayani	36 (108)	4 (8)	-	40 (116)
2.	Alat yang digunakan untuk memeriksa	39 (117)	1 (2)	-	40 (119)

	tidak berbahaya				
3.	Lingkungan pelayanan kesehatan	40 (120)	-	-	40 (120)
	Jumlah	115 (345)	5 (10)	-	120 (355)
<p>Skor Tertinggi : Jumlah Responden \times Kategori Tertinggi : 40×3 : 120</p> <p>Skor Tertinggi Indikator : Skor Tertinggi \times Jumlah Item yang Dinilai : 120×3 : 360</p> <p>Total Skor</p> <p>Persentase : $\frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Tertinggi}} \times 100$</p> <p>: $\frac{355}{360} \times 100$: 99%</p>					
Kategori Baik berada pada interval 67%-100%					

Sumber: Hasil Pengolahan Data Lapangan, 2020.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk indikator Keamanan atau bebas dari bahaya dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, dengan jumlah persentase 99% adalah dalam kategori baik. Kemudian untuk tanggapan responden pasien mengenai indikator Keamanan atau bebas dari bahaya dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel. V. 29. Distribusi Jawaban Responden Pasien Puskesmas Bandar Petalangan tentang Keamanan atau bebas dari bahaya dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
		3	2	1	
1.	Tidak meragukan pasien dalam melayani	25 (75)	2 (4)	3 (3)	30 (82)
2.	Alat yang digunakan untuk memeriksa tidak berbahaya	30 (90)	-	-	30 (90)
3.	Lingkungan pelayanan kesehatan	20 (60)	3 (6)	7 (7)	30 (73)
	Jumlah	75 (225)	5 (10)	10 (10)	90 (245)
Skor Tertinggi : Jumlah Responden \times Kategori Tertinggi : 30×3 : 90 Skor Tertinggi Indikator : Skor Tertinggi \times Jumlah Item yang Dinilai : 90×3 : 270					
Total Skor Persentase : $\frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Tertinggi}} \times 100$: $\frac{245}{270} \times 100$: 91%					
Kategori Baik baerada pada interval 67%-100%					

Sumber: Hasil Pengolahan Data Lapangan, 2020.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk indikator Keamanan atau bebas dari bahaya dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, dengan jumlah persentase 91% adalah dalam kategori baik. Dari keseluruhan tabel V. 29

diatas terlihat bahwa pada indikator Keamanan atau bebas dari bahaya dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, keseluruhan responden memberikan tanggapan dalam kategori baik.

Informasi selanjutnya yang penulis dapatkan melalui kepala puskesmas bandar petalangan, pada tanggal 07 february hari jum'at atas nama Adi Purwanto, SKM. M,Kes yang mana menyatakan bahwa:

Mengenai indikator Keamanan atau bebas dari bahaya dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, pegawai puskesmas sudah memenuhi semua yang terdapat pada item penilaian tersebut sehingga pasien dapat merasakan kepuasan dengan apa yang diberikan oleh pegawai puskesmas bandar petalangan ini, dan sudah sesuai dengan SOP dan visi, misi yang ada.

Dari hasil observasi yang penulis lakukan dapat diketahui bahwa indikator Keamanan atau bebas dari bahaya dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, pada item penilaian lingkungan pelayanan kesehatan yang mana pada ruangan puskesmas sudah cukup tertata, rapi dan bersih tetapi pada lingkungan halaman puskesmas memang kurang bersih dan kurang terjaga sehingga pasien yang berobat atau yang berkunjung menilai bahwa tidak pedulinya pegawai terhadap lingkungan sekitar puskesmas bandar petalangan.

Tabel. V. 30. Bukti Fisik Tentang Keamanan atau bebas dari bahaya dalam Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan

No	Item Penilaian	Penjelasan
1.	Tidak meragukan pasien dalam melayani	Pegawai puskesmas Bandar petalangan memberikan pelayan yang baik dan jujur sehingga pasien yang ingin berobat tidak ragu
2.	Alat yang digunakan untuk memeriksa tidak berbahaya	Untuk alat pemeriksaan pasien yang di gunakan aman dan tidak berbahaya
3.	Lingkungan pelayan kesehatan	Di lingkungan pelayanan tersebut bersih dan rapi sesuai dengan SOP yang berlaku di puskesmas Bandar petalangan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Lapangan, 2020.

9. Kelengkapan atau Tersedianya Fasilitas dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan

Kelengkapan atau tersedianya fasilitas dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan adalah tersedianya fasilitas yang layak dan penampilan lingkungan fisik dari suatu jasa. Memang ada beberapa ruangan di puskesmas tersebut tidak ada atau belum tersedia tetapi tidak membuat pelayanan tersebut terhenti, seperti ruang tunggu berfasilitas kursi, kipas angin, dan lain sebagainya. Selanjutnya tanggapan pegawai puskesmas bandar petalangan mengenai indikator Kelengkapan atau tersedianya fasilitas dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel. V. 31. Distribusi Jawaban Responden Pegawai Puskesmas Bandar Petalangan tentang Kelengkapan atau tersedianya fasilitas dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
		3	2	1	
1.	Ruang tunggu pelayanan	40 (120)	-	-	40 (120)
2.	Ruang pemeriksaan pelayanan	40 (120)	-	-	40 (120)
3.	Alat pemeriksaan	34 (102)	6 (12)	-	40 (114)
	Jumlah	114 (342)	6 (12)	-	120 (354)
Skor Tertinggi : Jumlah Responden × Kategori Tertinggi : 40 × 3 : 120 Skor Tertinggi Indikator : Skor Tertinggi × Jumlah Item yang Dinilai : 120 × 3 : 360					
Total Skor Persentase : $\frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Tertinggi}} \times 100$: $\frac{354}{360} \times 100$: 98%					
Kategori Baik berada pada interval 67%-100%					

Sumber: Hasil Pengolahan Data Lapangan, 2020.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk indikator Kelengkapan atau tersedianya fasilitas dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, dengan jumlah persentase 98% adalah dalam kategori baik. Kemudian untuk tanggapan responden pasien yang berobat dipuskesmas bandar petalangan

mengenai indikator Kelengkapan atau tersedianya fasilitas dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tebel. V. 32. Distribusi Jawaban Responden Pasien Puskesmas Bandar Petalangan tentang Kelengkapan atau tersedianya fasilitas dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
		3	2	1	
1.	Ruang tunggu pelayanan	30 (90)	-	-	30 (90)
2.	Ruang pemeriksaan pelayanan	30 (90)	-	-	30 (90)
3.	Alat pemeriksaan	28 (84)	2 (4)	-	30 (88)
	Jumlah	88 (264)	2 (4)	-	90 (268)
Skor Tertinggi : Jumlah Responden × Kategori Tertinggi : 30 × 3 : 90					
Skor Tertinggi Indikator : Skor Tertinggi × Jumlah Item yang Dinilai : 90 × 3 : 270					
Total Skor Persentase : $\frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Tertinggi}} \times 100$: $\frac{268}{270} \times 100$: 99%					
Kategori baik berada pada interval 67%-100%					

Sumber: Hasil Pengolahan Data Lapangan, 2020.

Dari tabel diatas diketahui bahwa untuk indikator Kelengkapan atau tersedianya fasilitas dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan dengan jumlah

persentase 88% adalah dalam kategori baik. Dari keseluruhan tabel V. 32 diatas yang mana keseluruhan responden memberikan tanggapan dalam kategori baik.

Informasi yang penulis dapatkan melalui kepala puskesmas bandar petalangan pada tanggal 07 february 2020, hari jum'at atas nama Adi Purwanto, SKM. M, Kes yang mana menyatakan:

Mengenai indikator Kelengkapan atau tersedianya fasilitas dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, yang mana menyatakan bahwa fasilitas untuk ruang tunggu pelayanan sudah baik, kursi pasien yang sudah dibedakan yang mana pasien prioritas (untuk ibu hamil, pasien lanjut usia, dan ibu menyusui) dengan kondisi pasien yang tidak prioritas. Dan untuk ruang pemeriksaan sudah sesuai dengan SOP yang ada.

Dari hasil observasi yang penulis lakukan dapat diketahui bahwa indikator Kelengkapan atau tersedianya fasilitas dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan dari item penilaian ruang tunggu pelayanan memang sudah baik dan sudah ada nya pemisahan antara pasien prioritas dengan pasien non prioritas, dan untuk ruang pemeriksaannya sudah sesuai dengan SOP.

Tabel. V. 33. Bukti Fisik Tentang Kelengkapan atau tersedianya fasilitas dalam Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan

No	Item Penilaian	Penjelasan
1.	Ruang tunggu pelayan	Ruang tunggu pelayanan sudah memenuhi SOP yang berlaku di puskesmas Bandar petalangan
2.	Raung pemeriksaan pelayan	Ruang pemeriksaan pelayanan sudah memenuhi SOP yang berlaku di puskesmas Bandar petalangan

3.	Alat pemeriksaan	Alat pemeriksaan yang ada di puskesmas Bandar petalangan sudah lengkap dan sudah digunakan dengan sebaik mungkin
----	------------------	--

Sumber: Hasil Pengolahan Data Lapangan, 2020.

Untuk mengetahui semua jawaban dari Responden penelitian yang mana bertujuan untuk mengetahui jawaban dan tanggapan dari Responden penelitian yang terdiri dari Pegawai Puskesmas dan Pasien yang berobat, maka dibuatlah rekapitulasi jawaban responden penelitian yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel. V. 34. Rekapitulasi Hasil Akhir Tanggapan Responden Pegawai Puskesmas Bandar Petalangan tentang Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan

No	Variabel	Indikator	Persentase
1.	Kualitas Pelayanan Kesehatan	Reliabilitas	88%
2.		Tanggap	91%
3.		Kompetensi	80%
4.		Accessibility	92%
5.		Etika	97%
6.		Komunikasi	99%
7.		Kredibilitas	98%
8.		Keamanan	99%
9.		Kelengkapan	98%
Total			842%
Rata-Rata			93%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Lapangan, 2020.

Dari tabel diatas merupakan tabel rekapitulasi hasil analisis data tanggapan responden pegawai puskesmas tentang analisis kualitas pelayanan

kesehatan pada puskesmas bandar petalangan kabupaten pelalawan, untuk responden pegawai puskesmas bandar petalangan berjumlah 40 responden dan mendapatkan persentase rentang nilai dari kuesioner yang disebarkan dari 9 (sembilan) indikator dengan nilai 93% dengan kategori Baik.

Kategori Baik memiliki arti bahwa keseluruhan indikator pelayanan kesehatan pada puskesmas bandar petalangan yang terdiri dari 9 (sembilan) indikator meliputi: Reliabilitas, Tanggap, Kompetensi, Accessibilitas, Etika, Komunikasi, Kredibilitas, Keamanan, Kelengkapan telah dilakukan oleh puskesmas secara maksimal.

Selanjutnya untuk mengetahui bagaimana jawaban responden pasien yang berobat mengenai keseluruhan indikator pelayanan kesehatan yang terdiri dari 9 (sembilan) indikator sebagai penilaian pelaksanaan pelayanan kesehatan, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel. V. 35. Rekapitulasi Hasil Akhir Tanggapan Responden Pasien Puskesmas Bandar Petalangan tentang Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan

No	Variabel	Indikator	Persentase
1.	Kualitas Pelayanan Kesehatan	Reliabilitas	77%
2.		Tanggap	84%
3.		Kompetensi	83%
4.		Accessibility	87%
5.		Etika	89%
6.		Komunikasi	45%

7.		Kredibilitas	95%
8.		Keamanan	91%
9.		Kelengkapan	99%
		Total	750%
		Rata-Rata	83%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Lapangan, 2020.

Dari tabel diatas merupakan tabel rekapitulasi hasil analisis data tanggapan responden pasien puskesmas tentang analisis kualitas pelayanan kesehatan pada puskesmas bandar petalangan kabupaten pelalawan, untuk responden pegawai puskesmas bandar petalangan berjumlah 30 responden dan mendapatkan persentase rentang nilai dari kuesioner yang disebarakan dari 9 (sembilan) indikator dengan nilai 83% dengan kategori Baik.

Adapun hasil observasi yang dapat lakukan adalah memang keahlian dalam pelayanan cukup baik, sehingga pasien menunggu dilayani oleh pegawai puskesmas lama. Dan untuk pemakaian seragam sesuai waktu seperti nya belum terlaksana sesuai dengan jadwal nya.

C. Hambatan Kualiatas Pelayanan Pada Puskesmas Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan

Adapun hambatan yang dapat penulis ketahui mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan, meliputi:

1. Kurangnya dalam keahlian melayani pasien sehingga pasien yang berobat kurang puas dengan apa yang diterimanya

2. Pasien yang berobat kurang memahami bahasa yang mudah untuk dimengerti sehingga sulitnya untuk berkomunikasi pegawai dan pasien di puskesmas bandar petalangan
3. Pegawai puskesmas bandar petalangan kurang memberi perhatian kepada pasien yang ingin berobat sehingga pasien merasa tidak diperhatikan oleh pegawai puskesmas bandar petalangan.



BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis serta pembahasan terhadap tanggapan responden penelitian yang terdiri dari pegawai Puskesmas Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan dan pasien yang berobat dapat di simpulkan bahwa Analisis Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan dalam kategori Baik.

1. Kategori Baik didapatkan dari jawaban, tanggapan yang penulis dapatkan dari kuesioner dan wawancara, tentang Reliabilitas atau Penampilan Secara Fisik dengan responden pegawai puskesmas Bandar Petalangan yang mana dapat diketahui bahwa dalam memberikan pelayanan kepada pasien dilakukan secara langsung oleh pegawai puskesmas bandar petalangan, dan untuk responden pasien dapat diketahui bahwa pegawai memakai pakaian yang rapi dan seragam.
2. Untuk jawaban responden pegawai tentang Tanggap atau kesiapan dan kecepatan kategori Baik yang mana dapat dikatakan bahwa kesiapan untuk melayani pasien sehingga pasien dilayani dengan baik, untuk jawaban responden pasien kategori Baik, dapat dikatakan

- bahwa pegawai puskesmas bandar petalangan merasakan kesigapan dan kecepatan dalam melayani pasien.
3. Jawaban responden pegawai mengenai Kompetensi atau keahlian dan pengetahuan kategori baik yang mana diketahui bahwa pegawai puskesmas bandar petalangan mengetahui semua jenis penyakit dan untuk responden pasien diketahui bahwa setiap jenis penyakit, pegawai memahami keluhan pasien.
 4. Tentang accessibility atau akses responden pegawai kategori baik dan untuk tanggapan responden pasien kategori baik. Dapat disimpulkan bahwa pasien tidak menunggu lama dalam melayani pasien.
 5. Tentang etika atau tingkah laku responden pegawai dalam kategori baik yang mana dalam melakukan pelayanan harus memberikan keramahan dan untuk responden pasien dalam kategori baik, karena pegawai memberikan informasi dengan sopan.
 6. Komunikasi atau mendapat informasi pegawai puskesmas dalam kategori baik dan untuk jawaban responden pasien kategori cukup baik dapat diketahui bahwa tidak semua pegawai puskesmas bicara pada pasien dengan bahasa yang mudah untuk dimengerti kepada pasien dan untuk memberi perhatian dalam pelayanannya kurang baik karena setiap keluhan yang dialami pasien, pegawai belum bisa memberi perhatian yang lebih.

7. Tanggapan responden pegawai tentang kredibilitas atau kejujuran responden pegawai memberikan pelayanan yang jujur kepada pasien yang berobat, dan untuk tanggapan responden pasien juga mengakui bahwa pegawai puskesmas jujur terhadap pasien.
8. Tanggapan responden pegawai dan pasien puskesmas bandar petalangan mengenai keamanan atau bebas bahaya kategori baik karena peralatan yang dipakai untuk memeriksa pasien tidak berbahaya.
9. Tanggapan responden pegawai dan pasien tentang kelengkapan atau tersedianya fasilitas dalam kategori baik karena ruangan tunggu, ruang pemeriksaan dan alat pemeriksaan sudah terbilang lengkap. Dapat disimpulkan dari tanggapan kedua responden yaitu pegawai puskesmas bandar petalangan dan pasien yang berobat mengenai analisis kualitas pelayanan kesehatan pada puskesmas bandar petalangan kabupaten pelalawan dalam Kategori Baik.

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan adalah:

1. Pegawai puskesmas harus lebih memahami keahlian dalam melayani pasien sehingga pasien yang berobat lebih merasa puas dalam layanan yang di berikan.

2. Pegawai puskesmas bandar petalangan harus menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien sehingga informasi yang didapatkan sesuai dengan yang disampaikan.
3. Pegawai puskesmas bandar petalangan harus memberikan perhatian yang lebih kepada pasien yang berobat sehingga pasien merasa diperhatikan dan di beri layanan yang yang layak.



DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Ami, Muhammad. 2004, *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Azwar, Azrul, 1996, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.
- Fahmi, Irham, 2013, *Perilaku Organisasi. Teori, Aplikasi Dan Kasus*. Alfabeta. Bandung.
- Fandy, Tjiptono, 2002. *Manajemen Jasa*, Penerbit Yogyakarta, Majalah Info Bisnis, Edisi maret-Tahun keIV-2002.
- Fathoni, Abdurrahman. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Rineka Cipta. Bandung.
- Goetsch, DL & Davis, 1994. *Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall Internasional, Inc.
- Hamim, Sufian, 2003, *Sistem Perencanaan Strategis Dalam Pembangunan*, UIR Press. Pekanbaru.
- Handoko, T. Hani, 2011, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Penerbit BPFE. Yogyakarta.
- Harahap, Sofyan Syafri, 2004, *Akuntansi Kurva Tetap*, Edisi Ketiga, Penerbit PT, Raja Grafindo. Jakarta.
- Herdiyansyah. 2011. *Tentang Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi)*. Yogyakarta. Penerbit.
- Herlambang, Susatyo, 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Gosyen Publishing. Yogyakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Edisi Pertama. Jakarta, Salemba Empat.
- Moenir, 1995, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Pasolong, Harbani, 2007. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Pasolong, Harbani, 2008. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Sedarmayanti, 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja*. Bandung. Mandar Maju.
- Siagian, P. Sondang, 2000, *Administrasi Pembangunan*, Bumi Aksara. Jakarta.
- Siagian, P. Sondang. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sudriamunawar, Haryono, 2002. *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Mandar Maju. Bandung.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Syafiie, Inu Kencana, 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*, PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Syafri, Wirman, 2012, *Studi tentang Administrasi Publik*, Jatinangor Erlangga.
- Thoha, Miftah, 2011, *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, Kencana, Jakarta.

Wedayanti, Devi. Made, 2018, *Manajemen Corporate Social Responsibility*, Marpoyan Tujuh, Pekanbaru.
Yayat M, Herujito, 2001. *Dasar- Dasar Manajemen*. PT. Grasindo, Jakarta.

DOKUMENTASI:

UU RI NO 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

UU Kesehatan Tahun 2009 Tentang Hak.

Keputusan Menteri Kesehatan No, 1457/Menkes/SK/X/2003 tentang Standar Pelayanan Minimal bidang kesehatan diKabupaten/ Kota.

Peraturan Menteri Kesehatan No 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan

