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

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT DI KECAMATAN TAMBUSAI KABUPATEN ROKAN HULU

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyusunan Skripsi
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau

Oleh :
DEWI MELLATI APRILIANI
NPM : 177310304

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
PEKANBARU
2022

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Dewi Mellati Apriliani

NPM : 177310304

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S. 1)

Judul Penelitian :Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kecamatan Tambusai Kabupaten Rokan Hulu.

Format sistematika dan pembahasan masing-masing bab dan sub bab dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk di uji dalam sidang komprehensif

Pekanbaru, Desember 2021

Turut Menyetujui

Mengetahui

Program Studi Ilmu Pemerintahan	Pembimbing
Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si	Dr. Sri Maulidiah,S.Sos.,M.Si

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Dewi Mellati Apriliani

NPM : 177310304

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)

Judul Penelitian :Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kecamatan Tambusai Kabupaten Rokan Hulu.

Naskah skripsi secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Komprehesif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Pekanbaru,11 Maret 2022

Ketua, Sekertaris,

Dr. Sri Maulidiah, S.Sos, M.Si **Sylvina Rusadi, S.Sos, M.Si**

Anggota,

Yendri Nazir, S.sos, M.Si

Mengetahui,

wakil dekan I,

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Indra Safri S.Sos, M.Si

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor 0040 /UIR-Fs/Kpts/2022 tanggal 30 Januari 2022 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 31 Januari 2022 jam 13.00 – 14.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

N a m a	:	Dewi Mellati Apriliani
NPM	:	177310304
Program Studi	:	Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan	:	Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi	:	**Kualitas pelayanan kesehatan pada pusat kesehatan masyarakat di kecamatan tambusai kabupaten Rokan Hilir**
Nilai Ujian	:	Angka : " 76.3 " ; Huruf : " B+ "
Keputusan Hasil Ujian	:	**Lulus** / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji	:	

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Sri Maulidiah, S.Sos, M,Si	Ketua	1.
2.	~~Syaprianto, S.Sos., M.IP~~ Sylvina Rusadi.	Sekretaris	2.
3.	Yendri Nazir, S.Sos., M.Si.	Anggota	3.
4.	Arif Rahman hakim, S.IP., Tr.IP	Notulen	4.

Pekanbaru, 31 Januari 2022
An. Dekan,

Indra Safri, S.Sos., M.Si.
Wakil Dekan I Bid. Akademik

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR [illegible]/UIR-FS/KPTS/2022
TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Menimbang : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.

Mengingat : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR
5. SK Rektor UIR Nomor: 117/UIR/KPTS/2012, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.

Memperhatikan : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : 1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama	: Dewi Mellati Apriliani
N P M	: 177310304
Program Studi	: Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan	: Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi	: **Kualita Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat di kecamatan Tambusai Kabupaten Rokan Hilir.**

Struktur Tim :

1. Dr. Sri Maulidiah, S.Sos., M.Si.	Sebagai Ketua merangkap Penguji
2. Sylvina Rusadi, S.Sos., M.Si.	Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
3. Yendri Nazir, S.Sos., M.Si.	Sebagai Anggota merangkap Penguji\
4. Arif Rahman Hakim, S.IP., Tr.IP	Sebagai Notulen

2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.

3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 30 Januari 2022
Dekan,

Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si.
NPK : 080102337

Tembusan Disampaikan Kepada :
1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Prodi .....
4. A r s i p --------sk.penguji---------

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dewi Mellati Apriliani

NPM : 177310304

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S. 1)

Judul Penelitian :Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kecamatan Tambusai Kabupaten Rokan Hulu.

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan tim penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat disyahkan sebagai sebuah karya ilmiah.

Pekanbaru, 11 Maret 2022

An. Tim Penguji

Ketua,	Sekretaris,
Dr. Sri Maulidiah, S.Sos, M.Si	**Sylvina Rusadi, S.Sos, M.Si**

Turut Menyetujui,

Wakil Dekan I,	Program Studi Ilmu Pemerintahan Ketua,
Indra Syafri, S.Sos, M.Si	**Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP, M.Si**

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim. Puji syukur kehadirat ALLAH SWT, diiringi shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kecamatan Tambusai Kabupaten Rokan Hulu".** Dalam penyelesaian skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan, baik berupa waktu, tenaga, kritik dan saran serta diskusi dari pihak-pihak yang berkompeten dan berdedikasi demi kesempurnaan penulisan sebuah karya ilmiah yang dimuat dalam sebuah skripsi. Dan pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. H.Syafrinaldi, SH.,MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah bersedia menerima penulis menjadi salah satu mahasiswa Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Islam Riau yang telah memberikan sarana dan prasarana yang memadai dalam proses perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S. IP, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu pemerintahan yang telah bersedia memberikan bantuan dalam pemilihan judul skripsi ini sehingga layak diangkat sebagai suatu karya ilmiah.

4. Ibu Dr. Sri Maulidiah,S.Sos.,M.Si sebagai pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Islam Riau yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama belajar di Universitas Islam Riau, semoga ilmu yang Ibu dan Bapak berikan dapat bermanfaat dengan baik.
6. Bapak dan Ibu dan seluruh staff serta Karyawan-Karyawati Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu penulis khususnya dalam administrasi.
7. Teristimewa orang tua penulis Mama dan Papa, Kakak Shinta, adik Tiwi dan Galang, yang memberikan kasih sayang yang tiada banding serta sebagai support system dan selalu memberikan dukungan baik moral dan juga moril tiada henti terhadap penulis agar penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
8. Kepada teman-teman seperjuangan jurusan Ilmu Pemerintahan Angkatan 2017 terutamamy bestie, Nurhasanah yang setia setiap saat membantu dan mengarahkan, Yolahers yang slalu menyemangati dan membuat tertawa, Ulva yang slalu menolong dan slalu ada, serta Gadis dan Deby sebagai pendorong yang telah memberikan saran, motivasi, dan semangat kepada penulis.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan usulan penelitian ini.

Atas bantuan yang telah diberikan para pihak dalam membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini penulis mengucapkan terimakasih, semoga Allah SWT melimpahkan rahmatNya kepada kita semua, Aamiin

Pekanbaru, 11 Maret 2022

Penulis,

Dewi Mellati Apriliani

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR ISI

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 18

1.3 Tujuan Penelitian 18

1.4 Manfaat Penelitian 19

BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIRAN

2.1 Studi Kepustakaan 20

2.2 Penelitian Terdahulu 39

2.3 Kerangka Pikir 40

2.4 Konsep Operasional 41

2.5 Operasional Variabel 43

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian 46

3.2 Lokasi Penelitian 46

3.3 Informan 47

3.4 Teknik Pengumpulan Data 47

3.5 Jenis dan Sumber Data 48

3.6 Teknik Analisis Data 49

3.7 Jadwal Penelitian 50

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Kabupaten Rokan Hulu 51

4.2 Gambaran Umum Kecamatan Tambusai 57

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 58

BAB VI PENUTUP 90

DAFTAR PUSTAKA 93

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pasien Rawat Jalan di Puskesmas 16

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 39

Tabel 2.2 Oprasional Variabel 44

Tabel 3.1 Informan 47

Tabel 3.2 Jadwal Penelitian 50

Tabel 5.1 Identitas Informan Berdasarkan Jenis Kelamin 58

Tabel 5.2 Umur Informan Penelitian 59

Tabel 5.3 Tingkat Pendidikan Informan 60

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir 41

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Dokumentasi Wawancara 90

Lampiran 2 : Draf Wawancara 93

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT DI KECAMATAN TAMBUSAI KABUPATEN ROKAN HULU

ABSTRACT

Dewi Mellati Apriliani
177310304

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kecamatan Tambusai Kabupaten Rokan Hulu. Indikator penelitian yang digunakan penulis pada penelitian ini ada 5 (lima) yaitu: *Tangibles* (berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsivitas* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (perhatian). Tipe penelitian yang berlokasi di puskesmas tambusai kecamatan tambusai kabupaten rokan hulu di gunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Dimana melakukan penelitian langsung ke puskesmas tambusai agar dapat fenomena yang berasalkan fakta yang bersifat actual pada saat meneliti dengan menggunakan tipe penelitian dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hambatan yang dihadapi dalam pelayanan kesehatan yaitu berupa kelengkapan sarana prasarana pengobatan baik medis maupun non medis dan ruang yang tersedia dipuskesmas. Saran masyarakat diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dalam menjaga kesehatan, dan puskesmas tambusai diharapkan memberikan fasilitas yang lebih baik menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat saat berinteraksi, memberikan fasilitas lengkap dalam medis maupun non medis. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di peroleh hasil bahwa kualitas pelayanan kesehatan pada pusat kesehatan masyarakat di kecamatan tambusai kabupaten rokan hulu memiliki pelayanan yang baik dan masyarakat yang ingin berobat di puskesmas menerima pelayanan ramah oleh petugas kesehatan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, puskesmas, pemda

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

QUALITY OF HEALTH SERVICES AT THE COMMUNITY HEALTH CENTER IN TAMBUSAI DISTRICT, ROKAN HULU REGENCY

ABSTRACT

Dewi Mellati Apriliani
177310304

This study aims to determine and explain the quality of health services at the Community Health Center in Tambusai District, Rokan Hulu Regency. There are 5 (five) research indicators used by the author in this study, namely: Tangibles (tangible), Reliability (Reliability), Responsiveness (responsiveness), Assurance (guarantee), Empathy (attention). The type of research located at the Tambusai Public Health Center, Tambusai District, Rokan Hulu Regency, used a qualitative descriptive analysis method. Where to conduct research directly to the Tambusai Public Health Center in order to get phenomena that originate from actual facts when researching using this type of research with interviews, observation and documentation. The obstacles faced in health services are in the form of completeness of medical and non-medical medical and non-medical facilities and the space available at the health center. Community suggestions are expected to increase awareness in maintaining health, and the Tambusai public health center is expected to provide better facilities to establish good relationships with the community when interacting, providing complete medical and non-medical facilities. Based on the research conducted, it was found that the quality of health services at the community health center in Tambusai sub-district, Rokan Hulu district had good service and people who wanted to seek treatment at the puskesmas received friendly service by health workers.

Keywords: service quality, puskesmas, local government

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Republik Indonesia adalah negara kesatuan yang menganut asas desentralisasi dalam menyelenggaralan pemerintahan dengan memberikan kesempatan dan keleluasaan kepada daerah untuk menyelenggarakan otonomi daerah. Berdirinya Negara Kesatuan Republik Indonesia mempunyai tujuan yang sangat mulia yakni sebagaimana yang tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yakni untuk melindungi segenap bangsa indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan juga untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta untuk melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Maka dari itu untuk mencapai tujuan tersebut dibentujlah pemerintahan serta dibagilah Indonesia itu atas daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota sebagaimana yang disebutkan dalam pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan " Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas provinsi dan daerah provinsi intu dibagi atas daerah kabupaten dan kota, yang mana tiap-tiap provinsi, kabupaten dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah kabupaten, dan kota mengatur dan mengurus sendiri urus pemerintahan otonom atas otonomi dan tugas pembantuan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Dalam Undang-Undang No.23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah yang menekankan kepada otonomi yang nyata dan juga bertanggung jawab. Otonomi yang nyata adalah kebebasan daerah dalam menyelenggarakan kewenanagan yang diberikan pemerintahan pusat dalam bidang tertentu yang secara nyata ada dan serta diperlukan secara tumbuh, hidup dan berkembang di daerah. Otonomi yang bertanggung jawab adalah berupa perwujudan tanggung jawab sebagai konsekuensi pemberian hak dan juga kewenanagan kepada daerah dalam bentuk wujud dan tugas dan kewajiban yang harus diemban oleh daerah dalam mencapai tujuan diberikannya otonomi tersebut, baik berupa peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat yang semakin baik, berkembangnya kehidupan demokrasi, keadilan dan pemerataan serta serta pemeliharaan hubungan yang seras, sejalan, antara pemerintah pusat dan pemerintahan daerah dalam rangka menjaga keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Fungsi Pemerintahan daerah sebagai perangkat daerah bertugas menjalankan, mengatur dan menyelenggarakan jalannya pemerintahan. Dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan, Khususnya pemerintahan daerah, sangat erat dengan beberapa asas dalam pemeintahan suatu negara, yakni sebagai berikut:

a. Asas sentralisasi, adalah sistem pemerintahan dimana sistem pemerintahan dimana segala kekuasaan di pusatkan di pemerintahan pusat.
b. Asas desentralisasi, adalah penyerahan wewenangan pemerintahan kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

c. Asas dekonsentrasi, adalah pelimpahan wewenagan pemerintahan oleh pemerintah kepada gubernur sebagai wakil pemerintah kepada instansi vertikal wilayah tertentu.

d. Asas tugas pembantuan, adalah penugasan dari pemerintahan kepada daerah dan atau desa, dari pemerintah provinsi kepada pemerintah kabupaten/kota kepada desa untuk tugas tertentu.

Didalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah membawa banyak perubahan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Salah satunya adalah pembagian urusan pemerintahan daerah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 klasifikasi urusan peemrintahan terdiri dari 3 urusan yakni urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintaha umum. Urusan pemeritahan absolut adalah urusan pemeritahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintahan pusat. Urusan pemerintahan konkuren adalah urusan pemerintahan yang dibagi antara pemerintahan pusat dan daerah provinsi dan daerah kabupaten/kota. Urusan pemerintahan umum adalah urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan presiden sebagai kepala pemerintahan.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak asasi manusia dan kebutuhan hidup yang diwujudkan dan dilaksanakan dalam mencapai kesejahteraan kehidupan dalam masyarakat. Menurut Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan, kesehatan adalah keadaan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis.

Perbaikan kesehatan masyarakat merupakan salah satu tugas negara yang penting dalam pemenuhannya demi kesejahteraan masyarakat. Kesehatan juga mempengaruhi kualitas sumber daya manusia, karena ketika seseorang sehat berarti dia mampu memaksimalkan kemampuan yang ada pada dirinya. Karena kesehatan merupakan salah satu hak yang dimiliki oleh setiap manusia dan diakui oleh segenap bangsa-bangsa didunia, termaksud indonesia. Pengakuan itu tercantum dalam deklarasi perserikatan bangsa-bangsa tahun 1948 tentang Hak Asasi Manusia, pasal 25 Ayat (1).

Hidup sehat dan sejahtera adalah kehendak semua pihak. Tidak hanya individu, akan tetapi juga oleh keluarga, kelompok, bahkan masyarakat. Kesehatan adalah aset sekaligus sumber daya untuk menciptakan stabilitas ekonomi dan sosial. Kesehatan yang berkualitas mampu meningkatkan produktivitas, sehingga pada gilirannya, peringkatan produktivitas tersebut mampu diberdayakan untuk mengakselerasi pembangunan menuju kesejahteraan.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas serta menyatu dengan masyarakatnya sangat lah diperlukan di dunia kesehatan yang sekarang. Karena kesehatan merupakan bagian penting dalam pembangunnan nasional, dengan tujuan utama menciptakan pola hidup masyarakat yang pedulia, mengerti dan tanggap akan permasalahan kesehatan yang ada dilingkungan, dengan demikian diperlukan peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan kesehatan yang ada dari

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

lembaga kesehatan. Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia, sebagai kebutuhan yang mendasar, jadi setiap orang mengharapkan pelayanan kesehatan yang bermutu.

Ketidak puasan tersebut disebabkan oleh beberapa hal. Diantaramya mahalnya biaya pelayanan kesehatan, masih kurangnya fasilitas pelayanan, lamanya pelayanan kesehatan yang diberikan dan kurang memuaskan pelayanan yang diberikan petugas kesehatan. Mutu menunjukan kesempurnaan kinerja sebuah organisasi sesuai dengan kode etik dan standar, yang dapat menyebabkan pasien puas. Kepuasan merupakan perasaan senang terhadap pelayanan yang diberikan dimana pelayanan tersebut dapat sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi haparan pasien.

Penyelenggaraan pembangunan kesehatan meliputi upaya kesehatan dan sumber dayanya, serta harus dilakukan secara terpadu dan berkesinambungan guna mendapatkan hasil yang berkualitas. Dalam mewujudkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat pemerintahan menyelenggarakan pelayanan kesehatan mulai dari pelayanan kesehatan primer di tingkat pusat kesehatan masyarakat (puskesmas), pelayanan kesehatan sekunder di tingkat pelayanan rumah sakit dengan pelayanan spesialis, dan pelayanan kesehatan tertier yaitu rumah sakit dengan pelayanan kesehatan sub spesialis.

Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan primer merupakan salah satu pelayanan publik terdepan pemerintahan kabupaten/kota. Dalam lampiran keputusan menteri kesehatan Republik Indonesia No. 128 Tahun 2004 tentang

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

kebijakan dasar puskesmas disebut bahwa puskesmas adalah unit pelaksanaan teknis dinas kesehatan Kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan (Keputusan Menteri Kesehatan RI Tahun 2004).

Puskesmas sebagai lembaga pelayanan publik yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan mutu dan efisiensi dalam pelaksanaan rujukan medic dan kesehatan secara terpadu, serta dituntut meyediakan pelayanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat, mengingat kebutuhan akan kesehatan begitu penting bagi setiap manusia.

Sebagai wujud kepeduliannya kepada masyarakat, pemerintahan memberikan jaminan pemeliharaan kesehatan seperti yang tercantum dalam UU No. 23 Tahun 1992 tentang kesehatan, dimana dijelaskan bahwa:

> "Jaminan pemeliharaan kesehatan masyarakat adalah cara pengelolaan secara terpadu antara penyelenggaraan jaminan pemeliharaan kesehatan dengan pembiayaannya bagi peserta perorangan, keluarga atau kelompok masyarakat dapat dijamin keparipurnaanya, kesenambungannya dan mutu pelayanannya sehingga tujuan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat tercapai"

Menurut Levely dan Loomba (dalam Arul Azwar, 1996 : 35) Dalam Konteks kesehatan, pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang dilakukan sendiri atau bersama – sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, menyembuhkan dan memulihkan kesehatan perorangan, kelurga, kelompok dan masyarakat.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Oleh karena itu, pelyanan terhadap masyarakat haruslah pelayanan yang optimal artinya pelayanan yang kualitasnya dapat dipertanggung jawabkan dan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna pelayanan. Perlu diperhatikan juga bahwa tujuan pembangunann yang diselenggarakan oleh puskesmas adalah mendukung tercapainya pembangunan kesehatan nasional yakni meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang tinggal diwilayah kerja puskesmas agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dalam rangka mewujudkan Indonesia sehat. Selain itu salah satu misu pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskemas adalah memelihara dan meningkatkan kesehatan perseorang, keluarga dan masyarakat beserta lingkungannya (Dinas Kesehatan, 2004).

Menurut Muhammad Hafri (2005 : 4) Puskesmas merupakan salah satu sarana pelayanan publik yang secara langsung dapat dirasakan masyarakat, khusunya dalam pelayanan kesehatan perorangan, berbeda dengan pelayanan publik lainnya. Pelayanan kesehatan memiliki karakteristik sebagai berikut :

1. Pelayanan kesehatan adalah hak asasi manusia dan setiap penduduk berkhak mendapatkan pelayanan yang optimal sesuai dengan kebuuhannya tanpa memandang kemampuannya membayar.
2. Dampak pelayanan kesehatan sering berisifat *irreverisble*, yaitu berupa kecacatan atau kematian. Oleh karena itu kualitas pelayanan perlu dikendalikan untuk melindungi masyarakat.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Adanya karakteristik tersebut maka pelayanan kesehata perorangan maupun pelayanan administratif penunjang harus mempertimbangkan ketiga hal tersebut. Ketiga karakteristik tersebut menekankan adanya keadilan dalam hal memperoleh pelayanan, kualitas pelayananbagi masyarakat pengguna agar hasil yang diharapkan (kesembuhan) tercapai.

Masyarakat telah menganggap bahwa puskesmas sarana kesehatan yang dapat dengan mudah dijangkau oleh semua lapisan masyarakat baik dari segi biaya maupun letak geografis, pimpinan puskesmas harus bisa menjamin kualitas pelayanan melalui kesesuaian dengan kebutuhan pasien. Pentingnya peningkatan kualitas pelayanan puskesmas adalah untuk membangun persahabatan yang mendorong hubungan dengan pasien sehingga puskesmas tidak ditinggal oleh pasiennya.

Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara petugas puskesmas dengan pasien, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas konsumen atau pasien dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi penyedia jasa pelayanan kesehatan tersebut. Puskesmas sebagai salah satu badan usaha jasa yang bergerak dalam bidang kesehatan keberadaan nya sangat dibutuhkan masyarakat umum. Hal ini menuntut puskesmas agar mampu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau pasien dengan baik.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Pelayanan kesehatan merupakan hal yang penting yang harus dijaga maupun ditingkatkan kualitasnya sesuai standar pelayanan yang berlaku. Puskesmas Tambusai merupakan salah satu puskesmas yang berada di kecamatan Tambusai Kabupaten Rokan Hulu, yang menjadi alternatif bagi masyarakat yang membutuhkannya.

Dalam peran puskesmas memiliki dasar hukum yang menjadi landasan pelaksanaannya antara lain Undang-undang Nomor 39 Tahun 2009 tentang Kesehatan, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan daerah, Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedomana Manajemen Puskesmas. Dari Dasar Hukum tersebut maka dapat diketahui bahwa dasar-dasar dalam menjalankan peran puskesmas. Dari dasar hukum tersebut tujuannya adalah meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Untuk mencapai tujuan tersebut maka pemrintahan bertanggung jawab merencanakan, mengatur, menyelenggarakan membina dan mengawasi penyelenggaraan upaya kesehatan yang merata dan terjangkau oleh masyarakat.

Penyelenggaraan pembanguanan kesehatan di Puskemas tambusai memiliki sistem, program dan organisai tersendiri sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 yang mempunyai tugas pokok dan fungsi sebagai berikut :

1. Tugas pokok

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tugas pokok puskesmas adalah melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat.

2. Fungsi

Penyelenggaraan UKM tingkat pertama di wilayah kerjanya seperti :

1. Melaksanakan perencanaan berdasarkan analisa masalah kesehatan masyarakat dan analisa kebutuhan pelayanan yang diperlukan.
2. Melaksanakan advokasi dan sosialisasi kebijakan kesehatan.
3. Melaksanakan komunikasi, informasi, edukasi dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan.
4. Menggerakan masyarakat untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah kesehatan pada setiap tingkat perkembangan masyarakat yang bekerja sama dengan sektor lain terkait.
5. Melaksanakan pembinaan teknisi terhadap jaringan pelayanan dan upaya kesehatan berbasis masyarakat.
6. Melaksanakan peningkatan kompetensi sumber daya puskesmas.
7. Memantau pelaksanaan pembangunan agar berwawasan kesehatan.
8. Melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap ases, mutu dan cakupan pelayanan kesehatan.
9. Memberikan rekomendasi terkait masalah kesehatan masyarakat, termaksud dukungan terhadap sistem kewaspadaan dini dan respon penanggulangan penyakit.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Puskesmas Tambusai memiliki jenis layanan yang telah ditetapkan sebagai berikut :

1. Poli Umum.
2. Poli Gigi.
3. Poli Kia (Kesehatan ibu dan anak).
4. Poli KB (Keluarga berencana).
5. Poli TBC.
6. Poli Haji.
7. Poli Lansia.
8. Poli Fisioterapi.
9. Kir Dokter.
10. Pemeriksaan Laboratorium.
11. Rawat Inap
12. Apotek.
13. Ambulance.
14. Klinik PKPR.
15. Konsultasi Gizi.
16. Konsultasi Promkes.
17. Konsultasi Kesehatan Lingkungan.
18. Konsultasi Penyakit jiwa.
19. Pemeriksaan Prolanis.
20. Konsultasi PTM (Penyakit tidak menular)

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

- Diabetes.
- Hipertensi.
- Penyakit indera / mata.
- Dll

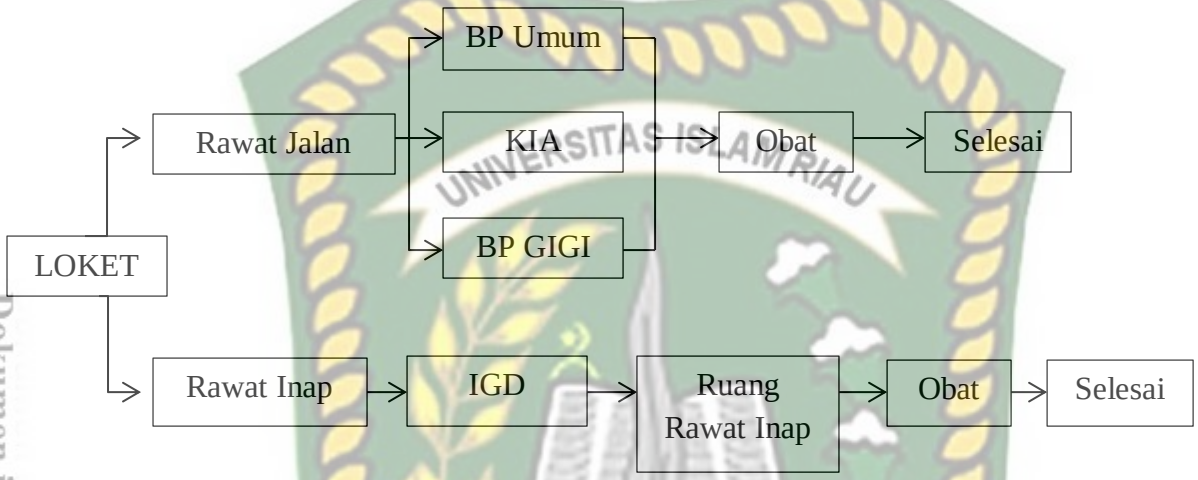
Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu perangkat intruksi/langkah yang dibakukan untuk menyelesaikan suatu proses kerja rutin tertentu dengan memberikan langkah-langkah yang benar dan terbaik berdasarkan konsensus bersama untuk melaksanakan berbagai kegiatan atau fungsi pelayanan untuk mengurangi kesalahan dan pelayanan sub standar. SOP bermanfaat sebagai acuan dan dasar bagi tenaga pelaksanaan dalam melaksanakan pelayanan kesehatan bermutu. SOP yang harus dimiliki puskesmas ada dua macam, yaitu :

a. SOP medis
b. SOP non medis, minimal mencakup :
    1. Pendaftaran, penerimaan dan pemulangan pasien.
    2. Pelayanan puskesmas JAMKESMAS, JAMKESDA dan JAMPERSAL.
    3. Pengiriman pasien yang akan dirujuk inter dan antar sarana pelayanan kesehatan lain.
    4. Persetujuan/penolakan tindakan medis.
    5. Pembayaran di Unit Gawat Darurat dan kebijakan perkecualian bagi keluarga miskin.
    6. Manajemen keluhan bagi pasien, keluarga, pengunjung.
    7. Pengisian katu rawat jalan.
    8. Penerimaan, penyimpanan, dan pemusnahan spesimen.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

9. Pemeriksaan laboratorium.

Mekanisme layanan puskesmas Tambusai :



Standar pelayanan minimal (SPM) Puskesmas mengacu kepada standar pelayanan minimal yang diatur dalam peraturan menteri kesehatan RI Nomor 4 tahun 2019 tentang standar pelayanan minimal bidang kesehatan dan peraturan pemerintahan republik indonesia nomor 2 tahun 2019 tentang standar pelayanan minimal. Memutuskan :

1. SPM Kesehatan terdiri atas SPM kesehatan Daerah Provinsi dan SPM kesehatan Kabupaten/Kota.
2. Jenis pelayanan dasar pada SPM Kesehatan Daerah Provinsi terdiri dari atas :
    a. Pelayanan kesehatan bagi penduduk terdampak krisis kesehatan akibat bencana dan/atau berpotensi bencana provinsi; dan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

b. Pelayanan kesehatan bagi penduduk pada kondisi kejadian luar biasa provinsi.

3. Jenis Pelayanan dasar pada SPM Kesehatan Daerah Kabupaten/Kota terdiri atas :
   a. Pelayanan kesehatan ibu hamil
   b. pelayanan kesehatan ibu bersalin
   c. pelayanan kesehatan bayi baru lahir
   d. Pelayanan kesehatan balita
   e. Pelayanan kesehatan pada usia pendidikan dasar
   f. Pelayanan kesehatan pada usia produktif
   g. Pelayanan kesehatan pada usia lanjut
   h. Pelayanan kesehatan penderita hipertensi
   i. Pelayanan kesehatan penderita diabetes melitus
   j. Pelayanan kesehatan orang dengan gangguan jiwa berat
   k. Pelayanan kesehatan orang terduga tuberkulosis
   l. Pelayanan kesehatan orang dengan risiko terinfeksi virus yang melemahkan daya tahan tubuh manusia, yang bersifat peningkatan/promotif dan pencegahan/preventuf.
4. Pelayanan yang bersifa peningkatan/promotif dan pencegahan/preventif sebagai mana dimaksud pada ayat (3) mencakup :
   a. Peningkatan kesehatan
   b. perlindungan spesifik

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

c. diagnosa dini dan pengobatan tepat

d. pencegahan kecacatan, dan

e. rehabilitas.

5. Pelayanan dasar pada SPM kesehatan dilaksanakan pada fasilitas pelayanan kesehatan baik milik pemerintahan pusat, pemerintahan daerah, maupun swasta.
6. Pelayanan dasar sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dilaksanakan oleh tenaga kesehatan sesuai dengan kompetensi dan kewenangan.
7. Selain oleh tenaga kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (6) untuk jenis pelayanan dasar tertentu dapat dilakukan oleh kader kesehatan terlatih di luar fasilitas pelayanan kesehatan dibawah pengawasan tenaga kesehatan.

Standar pelayanan UGD dengan proses penyampaian pelayanan.

1. Sistem, mekanisme dan prosedur
    a. pasien datang
    b. keluarga pasien atau wali mendaftarkan pasien
    c. petugas melakukan anamnesis
    d. petugas melakukan pemeriksaan dan tindakan medis yang sesuai
    e. apabila diperlukan, petugas merujuk pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan yang lebih tinggi
2. sarana, prasarana dan/atau fasilitas
    a. Ruang UGD

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

b. ruang administrasi

c. komputer dan jaringan

d. telepon

e. peralatan medis pendukung

f. ambulan untuk rujukan pasien

Kondisi Puskesmas Tambusai mungkin tidak jauh beda dengan kondisi puskesmas lain di seluruh Indonesia. Masalah utama pelayanan kesehatan adalah kualitas yang belum memuaskan sehingga walaupun cakupan pelayanan sudah baik tetapi dampak terhadap status kesehatan masyarakat belum optimal. Disamping itu banyak keluhan masyarakat atas pelayanan yang diberikan, seperti buruknya citra pelayanan di puskesmas, fasilitas gedung maupun perlatan medis dan non medis kurang memadai, dan budaya pegawai puskesmas yang tidak disiplin. Dari hasil Pra-survei diketahui bahwa kunjungan pasien rawat jalan mengalami penurunan sebagai mana dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 1.1 Jumlah Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tambusai Tahun 2019 – 2020

No	Bulan	2019	2020
1	Januari	163	158
2	Februari	318	173
3	Maret	255	189

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

4	April	167	165
5	Mei	159	145
6	Juni	184	110
7	Juli	229	143
8	Agustus	176	145
9	September	185	142
10	Oktober	170	174
11	November	211	54
12	Desember	154	77
	Total	**2.371**	**1.675**

Sumber : Bagian Kepegawaian Unit Tata Usaha Puskesmas Tambusai.

Dari Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa pasien rawat jalan mengalami peningkatan yaitu pada tahun 2019 yang berjumlah 2.371 dan pada tahun 2020 menjadi 1.675, jadi dari tahun 2019 – 2020 mengalami penurunan kunjungan pasien sebesar 696. Menurunnya jumlah kunjungan pasien bisa menunjukan bahwa tingkat kesehatan masyarakat mulai membaik, tetapi bisa juga menunjukan rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan pihak puskesmas.

Dari penjelasan diatas penulis mengambil beberapa fenomena-fenomena yang terjadi, yaitu :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1. Sebagian pegawai masih belum bersikap ramah kepada pasien yang datang dan hal ini sering terjadi pada saat menanyakan apa yang menjadi keperluan dan kebutuhan masyarakat di puskesmas tersebut.
2. Masih terbatasnya atau kurangnya fasilitas yang ada dipuskesmas untuk melayani kesehatan masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tetarik memfokuskan penelitian ini lebih lanjut tentang **"Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kecamatan Tambusai Kabupaten Rokan Hulu".**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan apa yang telah penulis uraikan diatas, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan penelitian ini sebagai berikut, yaitu :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Khususnya Rawat Jalan ?
2. Apa Saja Hambatan Yang Dihadapi Petugas Kesehatan Dalam Melayani Pasien ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu :

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan yang dilakukan petugas kesehatan di Puskesmas Tambusai.
2. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi petugas kesehatan Puskesmas Tambusai.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat diantaranya adalah :

1. Manfaat Teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat mengacu pada perkembangan Ilmu Pemerintahan.
2. Manfaat bagi kepentingan Akademis, sebagai pengetahuan bagi mahasiswa lain dalam memahami Pelayanan kesehatan pada Pusat Kesehatan Masyarakat khususnya pada studi kasus Rawat jalan.
3. Manfaat Praktis, Sebagai bahan informasi bagi mahasiswa. serta dapat dijadikan masukan bagi pusat kesehatan masyarakat setempat.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

2.1 Studi Kepustakaan

Berdasarkan latar belakang penelitian, penulis mengembangkan beberapa konsep teori yang diperlukan sebagai landasan teori yang dijadikan sebagai titik tolak pada permasalahan.

1. Konsep Teori Pemerintahan

Secara umum, pengertian pemerintahan adalah proses atau pemerintah dalam menjalankan wewenangnya berbagai bidang (ekonomi, politik, administrasi, dan lain-lain) dalam rangka mengelola berbagai urusan negara untuk kesejahteraan masyarakat.

Pemerintahan dalam arti sempit adalah semua kegiatan, fungsi, tugas, dan kewajiban yang dijalankan oleh lembaga eksekutif untuk mencapai tujuan negara. Sedangkan pengertian dalam arti luasnya adalah semua kegiatan yang bersumber pada kedaulatan dan kemerdekaan, berlandaskan pada dasar negara, rakyat atau penduduk dan wilayah negara itu demi tercapainya tujuan negara.

Pemerintah dengan pemerintahan merupakan dua hal yang berbeda, pemerintah merupakan wadah atau organisasi yang mengatur dan menjalankan tugas sistem pemerintahan yaitu, eksekutif, legeslatif, dan yudikatif. Dalam menjalankan tugas dan fungsi pemerintah ada empat fungsi menurut Ryass Rasyid yaitu :

a. Pengaturan, membuat peraturan perundang-undangan sesuai dengan kebutuhan fungsi ini dimiliki oleh lembaga Legeslatif dan menjalankan peraturan yang telah dibuat dan disahkan oleh lembaga legislatif, lembaga yang menjalankan peraturan disebut eksekutif.
b. Pelayanan, sektor publik dan sipil pelayanan ini diberikan sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat.
c. Pembangunan, infrastruktur merupakan pembangunan fisik yang di lakukan oleh pemerintah misalnya, jalan, jembatan, dll, guna menunjang kepentingan umum dan pembangunan suprastruktur merupakan pembangunan non fisik.
d. Pemberdayaan, memberdayakan masyarakat dan menyediakan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan.

Tugas Pemerintahan secara umum menurut Ryass Rasyid (2000-13) ialah mencakup :

1. Menjamin keamanan Negara dari ancaman negara lain yang mengancam kedaulatan negara dan menjamin keamanan negara dari ancaman kudeta, baik kudeta menggunakan kekerasan maupun tanpa kekerasan.
2. Memelihara ketertiban melalui proses pencegahan keributan antara warga negara dan proses berjalannya suatu kebijakan negara tanpa adanya konflik baik warga sipil maupun dari aparatur negara.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3. Peraturan yang adil menjamin keadilan hukum kepada seluruh warga negaranya tanpa membedakan suku, agama, ras, antar golongan dan kelas sosial.
4. Melaksanakan pelayanan umum memberikan pelayanan sipil kepada masyarakat, pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan yang tidak mungkin diberikan oleh pihak swasta atau non-pemerintahan.
5. Melaksanakan upaya peningkatan kesejahteraan sosial.
6. Penerapan kebijakan ekonomi yang memberikan dampak positif bagi masyarakat umum.
7. Membuat dan menerapkan kebijakan untuk melestarikan dan memelihara lingkungan hidup dan sumber daya alam.

Menurut Roy C Macridis dan Bernard E Brown dikutip oleh Muthur Habbodin (Habbodin, 2015), mengartikan pemerintahan adalah tindakan yang bisa mengganti suatu peraturan dak kebijakan, oleh karena itu pemerintahan harus bisa mengidentifikasi suatu problematika dalam bernegara dan mencari solusi.

Menurut Chhotray dan Stoker (2009 : 3) yang dikutip oleh Meredith Edwards Pemerintahan adalah tentang aturan kolektif pengambilan keputusan dan peraturan, terdapat berbagai aktor atau organisasi dan tidak ada sistem aturan kebijakan formal yang dapat mengikat dalam hubungan antara aktor dan organisasi tersebut.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Menurut Taliziduhu Ndraha (Ndraha , 2005) menjelaskan pemerintahan merupakan pemenuhan melindungi kebutuhan dan tuntutan tiap orang akan jasa dan pelayanan sipil maupun yang bersifat umum.

Sementara itu pemerintahan merupakan cara untuk menyelenggarakan kekuasaan dan kewenangan, menurut C.F Strong pemerinthan dalam arti luas sebagai aktivitas badan-badan publik yang terdiri dari kegiatan-kegiatan eksekutif, legislatif dan yuridis, untuk mencapai tujuan negara.

Menurut Labolo (2016) Pemerintahan memiliki tujuan untuk memimpin hidup manusia kearah yang lebih baik dan tidak merugikan orang lain.

Bayu Surianingrat (Surianingrat, 1990) dalam *mengenal ilmu pemerintahan* menjelaskan pemaknaan kata pemerintahan kedalam dua bagian, yang pertama adalah menjalankan tugas, fungsi dan wewenang, dan kedua adalah cara atau sistem pemerintahan.

Menurut Wasistiono pemerintahan adalah hubungan antara rakyat dengan organisasi tertinggi negara (pemerintah) dalam hal melaksanakan kewenangan dan memberikan pelayanan. Atau secara sederhana penjelasam dari Wasistiono adalah membahas hubungan rakyat, antar organisasi, melaksanakan fungsi sesuai dengan kewenangan, memberikan pelayanan sipil dan publik.

Pemerintah dalam arti sempit adalah eksekitif yang melaksanakan tugas dan fungsi sesuai undang-undang yang berlaku, yaitu sekelompok orang yang diberi tugas untuk merencanakan, mengumpulkan, menyusun, mengorganisasikan, menggerakan, dan menggunakan berbagai upaya salah satunya adalah dengan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

mengajak seluruh warga negara untuk mencapai tujuan negara yang telah disepakati bersama.

Menurut Dwiyanto (Nurhaeni, 2015:25-26) memberikan beberapa dimensi penting dalam konsep pemerintahan, dimensi yang pertama adalah kelembagaan bahwa pemerintahan adalah suatu sistem yang mengikutsertakan berbagai lembaga (multistakeholder) mulai dari lembaga pemerintah, swasta, maupun masyarakat dalam penyelenggaraan kegiatan negara untuk menangani masalah dan mencukupi berbagai kebutuhan publik, dimensi kedua pemerintahan adalah nilai yang menjadi dasar dalam menggunakan kekuasaa, nilai-nilai konservatif administrasi publik yang semula efektif dan efesien berubah menjadi nilai keadilan sosial, kebebasan dan kemanusiaan, dimensi ketiga adalah proses memberikan penjelasan bagaimana unsur dan lembaga pemerintah merespon berbagai masalah publik yang muncul dalam lingkungannya.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pemerintahan adalah suatu organisasi yang memiliki wewenang dan tanggung jawab dan menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya pemerintah (eksekutif, legislatif, dan yudikatif) dapat membentuk suatu organisasi yang menjalankan fungsi tugas pembantuan (eksekutif, legislatif, dan yudikatif) juga dapat melibatkan masyarakat umum/sipil dengan alasan mencapai tujuan negara yang sudah disepakati bersama.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2. Good Governance

Menurut Kooiman (dalam Sedarmayanti, 2009:273) bahwa *Governance* adalah serangkaian proses interaksi sosial politik antara pemerintahan dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut.

Istilah "*governance*" tidak hanya berarti peemrintahan sebagai suatu kegiatan, tetapi juga mengandung arti pengurus, pengelolaan, pengarahan, pembinaan penyelenggaraan dan bisa juga diartikan pemerintahan. Oleh karena itu tidak mengherankan apabila terdapat istilah good governance yaitu kepemerintahan yang baik.

Governance merupakan terminilogi yang digunakan menggatikan istilah goverment, menunjuk penggunaan otoritas politik dalam mengelola masalah kenegaraan. Istilah ini secara khusus menggambarkan peranan pemerintah dari pemberi pelayanan kepada fasilator, dan perubahan kepemilikan dari milik negara menjadi milik rakyat. Pusat perhatian utama *governance* adalah perbaikan kinerja atau perbaikan kualitas. *Governance* berarti proses pengambilan keputusan dan proses dimana keputusan di implementasikan atau tidak di implementasikan.

Governance lebih merupakan serangkaian proses interaksi sosial politik antara pemerintah dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3. Konsep Pelayanan

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

Menurut Kotler (2003;464) ia mengatakan bahwa pelayanan (*service*) ialah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. Pelayanan atau juga dikenal dengan kata-kata service bisa di klarifikasikan menjadi dua, yaitu :

1. *Hight contact service* adalah klarifikasi dari sebuah pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dan juga penyedia jasa yang sangatlah tinggi, konsumen selalu terlibat dalam sebuah proses dari layanan jasa tersebut.
2. *Low contact service* adalah klarifikasi pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dengan sebuah penyedia jasa tidaklah terlalu tinggi. *Physical contact* dengan konsumen hanya terjadi di font desk yang termasuk ke dalam klarifikasi *low contact service.*

Menurut Freed Luthans (1995;46) mengatakan bahwa pelayanan itu adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang menyangkut segala masalah yang di tunjuk orang lain untuk menyelesaikan masalah.

Menurut Gronroos (dalam Ratminto dan Winarsih 2012:2) pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

terjadi sebagai interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Menurut Levely dan Loombam (1973 :) Pelayanan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi unruk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 Pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

4. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan adalah serangkaian kegiatan karena merupakan suatu proses, sebagai proses pelayanan langsung secara rutin dan berkesinabungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Menurut Supriatna (2014;140) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang dilakukan guna memenuhi kepentingan orang banyak. Pihak lain disini merupakan suatu organisasi yang memiliki kewajiban dalam suatu proses penyelenggaraan kegiatan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

pelayanan. Kepentingan orang banyak atau kepentingan umum adalah himpunan kepentingan pribadi yang telah disublimasikan dan tidak bertentangan dengan norma masyarakat serta aturan yang berlaku.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pada Pasal 1 ayat (1) berbunyi "Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik".

Menurut Mahmudi (2005;229) bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (aparat negara) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Mahmudi juga mengklarifikasikan pelayanan publik kedalam 2 (dua) klarifikasi, yaitu :

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar, terdiri dari :
    a. Kesehatan
    b. Pendidikan dasar
    c. Bahan kebutuhan pokok masyarakat
2. Pelayanan Umum, terdiri dari :
    a. Pelayanan Aministrasi
    b. Pelayanan Barang

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Menurut Sinambela (2008:5) Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara.

Berdasarkan Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang jasa atau pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Menurut A.S Moenir (1995) Pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa factor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut A.S Moenir (1995) unsur-unsur tersebut antara lain :

1. Sistem, Prosedur, metode

   Didalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

2. Personil

   Dalam hal ini lebih ditekan kan pada prilaku aparatur, dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

3. Sarana dan prasarana

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayann publik, misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.

4. Masyarakat sebagai pelanggan.

5. Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pelayanan pada dasarnya memepunyai sasaran yang sederhana yaitu untuk kepuasan pelanggan. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan harus memperhatikan kualitas. Menurut Kotler dalam Fandy Tjiptono (1996:61), kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada prepesi atau tanggapan pelanggan.

Sedangkan menurut Goestch dan Davis dalam Endar Sugiarto (1993:38), kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, serta proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pendekatan ini bukan hanya menekankan pada aspek hasil tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas proses dan kualitas lingkungan.

Menurut Supranto (2002) kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik, hal penting tentang pengertian kualitas pelayanan yaitu :

1. Kualitas pelayanan lebih sulit dievaluasi pelanggan disbanding dengan mengevaluasi barang berwujud. Karena itu kriteria yang digunakan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

pelanggan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan mungkin lebih sulit untuk dipahami pemasar.

2. Pelanggarn tidak mengevaluasi kualitas pelayanan semata-mata berdasarkan hasil akhir saja, pelanggan juga menilai proses penyampaian yang dilakukan.
3. Kriteria dalam menentukan kualitas pelayanan yang akhirnya dikembalikan pada pelanggan sendiri.

Sasaran utama dari pelayanan adalah kepuasan pengguna layanan yang dapat ditingkatkan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan, serta ukuran keberhasilan kualitas pelayanan tidak muncul dari pihak manajemen saja tapi juga pengguna layanan itu sendiri.

Disini dapat dilihat bahwa kepuasan pelanggan pada dasarnya adalah tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima. Apabila harapan itu sesuai dengan kenyataan maka pihak yang dilayani akan memberi tanggapan yang positif terhadap pelayanan dan merasa puas. Dengan demikian instansi/organsasi dituntut untuk terus memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada pelanggan agar lebih baik dan bermutu sehingga pada akhirnya memberikan kepuasan pada pelanggan.

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Zulian Zamit (2001:10-11) ia telah melakuka berbagai penelitian terhadapa beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasikan lima dimensi karakteristik kualitas pelayanan, yaitu :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1. *Tangibles* (berwujud), yaitu kebutuah pekanggan yang terfokus pada penampilan barang/jasa yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pengguna layanan dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.
5. *Empathy*, yaitu meilputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pengguna layanan.

Pada hakekatnya kualitas pelayanan publik dapat diketahui degan cara membandingkan presepsi para pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan. Apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka pelanggan tersebut dikatakan sudah memuaskan.

Menurut Tjiptono (1995:86) Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memebrikan manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mounth*) yang menguntungkan bagi pemeri layanan, reputasi yang semakin baik di mata pelanggan, serta laba yang diperoleh akan semakin meningkat.

Dari uraian diatas jelas menunjukan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara sesungguhnya tidak dapat lepas dari birokrasi dan tidak dapat lepas dari etika pelayanan birokrasi itu sendiri.

Dari kriteria tentang dimensi kualitas jasa yang telah diuraikan diatas, maka indikatornya untuk mengetahui pelayanan kesehatan pasien rawat jalan di puskesmas Tambusai yaitu :

1. *Tangibles* (berwujud/bukti-bukti)

   Pihak puskesmas yang mempunyai derajat kesehatan yang baik harus dapat memberikan bukti nyata tentang ketersediaan sarana dan fasilitas fisik yang dapat langsung dirasakan kepada masyarakat yang memerlukan pelayanan kesehatan, yaitu sarana fisik meliputi : gedung pelayanan rawat jalan, rawat inap ruang IGD 24 jam, kebersihan ruang pengobatan dan toilet; sarana penunjang meliputi : alat transportasi (*ambulance* dan sepeda motor), dan alat-alat kesehatan lainnya.

2. *Reliability* (kehandalan)

   Yaitu kemampuan kemampuan pegawai puskesmas dalam memberikan pelayanan yang memuaskan secara langsung kepada masyarakat pasien yang berobat. Dalam hal ini bagaimana pegawai memebrikan informasi

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

dan menjelaskan prosedur pelayanan (prosedur yang mudah dan tidak berbelit-belit) yang harus ditempuh masyarakat, serta efisiensi waktu pelayanan (sesuai jadwal dan tepat waktu) yang diberikan pihak puskesmas kepada masyarakat yang berobat.

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

   Yaitu kemampuan bagaimana sikap tanggap pegawai puskesmas untuk membantu pasien berobat yang mengalami kesulitan dan kesiapan memberikan pelayanan yang tepat pada pasien. Para pegawai puskesmas harus siap dalam membantu pasien yang mengalami kesulitan dan memberikan respon terhadap keluhan yang disampaikan pasien, serta memberikan pelayanan yang obyektif.

4. *Assurance* (Jaminan)

   Yaitu bagaimana kemampuan, pengetahuan keterampilan dan sifat yang dapat dipercaya/bertanggung jawab yang dimiliki oleh para pegawai puskesmas yang bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan dalam memberikan pelayanan. Intinya pihak puskesmas dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, jika para pegawai puskesmas mempunyai pendidikan, keterampilan, kecakapan serta pengalaman di masing-masing bidang. Pegawai puskesmas yang profesional dalam menjalankan tugasnya dan memiliki rasa tanggung jawab sehingga berimpilkasi pada kepuasan pasien.

5. *Empathy* (perhatian)

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Yaitu kemampuan pegawai puskesman dengan adanya kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian dan memahami kebutuhan para pasien sehingga hubungan timbal balik antara pegawai dengan pasien dapat menciptakan suasana yang kondusif di puskesmas. Pegawai puskesmas memberika pelayanan yang baik kepada pasien dan sebaliknya pasien merespon dengan adanya kepuasan dari pelayanan yang diterima.

6. Konsep Pelayanan Kesehatan

Menurut Azwar (1996;49) pelayanan kesehatan adalah setiap upaya diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan perseorangan, keluarga kelompok dan ataupun masyarakat.

Menurut Azhar (1980;11) pelayanan kesehatan adalah setiap bentuk pelayanan atau program kesehatan yang ditunju pada perseorang atau masyarakat dan dilaksanakan secara perseorang atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi, dengan tujuan untuk memelihara ataupun meningkatkan derajat kesehatan yang dipunyai.

Menurut Depkes RI (2009) Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang di selenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

penyakit serta memulihkan kesehatan perseorang, keluarha, kelompokdan ataupun masyarakat.

Menurut Prof. Dr. Soekidjo Notoatmojo pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkata kesehatan) dengan sasaran masyarakat.

Menurut Levey dan Lomba dalam Azwar (2014:43) Pelayanan kesehatan ialah, setiap upaca yang di selenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorang, keluarga, kelompok, dan ataupun masyarakat.

7. Konsep Puskesmas

Menurut Kepmenkes RI No. 128/Menkes/SK/II/2004 puskesmas merupakan Unit Pelayanan Teknis Dinas Kesehatan kabpaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja.

Puskesmas adalah organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat dan memberikan pelayanan secara menyeluruh terpadu kepada masyarakat di wilayah kerja dalam bentuk kegiatan pokok (Depkes RI, 1991). Dengan kata lain puskesmas mempunyai wewenang dan tanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerja nya. Fungsi puskesmas itu sendiri meliputi :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

A. Fungsi Pokok

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan pusat pemberdayaan.
2. Masyarakat dan keluarga dalam pembangunan kesehata.
3. Pusat pelayanan tingkat pertama.

Peran puskesmas sebagai suatu lembaga kesehatan yang menjangkau masyarakat di wilayah terkecil dalam hal perorganisasian masyarakat serta peran aktif masyarakat dalam penyelenggaraan kesehatan secara mandiri, cara-cara yang dapat ditempuh :

1. Merangsang masyarakat termaksud swasta untuk melaksanakan kegiatan dalam rangka menolong dirinya sendiri.
2. Memberikan petunjuk kepada masyarakat tentang bagaimana menggunakan sumber daya secara efesien dan efektif.
3. Memberikan bantuan teknis.
4. Memberikan pelayanan kesehatan langsung kepada masyarakat.
5. Kerja sama lintas sektor.

B. Program pokok Puskesmas KB

1. Usaha Kesehatan Gizi.
2. Kesehatan Lingkungan.
3. Pemberantasan dan pencegahan penyakit menular.
4. Pengobatan termaksud penanganan darurat karena kecelakaan.
5. Penyuluhan kesehatan masyarakat.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

6. Kesehatan sekolah.
7. Kesehatan olahraga.
8. Perawatan kesehatan.
9. Masyarakat.
10. Kesehatan kerja.
11. Kesehatan gigi dan mulut.
12. Kesehatan jiwa.
13. Kesehatan mata.
14. Laboratorium sederhana.
15. Pencatatan dan pelaporan dalam rangka SIK.
16. Kesehatan Remaja.
17. Tb.

C. Satuan Penunjang

1. Puskesmas Pembantu

Pengertian Puskesmas pembantu adalah Unit pelayanan kesehatan yang sederhana dan berfungsi menunjang dan membantu melaksanakan kegiatan-kegiatan yang dilakukan puskesmas dalam rangka ruang lingkup wilayah yang lebih kecil.

2. Puskesmas Keliling

Pengertian Puskesmas Keliling adalah Unit pelayanan kesehatan keliling yang dilengkapi dengan kendaraan bermotor dan peralatan kesehatan, peralatan komunikasi dan juga sejumlah tenaga kerja yang berasal dari puskesmas dengan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

fungsi dan tugas yaitu memberikan pelayanan kesehatan daerah terpencil, melakukan penyelidikan KLB, transportasi rujukan pasien, penyuluhan kesehatan dengan audiovisual.

Menurut Azwar (1996) puskesmas adalah suatu unit pelaksanaan fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu.

2.2 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini , penulis menggunakan penelitian terdahulu sebagai tolak ukur dan acuan untuk menyelesaikannya, peneliti terdahulu memudahkan penulis dalam menentukan langkah-langkah yang sistematis untuk pemyusunan penelitian dari segi teori maupun konsep.

TABEL II.I PENELITIAN TERDAHULU

No	Juduh Penelitian	Perbedaan	persamaan
1	Penelitian Imam Muazansyah, Irsyad Sudirman dengan judul Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Tajung Palas Berdasarkan Metode Importance Perfomance Analysis.	Perbedaan lokasi penelitian ini di puskesmas tanjung palas , variable, dan konsep	Persamaan dalam penelitian ini sama-sama menganalisis mengenai pelayanan kesehatan puskesmas pada rawat jalan
2	Penelitian kusuma persada,	Perbedaan lokasi	Persamaan dalam

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

	endang pertiwiwati, herry setiawati dengan judul kualitas pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan (studi di puskesmas padang kecamatan dusun utara dan puskesmas patas kecamatan gunung bintang awai)	penelitian ini di puskesmas padang kecamatan dusun utara dan puskesmas patas kecamatan gunung bintang awai, variable, dan konsep	penelitian ini sama-sama menganalisis mengenai pelayanan kesehatan puskesmas pada rawat jalan
3	Peneliti Achmat Syaibani dengan judul Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Grogol Kabupaten Sukoharjo	Perbedaan lokasi penelitian ini di puskesmas grogol kabupaten sukoharjo, variable, dan konsep	Persamaan dalam penelitian ini sama-sama menganalisis mengenai pelayanan kesehatan puskesmas pada rawat jalan

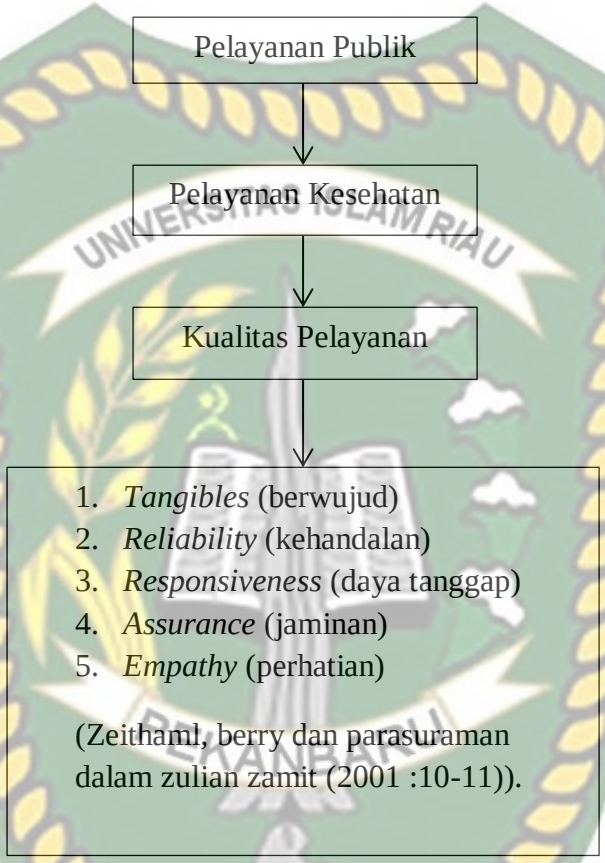
2.3 Kerangka Fikir

Dalam hal ini, berdasarkan dari variable indikator ini yaitu "pelayanan kesehatan" maka penulis menguraikan alur kerangka pemikiran dengan mendudukan lima indikator yang ada berdasarkan Pelayanan kesehatan. Penulis mengambil keempat indikator tersebut sebagai indikator yang dijadikan ukuran dalam penelitian tentang Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tambusai, dan lima indikator itu dapat dilihat dalam bagan kerangka pikir dibawah ini.

Berdasarkan kajian teori yang diterangkan, maka dapat disusunlah gambar kerangka berpikir dalam penelitian ini. Adapun indikatornya yang digunakan adalah :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Gambar II.I : Kerangka Pikir Penelitian Tentang Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tambusai



2.4 Konsep Operasional

Untuk menghindari pemahaman yang berbeda tentang komsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini, maka dikemukakan konsep sebagai berikut :

1. pelayanan adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok ataupun instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan bagi masyarakat dalam mencapai tujuan dalam hal ini adalah pelayananan kesehatan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara publik.
3. Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tambusai adalah suatu kondisi dinamiss yang berhubungan dengan produk jasa kesehatan, proses dan lingkungan yang bisa memenuhi harapan pasien rawat jalan Puskesmas Tambusai. Suatu Penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Tambusai dapat memuaskan masyarakat yang menerima pelayanan kesehatan.
4. Puskesmas adalah organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat dan memberikan pelayanan secara menyeluruh terpadu kepada masyarakat di wilayah kerja dalam bentuk kegiatan pokok.
5. Kriteria-kriteria dalam menentukan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Tambusai yaitu :
    1. *Tangibles* (berwujud/bukti-bukti)
        a. Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan (sarana umum dan medik).
        b. Ketersediaan fasilitas penunjang pelayanan.
    2. *Reliability* (Kehandalan)
        a. Prosedur yang mudah dan sederhana.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

b. Efesiensi waktu pelayanan (sesuai jadwal dan tepat waktu).

3. *Responsivitas* (Daya tanggap)
   a. Ketanggapan pegawai dalam membantu kesulitan pasien.
   b. Kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan yang obyektif.
4. *Assurance* (Jaminan)
   a. Keterampilan, kecakapan, pengetahuan dan kesopanan pegawai.
   b. Kesesuaian obat yang diberikan.
   c. Akses lokasi.
5. *Empathy* (Perhatian)
   a. Kesiapan pegawai dalam memperhatikan dan mendengar keluhan pasien.
   b. Adanya timbal balik antara pegawai dan pasien.

2.5 Operasional Variabel

Untuk memudahkan arah penelitian ini yang terdiri dari satu variabel dengan lima indiktor ini, maka dilakukan operasional variabel yang tertuang pada tabel dibawah ini :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel 11.2 : Operasional Variabel Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kec. Tambusai Kab. Rokan Hulu (Studi Kasus Pelayanan Rawat Jalan).

Konsep	Variabel	Indikator	Item penilaian
1	2	3	4
Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Zulian Zamit (2001:10-11) telah melakuka berbagai penelitian terhadapa beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasikan lima dimensi karakteristik kualitas pelayanan	Kualitas Pelayanan Kesehatan pada rawat jalan di puskesmas	- *Tangibles* (Berwujud/bukti-bukti	a. Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan (sarana umum seperti ruang tunggu, ruang perawatan, ruang poli, toilet, parkir dan medik). b. Ketersediaan fasilitas penunjang pelayanan.
		- *Reliability* (Kehandalan)	a. Prosedur yang mudah dan sederhana b. Efisiensi waktu pelayanan (sesuai jadwal dan tepat waktu)
		- *Responsivitas* (Daya tanggap)	a. Ketanggapan pegawai dalam membantu kesulitan pasien. b. Kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan yang obyektif.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1	2	3	4
		- *Assurance* (Jaminan)	a. Keterampilan, kecakapan, pengetahuan dan kesopanan pegawai. b. kesesuaian obat yang diberikan c. Akses lokasi
		- *Empathy* (Perhatian)	a. Kesiapan pegawai dalam memperhatikan dan mendengarkan keluhan pasien. b. Adanya timbal balik antara pegawai dan pasien.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB III

METODE PENELITIAN

Untuk memperoleh data-data yang benar dan lengkap, maka metode-metode yang penulis gunakan dalam mengumpulkan serta membahas hasil penelitian ini adalah :

3.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam peneliitan ini yaitu deskriptif kualitatif, yaitu mengambarkan keadaan yang sebenarnya tentang apa yang terdapat pada saat penelitian yang berdasarkan pada pengamatan penulis dilapangan dengan cara mengumpulkan data, mengklarifikasikan dan menganalisa sehingga diperoleh rumusan analisa terhadap permasalahan yang dihadapi. Kemudian dengan metode penelitian kualitatif, metode ini berusaha memberikan suatu gambaran mengenai keadaan dilapangan sehingga metode ini bertujuan mengakumulasi data belaka sehingga diperoleh kesimpulan dari penelitian.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Tambusai Kecamatan Tambusai Kabupaten Rokan Hulu. Adapun alasan dipilihnya tempat ini, karena menurut penulis di Puskesmas Tambusai pelayanan yang diberikan tenaga medis masih kurang belum maksimal.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3.3 Informan

Penelitian ini menggunakan *purposive sampling* karena informan yang diambil tersebut memiliki informasi yang diperlukan mengenai Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kecamatan Tambusai Kabupaten Rokan Hulu (Studi Kasus Pelayanan Rawat Jalan).

Tabel III.1 : Tabel Informan Dalam Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kecamatan Tambusai Kabupaten Rokan Hulu.

No	Nama	Jabatan	Ket
1	Sogirin SKM.	Kepala Puskesmas	Key Informan
2	Dr. Tuanima Sl Raja	Dokter	Informan
3	Siti Aminah S.pn	Administrasi	Informan
4	Apt M Ginting S.fam	Apoteker	Informan
5	Ns. Tentri Rafita Hanip S.kep	Perawat	Informan
6	Rini And,PK	Staf Rekam Medik	Informan
7	Masyarakat	Masyarakat	Informan

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian, penulis menggunakan beberapa teknik dalam pengumpulan data, antara lain :

1. Observasi

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Yaitu penulis langsung melakukan pengamatan terhadap objek yang diteliti sehingga penulis dapat menilai langsung bagaimana pelayanan yang diberikan tenaga medis kepada masyarakat di puskesma tambusai.

2. Wawancara

   Yaitu suatu teknik pengambilan data untuk mendapatkan informasi langsung dari sumber data langsung melalui percakapan atau Tanya jawab langsung dari narasumber untuk melengkapi data dalam penelitian ini.

3. Dokumentasi

   Merupakan rekaman kejadian masa lalu yang ditulis atau dicetak, dapat berupa surat, buku dan dokumen dokumen lainnya.

3.5 Jenis dan Sumber Data

Adapun dua jenis dan sumber data yang digunakan oleh peneliti didalam penelitian ini yaitu:

1. Data Primer

   Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber asli (langusng dari key informan) yang memiliki informasi asli atau data yang dibiutuhkan dalam penelitian yakni melalui pertanyaan atau wawancara langsung yang dituju key informan dan pemantauan terhadap keadaan dilokasi penelitian.

2. Data Sekunder

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari hasil pengumpulan data atau karya orang lain, yakni bacaan dan literatur yang relevan dengan penelitian ini baik berupa data yang diperoleh.

3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2014:244) Analisis data dalam penelitian dilakukan sejak sebelum dimasuki lapangan, selama dilapangan, dan setelah selesai dilapangan. Analisis data adalah proses menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam katerogi, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Penelitian ini menggunakan analisis data yaitu dengan cara melakukan pendekatan kualitatif, yaitu untuk mengungkap dan menuntaskan masalah-masalah agar dapat dipahamidan dimengerti secara keseluruhan dari penelitian tersebut, agar dapat di peroleh gambaran yang jelas.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3.7 Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

Tabel III.2. Tabel Jadwal Waktu Penelitian Tentang Kualiyas Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kecamatan Tambusai Kabupaten Rokan Hulu.

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu Tahun 2021																							Ket
		juli				agustus				september				oktober				november				desember				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Persiapan dan penyusunan UP	x	x	x	x	x																				
2	Seminar UP								X																	
3	Perbaikan UP														x											
4	Penelitian lapangan																		X							
5	Pengelolaan data																				X					
6	Bimbingan skripsi																									
7	Ujian skripsi																									
8	Revisi dan pengesahan skripsi																									

Sumber: modifikasi 2021

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB IV

GAMBARAN UMUM

4.1 Gambaran Umum Kabupaten Rokan Hulu

Kabupaten Rokan Hulu, merupakan sebuah kabupaten hasil pemekaran Kabupaten Kampar, yang berdiri pada tanggal 12 Oktober 1999 berdasarkan kepada UU Nomor 53 tahun 1999 dan UU No 11 tahun 2003 tentang perubahan UU RI No 53 tahun 1999, yang diperkuat dengan Keputusan Mahkamah Konstitusi No. 010/PUU-1/2004, tanggal 26 Agustus 2004. Kabupaten yang diberi julukan sebagai Negeri Seribu Suluk ini mempunyai penduduk sebanyak 515.724 jiwa dengan luas wilayah 7.449,85 km2, dimana 85% terdiri dari dataran dan 15% rawa-rawa dan perairan.

Kabupaten yang mempunyai bukti sejarah perjuangan berupa Benteng Tujuh Lapis yang melahirkan seorang Pahlawan Nasional Tuanku Tambusai ini, telah dipimpin oleh 3 orang putra terbaik daerah ini, yaitu : H. Nurhasyim, SH (Plt tahun 1999), Drs.H.Achmad (Plt tahun 2000), H.Ramlan Zas, SH.MH dan Drs.H.Auni M Noor tahun 2001-2006 dan Drs. H. Achmad, M.Si. (Bupati Devenitif) dan H. Sukiman (Wakil Bupati Devenitif) tahun 2006 - 2011 yang merupakan pilihan rakyat dan Drs. H. Achmad, M.Si. dan Ir. H. Hafizh Syukri, MM tahun 2011-2016 yang merupakan Bupati Pilihan Rakyat untuk periode ke-2 dan H.Sukiman (Plt tahun 2016-2020) dan H.Sukiman (Bupati) Indra Gunawan (wakil Bupati) bupati terpilih yang menjabat sekarang.

Dalam perjalannya sebagai sebuah kabupaten, maka Daerah yang mempunyai iklim tropis dengan temperatur 22-31 derajad celcius dan dengan ketinggian 70-86 M dari permukaan laut ini, mempunyai pertumbuhan ekonomi selama 5 tahun terakhir rata-rata 6,46% pertahun, dengan mata pencaharian penduduk bergerak pada bidang pertanian 52, 42%, bidang Industri 11,49 %, bidang perdagangan 7,14% dan sektor lain sebesar 28,95%.

Dahulunya, daerah Rokan Hulu dikenal dengan nama Rantau Rokan atau Luhak Rokan Hulu, karena merupakan daerah tempat perantauan suku Minangkabau yang ada di daerah Sumatera Barat. Rokan Hulu pada masa ini juga diistilahkan sebagai 'Teratak Air Hitam' yakni Rantau Timur Minangkabau di sekitar daerah Kampar sekarang. Hal ini mengakibatkan masyarakat Rokan Hulu saat ini memiliki adat istiadat serta logat bahasa yang masih termasuk ke dalam bagian rumpun budaya Minangkabau. Terutama sekali daerah Rao dan Pasaman dari wilayah Propinsi Sumatera Barat. Sementara di sekitar Rokan Hulu bagian sebelah Utara dan Barat Daya, terdapat penduduk asli yang memiliki kedekatan sejarah dan budaya dengan etnis Rumpun Batak di daerah Padang Lawas.

1. **Sejarah Kabupaten Rokan Hulu**

   a. Sejarah Kabupaten Rokan Hulu Zaman Penjajahan Belanda

      Sebelum kemerdekaan yakni pada masa penjajahan Belanda, wilayah Rokan Hulu terbagi atas dua daerah:

      1. Wilayah Rokan Kanan yang terdiri dari Kerajaan Tambusai, Kerajaan Rambah dan Kerajaan Kepenuhan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2. Wilayah Rokan Kiri yang terdiri dari Kerajaan Rokan IV Koto, Kerajaan Kunto Darussalam serta beberapa kampung dari Kerajaan Siak (Kewalian negeri Tandun dan kewalian Kabun).

Kerajaan-kerajaan di atas sekarang dikenal dengan sebutan Lima Lukah. Kerajaan-kerajaan tersebut dikendalikan oleh Kerapatan Ninik Mamak, sementara untuk penyelenggaraan pemerintahan di kampung-kampung diselenggarakan oleh Penghulu Adat. Sering dikenal dengan istilah 'Raja itu dikurung dan dikandangkan oleh Ninik Mamak'. Pada tahun 1905, kerajaan-kerajaan di atas mengikat perjanjian dengan pihak Belanda. Diakuilah berdirinya kerajaan-kerajaan tersebut sebagai landscape. Setiap peraturan yang dibuat kerajaan mendapat pengesahan dari pihak Belanda.

Pada masa penjajahan Belanda tersebut, bermunculan tokoh-tokoh Islam yang anti dengan Belanda. Beberapa diantarnya yang cukup fenomenal dan dikenang oleh masyarakat Riau dan nasional adalah Tuanku Tambusai, Sultan Zainal Abidinsyah, Tuanku Syekh Abdul Wahab Rokan dan sebagainya. Perjuangan para tokoh tersebut dibuktikan dengan adanya peninggalan sejarah seperti Benteng Tujuh Lapis yang merupakan benteng yang dibuat masyarakat Dalu-dalu atas perintah dari Tuanku Tambusai. Beberapa bukti sejarah lainnya adalah Kubu jua, Kubu manggis, Kubu joriang dan sebagainya.

a. Sejarah Kabupaten Rokan Hulu Zaman Penjajahan Jepang

Setelah Belanda mengalami kekalahan dengan Jepang, Jepang pun berkuasa di Indonesia termasuk di daerah Rokan Hulu. Pada masa Jepang, pemerintahan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

berjalan sebagaimana biasanya. Akan tetapi setelah beberapa orang raja ditangkap oleh penjajah Jepang, maka pemerintahan dilanjutkan oleh seorang ‘kuncho’ yang diangkat langsung oleh pihak Jepang.

b. Sejarah Kabupaten Rokan Hulu Zaman Pasca Kemerdekaan RI

Setelah kemerdekaan, daerah-daerah yang dijadikan landscape oleh Belanda dan Jepang tersebut dijadikan sebagai satu daerah Kecamatan. Sebelum menguatnya isu pemekaran daerah di Indonesia pada tahun 1999, Rokan Hulu tergabung dalam Kabupaten Kampar, Riau. Kabupaten Rokan Hulu resmi didirikan pada tanggal 12 Oktober 1999 berdasarkan UU Nomor 53 tahun 1999 dan UU No 11 tahun 2003.

2. Geografis Kabupaten Rokan Hulu

Kabupaten Rokan Hulu (Rohul) merupakan salah satu kabupaten di Propinsi Riau dengan ibu kotanya terletak di Pasir Pangaraian. Berdasarkan Permendagri No.66 Tahun 2011, Kabupaten Rokan Hulu memiliki luas wilayah sebesar 7.588,13 km² dengan jumlah penduduk sebanyak 513.500 jiwa. Secara administratif, kabupaten ini memiliki 16 daerah kecamatan, 7 daerah kelurahan dan 149 daerah desa. Kabupaten Rokan Hulu dikenal dengan sebutan "NEGERI SERIBU SULUK". Kabupaten Rokan Hulu terletak pada garis lintang 00°25’20-010°25’41 LU 1000°02’56-1000°56’59 BT. Secara geografis, Kabupaten Rokan Hulu memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut:

a. Utara berbatasan dengan Kabupaten Tapanuli Selatan dan Labuhan Batu, Provinsi Sumatera Utara.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

b. Selatan berbatasan dengan Kabupaten Kampar.

c. Barat berbatasan dengan Kabupaten Pasaman dan Pasaman Barat, Propinsi Sumatera Barat.

d. Timur berbatasan dengan Kabupaten Bengkalis dan Rokan Hilir.

Kabupaten Rokan Hulu terdiri dari 16 kecamatan, yaitu sebagai berikut :

a) Kecamatan Bangun Purba
b) Kecamatan Kabun
c) Kecamatan Kepenuhan
d) Kecamatan Kunto Darussalam
e) Kecamatan Rambah
f) Kecamatan Rambah Hilir
g) Kecamatan Rambah Samo
h) Kecamatan Rokan IV Koto
i) Kecamatan Tambusai
j) Kecamatan Tambusai Utara
k) Kecamatan Tandun
l) Kecamatan Ujungbatu
m) Kecamatan Pagaran Tapah Darussalam
n) Kecamatan Bonai Darussalam
o) Kecamatan Kepenuhan Hulu
p) Kecamatan Pendalian IV Koto

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3. Lambang Kabupaten Rokan Hulu

A. Payung berlajur lima, bermakna Kabupaten Rokan Hulu terdiri lima luhak yang memiliki adat istiadat yang mesti dilindungi oleh PEMKAB Rokan Hulu.

B. Keris memiliki makna semangat juang untuk mencapai cita-cita pembangunan demi tujuan prospek masa depan.

C. Bintang memiliki makna, masyarakat Rokan Hulu berpegang teguh pada ajaran agama.

D. Dua belas butir padi, bunga dan sembilan gundukan bukit dengan sembilan bayangan memiliki makna Kabupaten Rokan Hulu yang makmur, sejahtera dan bersahabat yang berdiri tanggal 12 Oktober 1999.

E. Benteng Tujuh Lapis, memiliki makna semangat juang masyarakat Rokan Hulu dalam membela Marwah seperti perjuangan Tuanku Tambusai.

F. Lingkaran, memiliki makna bahwa masyarakat yang terdiri dari berbagai suku diikat oleh tali persahabatan yang kokoh.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

G. Tiga buah anak sungai, memiliki makna bahwa gerak semangat pembangunan yang tak pernah surut.

H. Pita Putih yang bertuliskan Kabupaten Rokan Hulu, memiliki makna kesucian hati dan tenggang rasa masyarakat.

I. Lingkaran Setengah Oval dengan warna dasar hijau melambangkankemakmuran.

4.2 Gambaran Umum Kecamatan Tambusai

Kecamatan Tambusai merupakan salah satu kecamatan di kabupaten Rokan Hulu dengan luas wilayah menurut data di kantor camat adalah ± 1.127,50 Km^2 atau 112.750 Ha, mempunyai 10 desa dengan pusat pemerintahan berada di desa dalu-dalu. Pada tahun 2006 penduduk kecamatan Tambusai berjumlah 41.842 jiwa dengan kepadatan penduduk rata-rata 37jiwa km^2. Dilihat dari bentang wilayah, kecamatan tambusai berbatasan dengan :

1. Sebelah utara berbatasan dengan kecamatan tambusai utara.
2. Sebelah timur berbatasan dengan kecamatan kepenuh.
3. Sebelah selatan berbatasan dengan kecamatan Rambah Hilir dan Kecamatan Bangun Purba.
4. Sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Sosah Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatra Utara.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Identitas Informan

Informan yang terdapat di dalam penelitian ini menurut data yang diperoleh melalui wawancara. Pemilihan informan di dasari atas kepentingan penelitian, mengingat jumlah yang di maksud sudah penulis dianggap memberikan jawaban dengan fenomena yang terjadi saat ini. Sebelum penulis membahas lebih dalam tentang masalah yang diteliti dalam penelitian ini mengenai Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kecamatan Tambusai Kabupaten Rokan Hulu. Terlebih Dahulu penulis uraikan identitas informan sebagai berikut:

1. Jenis kelamin informan

Jenis kelamin juga mempengaruhi responden yang bersangkutan dalam bekerja, dimana yang masuk dalam tenaga kesehatan kebanyakan wanita dan lebih sedikit pria.

Tabel 5.1 Identitas informan berdasarkan jenis kelamin penelitian tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kecamatan Tambusai Kabupaten Rokan Hulu.

No	Nama	Jenis Kelamin	Jabatan	Jumlah
1	Sogirin S.KM	Laki-Laki	Kepala Puskesmas	1
2	Apt M Ginting S.Fam	Perempuan	Apoteker	1
3	Ns. Tentri Rafita Hanip S.Kep	Perempuan	Perawat	1
4	Nurhasanah Punil Syah	Perempuan Laki-Laki	Masyarakat Masyarakat	2
Jumlah				5

Sumber: dari penelitian lapangan 2021

Berdasarkan hasil tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah informan responden penelitian perempuan sebanyak 3 orang dan untuk informan laki-laki berjumlah 2 orang. Pada tabel di atas terlihat sedikit bnyak perempuan ketimbang laki-laki. Dalam sebuah penelitian jenis kelamin informan tidak berpengaruh terhadap hasil penelitian selama informan tersebut besedia memberikan jawaban yang benar. Karna jenis kelamin tidak bisa menentukan pola pikir seseorang terhadap suatu penelitian.

2. Identitas berdasarkan umur

Dari hasil wawancara dilapangan, maka diperoleh identitas resoponden penelitian berdasarkan umur.

Tabel 5.2 Umur informan penelitian tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kecamatan Tambusai Kabupaten Rokan Hulu.

NO	UMUR	JUMLAH
1	20-30	2
2	30-40	2
3	40-50	1
Jumlah		5

Sumber: hasi penelitian, 2021

Dilihat dari tabel diatas, dalam pengelompokan identitaas berdasarkan umur informan di desa kota intan, maka penulis dapat mengemukakan bahwa pada 5 (lima) orang yang di jadikan informan. Ada 2 (dua) orang yang berumur 20-30 tahun, ada 2 (dua) orang yang berumur 30-40 tahun dan ada 1(satu) orang yang berumur 40-50 tahun.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3. Identitas informan berdasarkan pendidikan

Pendidikan merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi pekerjaan atau jabatan seseorang dalam perusahaan ataupun lembaga-lembaga. Tingkat pendidikan juga mengetahui pola pikir seseorang dalam berbicara atau pun dalam menggambil sebuah keputusan. Dari hasil penelitian Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pusat kesehatan Masyarakat dapat di ketahui tingkat pendidikan para informan yang masuk dalam ruang lingkup penelitian dapat di lihat pada table dibawah ini. Dari hasil wawancara dilapangan, maka di peroleh identitas informan penelitan pendidikan.

Tabel 5.3 Tingkat pendidikan informan penelitian tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kecamatan Tambusai Kabupaten Rokan Hulu.

NO	Pendidikan terakhir	Jumlah
1	Tidak sekolah	-
2	SD	-
3	SMP	-
4	SMA	2
5	STRATA 1	3
Jumlah		**5**

Sumber : hasil penelitian,2021

Seperti yang dilihat di tabel atas dapat di ketahui tingkat pendidikan informan dari 5 (lima) orang di kecamatan tambusai ini berpendidikan Strata 1 (S1) dan Masyarakat berpendidikan menengah atas (SMA) semua.

A. Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Tambusai Kabupaten Rokan Hulu.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Dalam hal ini untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan pada pusat kesehatan masyarakat di kecamatan tambusai kabupaten rokan hulu yang saat ini masih adanya hambatan dari ketersediaan sarana dan prasaran yang ada di puskesmas kecamatan tambusai.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pihak puskesmas harus meningkatkan lagi sarana dan prasarana yang ada dipuskesmas tersebut, baik medis maupun nonmedis. Sehingga masyarakat yang datang bisa ditangani dengan semaksimal mungkin sehingga menciptakan masyarakat yang sehat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pada puskesmas tambusai dapat dikemukakan melalui beberapa indikator sebagai berikut:

1. *Tangibles* (berwujud)
2. *Reliability* (kehandalan)
3. *Responsiveness* (daya tanggap)
4. *Assurance* (jaminan)
5. *Empathy* (Perhatiaan)

Berikut ini dijelaskan tanggapan daro responden terhadap indikator-indikator penelitian. Dalam penelitian ini peneliti telah melakukan wawancara kepada 5 (lima) orang yang telah ditetapkan.

1. *Tangibles* (berwujud)

Pihak puskesmas yang mempunyai derajat kesehatan yang baik harus dapat memberikan bukti nyata tentang ketersediaan sarana dan fasilitas fisik yang dapat langsung dirasakan kepada masyarakat yang memerlukan pelayanan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

kesehatan, yaitu sarana fisik meliputi : gedung pelayanan rawat jalan, rawat inap ruang IGD 24 jam, kebersihan ruang pengobatan dan toilet; sarana penunjang meliputi : alat transportasi (*ambulance* dan sepeda motor), dan alat-alat kesehatan lainnya.

A. Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan (sarana umum seperti ruang tunggu, ruang perawatan, ruang poli, toilet, parker dan medic).

Berdasarkan hasil wawancara menjelaskkan yang penulis lakukan dengan Bapak Sogirin S.KM selaku kepala puskesmas menjelaskan perilhal ketersediaan sarana prasarana pelayanan :

”*ketersediaan sarana prasarana pelayanan seperti sarana umum dan yang lainnya kita dari pemerintah sudah memaksimalkan namun masih ada sebagian saran prasarana yang belum dapat digunakan secara optimal seperti ruang poli yang baru tersedia beberapa sehingga masih ada ruang poli yang di gabung misalnya poli gigi sama poli fisioterapi”.*

Berdasarkan dari tanggapan bapak Sogirin S.KM mengenai ketersediaan sarana prasarana pelayanan di puskesmas tambusai beliau menjelaskan bahwa ketersediaan sarana prasarana di puskesmas tambusai sudah di maksimalkan namun masih ada sebagian sarana prasarana yang belum dapat digunakan. Untuk memperoleh informasi lebih lanjut peneliti melakukan wawancara dengan ibu Ns. Tentri Rafita Hanip S.Kep selaku perawat puskesmas tambusai:

“menurut saya sarana prasarananya sejauh ini sudah lengkap hanya saja ada beberapa alat menis yang penting belum tersedia sehingga pasien yang

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

membutuhkan harus dirujuk kerumah sakit besar yang mana itu memberikan resiko yang besar"

Menurut ibuk Ns. Tentri Rafita Hanip S.Kep sarana prasarana dipuskesmas tambusai sudah memadai hanya saja terkendala pada alat alat medis yang masih belum tersedia. Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Apt M Ginting S.Fam selaku Apoteker dipuskesmas mengenai ketersediaan sarana prasarana di puskesmas tambusai :

"*sejauh ini yang saya rasakan sarana prasarana dipuskesmas tambusai sudah mulai lengkap namun hanya saja masih kekurangan petugas apoteker dan juga jika ada obat rajikan yang dosisnya tinggi harus diracik dirumah sakit yang lebuh besar karena belum tersedia dipuskesmas ini".*

Berdasarkan wawancara yang dikemukakan oleh ibuk Apt M Ginting S.Fam yaitu puskesmas tambusai masih kekurangan petugas apoteker dan belum tersediannya obat dosis tinggi di puskesmas. Setelah melakuakan penelitian dengan pegawai puskesmas peneliti melakukaan wawancara dengan beberapa masyarakat adapun wawancara ini dilakukan dengan ibuk Nurhasanah dan Bapak Punil syah perihal sarana prasarana di puskesmas. Berikut adalah hasil wawancara kedua masyarakat tersebut secara berurutan sebagai berikut :

a. Ibu Nurhasanah

"menurut saya sarana prasarana di puskesmas ini saya tidak tau apakah sudah lengkap atau belum karena saya dan keluarga saya hanya sesekali berobat di puskesmas lebih sering pergi berobat kerumah sakit besar atau klinik karena

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

menurut orang-orang yang berobat dipuskesmas dan saya raskan sarana prasarananya kurang dan pelayananya juga belum maksimal.

b. Bapak Punil Syah

"menurut saya sarana prasarana dipuskesmas ini bagus aja karena bagi masyarakat yang kurang mampu kami sangat membutuhkan apalgi kalau keluarga sakit saya tidak perlu mengelurkan uang yang besar.

Berdasarkan tanggapan tersebut masyarakat ada yang menilai sarana prasarana di puskemas itu sudah memadai dan ada juga masyarakat yang mengatakan bahwa sarana prasarana masih belum memadai.

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis di puskesmas tambusai pada 18 November 2021, Peneliti menyimpulkan ketersediaan sarana prasarana dipuskesmas tambusai sudah memadai hanya saja ada beberapa sarana prasarana yang masih belum tersedian dan berjalan dengan optimal.

B. Ketersediaan fasilitas penunjang pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara menjelaskkan yang penulis lakukan dengan Bapak Sogirin S.KM selaku kepala puskesmas menjelaskan perilhal ketersediaan fasilitas penunjang pelayanan :

"ketersediaan fasilitas penunjang yang ada dipuskesmas sudah memadai. Salah satunya seperti bidan desa yang membina masyarakat untuk memberikan pelayanan langsung diposandu dan pertolongan persalinan dirumah penduduk.

Berdasarkan tanggapan dari Bapak Sogirin S.KM mengenai ketersediaan fasilitas penunjang pelayanan di puskesmas tambusai beliau menjelaskan bahwa

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

fasilitas penunjang pelayanan dipuskesmas sudah memadai dan akan dimaksimalkan sebaik mungkin. Untuk memperoleh infformasi lebih lanjut peneliti melakukan wawancara dengan ibu Ns. Tentri Rafita Hanip S.Kep selaku perawat puskesmas tambusai :

"menurut saya fasilitas penunjang yang ada dipuskesmas ini sudah bagus contohnya seperi ruang tunggu bagi masyarakat yang mengantri, toilet yang bersih seperti itulah.

Menurut ibuk Ns. Tentri Rafita Hanip S.Kep fasilitas penunjang yang ada di puskesmas sudah bagus seperti ruang tunggu dan lain sebagainya. Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan ibu Apt. M Ginting S.fam selaku apoteker dipuskesmas mengenai ketersediaan fasilitas penunjang pelayanan di puskesmas :

"kalau di bagian apoteker sudah memadai yang saya liat kayak ruang tunggu pasien mengambil obat sudah tercukupi, alat-alat peracik obat juga sudah terpenuhi"

Berdasarkan wawancara yang dikemukakan oleh ibu Apt. M Ginting S.Fam yaitu ketersedian fasilitas penunjang di bagian farmasi sudah terpenuhi baik dari segi alat peracikan obat dan ruang tunggu. setelah melakukan penelitian dengan pegawai puskesmas peneliti melakukan wawancara dengan beberapa masyarakat adapun wawancara ini dilakukan dengan ibu Nurhasanah dan Bapak Punil Syah perihal ketersediaan fasilitas penunjang di puskesmas. Berikut adalah hasil wawancara kedua masyarakat tersebut secara berurutan sebagai berikut :

a. Ibu Nurhasanah

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

"menurut saya fasilitas yang ada dipuskesmas kalau saya berobat bagus bagus aja bangku tempa duduk untuk nunggu disediakan pihak puskesmas dan parkir pun ada"

b. Bapak Punil Syah

"dipuskesmas fasilitas baik, karna untuk kami yang seperti ini sudah bagus itu fasilitas dipuskesmas"

Berdasarkan tanggapan tersebut masyarakat mengatakan bahwa ketersediaan fasilitas penunjang yang ada dipuskesmas sudah baik.

Berdasarkan Observasi 18 november 2021, penelitian menyimpulkan ketersediaan fasilitas penunjang dipuskesmas sudah memadai dan diperbaiki atau dimaksimalkan lagi kedepannya.

2. *Reliability* (kehandalan)

Yaitu kemampuan pegawai puskesmas dalam memberikan pelayanan yang memuaskan secara langsung kepada masyarakat pasien yang berobat. Dalam hal ini bagaimana pegawai memebrikan informasi dan menjelaskan prosedur pelayanan (prosedur yang mudah dan tidak berbelit-belit) yang harus ditempuh masyarakat, serta efisiensi waktu pelayanan (sesuai jadwal dan tepat waktu) yang diberikan pihak puskesmas kepada masyarakat yang berobat.

A. Prosedur yang mudah dan sederhana

Berdasarkan hasil wawancara menjelaskan yang penulis lakukan dengan Bapak Sogirin S.KM selaku kepala puskesmas menjelaskan perilhal Prosedur Pelayanan :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

"menurut saya dalam hal prosedur pelayanan puskesmas sudah disusun dengan baik dan mudah untuk dimengerti hanya saja sebagian masyarakat masih belum bisa memahami prosedur pelayanan apalagi dimasaa pademi saat ini, perawat tidak dapat melakukan penyuluhan secara langusng kepada masyarakat".

Berdasarkan dari tanggapan bapak Sogirin S.KM mengenai perihal prosedur pelayanan puskesmas sudah disusun dengan baik dan mudah, hanya saja ada sebagian masyarakat masih belum memahami prosedur tersebut apalagi ditengah pademi saat ini. Untuk memperoleh informasi lebih lanjut peneliti melakukan wawancara dengan ibu Ns. Tentri Rafita Hanip S.Kep selaku perawat puskesmas tambusai mengenai prosedur di puskesmas :

"menurut saya prosedur yang kami lakukan sudah dilakuakn dengan baik dan dilakukakn sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Beberapa masyarakat mudah untuk memahaminya bagaimana prosedur yang ada dipuskesmas kami tapi terkadang masih ada sebagian masyarakat yang masih belum paham".

Berdasarkan tanggapan dari Ns. Tentri Rafita Hanip S.Kep perihal prosedur pelayanan di puskesmas sudah dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, tetapi ada berapa masyarakat masih belum paham dan sebagian lagi sudah paham. Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Apt M Ginting S.Fam selaku Apoteker dipuskesmas mengenai prosedur di puskesmas tambusai :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

”*dalam pengambilan obat kami melakukan pelayanan sudah sesuai dengan prosedur di puskesmas. dalam pengambilan obat bagi masyarakat yang berobat, masyarakat membawa surat resep obat yang diberikan dari dokter untuk diberikan kekami selaku apoteker jadi kami tau apa saja yang harus diberi dan dalam menyiapkan obat pun masyarakat akan menunggu beberapa menit disaat kami mempersiapkannya”.*

Berdasarkan dari tanggapan Apt M Ginting S.Fam selaku apoteker mereka sudah melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur puskesmas dan dalam pengambilan obat pun masyarakat harus menunggu beberapa menit selagi petugas meracik obat. Setelah melakuakan penelitian dengan pegawai puskesmas peneliti melakukaan wawancara dengan beberapa masyarakat adapun wawancara ini dilakukan dengan ibuk Nurhasanah dan Bapak Punil syah perihal prosedur pelayanan yang ada dipuskesmas mudah dan sederhana dimengerti oleh masyarakat. Berikut adalah hasil wawancara kedua masyarakat tersebut secara berurutan sebagai berikut :

a. Ibu Nurhasanah

“menurut saya prosedur pelayanan yang ada dipuskesmas mudah atau tidaknya saya kurang tau, karena saya juga hanya beberapa kali melakuakn pengobatan disana hanya saja yang pernah saya rasakan kemarin disaat anak saya sakit ya menurut saya mudah mudah saja”.

b. Bapak Punil Syah

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

"menurut saya prosedur pelayanan di yang ada dipuskesmas mudah saya mengerti apalagi saya juga sekeluarga berobat disitu, mungkin bagi masyarakat yang sering berobat di puskesmas ini juga merasakan bahwa prosedur disini mudah dimengerti kalau kurang mengerti Tanya saja sama pegawai yang bekerja".

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis di puskesmas tambusai pada 18 November 2021, Peneliti menyimpulkan bahwa masyarakat sudah mulai memahami prosedur yang ada dipuskesmas tetapi ada sebagian masyarakat tidak memahami dikarenakan kurangnya penyuluhan dari puskesmas karena ada pademi saat ini.

B. Efisiensi waktu pelayanan (sesuai jadwal dan tepat waktu)

Berdasarkan hasil wawancara menjelaskan yang penulis lakukan dengan Bapak Sogirin S.KM selaku kepala puskesmas menjelaskan perilhal bagaimana efisensi waktu pelayanan di puskesmas sesaui jadwal dan tepat waktu. Apakah sudah sesuai jadwal dan tepat waktu.

"sejauh ini efisiensi waktu dalam pelayanan sudah dilakukan seefektif dan seefisiens mungkin namun mungkin masih ada beberapan petugas yang masih belum tepat waktu namun hal itu sudah kami evaluasi sehingga masyarakat tidak menunggu terlalu lama".

Berdasarkan dari tanggapan bapak Sogirin S.KM mengenai efesiensi waktu pelayanan sudah dilakukan dengan efiektif dan efisiensi hanya saja ada beberapa petugas yang belum tepat waktu. Selanjutnya penulis menanyakan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

tanggapan dari Ns. Tentri Rafita Hanip S.Kep perihal berapa lama efisiensi waktu pelayanan untuk masyarakat yang disampaikan sebagai berikut :

"kami sudah melakuakan pelayanan kepada masyarakat seefisiens mungkin dan kami berusaha melakuakan pelayanan tepat waktu dan sesuai dengna jadwal yang ditetapkan, sehingga tidak membuat masyarakat menunggu terlalu lama dalam berobat kerumah sakit".

Berdasarkan dari tanggapan Ns. Tentri Rafita Hanip S.Kep selaku perawat mereka sudah melakukan pelayanan dengantepat waktu dan sesaui sehingga masyarakat tidak menunggu terlalu lama. Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Apt M Ginting S.Fam selaku Apoteker dipuskesmas mengenai berapa lama efisiensi waktu pelayanan untuk masyarakat yang disampaikan sebagai berikut :

"dalam pengambilan obat tentu masyarakat harus menunggu beberapa menit saat petugas menyiapkan obat dan menurut saya itu tidak terlalu lama dan sudah efisien dikarena saat masyarakat mengambil obat petugas harus menyiapkan dulu sesaui degan surat resep yang diberikan oleh dokter ke pasien dan kami juga menjelaskan terlebih dahulu fungsi dari obat tersebut ".

Berdasarkan tanggapan Apt M Ginting S.Fam selaku apoteker mereka sudah melakukan pelayanan dengan efisien hanya saja masyarakat harus menunggu beberapa menit selagi apoteker menyiapkan obat sesuai dengan resep dokter. Setelah melakuakan penelitian dengan pegawai puskesmas peneliti melakukaan wawancara dengan beberapa masyarakat adapun wawancara ini

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

dilakukan dengan ibuk Nurhasanah dan Bapak Punil syah perihal berapa lama efisiensi waktu pelayanan untuk masyarakat yang disampaikan sebagai berikut :

a. Ibu Nurhasanah

"ya tepat waktu lah menurut saya, mungkin tidak tepat waktunya saat kita datang berobat orang sedang ramai tentu mengantri dulu sebentar budaya mengantri tadilah tetapi setelah itu kita akan dilayani.

b. Bapak Punil Syah

"menurut saya berobat dipuskesmas tepat waktu aja sesaui jadwal lah, hanya mengantri sesekali saat orang ramai. Selebihnya berobat dipuskesmas cepat cepat aja maksudnya gak lama".

Berdasarkan tanggapan tersebut masyarakat menilai bahwa pegawai puskesmas termaksud tepat waktu dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis di puskesmas tambusai pada 18 November 2021, Peneliti menyimpulkan bahwa pihak puskesmas sudah memaksimalkan waktu dalam memberi pelayanan kepada masyarakat yang berobat.

3. *Responsivitas* (Daya Tanggap)

Yaitu kemampuan bagaimana sikap tanggap pegawai puskesmas untuk membantu pasien berobat yang mengalami kesulitan dan kesiapan memberikan pelayanan yang tepat pada pasien. Para pegawai puskesmas harus siap dalam membantu pasien yang mengalami kesulitan dan memberikan respon terhadap keluhan yang disampaikan pasien, serta memberikan pelayanan yang obyektif.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

A. ketanggapan pegawai dalam membantu kesulitan masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara menjelaskan yang penulis lakukan dengan Bapak Sogirin S.KM selaku kepala puskesmas menjelaskan sebagai berikut :

"menurut pandangan saya pegawai melakukan tugasnya dengan baik ya membantu masyarakat yang datang, seperti bertanya apa yang perlu dibantu atau ada kebutuhan apa biar dibantu oleh pegawai. Seperti bertanya letak apotik dimana atau mau berobat seperti itulah".

Berdasarkan dari tanggapan bapak Sogirin S.KM ketanggapan pegawai dalam membantu kesulitan masyarakat sudah dilakukan dengan baik membantu masyarakat yang datang berobat dan menanyakan kebutuhan masyarakat. Untuk memperoleh informasi lebih lanjut peneliti melakukan wawancara dengan ibu Ns. Tentri Rafita Hanip S.Kep selaku perawat puskesmas tambusai mengenai apa saja kendala pegawai dalam membantu kesulitan pasien :

"kami selaku pegawai mungkin ada beberapa kendala seperti alat alat medis atau non medis yang belum tersedia, tetapi jika membantu pasien dalam hal bertanya lokasi, penyaki ringan kami sudah melakukan dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang berlaku".

Berdasarkan dari tanggapan ibu Ns. Tentri Rafita Hanip S.Kep mengenai apa saja kendala pegawai dalam membantu kesulitan pasien yaitu alat-alat medis atau nonmedis yang masih belum tersedia. Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Apt M Ginting S.Fam selaku Apoteker dipuskesmas mengenai kendala pegawai dalam membantu kesulitan pasien :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

"kalau dari kami tidak ada kendala dalam membantu masyarakat yang mau menebus obat, mungkin kendalanya kalau ada obat-obatan yang tidak ada dipuskesmas mereka akan mencari diluar dari lingkuan puskesmas".

Berdasrkan tanggapan Ibu Apt M Ginting S.Fam selaku apoteker kendalanya kalau ada obat-obatan yang tidak tersedia di puskesmas mereka harus mencari diluar lingkungan puskesmas, selebihnya tidak ada kendala. Setelah melakuakan penelitian dengan pegawai puskesmas peneliti melakukaan wawancara dengan beberapa masyarakat adapun wawancara ini dilakukan dengan ibuk Nurhasanah dan Bapak Punil syah perihal apakah pegawai puskesmas cepat tanggap dalam membantu masyarakat yang kesulitan. Berikut adalah hasil wawancara kedua masyarakat tersebut secara berurutan sebagai berikut :

a. Ibu Nurhasanah

"kalau saya berobat ya pegawainya cepat-cepat ajasih namanya orang berobat Cuma kadang ada juga pegawai yang agak judes mukanya makannya saya sebel kalau berobat di puskesmas, jadi saya sekelurga lebih sering ke rumah sakit kalau tidak ke apotik".

b. Bapak Punil Syah

"menurut saya saat saya berobat pegawainya cepat tanggap, melayani saya ada keperluan apa datang puskesmas tapi kadang ada beberapa petugas yang masih agak bertele-tele jadi membuat lama, belum lagi muka tidak enaknya saat melayani tapi tidak semuanya hanya beberapa saja".

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berdasarkan tanggapan tersebut masyarakat menilai bahwa pegawai puskesmas termaksud cepat tanggap dalam melayani hanya beberapa orang saja yang agak kurang dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis di puskesmas tambusai pada 18 November 2021, Peneliti menyimpulkan pegawai puskesmas termaksud cepat tanggap dalam membantu masyarakat yang kesulitan hanya ada beberapa kendala saja dalam membantu masyarakat diantaranya alat medis maupun non medis.

B. Kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Berdasarkan dari tanggapan bapak Sogirin S.KM penulis menanyakan bagaimana kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat :

"menurut saya, yang saya lihat pegawai termaksud cepat tanggap dalam membantu masyarakat yang datang mereka ada yang menjaga ruangan IGD sesuai piket, jadi sewaktu waktu pasien datang pegawai sudah siap untuk menolong".

Berdasarkan dari tanggapan bapak Sogirin S.KM mengenai kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sangat baik dan cepat pegawai sudah siap sedia bergantian di ruang IGD kalau sewaktu-waktu pasien datang. Untuk memperoleh informasi lebih lanjut peneliti melakukan wawancara dengan ibu Ns. Tentri Rafita Hanip S.Kep selaku perawat puskesmas tambusai mengenai bagaimana persiapan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

"kami selaku pegawai puskesmas selalu siap sedia melakukan pelayanan kepada masyarakat yang berobat, sehingga masyarakat yang berobat di puskesmas tau bahwasanya kami selalu siap membantu dan melayani dikala masyarakat membutuhkan bantuan".

Berdasarkan dari tanggapan ibu Ns. Tentri Rafita Hanip S.Kep selaku perawat mereka sudah siap sedia melakukan pelayanan kepada masyarakat yang berobat di puskesmas. Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Apt M Ginting S.Fam selaku Apoteker dipuskesmas mengenai bagaimana kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat :

"kami sebagai petugas selalu siap menolong masyarakat tidak hanya dalam mengambil obat saja kalaupun masyarakat menanyakan ruangan kepada kami pasti kami tunjukan arahnya ataupun mereka menanyakan kegunaan obat atau hal sebagainya".

Berdasarkan tanggapan Apt M Ginting S.Fam selaku apoteker mereka selalu siap menolong masyarakat yang bertanya dan membutuhkan bantuan. Setelah melakuakan penelitian dengan pegawai puskesmas peneliti melakukaan wawancara dengan beberapa masyarakat adapun wawancara ini dilakukan dengan ibuk Nurhasanah dan Bapak Punil syah perihal apakah pegawai puskesmas memberikan pelayanan yang efektif :

a. Ibu Nurhasanah

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

"enggak tau sih kalau yang sekarang,kalau yang dulu sih menurut efektif karena pegawainya tu menjalankan tugas sesuai fungsinya kayak gitu aja sih".

b. Bapak Punil Syah

"iya menurut saya sih pegawainya sudah efektif ya karena pegawainya sudah menjalankan tugasnya sesuai denga fungsinya, kayak saya berobat dokter yang menangani datang pokoknya tidak ada yang salah lah".

Berdasarkan tanggapan tersebut masyarakat menilai bahwa pegawai puskesmas sudah melakukan pelayanan dengan efektif dan sesuai tugas dan fungsinya masing-masing.

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis di puskesmas tambusai pada 18 November 2021, Peneliti menyimpulkan masyarkat menggap bahwa pelayanan yang diberikan puskesmas sudah efektif sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing.

4. *Assurance* (Jaminan)

Yaitu bagaimana kemampuan, pengetahuan keterampilan dan sifat yang dapat dipercaya/bertanggung jawab yang dimiliki oleh para pegawai puskesmas yang bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan dalam memberikan pelayanan. Intinya pihak puskesmas dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, jika para pegawai puskesmas mempunyai pendidikan, keterampilan, kecakapan serta pengalaman di masing-masing bidang. Pegawai puskesmas yang profesional

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

dalam menjalankan tugasnya dan memiliki rasa tanggung jawab sehingga berimpilkasi pada kepuasan pasien.

A. Keterampilan, kecakapan, pengetahuan dan kesopanan pegawai

Berdasarkan hasil wawancara menjelaskan yang penulis lakukan dengan Bapak Sogirin S.KM selaku kepala puskesmas menjelaskan perihal mengenai keterampilan, pengetahuan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan:

"Pegawai yang ada disini bekerja dengan terampil dan melayani pasien dengan baik, mereka memiliki pengetahuan dalam mengobati pasie dan memberikan pengertian mengenai penyakit yang diderita melalui keluhan yang dirasakan pasien. Yang saya lihat pegawai sopan dalam melayani masyarakat yang berobat baik tua maupun muda".

Berdasarkan dari tanggapan bapak Sogirin S.KM pegawai di puskesmas bekerja dengan terampil dan melayani pasien dengan baik dan memiliki pengetahuan dalam mengobatin dan memberikan pertolongan. Untuk memperoleh informasi lebih lanjut peneliti melakukan wawancara dengan ibu Ns. Tentri Rafita Hanip S.Kep selaku perawat puskesmas tambusai mengenai keterampilan, kecakapan, dan kesopanan pegawai yang ada dipuskesmas :

"kami selaku perawat melakukan pendidikan agar kami bisa menolong masyarakat yang ingin berobat jadi saat masyarakat datang kami bisa langsung melayani dan mengobati sesuai kemampuan kami dan kami tentu sebagai orang yang melakukan pelayanan harus memiliki etika dan sopan santun terhadap masyarakat yang berobat".

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berdasarkan dari tanggapan ibu Ns. Tentri Rafita Hanip S.Kep selaku perawat mereka melakukan pendidikan agar menolong masyarakat yang ingin berobat di puskesmas dan mereka mengobati sesusai kemampuan mereka. Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Apt M Ginting S.Fam selaku Apoteker apakah pegawai sudah memberikan obat dan dosis sesuai dengan resep dokter :

"kami pihak apoteker memberikan obat dan dosis sesuai ketentuan dokter, karena dalam meresep obat tentulah harus ada surat resep yang diberikan dokter kepada pasien sehingga saat pasien menebus obat kami apoteker meresepkan obat sesuai dengan penyakit dan dosis yang sudah ditentukan oleh dokter".

Berdasrkan tanggapan Ibu Apt M Ginting S.Fam petugas apoteker sudah memberikan obat dan dosisi sesuai dengan resep dokter yang diberikan kepada pasien. Setelah melakuakan penelitian dengan pegawai puskesmas peneliti melakukaan wawancara dengan beberapa masyarakat adapun wawancara ini dilakukan dengan ibuk Nurhasanah dan Bapak Punil syah perihal mengenai keterampilan, kecakapan, dan kesopanan pegawai yang ada dipuskesmas berikut adalah hasil wawancara kedua masyarakat tersebut secara berurutan sebagai berikut :

a. Ibu Nurhasanah

"menurut saya pegwai puskesmas sopan melayani kami yang berobat ya seperti kami dating mereka langsung menghormati kami dan menanyakan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

kebutuhan tapi ada juga beberapa petugas yang kurang sopanlah ya tidak kurang ajar juga Cuma agak judes aja".

b. Bapak Punil Syah

"petugas puskesmas melayani kami dengan baik dan sopan hanya saja beberapa orang saja masih kurang dalam melayani kami, tapi mereka baik dan cekatan dalam mengobati pasien".

Berdasarkan tanggapan tersebut masyarakat menilai bahwa pegawai puskesmas termaksud sopan dan terampil dalam melayani hanya beberapa orang saja yang agak kurang dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis di puskesmas tambusai pada 18 November 2021, Peneliti menyimpulkan pegawai puskesmas termaksud sopan dan terampil sesuai dengan kemampuan mereka dalam melayani masyarakat yang kesulitan hanya beberapa pegawai saja agak kurang melayani masyarakat.

B. Kesesuaian Obat Yang Diberikan

Berdasarkan hasil wawancara menjelaskan yang penulis lakukan dengan Bapak Sogirin S.KM perihal kesesuaian obat yang diberikan :

"dalam obat obatan tentu sesuai, pasien yang berobat membawa surat resep ke bagian apotik, sehingga apoteker bisa meracik obat sesuai dengan penyakit yang dialami.

Berdasarkan dari tanggapan bapak Sogirin S.KM mengenai perihal kesesuaian obat mengatakan bahwa peresesepan obat sudah sesuai dengan resep yang

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

diberikan dokter sesuai dengan penyakit yang dialami. Untuk memperoleh informasi lebih lanjut peneliti melakukan wawancara dengan ibu Ns. Tentri Rafita Hanip S.Kep selaku perawat puskesmas tambusai mengenai kesesuaian obat yang diberikan :

"untuk bagian obat obatan itu pihak apotik yang meracik dan mereka meracik obat sesuai dengan resep dokter. jadi pasien yang habis berobat membawa resep ke apotik.

Berdasarkan dari tanggapan ibu Ns. Tentri Rafita Hanip S.Kep selaku perawat mengenai perihal kesesuaian obat mengatakan bahwa bagian obat obat pihak apotik yang meracik dan itu sudah sesuai dengan resep yang diberikan dokter. Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Apt M Ginting S.Fam selaku Apoteker mengenai kesesuaian obat yang diberikan :

"kami selaku apoteker selal berusaha memberikan pelayanan terbaik untuk pasien yang berobat dan tentu saja kami memberikan obat yang sesuai, kami meracik obat sesuai dengan resep yang diberikan dokter kepada pasien, obat itu tentu sesuai dengan sakit yang diderita pasien itu sendiri.

Berdasarkan dari tanggapan ibu Apt M Ginting S.Fam selaku apoteker mengenai perihal kesesuaian obat mengatakan bahwa mereka memberikan obat dan meracik obat sesuai dengan resep yang diberikan dokter. Setelah melakuakan penelitian dengan pegawai puskesmas peneliti melakukaan wawancara dengan beberapa masyarakat adapun wawancara ini dilakukan dengan ibuk Nurhasanah dan Bapak Punil syah perihal mengenai kesesuaian obat yang diberikan. Berikut

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

adalah hasil wawancara kedua masyarakat tersebut secara berurutan sebagai berikut :

a. Ibu Nurhasanah

"menurut saya bagian obat obatan sudah sesuai saat saya berobat saya membawa resep yang diberikan dokter untuk diberikan kepada apoteker sehingga mereka bisa meracik obat yang sesuai".

b. Bapak Punil Syah

"obat yang diberikan apoteker sudah sesuai karna selepas saya berobatkan slalu diberi resep untuk diambil di apotik jdi pihak sana memberikan ke saya sesuai catatan yang saya bawa"

Berdasarkan Observasi yang dilakukan penulis di puskesmas tambusai pada 18 november 2021, penelitian menyinpulkan bahwa pihak apoteker atau pihak puskesmas sudah memberikan obat sesuai dengan resep yang diberikan dokter yang sesuai dengan penyakit yang di alami pasien.

C. Akses Lokasi

Berdasarkan hasil wawancara menjelaskan yang penulis lakukan dengan Bapak Sogirin S.KM perihal akses lokasi untuk menuju puskesmas mudah dijangkau oleh masyarakat :

"lokasi puskesmas tambusai ini strategis dan mudah di akses oleh masyarakat apalagi letak puskesmas yang terletak di tepi jalan lintas sehingga mudah bagi masyarakat untuk berobat".

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berdasarkan dari tanggapan bapak Sogirin S.KM lokasi puskesmas mudah di akses karena terletak dijalan lintas. Selanjutnya penulis menanyakan tanggapan ibu Ns. Tentri Rafita Hanip S.Kep selaku perawat perihal akses lokasi untuk menuju puskesmas mudah dijangkau oleh masyarakat :

"lokasi puskesmas ini mudah di akses masyarakat untuk berobat. karena letaknya yang ditepi jalan sehingga masyarakat setempat atau masyarakat luar bisa berobat dipuskesmas.

Berdasarkan dari tanggapan ibu Ns. Tentri Rafita Hanip S.Kep akses kepuskesmas mudah di akses oleh masyarakat karena di tepi jalan. Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Apt M Ginting S.Fam selaku Apoteker *"lokasi puskesmas ini ditepi jalan dan juga mudah diakses bagi orang-orang yang mau berobat. Dan orang lewat pun kalau sakit bisa berenti berobat atau terjadi kecelakaan diskeitar sini bisa ditangani dengan cepat".*

Berdasarkan tanggapan Apt M Ginting S.Fam selaku apoteker lokasi puskesmas ini mudah di akses oleh masyarakat Karena letaknya ditepi jalan. Setelah melakuakan penelitian dengan pegawai puskesmas peneliti melakukaan wawancara dengan beberapa masyarakat adapun wawancara ini dilakukan dengan ibuk Nurhasanah dan Bapak Punil syah perihal mengenai akses lokasi untuk menuju puskesmas mudah dijangkau oleh masyarakat :

a. Ibu Nurhasanah

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

"puskesmas ini posisinya ditepi jalan tentu mudah bagi masyarakat untuk berobat masyarakat juga gampang mencari lokasi dimana puskesmas itu karena dapat dilihat oleh orang ramai".

b. Bapak Punil Syah

"mau kepuskesmas mudah dia terletak ditepi jalan dan jalan itu jalan lintas tidak punya kendaraan menggunakan ojekpun mudah dan dekat"

Berdasarkan tanggapan tersebut masyarakat menilai lokasi puskemas dekat dan mudah dilalui karna berada ditepi jalan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis di puskesmas tambusai pada 18 November 2021, Peneliti menyimpulkan Lokasi puskesmas tambusai mudah diakses oleh masyarakat karena lokasinya yang strategis dan berada di tepi jalan besar atau jalan lintas.

5. *Emphaty* (Perhatian)

Kemampuan pegawai puskesman dengan adanya kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian dan memahami kebutuhan para pasien sehingga hubungan timbal balik antara pegawai dengan pasien dapat menciptakan suasana yang kondusif di puskesmas. Pegawai puskesmas memberika pelayanan yang baik kepada pasien dan sebaliknya pasien merespon dengan adanya kepuasan dari pelayanan yang diterima.

A. Kesiapan pegawai dalam memperhatikan dan mendengarkan keluhan pasien.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berdasarkan hasil wawancara menjelaskan yang penulis lakukan dengan Bapak Sogirin S.KM selaku kepala puskesmas menjelaskan perihal apakah pegawai puskesmas sudah memberikan perhatian dan mendengarkan keluhan masyarakat dalam berobat :

"tentu pegawai memberikan perhatiannya dan fokusnya kepada masyarakat yang berobat itukan tanggung jawab kami selaku petugas kesehatan, kami akan mendengarkan keluhan pasien saat berobat apa yang menjadi kendala mereka dan apa yang mereka rasakan saat sakit dengan itu kami bisa memberikan pertolongan sesuai penyakit mereka apakah darurat atau tidaknya".

Berdasarkan dari tanggapan bapak Sogirin S.KM pegawai selaku petugas kesehatan memberikan seluruh perhatianya dan focus untuk menolong masyarakat yang membutuhkan. Untuk memperoleh informasi lebih lanjut peneliti melakukan wawancara dengan ibu Ns. Tentri Rafita Hanip S.Kep selaku perawat puskesmas tambusai mengenai kesiapaan pegawai dalam memperhatikan dan mendengarkan keluhan pasien :

"kami selaku petugas tentu akan memberikan yang terbaik kepada masyarakat yang datang, kami akan mendengarkan keluhan pasien dan siap melayani yang menjadi keperluan masyarakat dalam berobat".

Berdasarkan dari tanggapan ibu Ns. Tentri Rafita Hanip S.Kep pegawai melayani masyarakat sepenuh hati dan mendengarkan apa yang menjadi keluahan masyarakat. Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Apt M

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Ginting S.Fam selaku Apoteker dipuskesmas mengenai kesiapaan pegawai dalam memperhatikan dan mendengarkan keluhan pasien :

"kami sebagai apoteker tentu akan memberikan yang terbaik, kalau pasien menebus obat pasti kami akan menjelaskan secara detail apa saja kegunaan obat dan waktu dalam mengomsumsi obat tersebut dan mendengarkan yang menjadi keluhan masyarakat".

Berdasrkan tanggapan Ibu Apt M Ginting S.Fam pihak petugas apoteker memberikan pelayanan dan medengarkan hal yang menjadi keluhan masyarakat. Setelah melakuakan penelitian dengan pegawai puskesmas peneliti melakukaan wawancara dengan beberapa masyarakat adapun wawancara ini dilakukan dengan ibuk Nurhasanah dan Bapak Punil syah perihal kesiapaan pegawai dalam memperhatikan dan mendengarkan keluhan pasien. Berikut adalah hasil wawancara kedua masyarakat tersebut secara berurutan sebagai berikut :

a. Ibu Nurhasanah

"saya hanya sesekali pergi berobat di puskesmas selebihnya saya sekeluarga pergi kepuskesmas atau klinik jadi bagaimananya pelayanan yang dilakukan disana saya kurang tau, tapi saat kami mengeluh tentang penyakit mereka mendengarkan apa yang menjadi keluhan saya, jadi menurut saya pegawainya memeprthatikan lah kami yang berobat disini".

b. Bapak Punil Syah

"saya sering berobat dipuskemas ya kalau saya mengeluh sakit tentu mereka mendengarkan kan kita kesana mau berobat jadi itu tanggung jawab

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

mereka mendengarkan keluahan kita, pegawai juga meperhatikan setiap saya berbicara apa yang saya rasakan saat berobat. Jadi menurut saya pegawai sudah memberikan yang terbaik yang mereka bisa lakukan".

Berdasarkan tanggapan tersebut masyarakat menilai bahwa pegawai puskesmas sudah melakukan pelayanan dengan baik mendengarkan keluahan masyarakat yang berobat dan memperhatikan yang menjadi keluhan masyarakat.

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis di puskesmas tambusai pada 18 November 2021, Peneliti menyimpulkan pegawai puskesmas melayani masyarakat yang berobat dengan siap dan menolong yang menjadi kebutuhan pasien.

B. Adanya timbal balik antara pegawai dan pasien

Berdasarkan hasil wawancara menjelaskan yang penulis lakukan dengan Bapak Sogirin S.KM selaku kepala puskesmas menjelaskan perihal apakah pelayanan di puskesmas memberikan timbal balik atara pegawai dan pasien :

"tentu memberikan timbal balik. Disaat masyarakat datang berobat pegawai akan melayani masyarakat dengan sepenuh hati sehingga membangun rasa kepercayaan antara pegawai dan masyarakat, dengan adanya rasa kepercayaan itu masyarakat akan memberitahu warga lain bahwa pegawai puskesmas memberikan pelayanan dengan baik. sehingga masyarakat yang sebelumnya tidak berobat kepuskesmas akan datang berobat kepuskesmas.

Berdasarkan dari tanggapan bapak Sogirin S.KM pelayanan di puskesmas sangat memberikan timbal balik antara pegawai karena dengan adanya rasa

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

kepercayaan masyarakat, masyarakat akan datang berobat kembali ke puskesmas. Untuk memperoleh informasi lebih lanjut peneliti melakukan wawancara dengan ibu Ns. Tentri Rafita Hanip S.Kep selaku perawat puskesmas tambusai mengenai apakah pelayanan di puskesmas memberikan timbal balik atara pegawai dan pasien :

"menurut saya memberikan timbal balik ya karena kita kan sebagai pegawai memberikan pelayanan dengan baik kepada pasien, sehingga dengan sikap tulus kita pasien dapat merasakan rasa itu dan akan berobat kembali kepuskesmas saat merasa sakit".

Berdasarkan dari tanggapan ibu Ns. Tentri Rafita Hanip S.Kep timbal balik diantara pegawai dan pasien ada karena sikap tulus yang pegawai lakukan saat melayani masyarakat yang berobat sehingga menimbulkan timbal balik. Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Apt M Ginting S.Fam selaku Apoteker dipuskesmas mengenai apakah pelayanan di puskesmas memberikan timbal balik atara pegawai dan pasien :

"timbal balik antara pegawai dan pasien tentu ada apalagi kalau kepercayaan diantara pegawai dan pasien sudah terbentuk pasti aka nada timbal balik diantaranya".

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis di puskesmas tambusai pada 18 November 2021, Peneliti menyimpulkan bahwa timbal balik antara pegawai dan pasien akan terjalin dengan bertumbuhnya rasa kepercayaan sehingga masyarakat akan datang kembali berobat ke puskesmas.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

B. Hambatan Dalam Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kecamatan Tambusai Kabupaten Rokan Hulu

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakuka di lapangan melalui observasi dan wawancara, maka dapat disampaikan faktor penghambat terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kecamatan Tambusai Kabupaten Rokan Hulu hal tersebut dapat di lihat sebagai berikut:

1. Hambatan dalam indikator *Tangibles* (Berwujud) yaitu adanya beberapa sarana prasarana yang belum memadai seperti alat medis atau non medis, ruangan yang masih belum tersedia dan masih harus bergambung dengan pelayanan lainnya sehingga meghambat ruang gerak pegawai dalam melakukan pelayanan kesehatan.
2. Hambatan dalam indikator *Relibility* (Kehandalan) prosedur pelayanan dipuskesmas sudah sesuai dengan yang berlaku hanya saja sebagian masyarakat masih belum memahaminya. Masyarakat belum sepenuhnya memahami prosedur yang ada dipuskesmas bisa dikarenakan dengan kurangnya penyuluhan yang dilakukan pihak puskemas.
3. Hambatan dalam indakot *Responsivitas* (Daya Tanggap) pegawai puskesmas sudah melayani dengan baik, namun saat masyarakat berobat beberapa pegawai masih meberikan mimic muka yang tidak enak sehingga masyarakat menganggap bahwa pelayanan yang dilakukan pegawai kurang karena hal itu.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

4. Masyarakat datang berobat ke puskesmas masih belum membawa persayaratan yang lengkap sehingga pihak puskesmas tidak bisa memperoses pelayanan dikarenakan persayaratan yang belum lengkap.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Dikecamatan Tambusai Kabupaten Rokan Hulu, dalam pelayanan kesehatan yang diberikan pihak puskesmas berjalan dengan lancar dan baik sesuai denga prosedur yang ada dipuskesmas. Meskipun dalam hal sarana prasarana ini masih ada beberapa kekurangan yang belum optimal terlaksanakan dan masih kekurangan alat medis maupun non medis. Akan tetapi jika dipandang dari segi lainnya, pelayanan kesehatan di puskesmas sudah cukup baik, sesuai dengan prosedur yang ada. Dalam hal ini maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari sudut pandang masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan menurut pasien yang datang berobat mengatakan hal positif dan negative sesuai dengan yang mereka rasakan terhadap puskesmas tambusai baik dari :
    a) Pelayanan yang diberikan pihak puskemas sudah baik dalam memberikan informasi kepada pasien serta tindakan, kesopanan slalu dijaga saat masyarakat datang berobat hanya beberapa orang saja yang kurang dalam melayani.
    b) Pelayanan rawat jalan dalam melakukan pemeriksaan kesehatan di puskesmas harus membawa persyaratan yang telah ditentukan untuk memudahkan pemeriksaan dan pendataan pasien.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

c) Adapun ketpatan waktu yang dirasakan oleh pasien sudah cukup baik dalam melakukan pemeriksaan dan informasi yang diberikan kepada pasien dapat dimengerti dengan baik.

2. Faktor Penghambat pelayanan kesehatan dipuskesmas yang dihadapi yaitu:
   a) Berupa kelengkapan sarana prasarana pengobatan medis maupun non medis dan ruang yang tersedia dipuskesmas.
   b) Pasien yang datang tanpa membawa persyaratan lengkap sehingga menunda waktu pemeriksaan.

B. Saran

Berdasarkan pada berbagai temuan di lapangan serta kesimpulan penelitian ini, maka beberapa saran yang penulis kemukakan adalah sebagai berikut :

1. Untuk masyarakat diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dalam menjaga kesehatan, memanfaatkan fasilitas kesehatan yang disediakan oleh puskesmas yang dalam hal ini adalah puskesmas; berusaha mendapatkan pelayanan kesehatan secara optimal di puskesmas tambusai.
2. Untuk pihak puskesmas tambusai diharapkan untuk lebih memantau kinerja para pegawinya agar pelayanan yang diterima pasien ataupun pengunjung bisa memuaskan; berupaya memberikan fasilitas yang lebih baik menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat saaat berinteraksi, memberikan fasilitas lengkap dalam medis maupun non medis,

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

meningkatkan publikasi tentang hal-hal yang berkaitan dengan puskesmas tambusai, selalu memberikan kemudahan pelayanan pada pasien atau pengunjung dan terus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR PUSTAKA

a. Buku

Alfitri. 2011. *Community Development (Teori dan Aplikasi).* Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011.

Azra, Azyumardi. 2003. *Pendidikan Kewargaan (Civic Education)*: Demokrasi, *Hak Asasi Manusia dan Masyarakat Madani*. Jakarta: Prenada Media

Azwar, Azrul 1991 . *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan.* Jakarta: Sinar Harapan.

Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan.* Jakarta: Prenada Media Group.

Bayu Surianingrat, 1992, *mengenal ilmu pemerintahan,* Jakarta, Ghalia Indonesia.

Gulo W. 2005. *Metodelogi Penelitian*. Jakarta: Gramedia.

Hardiyansyah, 2011. *Kualitas pelayanan publik* Yogyakarta, Gava Media.

Iskandar. 2009 *Metodologi penelitian kualitatif.* Jakarta: Gaung Persada Pers

Kotler, Philip, 2003, *Manajemen pemasaran,* Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.

Labobo, Muhadam. 2011. *Memahami Ilmu pemerintahan* (suatu kajian teori konsep dan pengembangan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Mahmudi. 2005 . *Manajemen Kinerja Sektor Publik* . yogyakarta: UPP AMP YKPN.

Mulyana, Deddy. 2012. Metodelogi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Moenir, 1995, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia.* Jakarta: Bumi Aksara.

Ndraha, Taliziduhu. 2011. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru).* 1. Jakarta : Rineka Cipta.

Ndraha, Taliziduhu. 2011. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru).* 2. Jakarta : Rineka Cipta.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2014.

Rasyid, 2000, *Makna Pemerintahan,* PT. Mutiara Sumber Widya, Jakarta.

Roy C. Macridis, dan Bernard E. Brown,

Syafiie, Inu Kencana. 2013. *Ilmu Pemeintahan.* Jakarta, PT. Bumi Aksara.

Syafie Inu Kencana, 2005. *Pengantar ilmu pemerintahan,* Refika Aditama, Bandung.

Sedarmayanti. 2003. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik Datum Rangka Otonomi Daerah.* Bandung: Mandar Maju.

Sinambela, Lijan Poltak, 2008. *Reformasi pelayanan public,* Jakarta, PT. Bumi Aksara

Sudaryono, 2017. *Metodologi Penelitian.* Jakarta, Rajawali Pers.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Sugiono. 2018, *Metodelogi Penelitian,*Bandung (kualitatif, kuantitatif, dan r&d), Alfabeta

b. Jurnal

Steven Konli, Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Desa Gunawan Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman, Volume 2 Nomor , 2014.

Hetmi Wowor, Daud M. Liando, Joyce Rares, Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan, Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulagi, Volume 3, 2016.

Imam Muazansyah, Irsyad Sudirman, Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Tanjung Palas Berdasarkan Metode Importance Performance Analysis, Fakyltas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Volume 3 Nomor 2, Mei 2019.

c. Dokumentasi

Undang-undang Nomor 39 Tahun 2009 tentang Kesehatan

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan daerah

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedomana Manajemen Puskesmas.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :