

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT
KECAMATAN KABUN KABUPATEN ROKAN HULU**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum (S.H.)*



OLEH :

JUNI SARAH

NPM : 161010495

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2022

SURAT PERNYATAAN

Saya yang betanda tangan dibawah ini :

Nama : JUNI SARAH

NPM : 161010495

Tempat/Tanggal Lahir : KABUN , 03-06-1998

Program Studi/Jurusan : Ilmu Hukum Administrasi Negara

Judul : PELAKSAAN PELAYANAN PUBLIK DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT KECAMATAN KABUN KABUPATEN ROKAN HULU

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri, orisinil dan tidak dibuatkan oleh orang lain, sepengetahuan saya belum pernah ditulis oleh orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini merupakan hasil orang lain atau mencontek atau menjiplak hasil skripsi/karya ilmiah orang lain (plagiat), maka saya bersedia gelar Sarjana Hukum (S1) yang telah saya peroleh di batalkan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 05 Agustus 2021

Yang menyatakan



JUNI SARAH

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumentasi dan Arsip

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Sertifikat

ORIGINALITAS PENELITIAN

Fakultas Hukum Universitas Islam Riau

MENYATAKAN BAHWA :

Juni Sarah

161010495

Dengan judul :

Pelaksanaan pelayanan Publik di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu

Telah Lolos Similarity Sebesar Maksimal 30%

Pekanbaru, 22 Juni 2021

Rektor Universitas Islam Riau

Dekan Fakultas Hukum Islam Riau



Prof. Dr. Hamzah, S.H., M.H.



FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU



HS 671471

No. Reg : 743/IV/UPM FH UIR 2021

Paper ID : 1610386839/30 %



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS HUKUM



YKAM
Komite Akreditasi Nasional
FS 671471

Alamat : Jalan Kaharudin Nasution No. 113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru Riau
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674854, 721 27

BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO:2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Telah Dilaksanakan Bimbingan Skripsi Terhadap :

Nama : JUNI SARAH

Npm : 161010495

Fakultas : Hukum

Program Studi : Ilmu Hukum

Pembimbing : ABDUL HADI ANSHARY, SH., MH.

Judul Skripsi : PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT KECAMATAN KABUN KABUPATEN ROKAN HIJAU

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tanggal	Berita Bimbingan	PARAF Pembimbing
02-05-2021	- Penambahan halaman Skripsi	
04-05-2021	- Mengubah format skripsi menjadi bodynote	
17-05-2021	- Masukkan jurnal dosen pada skripsi	
07-06-2021	- Mengubah abstrak dan membuat kata kunci pada abstrak - Mengubah letak daftar wawancara pada lampiran	
18-06-2021	- Mengubah letak koisioner pada halaman lampiran Kesimpulan dan saran masing-masing 3	
13-07-2021	- Rapikan sistematika penulisan	
03-08-2021	- Acc Skripsi	

Pekanbaru, 5 Agustus 2021

Mengetahui :

An. Dekan

Dr. Rosvidi Hamzah, S.H., M.

UNIVERSITAS ISLAM RIAU



KAN
Komite Akreditasi Nasional

FS 671471

FAKULTAS HUKUM

Alamat : Jalan Kaharudin Nasution No. 113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru Riau

Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674834 - 721 27

Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id

BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI PUSAT KESEHATAN
MASYARAKAT KECAMATAN KABUPATEN ROKAN HULU

JUNI SARAH
NPM: 161010495

Telah Diperiksa Dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing I

PEKANBARU

ABDUL HADI ANSHARY S.H.,MH

Mengetahui
Dekan

Dr. M. MUSA, S.H.,M.H

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU
Nomor : 243 /Kpts/FH/2021
TENTANG PENETAPAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Menimbang

1. Bahwa untuk membantu mahasiswa dalam menyusun skripsi yang lebih berkualitas, perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap mahasiswa tersebut

Mengingat

2. Bahwa penetapan dosen sebagai pembimbing yang ditetapkan dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai pembimbing.

1. Undang-Undang Nomor : 20 tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional
2. UU No. 14 Tahun 2005 Tentang Guru Besar
3. UU Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
4. PP Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
5. Permenristek Dikti Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
6. Permenristek Dikti Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Akreditasi Prodi dan Perguruan Tinggi
7. SK. BAN-PT Nomor 217/SK. BAN-PT/AN. XI/13/X/2013
8. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
9. SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 112/UIR/Kpts/2016

MEMUTUSKAN

Menetapkan

1. Menunjuk
Nama : **Abdul Hadi Anshary, S.H., M.H.**
NIP/NPK : **00 12 02 306**
Pangkat/Jabatan : **Penata /III/c**
Jabatan Fungsional : **Lektor**
Sebagai Dosen Pembimbing Mahasiswa
Nama : **Juni Sarah**
NPM : **16 10 10 495**
Prodi / Departemen : **Ilmu Hukum /Hukum Administrasi Negara**
Judul skripsi : **Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu.**
2. Tugas-tugas pembimbing dan adalah berpedoman kepada SK. Rektor Nomor : 052/UIR/Kpts/1989, tentang pedoman penyusunan skripsi mahasiswa fakultas di lingkungan Universitas Islam Riau
3. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan Universitas Islam Riau.
4. Keputusan ini mulai berlaku semenjak ditetapkan, jika ternyata terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan.

Ditetapkan di : Pekanbaru

Pada tanggal : 7 April 2021

Dekan



Dr. Admiral, S.H., M.H

NIDN. 1008128103

Tembusan : Disampaikan kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR di Pekanbaru
2. Yth. Sdr. Ka. Departemen Ilmu Hukum Fak. Hukum UIR
3. Yth. Ka. Biro Keuangan UIR di Pekanbaru

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Bokumen ini adalah Arsip Miik :



UNIVERSITAS ISLAM RIAU FAKULTAS HUKUM



Alamat : Jl. Kaharuddin Nasution No.113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau - 28284
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674 834, 721 27
Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id

BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, **Nomor : 493/KPTS/FH-UIR/2021 Tanggal 27 Agustus 2021**, pada hari ini **Selasa, 31 Agustus 2021** telah dilaksanakan Ujian Skripsi Program Studi (S1) Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, atas nama :

Nama	:	Junia Sarah
N P M	:	161010495
Program Study	:	Ilmu Hukum
Judul Skripsi	:	Pelaksanaan Pelayanan Publik di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu.
Tanggal Ujian	:	31 Agustus 2021
Waktu Ujian	:	08.00 - 09.00 WIB
Tempat Ujian	:	Ruang Sidang Fak. Hukum UIR
IPK	:	3,67
Predikat Kelulusan	:	Dengan Pujian

Dosen Penguji

Tanda Tangan

1. Abdul Hadi Anshary, S.H., M.H

2. Dr. Ardiansyah, S.H., M.H

3. Dr. Aryo Akbar, S.H., M.H

Notulen

4. Ilham, S.H., M.H



Dr. Musa, S.H., M.H
NIK. 950202223

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik

NOMOR : 493 /KPTS/FH-UIR/2021
TENTANG PENETAPAN TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang :
1. Bahwa untuk pelaksanaan ujian komprehensif skripsi mahasiswa perlu di tetapkan tim penguji dalam Surat Keputusan Dekan.
 2. Bahwa nama-nama tersebut di bawah ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai penguji.

- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor : 20 Tahun 2003
 2. Undang-undang Nomor : 14 Tahun 2005
 3. Peraturan Pemerintah Nomor : 30 Tahun 1990
 4. Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional :
 - a. Nomor : 232/U/2000
 - b. Nomor : 234/U/2000
 - c. Nomor : 176/U/2001
 - d. Nomor : 045/U/2002
 5. Surat Keputusan Direktur Jendral Pendidikan Tinggi Nomor : 02.Dikti/Kep/1991
 6. Keputusan BAN-PT Nomor : 217/SK/BAN-PT/Ak.XVI/S/X/2013
 7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2009
 8. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau tentang Kurikulum FH Nomor :
 - a. Nomor : 52/UIR/Kpts/1998
 - b. Nomor : 55/UIR/Kpts/1989
 - c. Nomor : 117/UIR/KPTS/2012
 9. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 0580/UIR/KPTS/2021 tentang Pemberhentian Dekan Fakultas Hukum dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Periode 2020-2024 dan Pengangkatan Dekan Fakultas Hukum dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau Periode Sisa Jabatan 2020-2024

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
1. Tim Penguji Komprehensif Skripsi Mahasiswa :
N a m a : Juni Sarah
N.P.M. : 161010495
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Publik di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu.

Dengan susunan tim penguji terdiri dari

- | | |
|-------------------------------|--|
| Abdul Hadi Anshary, S.H., M.H | : Ketua merangkap penguji materi skripsi |
| Dr. Ardiansyah, S.H., M.H | : Anggota merangkap penguji sistematika |
| Dr. Aryo Akbar, S.H., M.H | : Anggota merangkap penguji methodologi |
| Ilham, S.H., M.H | : Notulis |

2. Laporan hasil ujian serta berita acara ujian telah disampaikan kepada pimpinan fakultas selambat-lambatnya sehari setelah ujian dilaksanakan.
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan dimaklumi.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal 27 Agustus 2021
Dekan,

Dr. M. Musa, S.H., M.H
NIDN. 1009116601

Tembusan disampaikan kepada :

1. Yth. Bapak Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
2. Yth. Bapak Kepala Biro Keuangan Universitas Islam Riau di Pekanbaru
3. Peringgal

ABSTRAK

Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatur setiap instansi pemberi layanan kepada masyarakat untuk menciptakan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik.

Pelaksanaan pelayanan di Puskesmas Kabun masih terbilang kurang memuaskan dikarenakan masih seringnya pelaksanaan jam pelayanan yang sedikit lambat tidak sesuai dengan jam yang ditetapkan dan banyak masyarakat yang mengeluhkan dokter nya jarang ada ditempat untuk memeriksa pasien sehingga hanya dilayani oleh perawat dan apabila perawat tidak tau maka konsultasi dilakukan by phone dengan dokter yang bersangkutan serta pegawai Puskesmas yang terkesan kurang ramah dalam melayani masyarakat sehingga tidak menciptakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan serta sarana dan prasarana yg tidak lengkap.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan cara meninjau langsung ke lapangan untuk mendapatkan gambaran yang nyata mengenai objek penelitian dan menggunakan alat pengumpul data berupa wawancara dan kuesioner.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasannya puskesmas kecamatan kabun sudah memiliki standar pelayanan yang telah ditetapkan tetapi dalam praktek dilapangan masih sering melakukan jam pelayanan tidak tepat waktu dengan alasan terhalang jadwal piket dan kurangnya SDM yang dimiliki Puskesmas Kecamatan Kabun, tetapi Puskesmas sudah berusaha maksimal untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

ABSTRACT

In constitutional number 25 of 2009 about concerning public service regulates every agency providing services to community to create a legal certainly in relations between communities and public services.

The implementation of services at the health center is still unsafe because the services is often carried out later then the a time, and lot of people complain about the doctors who are always getting rarely at the Puskesmas to examine patients that they are only served by nurse and if the nurse can't get the some consultations are carried out with the doctor concerned by phone. The officers lack of hospitality in providing services and incomplete facilities and infrastructure also had some triggered public dissatisfaction with service provided.

This research it's about a qualitative descriptive study by directly reviewing the field to get a real face of the object of research and using some data collection in the form og interviews and questionnaires.

The results of this study indicate that the Kabun district health center already has a predetermined services standard but in practice it often doesn't make service hpurs on time due to the obstructed picket schedule and some lack of human resourced owned by the kabun district health center, but the Puskesmas had tried its best provide services to the community..

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis persembahkan kehadiran ALLAH SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, berkat karunia-nya penulis masihdiberikan kekuatan dan keteguhan hati serta kemauan, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pelaksanaan Pelayanan Publik di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu”** untuk diajukan guna melengkapi salah satu syarat dalam mendapatkan gelar tingkat sarjana pada Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.

Penulis menyadari skripsi ini dengan keterbatasan pengetahuan sehingga dalam penulisan skripsi ini masih ada kekurangan baik dari penulisan ataupun dari materi penulisan. Oleh karena itu dengan besar hati penulis meminta maaf atas ketidak sempurnaan skripsi yang penulis buat.

Kemudian pada kesempatan ini perkenankan penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada ayah saya M. Azra'i dan kepada ibu saya Aina Hanum serta abang Rahmat Untung, Lukman Hakim dan Kakak saya Masita Novia yang saya sayangi yang telah memberi kasih sayang dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Selanjutnya dalam penulisan skripsi ini telah melibatkan berbagai macam pihak, maka selayaknya di dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ribuan rasa terimakasih dengan tulus dan ihklas kepada pihak-pihak yang telah terlibat dalam penulisan skripsi ini. Pihak-pihak yang dimaksud adalah :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi.S.H, M.C.L selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan dan menjadi salah satu mahasiswa pada Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Admiral, S.H, M.H. selaku dekan fakultas hukum Universitas Islam Riau sekaligus pembimbing akademik penulis, yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, dan kritikan selama masa studi.

3. Bapak Abdul Hadi Anshary, S.H, M.H. selaku ketua Departemen Hukum Adminisrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam pengajuan judul serta banyak meluangkan waktunya dalam proses penyelesaian administrasi sekaligus telah membimbing saya dengan kesabaran dalam proses pengerjaan dan penyelesaian skripsi.
4. Bapak dan ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis, sehingga penulis mendapatkan tambahan ilmu dan perluasan wawasan di fakultas Hukum Universitas Islam Riau.
5. Kepada seluruh Staff TU Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah banyak membantu dalam proses administrasi selama perkuliahan.
6. Kepada teman-teman seperjuangan yang telah mensupport penulis dalam menulis skripsi ini.
9. Keluarga dan saudara-saudara penulis yang sangat penulis sayangi dan cintai, yang telah memberikan dukungan dan dorongan serta bantuan baik materil maupun moril kepada penulis.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari segi bahasa maupun materi, penulis mengharapkan sekali kritikan dan saran yang berguna dalam perbaikan ini. Selanjutnya semoga skripsi ini dapat memberikan mangfaat dan faedah bagi kita semua. Amin.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Pekanbaru, 02 Agustus 2021

Penulis

Juni Sarah

161010495

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
SERTIFIKAT ORIGINALITAS SKRIPSI.....	iii
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI.....	iv
BERITA ACARA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	v
SK PENUNJUKAN PEMBIMBING.....	vi
SK PENUNJUKAN DOSEN PENGUJI.....	vii
BERITA ACARA UJIAN MEJA HIJAU.....	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
KATA PENGANTAR,	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	9
D. Tinjauan Pustaka.....	9
E. Konsep Operasional	19
F. Metode Penelitian.....	20
BAB II TINJAUAN UMUM	
A. Tinjauan Umum Mengenai Pelaksanaan Pelayanan Publik.....	23
B. Tinjauan Umum Mengenai Pelayanan Publik.....	25
1. Teori pelayanan Publik.	25
2. Standar Pelayanan Publik.....	33
3. Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	35

4. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	37
C. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Efektifitas Hukum.....	40
D. Tinjauan Umum Tentang Puskesmas	45
1. Pengertian Puskesmas.....	45
2. Kedudukan dan Fungsi Puskesmas.....	46
E. Deskripsi umum Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu.....	47
1. Sejarah Singkat Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu.....	47
2. Data Demografi Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu.....	48
3. Visi Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupetn Rokan Hulu.....	50
4. Misi Puskesmas Kecamatan Kabun Kabuapetn Rokan Hulu.....	50
5. Motto dan Tata Nilai Puskesmas Kecamatan Kabun Kabuapten Rokan Hulu.....	54
F. Pelayanan rawat Jalan.....	63
G. Pengertian Pasien.....	64
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik di Pusat kesehatan Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu.....	65
B. Hambatan Pelaksanaan Pelayanan Publik di Pusat Kesehatan Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu.....	83
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA.....	89
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik ialah suatu kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan baik pelayanan atas barang, jasa maupun pelayanan administratif kepada masyarakat yang dilakukan setiap penyelenggara Negara untuk memenuhi tugasnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Setiap Negara memiliki institusi yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik dikarenakan pelayanan publik merupakan suatu kegiatan pokok Negara dalam melayani masyarakat sehingga dibentuklah institusi, korporasi, lembaga independen, dan penyelenggara Negara untuk memudahkan kegiatan pelayanan publik.

Dengan adanya norma hukum yang dibuat untuk mengatur tentang penyediaan pelayanan publik yang berkualitas dan terjamin maka timbullah hak dan kewajiban didalamnya, sehingga setiap korporasi dan penyelenggara Negara memiliki tanggung jawab kepada Negara untuk memberikan dan menciptakan pelayanan yang baik dan berkualitas yang sesuai dengan norma norma serta asas-asas yang berlaku kepada setiap penerima layanan . Dengan dibentuknya Undang- Undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menjadikan tolak ukur dan perlindungan kepada masyarakat dalam hal penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan yang terjamin dan

berkualitas yang harus disesuaikan dalam asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.

Undang-undang pelayanan publik (Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik) didalam memberikan efektifitas terhadap undang-undang pelayanan publik maka digunakanlah prinsip-prinsip pemerintahan yang baik. Didalam amanat Undang-Undang Dasar Negara republik Indonesia Tahun 1945, Setiap Negara diwajibkan memberikan hak dan kebutuhan dasar setiap warga Negara. Membangun kepercayaan masyarakat atas 2 pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Dalam melakukan pembangunan nasional tidak luput dari penyediaan sumber daya manusia (SDM) yang mumpuni oleh sebab itu untuk memberikan kualitas yang baik terhadap pelayanan maka harus didukung oleh sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan mengerti teknologi. Dan untuk mencapai tujuan nasional dibutuhkan lah manusia yang berkualitas sebagai motor penggerak pembangunan dalam mengelola sumber daya lainnya. upaya pembangunan yang optimal dapat menunjang tingkat kehidupan masyarakat termasuk juga didalamnya peningkatan kesehatan.

Kesehatan ialah aspek yang sangat penting dalam kehidupan bermasyarakat, sehingga sudah seharusnya pemerintah menciptakan fasilitas kesehatan yang baik dan memadai yang bertujuan untuk memberikan upaya perbaikan dalam bidang kesehatan. Sebagaimana yang tertulis dalam Undang-Undang No 36 tahun 2009 tentang Kesehatan yang menyebutkan bahwa dengan meningkatkan taraf kesehatan masyarakat maka dapat memberikan upaya perbaikan kesejahteraan umum kepada masyarakat. Sehingga pemerintah dapat memberikan upaya perbaikan dalam meningkatkan taraf kesehatan masyarakat menjadi lebih baik, memadai, terpadu, dan terjangkau bagi masyarakat.

Kualitas dan kuantitas yang dimiliki puskesmas seperti tenaga medis maupun non medis dalam memberikan pelayanan sangat mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan ditingkat Kecamatan dalam hal kesehatan. Selain itu juga kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki Puskesmas juga memberikan dampak yang sangat besar untuk menciptakan pelayanan yang baik dan terjamin dalam menciptakan kualitas pelayanan.. Pengelolaan puskesmas berada dibawah Dinas Kesehatan Kabupaten dan Kota. Pusat Kesehatan Masyarakat merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan bagi masyarakat karena cukup efektif membantu masyarakat dalam memberikan pertolongan pertama dengan standar pelayanan kesehatan.

Kesehatan ialah aspek yang sangat penting dalam kehidupan bermasyarakat, sehingga sudah seharusnya pemerintah menciptakan fasilitas kesehatan yang baik dan

memadai yang bertujuan untuk memberikan upaya perbaikan dalam bidang kesehatan. Sebagaimana yang tertulis dalam Undang-Undang No 36 tahun 2009 tentang Kesehatan yang menyebutkan bahwa dengan meningkatkan taraf kesehatan masyarakat maka dapat memberikan upaya perbaikan kesejahteraan umum kepada masyarakat. Sehingga pemerintah dapat memberikan upaya perbaikan dalam meningkatkan taraf kesehatan masyarakat menjadi lebih baik, memadai, terpadu, dan terjangkau bagi masyarakat. Kualitas dan kuantitas berwujud sarana dan prasarana penunjang kesehatan di puskesmas serta tenaga medis maupun non medis yang bekerja dipuskesmas.

Baik dan tidaknya kualitas yang diperlihatkan oleh sumber daya manusia dalam melayani masyarakat sangat mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat dan pemerintah terhadap puskesmas. Kelengkapan sarana dan prasarana kesehatan yang dimiliki oleh setiap puskesmas di tiap daerah sangat mempengaruhi puas tidaknya pemberian pelayanannya kepada masyarakat sebagai pemerataan pembangunan. Pengelolaan Puskesmas berada dibawah Dinas Kesehatan Kabupaten dan Kota. Pusat Kesehatan Masyarakat merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan bagi masyarakat karena cukup efektif membantu masyarakat dalam memberikan pertolongan pertama dengan standar pelayanan kesehatan.

Setiap pasien yang mendapatkan pelayanan di Pukesmas dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap kinerja Puskesmas dalam rangka memberikan pelayanan hal ini dapat memberi evaluasi kepada pihak penyelenggara dalam memberikan

pelayanan dan dengan adanya penilaian ini dapat menciptakan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan apabila semua sudah sesuai dengan yang diharapkan. Jika setiap kegiatan pelayanan dilakukan puskesmas sesuai dengan yang dihendaki, maka dapat dikatakan pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas, namun jika yang terjadi dilapangan berbeda dan para penerima layanan tidak puas terhadap kinerja puskesmas dalam hal pelayanan maka akan berdampak penilaian negatif terhadap puskesmas. Sehingga menyebabkan kepercayaan masyarakat berkurang dan menurunnya jumlah pasien yang berkunjung ke Puskesmas dan hal inilah yang masih menjadi PR oleh puskesmas untuk menciptakan pelayanan yang memuaskan. Salah satu bentuk penyelenggaraan pelayanan publik di puskesmas yang ada pada setiap daerah. Puskesmas merupakan sarana yang penting dan strategis yang berguna untuk suatu pembangunan dalam meningkatkan derajat kesehatan untuk menjadi lebih baik.

Didalam Undang –Undang No 29 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ini mengatur mengenai bentuk pelayanan yang telah disesuaikan dengan standarnya. Dan adapun komponen standar pelayanan publik sebagai berikut :

1. Dasar Hukum

Dasar hukum ini digunakan sebagai dasar dalam pembentukan penyelenggaraan pelayanan yang diberikan.

2. Persyaratan

Syarat –syarat ini harus dipenuhi oleh seseorang yang ingin mendapatkan pelayanan. Syarat-syaratnya baik dalam bentuk persyaratan teknis maupun persyaratan yang bersifat administratif.

3. Mekanisme, Sistem dan Prosedur

Penerima pelayanan wajib mengikuti alur prosedur dan mekanisme yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan.

4. Jangka waktu Penyelesaian

Dalam menetapkannya diperlukan adanya jangka waktu penyelesaian yang tepat, cepat, dan efektif.

5. Tarif/ Biaya

Besarnya biaya yang harus dibayarkan oleh penerima layanan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Produk Pelayanan

Bentuk pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan hasil dari produk pelayanan sesuai dengan yang telah direncanakan.

7. Sarana, Prasarana, dan Fasilitas

Segala bentuk fasilitas yang digunakan dan disediakan oleh pemberi layanan dalam terlaksananya proses pelayanan kepada masyarakat. Semakin lengkap sarana dan prasarana yang dimiliki suatu instansi pemberi layanan maka akan semakin baik pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

9. Kompetensi Pelaksana

Menempatkan seseorang yang ahli dalam bidangnya sehingga pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih menjadi teratur dan terarah dan disesuaikan dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan untuk dijalankan dengan sebagaimana mestinya.

10. Saran, Pengaduan, Masukan, dan Penanganan

Adanya penanganan lebih lanjut apabila ada keluhan dan pengaduan untuk meningkatkan pelayanan. Hal ini dilakukan untuk meninjau kembali proses pelayanan agar menjadi lebih baik lagi dan apabila ada kekurangan yang terjadi dalam proses pelayanan maka masyarakat dapat memberikan masukan kepada pihak pemberi layanan.

Adapun permasalahan- permasalahan yang sering dihadapi oleh pasien untuk berobat ke Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu adalah sebagai berikut: Waktu pelayanan yang relatif singkat di Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu masih menjadi kendala dihari hari padatnya pasien yang datang untuk berobat yaitu pada setiap hari senin, selasa, dan rabu yang mana masih ada pasien yang menumpuk yang diakibatkan dari pelayanan pendaftaran yang aturannya dibuka dari jam 08.00-12.00 WIB tetapi pada kenyataannya dilapangan pasien harus masih menunggu setengah jam untuk mendapatkan pelayanan dikarenakan pegawai puskesmas baru bisa melayani pasien di jam 08.30 wib. Sehingga menjadikan waktu pendaftaran menjadi lebih singkat karena terpotong setengah jam. Dan hal ini belum sesuai dengan harapan masyarakat yang mana ingin

mendapatkan pelayanan tepat waktu. Selain itu juga masih adanya para pegawai Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu yang memberikan pelayanan dengan tidak ramah dan menjadikan masyarakat kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan dan para pasien juga sering mendapati bahwa dokter tidak ada ditempat untuk memeriksa pasien dan para pasien dilayani oleh perawat di Puskesmas dan apabila para perawat kurang memahami kondisi pasien maka konsultasi dengan dokter dilakukan via telepon. Hal ini sering terjadi di Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu. Dari beberapa masalah yang sudah dipaparkan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu yang berjudul. “ *Pelaksanaan Pelayanan Publik di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu*”.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas maka yang diangkat dalam rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu?
2. Apa Saja Faktor-Faktor Penghambat Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dengan diadakannya penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu.
2. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan Pelayanan di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu.

Dengan tercapainya tujuan penelitian ini dengan baik maka manfaat yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan dapat menemukan hal-hal baru yang mungkin belum mendapat perhatian sehingga bisa dikembangkan dan dapat mendorong sistem pelayanan publik menjadi lebih baik lagi.
2. Sebagai bahan tambahan ilmiah bagi penyebab adanya penelitian pada Universitas Islam Riau.

D. Tinjauan Pustaka

Indonesia merupakan Negara yang menganut hukum untuk memberikan kesejahteraan kepada masyarakatnya. Salah satu konsep negara sejahtera dalam era globalisasi saat ini tidak bisa dihindari dari pesatnya persaingan disegala bidang kehidupan baik berbangsa dan bernegara dan tak dapat dihindarkan salah satunya adalah pemberian pelayanan dengan kualitas yang prima. Tetapi selama ini banyak

masyarakat yang mendapatkan pelayanan yang kurang memuaskan dari aparaturnya pemerintah baik karena urusan yang berbelit-belit dan kakunya informasi yang diberikan juga perilaku oknum aparaturnya yang kurang komunikatif dalam memberikan informasi dan kurang bersahabat sehingga terkesan kasar dalam melayani masyarakat maka kenyataan ini memerlukan kepedulian dan kontrol sosial sehingga terciptalah check and balance dari aparaturnya pemerintah untuk mengawasi pemberian pelayanan yang diberikan agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik (Sutedi, 2017 : 10).

Didalam Undang-Undang No 29 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik berasaskan kepada kepentingan umum, kesamaan hak, adanya kepastian hukum, keprofesionalan, tidak diskriminatif, keterbukaan, keseimbangan hak dan kewajiban, dan akuntabilitas serta fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan kemudahan dan keterjangkauan, ketepatan waktu yang memiliki tujuan agar terciptanya batasan mengenai hak dan kewajiban serta kewenangan yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memberikannya pelayanan yang layak dan sesuai dengan asas pemerintahan yang baik sehingga terciptalah penyelenggara pelayanan publik yang dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik.

Hukum ialah peraturan perundang-undangan yang di rancang oleh pemerintah untuk menjadikan masyarakat agar tertib dalam bernegara. Pergaulan hidup dimasyarakat sudah sangat maju sehingga tidak cukup hanya dengan mengandalkan adat istiadat turun temurun sehingga untuk masyarakat dengan peradaban yang maju

dibutuhkan aturan-aturan tertulis untuk mengatur masyarakatnya atau yang biasa disebut dengan hukum. Kesehatan sebagai salah satu alat yang dipakai dalam menilai suatu prestasi dalam membangun masyarakat. Jika tidak ada kesehatan maka manusia tidak bisa hidup dengan layak secara ekonomi dan menjadi tidak produktif sehingga tidak bisa menjalani pendidikan dalam sehari-harinya. Tanpa pendidikan yang baik pula maka manusia tidak akan paham dengan kesehatan dan sudah dipastikan tidak akan memperoleh pelayanan yang baik serta tidak memiliki ekonomi yang baik. Kesehatan, Pendidikan dan ekonomi memiliki hubungan yang selalu berkaitan dan tidak bisa dipisahkan oleh apapun, sehingga Negara yang baik dan taat akan hukum membuat peraturan tentang kesehatan dikarenakan kesehatan tidak akan terlepas dari kehidupan manusia sehingga dibuatlah Undang-Undang No 36 Tahun 2009 mengenai kesehatan sebagai bentuk kepedulian Negara dalam pembangunan kesehatan masyarakat. (Siswati, 2013 : 2).

Hubungan antar masyarakat dan hukum pasti selalu berkaitan yang mana serasi dengan ungkapan *ubi societas ibi ius* yang bermakna disetiap ada masyarakat pasti selalu ada hukum. Hukum mempunyai banyak fungsi yang mana salah satunya yaitu untuk menata kehidupan masyarakat dalam melakukan aktifitasnya, dengan adanya peraturan maka masyarakat dapat hidup teratur dan terciptalah kesejahteraan. Hukum sangat diperlukan oleh masyarakat. Hukum ialah seperangkat peraturan yang disesuaikan dengan kebutuhan pokok dalam bermasyarakat dan berfungsi sebagai pedoman dalam bertingkah laku didalam masyarakat, menunjukkan mana yang boleh

dilakukan dan mana perbuatan yang dilarang dan selain itu juga bermanfaat untuk mengendalikan masyarakat dan sarana dalam pemenuhan hidup dalam bermasyarakat (Ridwan Juniarso, 2010 : 75).

Menurut Soekanto, Hukum juga berguna untuk memberikan pencegahan agar suatu konflik tidak terjadi. Hans Kelsen mengemukakan pendapatnya bahwa hukum dapat berfungsi untuk menjadikan sarana yang digunakan dalam menyelesaikan konflik sehingga dapat menegakkan keadilan dan ketertiban. Dalam menyelesaikan konflik peran hukum sangat penting sehingga konflik yang timbul dapat diselesaikan dan dapat diminimalisir. Pada kalangan sarjana hukum memiliki fungsi yang digunakan sebagai control sosial atau biasa disebut dengan pengendalian sosial yang dimaksudkan untuk memelihara ikatan sosial dalam masyarakat itu sendiri, menegakkan keadilan, keamanan, ketertiban dan sebagai pengatur kebutuhan masyarakat agar terpenuhi (Ridwan Juniarso, 2010 : 77).

Didalam masyarakat yang sangat modern ini sudah sangat banyak sekali peraturan yang diciptakan dikarenakan hukum bersifat sangat dinamis sehingga dapat diganti dan disinkronkan agar sesuai dengan perkembangan yang terjadi pada saat ini yang memiliki masalah yang sangat kompleks dan semua harus diatur didalam hukum sehingga tidak terjadi ketimpangan hukum dan terciptalah masyarakat yang sejahtera yang dicita-citakan bangsa indonesia selama ini. Semakin banyaknya peraturan yang dibuat menandakan bahwa hukum sangat dibutuhkan oleh masyarakat yang berguna untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat sebagai warga

negara indonesia. Jika tidak ada peraturan hukum maka kehidupan bermasyarakat akan menjadi kacau dikarenakan orang-orang akan bertingkah laku dengan semaunya tanpa memikirkan orang lain disekitarnya dan akan menimbulkan konflik yang sangat berkepanjangan oleh karena itu negara menciptakan hukum agar masyarakat dapat menaatinya dan kehidupan berbangsa dan bernegara menjadi teratur dan tertib. (Anggriani, 2012 : 41)

Konsep negara kesejahteraan diwujudkan berdasarkan negara hukum yang memiliki ciri sebagai berikut :

1. Asas Legalitas,
2. Asas Persamaan Hukum
3. Asas Peradilan yang bebas

Konsep Negara hukum modern menjadikan Negara dalam posisi yang besar dan kuat. Ketika berbicara tentang masalah hukum selalu timbul persoalan kekuasaan, oleh karena itu Negara harus mendudukkan posisinya untuk menyelenggarakan kesejahteraan umum. Sehubungan dengan pengertian Negara hukum, Padmo Wahyono (1986: 9 – 10) menyebutkan bahwa Negara hukum memiliki pola sebagai berikut ;

1. Melindungi hak-hak manusia dan menghormatinya
2. Tertib Hukum
3. Mekanisme kelembagaan Negara yang demokratis
4. Kekuasaan kehakiman yang bebas

1. Konsep Pelayanan dalam Hukum Administrasi Negara

Pendapat seorang ahli hukum yang bernama Utrecht yang terdapat didalam hukum kepegawaian oleh Muchsan yang menyatakan bahwa Negara ialah badan hukum yang terdiri atas perkumpulan orang-orang yang menghasilkan faktor politik dan sejarah .dan untuk mewujudkan tujuan Negara demi kesejahteraan dan kemakmuran oleh semua warga Negara. Muschsan mengatakan bahwasannya aparat pemerintha memiliki fungsi yang saling bertaut antara hak dan kewajiban. Kedua fungsi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Fungsi Memerintah (Besturen Functie)

Fungsi pokok yang ada didalam organ pemerintahan dan merupakan tanggung jawab yang wajib dijalankan berdasarkan tugas pokok masing-masing aparat pemerintah.

2. Fungsi Pelayanan (Verzogen Functie)

Fungsi yang dilakukan untuk memberikan upaya peningkatan terhadap pelaksanaan tujuan Negara untuk melayani masyarakat yang dilakukan oleh organ pemerintah, fungsi pelayanan ini untuk menjalankan amanat dari undang-undang yang dilakukan oleh aparat untuk menciptakan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat.

Istilah Pelayanan publik berasal dari kepentingan umum yang selalu ada dalam kehidupan manusia dan harus dipenuhi. Pelayanan ialah salah satu tugas pokok yang dimiliki oleh seorang Aparatur Sipil Negara yang mana pelayanan merupakan

tugas wajib dan tidak dapat dielakkan dikarenakan sangat penting dan harus dilakukan oleh seorang abdi Negara untuk melayani seluruh masyarakat. Salah satu bentuk kepedulian pemerintah kepada masyarakat, salah satunya pelayanan dalam bidang kesehatan. Menurut Lewis dan Gilman pelayanan ialah suatu pengakuan publik. Pelayanan dilakukan dengan ketentuan peraturan yang ada dan dengan sepenuh hati serta bertanggung jawab penuh. Nilai pertanggungjawaban ini merupakan nilai yang harus dicapai dalam pelayanan yang diberikan sehingga pemerintah memperoleh tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah tentang pelayanan yang diberikan menjadi tinggi. Dalam memenuhi Pertanggungjawaban pemerintah terhadap segala aspek yang dilayani dan merupakan bagian dari pelayanan wajib agar masyarakat memberikan pengakuan terhadap kinerja pemerintah dan masyarakat memberikan kepercayaannya. Dengan terpenuhinya Kepercayaan masyarakat dalam aspek pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sehingga terciptalah pemerintahan yang diidam-idamkan dan sesuai dengan keinginan pemerintah terhadap pelayanan yang prima. (Soekidjo, 2010 : 21)

Pedoman tata pelaksana pelayanan umum sebagai berikut (Kurniawan, 2017 : 571).

1. Memiliki kesederhanaan prosedur sehingga pelaynana yang diberikan mudah dimenegrti oleh masyarakat.

2. memiliki kejelasan dan kepastian dalam biaya dan jadwal pelaksanaan ketepatan waktu dan prosedur yang sudah sesuai dengan pemberian pelayanan yang diberikan.
3. keterbukaan yaitu mudah diakses oleh masyarakat luas tanpa adanya unsur yang harus ditutup-tutupi.
4. efisien dan ekonomis ialah pemberlakuan pelayanan yang bersifat adil bagi semua penerima layanan.

Tujuan dari pelayanan pada awalnya hanya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani. Agar bisa menggapai kepuasan itu diperlukan kualitas pelayanan yang mumpuni yang dapat terlihat dari :

a. Transparansi

Transparansi ialah pelayanan yang dilakukan secara terbuka tanpa ada suatu apapun yang ditutup-tutupi, dilakukan dengan mudah, dan seluruh pihak mengerti dengan alur proses pelayanan yang diberikan dan juga mudah untuk diakses oleh semua kalangan masyarakat.

b. Akuntabilitas

Akuntabilitas yaitu suatu pelayanan yang diberikan dengan penuh tanggung jawab, dan segala sesuatunya dapat dipertanggung jawabkan apabila ada masalah didalamnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

c. Kondisional

Kondisional yaitu pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan meninjau langsung apakah pelayanan tersebut sesuai dengan kemampuan dan kondisi masyarakatnya sehingga dapat tertuju langsung kepada masyarakat tanpa salah sasaran tanpa mengenyampingkan prinsip efektifitas dan efisiensi.

d. Partisipatif

Partisipatif yaitu pelayanan yang bisa menjadikan masyarakat berperan serta dalam terciptanya pelayanan yang baik yang menjadikan kebutuhan, harapan dan aspirasi masyarakat sebagai tolak ukur utama dari pelayanan yang diberikan.

e. Kesamaan Hak

Kesamaan Hak ialah Pelayanan yang menjunjung tinggi persamaan derajat tanpa ada sedikitpun rasa pembeda-bedaan khususnya dalam melayani masyarakat dalam bidang apapun termasuk juga tidak boleh untuk membedakan pelayanan hanya dikarenakan berbeda suku, agama dan status sosial.

Pada dasarnya pelayanan publik merupakan suatu upaya pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan menjadi tujuan diselenggarakannya otonomi daerah. Dengan kata lain pelayanan publik merupakan suatu bentuk perlakuan pemerintah untuk menggapai apa yang diinginkan masyarakat dan Negara. Rendahnya pelayanan publik tidak dapat ditutup-tutupi terutama pada pemerintah daerah. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa fenomena pelayanan publik sangat menyedihkan . Hasil penelitian Governance Assesment survey menunjukkan akses

masyarakat dibidang Pelayanan Kesehatan, Pendidikan, Permodalan masih sangat rendah. Kualitas pelayanan dalam 3 bidang tersebut baik menyangkut soal biaya dan prosedur masih kurang memuaskan. Lebih memprihatinkan lagi, jika masyarakat ingin mendapatkan pelayanan yang maksimal, memberikan uang adalah jalan satu-satunya dan menjadi kebiasaan umum sebagai upaya mempermudah proses itu (Ridwan Juniarso, 2010 : 66).

Di dalam ilmu politik dan administrasi Negara disebutkan bahwasannya pelayanan publik adalah suatu bentuk yang ditujukan untuk menetapkan standar dengan mengedepankan bentuk dan jenis pelayanan dari pemerintah dan didasarkan atas kepentingan umum. Dengan adanya konsepsi welfare state maka pemerintah dituntut untuk memberikan kesejahteraan bagi masyarakatnya yang mana pemerintah harus bertindak aktif dalam permasalahan yang ada di dalam masyarakat. Dan karna Negara Indonesia merupakan Negara hukum maka setiap permasalahan yang ada dan timbul didalam masyarakat harus memerlukan asas disetiap permasalahannya yang mana harus diatur terlebih dahulu didalam undang-undang sehingga terciptalah asas legalitas didalamnya untuk memberikan kepastian hukum didalam masyarakat. (Dewi, 2016).

Indonesia yang merupakan negara dengan menjunjung konsep welfare state yang mana welfare state merupakan konsep Negara kesejahteraan yang menjunjung tinggi kesejahteraan masyarakatnya dalam setiap peraturan yang dibuat yang mana hal ini sudah tertulis dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia pada

alinea ke empat. Pemberian pelayanan publik ini merupakan tugas aparat pemerintah yang harus melibatkan dirinya dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat sehingga peranan pemerintah sangat dekat dan terlibat langsung didalamnya sehingga dapat dilihat sejauh man kepuasan dan kepercayaan masyarakat dalam hal pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah (Sirajuddin, 2011:219).

E. Konsep Operasional

Agar penelitian ini tidak salah sasaran dan sesuai dengan objek yang diteliti maka penulis menetapkan pembatasan judul penelitian sebagai berikut :

1. Pelaksanaan adalah penerapan dari suatu aktifitas yang sebelumnya sudah direncanakan secara matang dan terperinci (Usman, 2002: 70).
2. Pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang No 29 tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik adalah suatu perlakuan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam hal memberi pelayanan kepada masyarakat.
3. Puskesmas ialah Pusat kesehatan masyarakat yang berfungsi untuk melayani masyarakat di wilayah kerjanya dalam bidang kesehatan yang merupakan tempat penyelenggaraan pelayanan publik untuk melayani masyarakat dalam lingkup kesehatan (Depkes, 2011).

F. Metode Penelitian

Metode penelitian dan pengumpulan data tentang pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu yaitu sebagai berikut:

1. Lokasi Penelitian

Penulis melakukan penelitian di Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu. Yang terletak di jalan Goa Tujuh Serangkai Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu

2. Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian ini termasuk kedalam jenis penelitian yang bersifat observasional research dan menggunakan alat pengumpul data berupa wawancara dan kuesioner. Dan sifat penelitian ini termasuk kedalam penelitian deskriptif yang digunakan untuk mendapatkan gambaran yang nyata terhadap objek yang diteliti secara lengkap dan jelas tentang pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu.

Sumber Data dalam penelitian ini menggunakan 2 sumber data yaitu :

1. Sumber Data Primer

Data primer dihasilkan dari penelitian langsung penulis di lapangan. Dan didapatkan langsung dari para responden.

2. Sumber Data Sekunder

Data Sekunder ini didapatkan dari buku-buku, Jurnal-Jurnal, Internet, Peraturan perundang-undangan dan sumber data yang berhubungan dengan penelitian ini.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian yang membentuk suatu kelompok dan memiliki tujuan yang sama. Populasi dalam penelitian ini ialah seluruh elemen Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu. Dimana subjek penelitian ini merupakan sampel atau responden penelitian. Dalam penelitian ini penulis menjadikan kepala Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu sebagai sampel penelitian, Kepala Bagian Tata Usaha Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu, Petugas pegawai Pelayanan pendaftaran, pasien rawat jalan Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu yang mendapatkan pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu diambil sebanyak 30 orang untuk dijadikan responden dalam penelitian.

b. Sampel

Sampel dalam penelitian ini berasal dari populasi yang ada, dan mengambil sampel yang berjenis insidensial yang mana sampel yang diambil adalah sampel secara acak dan kebetulan yang terlihat bisa memberikan informasi kepada penulis sesuai dengan objek penelitian. Sampel yang diambil ialah sebanyak 30 orang Untuk lebih jelas dapat dilihat tabel dibawah ini

Tabel Data I

Populasi dan Sampel Penelitian tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu

No	Kriteria	Populasi	Sampel	Presentase
1	Kepala Puskesmas	1	1	100%
2	Tata Usaha	1	1	100%
3	Pegawai Puskesmas	42	4	10,5%
4	Masyarakat Berobat	3.458	30	11,5%
	Jumlah	3.502	36	

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2021

4. Analisis Data

Data yang dikumpulkan melalui kuesioner diolah dengan cara menganalisis dan mengelompokkan berdasarkan data dan jenisnya dalam bentuk tabel. Dan data yang diperoleh melalui wawancara disajikan dalam bentuk kalimat. Lalu kemudian dianalisis dan diolah secara keseluruhan dengan memperhatikan dan membandingkan dengan teori, peraturan hukum dan pendapat para ahli sehingga didapatkan kesimpulan dari hasil penelitian ini,

BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Tinjauan Umum Tentang Pelaksanaan Pelayanan publik

Pelaksanaan ialah segala sesuatu yang berbentuk tindakan yang mana tindakan tersebut dilakukan apabila suatu perencanaan telah dilakukan secara matang dan terorganisir. Sehingga pelaksanaan pelayanan yang berbentuk tindakan tersebut sesuai dengan yang sudah direncanakan sebelumnya . Kata pelaksanaan dapat diartikan sebagai penerapan dari sesuatu yang sudah direncanakan. Pelaksanaan merupakan suatu bentuk aktifitas dan tindakan yang nyata yang sudah direncanakan dan dilakukan untuk melengkapi segala kebutuhan dan membutuhkan perencanaan yang matang salah satunya adalah siapa yang dapat melaksanakan program tersebut, dimana tempat dilakukannya pelaksanaan tersebut, siapa saja pelaksana yang melakukan program tersebut, apa saja alat-alat yang dibutuhkan dalam program tersebut. Tetapi dalam hal ini masih ada beberapa perbedaan antara aturan dan pelaksanaan yang terjadi di Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu dalam hal pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih tepatnya pelayanan rawat jalannya (Usman, 2002 : 70).

SP. Siagian menyebutkan bahwa jika suatu rencana program telah disusun maka langkah selanjutnya yaitu dengan merealisasikan program tersebut yang disebut dengan pelaksanaan. Dalam pelaksanaan dibutuhkan beberapa hal pokok yang sangat perlu untuk diperhatikan, ialah sebagai berikut :

1. Membuat rencana secara detail dan terperinci, maksudnya adalah mengubah rencana strategis yang bersifat jangka panjang ke rencana teknis yang bersifat pendek dan mengatur sumber-sumber dan staf terkait dalam program tersebut.
2. Pemberian tugas yang bermaksud merubah rencana teknis menjadi rencana praktis, dan selanjutnya melakukan pembagian tugas.
3. Memonitor yang artinya mengamati dan memeriksa program yang berjalan serta hal-hal yang dicapai dalam program tersebut.
4. Review yang artinya adalah melaporkan hasil yang dicapai dalam program tersebut dan memeriksa kembali apa kekurangan dari program tersebut meliputi kritik dan saran yang telah diberikan. Untuk selanjutnya dilakukan upaya perbaikan.

Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu merupakan peran yang harus dijalankan dan sangat penting dikarenakan Pusat Kesehatan Masyarakat kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu merupakan satu-satunya akses layanan kesehatan milik pemerintah tingkat pertama yang ada di Kecamatan Kabun sehingga pelayanan yang harus diberikan oleh Puskesmas Kecamatan Kabun diharapkan dilakukan dengan sangat baik dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat yang mendapatkan pelayanan di puskesmas tersebut. Sehingga kunjungan pasien rawat jalan menjadi meningkat. Hal ini dapat dilakukan dengan menjalankan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan melakukannya

dengan sebaik mungkin serta sepenuh hati sehingga bentuk pelaksanaan pelayanan publik menjadi terarah dan dilaksanakan berdasarkan norma dan ketentuan yang berlaku agar mendapatkan target yang sesuai sehingga mendapatkan keberhasilan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang dicita-citakan (Sudikno, 2003: 26).

B. Tinjauan Umum tentang Pelayanan Publik

1. Teori Pelayanan Publik

Pada hakekatnya pelayanan publik ialah pelayanan yang memerlukan proses tatap muka antara pelaksana yang ditugaskan kepada pemerintah untuk melayani penerima layanan berupa masyarakat sesuai dengan kebutuhannya. Baim itu berupa pemenuhan sarana dan prasarana berupa jalan, pelayanan kesehatan maupun pendidikan. Tugas ini merupakan kebutuhan yang wajib dipenuhi oleh Negara dalam menjalankan tugasnya utuk menciptakan pelayanan yang baik. Setiap Negara memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada warga negaranya serta penduduknya dan hal ini diamanatkan oleh UUD RI 1945 untuk memberikan hak dan kewajiban kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan publik dan penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk mendapatkan kepercayaan amsyarakat atas pelayanan yang diberikannya. Setiap peneyelenggra pelayanan publik mempunyai hak dan kewajiban didalamnya sehingga agar penyelenggaraan memiliki kepastian hukum maka dibuatlah norma hukum didalamnya sehingga masyarakat dapat memiliki kepastian hukum atas segala

bentuk pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik yang mengacu pada asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.

Sri Maulidah (2014:20) dalam bukunya menyatakan bahwa secara umum ruang lingkup dari pelayanan publik tersebut menjadi 2 bentuk yaitu pelayanan dalam arti sempit dan pelayanan dalam arti yang luas. Pelayanan publik dalam arti sempit ialah pelayanan yang dilakukan dengan cara tatap muka oleh seorang praktisis pelayanan publik dengan seorang masyarakat seperti pengurusan surat menyurat administrasi pemerintahan dan administrasi pelayanan kemasyarakatan. Dan pelayanan dalam arti luas yaitu pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah. Oleh karena itu birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan professional. Pada hakikatnya pemerintah wajib untuk memenuhi segala kebutuhan dari masyarakat yang dilayaninya khususnya dalam hal pemenuhan kebutuhan dasar bagi masyarakat dikarenakan pemerintah sudah sejak awal dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat oleh karena itu sudah seharusnya lembaga pemerintah memberikan pelayanan yang mumpuni kepada masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan kepadanya.

Pelayanan publik yang baik hanya dapat diwujudkan apabila dilakukan hanya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berorientasi khusus untuk menjadikan pelayanan dan kebutuhan masyarakat dalam tujuan utamanya dan didukung oleh sumber daya manusia yang handal dan berorientasi untuk

memberikan pelayanan sepenuh hati kepada kebutuhan masyarakat. Keberadaan pelayanan publik bergantung pada ada tidaknya kebutuhan warga Negara yang membutuhkan jasa pelayanan publik sehingga fokus pelayanan pada kepentingan warga Negara merupakan hal yang mutlak pada setiap unit pelayanan. Penyelenggara pelayanan publik yang pada saat ini menjadi prioritas utama dan tuntutan bagi pemerintah untuk menciptakan pelayannya yang berkualitas.

Penyelenggara pelayanan publik berdasarkan pasal 17 Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 tentang Pelayanan publik menyebutkan bahwasannya penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun standar pelayanan untuk dapat melaksanakan pelayanan kepada masyarakat oleh karena itu pusat kesehatan masyarakat yang memiliki tugas melayani masyarakat dalam bidang kesehatan ditingkat kecamatan diwajibkan memiliki standar pelayanan sebagai acuan dan memberikan kepastian hukum terhadap masyarakat yang mendapatkan Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu.

Ada beberapa konsep tentang pelayanan publik yang pernah dikenalkan di Indonesia misalnya dalam SK menpan No. 81/1993:

1. Pola pelayanan fungsional, yaitu setiap instansi harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan fungsi, tugas, dan wewenangnya.
2. Pola pelayanan satu pintu yaitu pola pelayanan yang diberikan secara tunggal oleh suatu instansi terkait lainnya.

3. Pola pelayanan satu atap ialah pola pelayanan yang diberikan secara terpadu pada suatu tempat oleh beberapa instansi pemerintah sesuai dengan kewenangan masing-masing.
4. Pola pelayanan secara terpusat ialah pola pelayanan yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintah lainnya yang terkait dalam bidang pelayanan publik atau “pelayanan prima”.

Sementara istilah publik, yang berasal dari bahasa Inggris (Public), terdapat beberapa pengertian, yang memiliki arti dalam bahasa Indonesia, yaitu umum, masyarakat dan negara. Sedangkan dalam pengertian negara salah satunya adalah public authorities (otoritas negara), public building (bangunan negara), public revenue (penerimaan negara) dan public sector (sector negara). Dalam hal ini, pelayanan publik merujuk pada pengertian masyarakat atau umum.

Menurut Kotler dan Sampara, pelayanan ialah suatu kegiatan yang memberikan keuntungan dan menawarkan kepuasan meskipun kepuasan itu tidak terikat dalam bentuk suatu produk secara fisik. Dan Sampara berpendapat tentang pelayanan yang mana pelayanan itu mendatangkan kepuasan pelanggan dan terjadi baik secara langsung maupun tidak langsung antar seseorang maupun orang lain ataupun dengan mesin. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Namun demikian pengertian publik yang melekat pada pelayanan publik tidak sepenuhnya sama

dengan pengertian masyarakat. Karakteristik khusus dari pelayanan publik yang membedakan dari pelayanan swasta adalah:

- a. Sebagian besar layanan pemerintah berupa jasa, dan barang tak nyata. Contohnya sertifikat, perijinan, peraturan, transportasi, ketertiban, kebersihan, dan lain sebagainya.
- b. Selalu terkait dengan jenis pelayanan-pelayanan yang lain, dan membentuk sebuah jalinan sistem pelayanan yang berskala nasional. Contohnya dalam hal pelayanan transportasi.
- c. Pelanggan internal cukup menonjol, sebagai akibat dari tatanan organisasi pemerintah yang cenderung birokratis. Dalam pelayanan berlaku prinsip utamakan pelanggan eksternal lebih dari pelanggan internal. Namun kondisi nyata dalam hal hubungan antar lembaga pemerintahan sering memojokkan petugas pelayanan agar mendahulukan pelanggan internal.
- d. Efisiensi dan efektivitas pelayanan akan meningkat seiring dengan peningkatan mutu pelayanan. Semakin tinggi mutu pelayanan bagi masyarakat, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Dengan demikian akan semakin tinggi pula peran serta masyarakat dalam kegiatan pelayanan.
- e. Masyarakat secara keseluruhan diperlakukan sebagai pelanggan tak langsung, yang sangat berpengaruh kepada upaya-upaya pengembangan pelayanan.

Desakan untuk memperbaiki pelayanan oleh polisi bukan dilakukan oleh hanya pelanggan langsung (mereka yang pernah mengalami gangguan keamanan saja), akan tetapi juga oleh seluruh lapisan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan suatu peran yang wajib dilakukan dan diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dan dengan kata lain pelayanan publik ini merupakan sarana yang digunakan pemerintah untuk memberikan hak. Hak masyarakat berupa pemenuhan kebutuhan pelayanan sehingga asas kepentingan umum dapat terpenuhi sehingga kebutuhan masyarakat dapat tercapai. Pelayanan merupakan segala hal yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat dan tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara dan pada dasarnya pelayanan publik merupakan pelayanan yang paling mendasar dan merupakan kebutuhan dalam bermasyarakat.

Budiman Rusli juga mengemukakan bahwa manusia sangat membutuhkan pelayanan dan setiap manusia memerlukan pelayanan dari orang lain. Pelayanan ini dapat berasal dari pelayanan organisasi maupun pelayanan perseorangan, Agar pelayanan publik dapat berjalan dengan lancar dibutuhkan ketelatenan dan tanggung jawab dari pelaku pemberi pelayanan dan ketertiban serta keteraturan dari penerima pelayanan. Menurut Lijan Poltak Sinambela (2008:2) Pelayanan publik ialah segala sesuatu yang berbentuk kegiatan untuk memberikan pelayanan dengan mendapatkan keuntungan walaupun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Dalam Undang-Undang No 29 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwasannya pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku baik berupa penyediaan fasilitas, pengaturan, pembinaan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pemberian pelayanan tersebut. Di dalam ilmu politik dan administrasi Negara disebutkan bahwasannya pelayanan publik adalah suatu bentuk yang ditujukan untuk menetapkan standar dengan mengedepankan bentuk dan jenis pelayanan dari pemerintah dan didasarkan atas kepentingan umum. Soerjono Soekanto menyatakan bahwasannya setiap manusia memiliki kesadaran hukum yang mana setiap manusia memiliki rasa keadilan dan di setiap diri manusia ada kesadaran hukum. pelayanan publik merupakan suatu hal yang harus disadari oleh masyarakat. (Sodik Ahmad, 2014 : 47).

Dengan adanya konsepsi welfare state maka pemerintah dituntut untuk memberikan kesejahteraan bagi masyarakatnya yang mana pemerintah harus bertindak aktif dalam permasalahan yang ada di dalam masyarakat. Dan karna Negara Indonesia merupakan Negara hukum maka setiap permasalahan yang ada dan timbul didalam masyarakat harus memerlukan asas disetiap permasalahannya yang mana harus diatur terlebih dahulu didalam undang-undang sehingga terciptalah asas legalitas didalamnya untuk memberikan kepastian hukum didalam masyarakat. (Dewi, 2016)

Indonesia yang merupakan negara dengan menjunjung konsep welfare state yang mana welfare state merupakan konsep Negara kesejahteraan yang menjunjung tinggi kesejahteraan masyarakatnya dalam setiap peraturan yang dibuat yang mana hal ini sudah tertulis dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia pada alinea ke empat “Kemudian dari pada itu untuk membentuk suatu pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa,,,”. Dari kutipan pembukaan undang undang diatas dapat dilihat bahwasannya Indonesia memiliki cita cita yang harus diwujudkan dan hal ini sesuai dalam pasal 31 yang mengatur tentang pelayanan merupakan salah satu hal yang harus diwujudkan untuk menciptakan Negara yang sejahtera.

Konsep Negara kesejahteraan sebenarnya tidak hanya mengacu pada cara pengorganisasian kesejahteraan ataupun pelayanan sosial tetapi merupakan konsep yang menekankan agar setiap orang harus mendapatkan pelayanan sebagai hak nya. Untuk mencapai Negara kesejahteraan yang dicita citakan maka sudah seharusnya pemberian pelayanan harus dilakukan dengan berkualitas dan teratur. Pemberian pelayanan publik ini merupakan tugas aparat pemerintah yang harus melibatkan dirinya dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat sehingga peranan pemerintah sangat dekat dan terlibat langsung didalamnya sehingga dapat dilihat sejauh mana kepuasan dan kepercayaan

masyarakat dalam hal pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah (Sirajuddin, 2011:219).

Didalam paradigma pelayanan publik yang ideal mengacu pada standar pelayanan yang telah ditetapkan agar kualitas pelayanannya menjadi terjamin. Dasar sebuah penyelenggaraan pelayanan publik didasarkan pada kepentingan masyarakat luas yang dilakukan dengan penuh tanggung jawab, amanah, non diskriminatif, bersifat terbuka, Profesional, dan sangat mementingkan pertolongan kepada pasien daripada kepentingan lainnya terutama akses layanan kesehatan tingkat pertama yang merupakan tempat pertolongan pertama pasien sehingga pelaksanaan pelayanan yang diberikan harus dilakukan dengan sebaiknya dikarenakan tempat pertama bagi pasien untuk mendapatkan pelayanan di tingkat Kecamatan (Widyarta, 2012: 4).

2. Standar Pelayanan Publik

Dalam rangka memberikan kepastian hukum kepada seluruh warga Negara maka setiap penyelenggaraan pelayanan publik diwajibkan untuk membuat standar pelayanan dan mempublikasikannya sebagai bentuk jaminan kepada penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran wajib yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.



3. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Pada hakikatnya di dalam pelayanan publik itu sendiri selalu memiliki unsur unsur pokok. Ada 3 unsur-unsur pokok dan terpenting dalam pelayanan publik yaitu:

1. Organisasi pemberi

Organisasi pemberi ialah suatu badan yang memberikan pelayanan . organisasi pemberi pelayanan ini adalah milik pemerintah yang tugasnya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi tugasnya.

2. Penerima Layanan

Penerima layanan ini ialah masyarakat, orang, ataupun organisasi yang memerlukan dan mendapatkan pelayanan dari organisasi pemberi pelayanan.

3. Kepuasan penerima layanan

Unsur kepuasan pelanggan ini adalah fokus utama penyelenggara Negara untuk menciptakan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada masyarakat dan masih menjadi PR bagi pemerintah pada saat ini. Setiap produk pelayanan yang di rancang sudah sepatutnya bertujuan untuk memberikan kepuasan terhadap penerima layanan yang menggunakan layanan tersebut dan apabila produk pelayanan tersebut masih belum maksimal maka diadakanlah peninjauan kembali terhadap pelayanan yang diberikan, dan untuk selanjutnya di perbaiki dengan tujuan agar pemberian pelayanan dapat berjalan sesuai

dengan rencana yang telah dibuat sehingga dapat menghasilkan suatu produk pelayanan yang baik dan berkualitas serta mendatangkan kepuasan pelanggan atau penerima layanan.

Dan anggara (2012: 575) berpendapat ada 7 unsur-unsur pelayanan publik:

1. Strategi yaitu perencanaan yang digunakan untuk mencapai target yang telah ditentukan.
2. Structure yaitu bagian dari suatu organisasi yang dibentuk untuk menjalankan strategi dalam mencapai tugas-tugas nya
3. System ialah suatu sistem organisasi yang dibuat dengan sedemikian rupa untuk menunjang dan memudahkan proses pelayanan yang diberikan oeh pihak pemberi layanan sehingga menciptakan hubungan kerja yang lebih efektif dan efisien.
4. Staff yaitu para petugas yang dipilih oleh pemberi layanan untuk memberikan layanan kepada pengguna layanan, staff yang dipilih sudah seharusnya berkompeten dalam menjalankan tugasnya agar proses pemberian pelayanan menjadi teratur dan terarah
5. Style ialah perilaku ataupun tingkah laku dari manager yang dalam mencapai sasaran organisasi
6. Skill dalam mencapai organisasi diperlukan adanya kecakapan dari anggota. Sehingga diperlukan peningkatan skill secara terus menerus .

7. Super Ordinate Goals ialah semua unsur dalam pelayanan difokuskan dalam superordinate goals , dalam hal ini diintruksikan oleh organisasi kepada para anggotanya.

4. Asas-Asas Pelayanan Publik

Asas- asas yang digunakan dalam pelayanan publik dan berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan good governance adalah sebagai berikut:

1. Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum adalah suatu asas yang mengedepankan peraturan perundang-undangan dalam setiap tindakannya didalam Negara hukum.

2. Asas transparansi

Dalam asas ini diperlukan keterbukaan dari si pemberi layanan sehingga tidak ada unsur yang ditutup- tutupi selama mendapatkan pelayanan tersebut dan dilakukan dengan mudah tanpa berbelit-belit.

3. Asas kepentingan umum

Asas kepentingan umum selalu mengedepankan kepentingan masyarakat diatas segala kepentingan lainnya. Segala sesuatu yang direncanakan semata-mata hanya untuk kepentingan masyarakat tanpa ada kepentingan pribadi didalamnya.

5. Kesamaan Hak

Yang mana dalam prinsip ini penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa membeda-bedakan apapun . semua mendapat porsi pelayanan yang sama tanpa membedakan agama, ras, suku, dll.

6. Partisipasi

Dalam hal ini dihimbau kepada masyarakat untuk mengikuti dan mengawasi jalannya penyelenggaraan pelayanan publik agar lebih baik dan mengevaluasi bersama-sama dengan penyelenggara Negara.

7. Akuntabilitas

Dalam hal ini setiap penyelenggara pelayanan memberikan tanggung jawab atas tindakan yang terjadi dalam proses pelaksanaan pelayanan publik yang berlangsung.

8. Transparansi

Dalam melakukan pelayanan publik diharuskan kepada penyelenggara untuk memberikan informasi secara terbuka, memonitor jalannya pelayanan publik dan mengevaluasi pemanfaatan layanan agar menjadi lebih baik lagi.

6. Berdayaguna

Yang bermaksud setiap pelayanan diberikan untuk menunjang kepentingan umum dan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

7. Aksesibilitas

Dalam pelaksanaan pelayanan publik menjalankan program yang sederhana, mudah, tidak berbelit, dan terjangkau oleh semua lapisan masyarakat. Setiap produk pelayanan yang dibuat sudah seharusnya memudahkan si penerima layanan atau masyarakat, dan lokasi untuk mendapatkan pelayanan harus strategis dan terjangkau sehingga memudahkan penerima layanan dalam mengakses lokasinya dan pelayanan dibuat dengan sesederhana mungkin sehingga tidak berbelit belit.

8. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban harus dipertimbangkan dalam pelayanan publik karena menyangkut anatar pemberi layanan dan penerima layanan yang mana tujuan akhirnya memenuhi kepuasan pelanggan/ masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan mencapai tingkat yang diperlukan dan kualitasnya baik dihadapan masyarakat sehingga pemerintah mendapatkan kepercayaan dalam masyarakat.

9. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan

Dalam pemberian fasilitas bagi kelompok rentan sudah sepatutnya dipenuhi karena pada dasarnya mereka sangat membutuhkan fasilitas yang berbeda sehingga kelompok rentan lebih mendapatkan tempat yang baik dalam memperoleh pelayanan.

10. Keprofesionalan

Dalam menempatkan petugas dalam hal pemberian pelayanan harus memperhatikan keprofesionalan dikarenakan apabila tidak profesional dan tanggap maka masyarakat mendapatkan pelayanan yang kurang baik. Jadi setiap pelaksana pelayanan harus bersifat professional dalam melakukan tugasnya,

11. Kecepatan kemudahan dan keterjangkauan

Dalam hal ini merupakan suatu hal yang sangat penting untuk menciptakan pelayanan yang baik. Setiap pelayanan yang diberikan harus memenuhi unsur kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan sehingga kualitas pelayanan yang diberikan menjadi baik dan masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah untuk menciptakan pemerintahahn yang baik dalam hal pelayanan.

C. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Hukum

Efektifitas hukum dapat dikatakan sesuai dengan kaidah hukum apabila dalam prakteknya telah dijalankan dan dapat mengatur sikap seseorang sesuai dengan tujuan yang telah di tentukan karena hukum bersifat mengatur (Soekanto,2008 :17).

Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas hukum ialah sebaga berikut :

1. Faktor hukumnya sendiri

Hukum dipergunakan untuk menciptakan kepastian, kemanfaatan dan keadilan, tetapi dalam praktek dilapangan banyak terjadi bentrok antara keadilan dengan kepastian hukum. Suatu kepastian hukum memiliki sifat yang konkret dan nyata sedangkan keadilan tidak bisa diukur secara pasti karena harus disesuaikan dengan keadaan hingga menjadi adil. Saat seorang hakim memutuskan suatu perkara maka lebih mementingkan keadilan dikarenakan apabila seorang hakim hanya melihat aspek kepastian hukum tertulis saja maka keadilan akan dibelakangkan. Oleh karena itu para penegak hukum apabila memutuskan suatu perkara lebih mementingkan aspek keadilan yang dijadikan prioritas utama karna apabila hanya melihat aspek hukum tertulis saja tetapi tidak tercipta keadilan karena masih banyak aturan yang bisa mengatur masyarakat yang hidup dan tumbuh didalam masyarakat sejak dahulu kala, dan kelemahannya apabila lebih mementingkan keadilan maka setiap orang mempunyai nilai adil nya masing-masing sehingga bersifat subjektif tergantung individunya. Tetapi apabila para penegak hukum hanya mementingkan aspek hukum tertulis saja maka terkadang keadilan tidak dapat tercapai didalamnya.

2. Faktor penegak hukum

Faktor penegak hukum sangat mempengaruhi apakah hukum itu dapat dijalankan atau tidak dan dapat memberikan keadilan pada setiap kasus yang

terjadi serta dapat memberikan kepastian dan kemanfaatan . para penegak hukum harus bisa memberikan putusan yang dapat menimbulkan kepercayaan masyarakat terhadap hukum itu sendiri sehingga apabila masyarakat mempercayai penegak hukum maka hukum menjadi sesuai dengan kegunanya. Secara sosiologis, aparat penegak hukum memiliki peran dan kedudukan masing masing. Kedudukan (sosial) ialah posisi tertentu di dalam struktur kemasyarakatan. Kedudukan menciptakan peranan atau role, seseorang yang memiliki kedudukan sudah pasti memiliki peran, suatu hak mendatangkan wewenang berupa wewenang dapat berbuat sesuatu. Peranan itu memiliki unsur- unsur sebagai berikut : (1) peranan yang ideal / ideal role ; (2) peranan yang seharusnya / expected role; (3) peranan yang dianggap oleh diri sendiri / perceived role; dan (4) peran yang sebenarnya dilakukan / actual role.

Setiap Penegak hukum tidak boleh melakukan sesuatu dengan sesuka hati dikarenakan mereka memilki kode etik didalam lingkup profesinya tetapi dalam prakteknya banyak para penegak hukum yang melanggar kode etik itu sendiri. Sehingga mengakibatkan pembangunan hukum yang lamban dan tidak berintegritas. Bahkan dapat menjadikan kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja penegak hukum. Ada tiga elemen penting yang mempengaruhi mekanisme bekerjanya aparat dan aparatur penegak hukum, antara lain : (1) institusi penegak hukum beserta berbagai perangkat sarana dan prasarana pendukung dan mekanisme kerja kelembagaannya; (2) budaya kerja yang terkait

dengan aparatnya, termasuk mengenai kesejahteraan aparatnya; dan (3) perangkat peraturan yang mendukung baik kinerja kelembagaanya maupun yang mengatur materi hukum yang dijadikan standar kerja, baik hukum materilnya maupun hukum acaranya. Upaya penegakan hukum seharusnya memperhatikan tiga aspek ini dan perwujudan penegkan hukum dan keadilan dapat dilakukan.

3. Faktor sarana

Yaitu segala aspek yang dapat mendukung terlaksananya penegakan hukum seperti sumber daya manusia yang terampil dan juga didukung oleh fasilitas yang lengkap dan modern serta organisasi dan keuangan yg memadai.

4. Faktor masyarakat

Yaitu Penegakan hukum memiliki tujuan menciptakan kedamaian masyarakat. Masyarakat memiliki beberapa pendapat tentang hukum. antara lain :

1. Hukum sebagai ilmu pengetahuan;
2. Hukum sebagai disiplin, yakni sistem ajaran tentang kenyataan;
3. Hukum sebagai norma atau kaidah, yakni patokan perilaku pantas yang diharapkan
4. Hukum sebagai tata hukum (yakni hukum positif tertulis) ;
5. Hukum sebagai petugas atau pejabat;
6. Hukum sebagai keputusan pejabat atau penguasa;
7. Hukum sebagai proses pemerintahan;

8. Hukum sebagai perilaku teratur dan unik;
9. Hukum sebagai jalinan nilai;
10. Hukum sebagai seni.

Berbagai pengertian tersebut di atas timbul karena masyarakat hidup dalam konteks yang berbeda, sehingga yang seharusnya dikedepankan adalah keserasiannya, hal ini bertujuan supaya ada titik tolak yang sama. Masyarakat juga mempunyai kecenderungan yang besar untuk mengartikan hukum dan bahkan mengidentifikasi dengan petugas (dalam hal ini adalah penegak hukum adalah sebagai pribadi).

5. Faktor kebudayaan

Di dalam faktor kebudayaan terdapat kebudayaan spiritual atau non material sebagai inti nilai-nilai kebudayaan. Hukum didalam faktor kebudayaan mencakup struktur, substansi dan kebudayaan itu sendiri. Struktur ditempatkan sebagai wadah hukum yang mencakup struktur organisasi formal yang memiliki hak dan kewajiban didalam hukum. Sedangkan sistem mencakup nilai nilai yang didasarkan atas perkembangan masyarakat yang memiliki konsep nilai nilai baik yang abstrak di berlakukan dan memilki nilai social didalamnya . nilai nilai ini didasarkan pada dua keadaan yang saling bertolak belakang sehingga apa yang patut dianut merupakan nilai yang baik dan sesuatu yang tidak baik maka harus dihindari.

Pasangan nilai yang berperan dalam hukum menurut Soerdjono Soekanto adalah sebagai berikut :

1. Nilai ketertiban dan nilai ketenteraman.
2. Nilai jasmaniah/kebendaan dan nilai rohaniah/seakhlakan
3. Nilai kelanggengan/konservatisme dan nilai kebaruan/ inovatisme.

Dengan adanya hukum adat yang didasarkan pada nilai-nilai yang baik dari kebudayaan masyarakat diharapkan dapat memiliki nilai keserasian antara hukum adat dan hukum positif di Indonesia sehingga terciptalah hukum yang baik yang sesuai dengan tempatnya.

C. Tinjauan Umum tentang Puskesmas

1. Pengertian Puskesmas

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) memiliki wilayah kerja di dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab untuk membangun kesehatan di wilayahnya. Puskesmas ialah organisasi dalam mengembangkan kesehatan masyarakat dan memiliki peran untuk membina masyarakat khususnya dalam hal kesehatan dalam kegiatan pokoknya. Pelayanan yang diebrikan puskesmas mencakup pelayanan pengobatan, peningkatan kesehatan dan pencegahan serta pelayanan pemulihan.

2. Kedudukan dan Fungsi Puskesmas

1. Kedudukan

Wilayah kerja Puskesmas terletak di Kecamatan dan faktor penunjang dari di banggunya suatu puskesmas adalah luas daerah, kepadatan penduduk, dan keadaan infrastruktur di wilayah tersebut..

UPTD Puskesmas merupakan badan pelayanan kesehatan masyarakat yang memiliki kedudukan baik secara administratif dan juga berkedudukan dalam hirarki pelayanan kesehatan. UPTD Puskesmas ialah perangkat pemerintah daerah Kabupaten dan bertanggung jawab langsung baik teknis maupun administratif kepada Kepala Dinas kesehatan Kabupaten. Dalam hirarki pelayanan kesehatan UPTD Puskesmas berkedudukan di tingkat fasilitas pelayanan kesehatan pertama sesuai dengan SKN.

2. Fungsi Puskesmas

Puskesmas memiliki fungsi pelayanan kesehatan di tingkat pertama, dan memiliki peran dalam memeberdayakan masyarakat serta membina masyarakat untuk menerapkan hidup yang lebih sehat.

D. Tugas Puskesmas

Untuk melaksanakan fungsi – fungsi nya, UPTD Puskesmas mempunyai tugas:

1. Mengumpulkan, mengolah data dan informasi, menginventarisasi permasalahan serta melaksanakan pemecahan permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan masyarakat;
2. Melaksanakan upaya kesehatan masyarakat;
3. Melaksanakan upaya kesehatan perorangan;

F. Deskripsi Umum Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu

1. Sejarah Singkat Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu

Puskesmas Kabun merupakan Puskesmas induk yang ada di dalam pemerintahan Kecamatan Kabun dengan luas wilayah kerja 542,67 km, dan terdiri dari 6 Desa yaitu : Desa Kabun, Desa Aliantan, Desa Giti, Desa Bencah Kesuma, Desa Batu Langkah Besar dan Desa Koto Ranah. Saat ini Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu memiliki cakupan layanan jumlah penduduk sekitar 25,433 jiwa yang tersebar pada 6 Desa. Wilayah kerja Puskesmas Kecamatan Kabun berbatasan dengan :

Sebelah Utara : Berbatasan dengan Desa Puo Raya Kecamatan Tandun

Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Desa Ranah sungkai Kecamatan XIII Koto Kampar

Sebelah Timur : Berbatasan dengan Kecamatan Tapung Bangkinang Barat

Kecamatan Kabun ialah salah satu kecamatan di Kabupaten Rokan Hulu yang merupakan daerah pemekaran dari Kecamatan Tandun Kabupaten

Rokan Hulu yang memiliki dua Puskesmas yaitu Puskesmas Tandun I dan Puskesmas tandun II. Puskesmas Kabun pada awalnya merupakan Puskesmas Pembantu (Pustu) dari Puskesmas Tandun I kemudian pada tahun 2005 menjadi Puskesmas induk yang namanya Puskesmas Kabun. Puskesmas Kabun terletak di jalan Goa Tujuh Serangkai Desa Kabun Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu yang memiliki pendukung fasilitas kesehatan upaya kesehatan masyarakat yang terdiri dari puskesmas pembantu, pos kesehatan desa, dan termasuk juga kadernya dalam memeberikan pelayanan berupa pelayanan baik pelaynaan promotif, pelayanan preventif, pelayanan kuratif, dan pelayanan rehabilkatif,

2. Data Demografi Puskesmas

Berikut merupakan data penduduk yang mendapat pelayanan dipuskesmas kecamatan kabun kabupaten rokan hulu dalam cakupan layanan jumlah penduduk di 6 desa dengan jumlah penduduk 25.433 jiwa.

Tabel I : Data Desa dan Luasnya di wilayah Puskesmas Kabun Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu

NO	Desa	Luas wilayah	RT	RW
1	Desa Kabun	15.456 Ha	28	16
2	Desa Aliantan	12.000 Ha	16	8
3	Desa Bencah Kusuma	1.500 Ha	16	8
4	Desa Batu langkah Besar	4.762 Ha	12	6
5	Desa Giti	1.335 Ha	10	5
6	Desa Koto	36.600 Ha	11	6

	ranah			
	Total	71.653 Ha	93	49

Sumber: Data Puskesmas kabun 2019

Tabel II : Data Jumlah penduduk di wilayah Puskesmas Kecamatan Kabun

No	Desa	Jumlah Jiwa Menurut Kelompok Umur					Total	
		0-1	2-3	4-5	7-14	15-64		>65
1	Desa Kabun	629	1435	1211	1531	7844	331	12.981
2	Desa Alianatan	372	557	916	907	4647	176	7575
3	Desa Bencah Kesuma	148	231	289	360	1844	77	2949
4	Desa Batu Langkah Besar	125	307	245	305	1562	66	2610
5	Desa Giti	93	139	182	226	1158	48	1846
6	Desa Koto Ranah	85	136	208	1016	1054	45	2544

Data keadaan sampai akhir tahun 2019 Puskesmas Kecamatan kabun Kabupaten Rokan Hulu memiliki pendukung fasilitas kesehatan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM).

Data selengkapnya tentang Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) yang dimiliki oleh Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu

Tabel III : Data Upaya Kesehatan Masyarakat Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu

No	Desa	Jumlah Sarana					
		Poskesdes	Pustu	Posyandu	Kader Poskesdes	Kader Posyandu	Kader kesehatan lainnya
1	Desa Kabun	-	1	19	2	95	9
2	Desa Aliantan	-	1	8	2	40	9
3	Desa Bencah Kesuma	-	1	2	2	15	9
4	Desa Batu Langkah Besar	1	-	3	2	15	9
5	Desa Giti	-	1	3	2	15	9
6	Desa Koto Ranah	-	1	3	2	15	9
Jumlah		1	5	38	12	180	54

3. Visi Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu

Visi Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu yaitu untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat Kabun dalam menyongsong Rokan Hulu sehat 2023.

4. Misi Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu

Dalam rangka mewujudkan misi Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu memiliki misi sebagai berikut:

1. Meningkatkan Mutu pelayanan kesehatan
2. Memberikan pelayanan kesehatan yang Optimal
3. Kerjasama lintas program dan sektoral dalam upaya kesehatan masyarakat

Kegiatan yang direncanakan di puskesmas kabun adalah kegiatan upaya kesehatan wajib yaitu upaya yang ditetapkan berdasarkan komitmen Nasional,

Regional, serta Global yang bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan yang tertuang dalam tugas pokok Puskesmas dalam Undang-Undang No 17 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan masyarakat.

Puskesmas Kabun Kabupaten Rokan Hulu memiliki Tugas pokok yaitu :

1. Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan
2. Memberikan Pelayanan Kesehatan yang Optimal
3. Kerjasama Lintas Program dan Lintas Sektor dalam Upaya Kesehatan Masyarakat

Adapun jajaran dan pengelola serta seluruh karyawan Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu berkomitmen memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan kebijakan mutu :

1. Pelayanan pasien UKP oleh tenaga kesehatan yang professional
2. Kebutuhan pelanggan diidentifikasi dan ditindaklanjuti
3. Upaya peningkatan terus menerus
4. Setiap pegawai wajib memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan.

Dalam rangka menerapkan kebijakan teknis dan perbaikan mutu serta keselamatan pasien secara efektif dan efisien dalam mengadakan pelayanan kepada masyarakat dan mendukung komitmen untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya puskesmas kecamatan kabun kabupaten rokan hulu terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Melengkapi setiap tindakan dan kegiatan dengan kebijakan, standar operasional prosedur, panduan, dan kerangka acuan kegiatan yang diperlukan
2. Pelayanan di puskesmas kecamatan kabun kabuapetn rokan hulu berlandaskan etika pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, transparan, terintegrasi, dan saling menghormati, diselenggarakan secara professional dan aman serta memperhatikan dan menjaga keselamatan pasien.
3. setiap petugas berupaya meningkatkan pengetahuan dan keterampilan bekerja untuk meningkatkan mutu pelayanan.
4. Mengidentifikasi, menganalisa dan memenuhi harapan pelayanan terhadap masyarakat secara konsisten.
5. Komitmen untuk memperbaiki proses pelayanan secara terus menerus kepada masyarakat berdasarkan indikator.

Adapun untuk melaksanakan tugasnya, Puskesmas memiliki fungsi dalam melakukan penyelenggaraan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) dan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM). Puskesmas memiliki wewenang sebagai berikut :

1. Melakukan Sosialisasi dan Advokasi kebijakan kesehatan
2. Melakukan perencanaan yang sesuai dengan analisis masalah kesehatan masyarakat dan analisis kebutuhan yang diperlukan.
3. Menggerakkan masyarakat untuk mengidentifikasi dan melakukan penyelesaian terhadap masalah masyarakat dalam bidang kesehatan.
4. Melakukan pembinaan terhadap jaringan pelayanan dan upaya kesehatan masyarakat.
5. Menggerakkan masyarakat untuk mengidentifikasi

Peran puskesmas dalam konteks pembangunan otonomi daerah saat ini dituntut agar para pelaksana teknis dinas kesehatan di tingkat Kecamatan dapat memberikan kemampuan manajerial dan memiliki wawasan yang jauh luas kedepan untuk memberikan dan meningkatkan pelayanan kesehatan khususnya ditingkat Kecamatan sebagai fasilitas tingkat pertama dalam bidang kesehatan. Peran ini dilakukan dengan mengikut sertakan dan merealisasikan sistem perencanaan yang matang dan terarah serta memiliki pelaksanaan dan pemantauan yang tertata dan akurat dan menyesuaikan dengan RAPBN berdasarkan kepentingan kebutuhan masyarakat. Dan puskesmas saat ini dituntut untuk memanfaatkan kecanggihan teknologi dalam hal upaya peningkatan pelayanan kesehatan secara terpadu.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor 46 Tahun 2011, Puskesmas Kabun dipimpin oleh Kepala Puskesmas dan dibantu oleh Kepala Sub bagian umum dan staf fungsional . Dalam implementasi dan berjalannya sistem

manajemen mutu dengan mengacu kepada standar dokumen akreditasi puskesmas yang memerlukan adanya unit-unit pelaksana mutu, maka Puskesmas Kabun telah melakukan analisis struktur organisasi yang dilakukan pada tanggal 29 januari 2018 dan ditetapkan berdasarkan surat keputusan Puskesmas Kabun Kabupaten Rokan Hulu Nomor A.SK/BAB III/PKM-KABUN/2018.

a. Motto

“Melangkah Bersama Sehat Semua”

b. Tata Nilai

Tata nilai yang disepakati oleh seluruh Puskesmas Kabun adalah:

“KABUN BERSINAR”

KA : Kami

B : Berkomitmen

UN : Untuk

BER : Bersih

S : Sehat

IN : Indah

A : Aman

R : Rapi

a. Kebijakan Mutu

Jajaran pengelola dan seluruh karyawan Puskesmas Kabun berkomitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan kebijakan mutu:

1. Pelayanan pasien UKP oleh tenaga kesehatan yang professional
2. Kebutuhan pelanggan diidentifikasi dan ditindaklanjuti
3. Upaya peningkatan terus menerus.
4. Setiap pegawai wajib memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan

Dalam rangka menerapkan kebijakan teknis dalam perbaikan mutu dan keselamatan pasien secara efektif dan efisien dalam mengadakan pelayanan kepada masyarakat dan mendukung komitmen untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan dan jalan langkah-langkahnya sebagai berikut:

1. Melengkapi setiap tindakan dan kegiatan dengan kebijakan standar operasional prosedur panduan ataupun kerangka acuan kegiatan yang diperlukan
2. Pelayanan pada puskesmas kabun berlandaskan etika pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, transparan, terintegrasi dan saling menghormati, diselenggarakan secara professional dan aman serta memperhatikan dan menjaga keselamatan pasien..
3. Setiap petugas berupaya meningkatkan pengetahuan dan keterampilan bekerja untuk meningkatkan mutu pelayanan
4. Mengidentifikasi, menganalisa dan memenuhi harapan pelayanan terhadap masyarakat secara konsisten.

5. Komitemn untuk memperbaiki proses pelayanan secara terus menerus pada masyarakat berdasarkan indicator.

b. Proses Pelayanan (Proses Bisnis)

Secara garis besar pelayanan Puskesmas Kabun terdiri atas 3 kegiatan yaitu penyelenggaraan pelayanan manajemen, penyelenggaraan upaya Puskesmas. (UKM) dan penyelenggaraan pelayanan perorangan/ klinis (UKP)

b. Penyelenggaraan pelayanan manajemen meliputi

1.1 Penyelenggaraan Tata Usaha dan Kepegawaian meliputi

1. Surat menyurat terhadap Internal puskesmas, lintas sector, dan dinas kesehatan dilakukan setiap saat diperlukan.
2. Melaksanakan tugas kepegawaian meliputi:
 - a. Membuat struktur organisasi UPTD
 - b. Membuat daftar atas catatan kepegawaian petugas
 - c. Membuat uraian tugas dan tanggung jawab setiap petugas
 - d. Pengusulan kenaikan pangkat dan kenaikan gaji berkala dilakukan setiap ada pegawai yang naik pangkat atau gaji berkala
 - e. Membuat penilaian DP3 tepat waktu berdasarkan konsultasi dengan Kepala Puskesmas

f. Melakukan file kepegawaian

1.2. Penyelenggaraan Pengorganisasian meliputi :

1. Melaksanakan skala puskesmas berupa

- Lokakarya mini bulanan pertama untuk perencanaan puskesmas dilakukan pada minggu kesatu bulan januari.
- Lokakarya mini bulanan dilakukan minggu kesatu setiap bulan minggu berjalan
- Lokakarya mini triwulanan dilakukan pada minggu kesatu setiap bulan berjalan.
- Lokakarya mini Triwulanan dilakukan pada minggu kesatu setiap triwulan yaitu Maret, Juni, September, dan Desember.
- Pertemuan triwulanan team audit internal dilakuakn pada minggu kedua setiap triwulan.
- Pertemuan team dalam meningkatkan keselamatan pasien dilakukan pada minggu ketiga setiap triwulan.
- Pertemuan team survey kepuasan dan keluhan pelanggan dilakuakn setiap triwulannya.
- Pertemuan rapat tinjauan (RTM) dilakukan setiap setahun dua kali setiap dibulan juni dan desember.

2. Pembinaan ke sarana kesehatan pendukung yaitu pustu oleh kepala puskesmas , KTU dan bidang coordinator dilakukan minimal 3 bulan sekali

3. pembinaan bidang koordinator dan petugas gizi terhadap posyandu dilakukan minimal 1 tahun sekali.

1.3. Kesehatan Lingkungan

1. penyuluhan sanitasi lingkungan minimal satu tahun sekali.
2. pemantauan TTU,TPM, dan sarana air bersih minimal setahun 2 kali.

1.4. Anak remaja Usia

1. Pemeriksaan kesehatan anak sekolah SD/MI, SMP/MTS, dan SMA/MA setahun sekali
2. Posyandu Lansia setiap bulan.
3. Pembinaan kader posyandu setahun sekali.

. Penyelenggaraan Pelayanan Perorangan (UKP)/ Klinis, meliputi :

- a. Pelayanan pendaftara dilakukan sesuai jadwal yaitu senin sampai dengan kamis jam 08.00 sampai jam 12.00 WIB, Jumat jam 08.00 sampai dengan jam 12.00 WIB dan sabtu dari jam 08.00 sampai dengan jam 12.00 WIB.
- b. Pelayanan ruang instalasi gawat darurat dilakukan setiap hari jam 08.00 sampai dengan jam 12.00 WIB.
- c. Pelayanan instalasi rawat jalan dilakukan sesuai jam kerja yaitu senin sampai dengan kamis jam 08.00 sampai dengan jam 14.00 WIB, Jumat dari jam 08.00 sampai dengan jam 11.00 WIB, dan Sabtu dari jam 08.00 sampai dengan jam 12.00 WIB
- d. Pelayanan Laboratorium dilakukan sesuai jam kerja yaitu senin sampai dengan kamis jam 08.00 WIB sampai dengan jam 12.00 WIB, jumat jam

08.00 sampai dengan jam 11.00 WIB dan sabtu jam 08.00 sampai dengan jam 12.00 WIB.

e. Pelayanan farmasi dilakukan pelayanan senin sampai dengan sabtu jam 08.00 sampai dengan jam 12.00 WIB.

c. Ruang lingkup

Lingkup manual mutu berdasarkan standar akreditasi puskesmas, yang mencakup persyaratan umum sistem manajemen mutu, kebijakan mutu puskesmas, tanggung jawab manajemen, manajemen sumber daya, proses pelayanan yang berupa penyelenggaraan upaya puskesmas, yang meliputi upaya kesehatan masyarakat (UKM), dan upaya kesehatan perorangan (UKP) serta dokumen terkait dan dalam penyelenggaraan upaya puskesmas dan pelayanan klinis, puskesmas kabun, dalam manual mutu ini juga memperhatikan keselamatan pasien/pelanggan dengan menerapkan manajemen resiko.

1. Tanggung jawab

a). Kepala Puskesmas, mempunyai tanggung jawab:

- 1). Menetapkan sistem manajemen mutu puskesmas
- 2). Menetapkan jawab secara menyeluruh terhadap keputusan strategis untuk pelaksanaan sistem kinerja setiap proses yang ada didalam proses pelayanan.
- 3). Memastikan ketersediaan sumber daya baik manusia, alat serta bangunan dan informasi yang dibutuhkan untuk mendukung semua proses.

b). Manajemen Mutu Puskesmas, mempunyai tanggung jawab:

- 1). Menerapkan dan memelihara sistem Manajemen Mutu Puskesmas
- 2). Memastikan Mutu Puskesmas dimenegerti dan dilaksanakan oleh seluruh karyawan

c). Tim Audit, mempunyai tanggung jawab:

- 1). Menentukan sasaran, cakupan, metode audit rencana kerja dan jadwal pelaksanaan audit.
- 2). Mengembangkan checklist dan questioner serta standar penilaian yang akan digunakan dalam audit.
- 3). Melakukan pemeriksaan/audit secara objektif ke unit kerja tersebut. Mereview pelaksanaan prosedur, kebijakan mutu dan uraian tugas yang digunakan, melakukan wawancara dan pengamatan kepada staff/karyawan untuk pembuktian verifikasi.
- 4). Melakukan peninjauan ke masing-masing unitn yang diambil untuk langkah pembuktian/verifikasi.
- 5). Menyusun laporan audit dan sasaran perbaikannya.

d). Tim Manajemen Resiko

- 1). Menjamin keselamatan pasien dan petugas dalam setiap upaya Puskesmas.
- 2). Mendata menganalisa, mengevaluasi, melakuakn tindak lanjut dan memantau setiap kegiatan tentang semua kegiatan yang dapat menyebabkan resiko.

- e. Tim Survey Kepuasan dan Keluhan Pelanggan, mempunyai tanggung jawab :
 - 1). Melakukan survey kepuasan pelanggan tentang pelayanan puskesmas
 - 2). Melakukan identifikasi dan menganalisa keluhan pelanggan yang disampaikan melalui kotak saran.
 - 3). Menyampaikan jawaban atas keluhan pelanggan kepada pelanggan baik secara tertulis maupun secara langsung.
- f. Penanggung Jawab Upaya Puskesmas, Penanggung Jawab Administrasi Manajemen dan Penanggung Jawab Pelayanan Klinis, mempunyai tanggung jawab.
 - 1). Bertanggung jawab dalam penerapan dan pemeliharaan sisten yang berada dibawah tanggung jawabnya
 - 2). Memastikan untuk mengukur, memantau, dan menganalisa proses yang terkait dengan unit masing-masing
 - 3). Melakukan tindakan perbaikan dan tindakan penecegahan serta melakukan perbaikan terus-menerus.
- d. Kebijakan
 - a). Sistem Manajemen Mutu Puskesmas Kabun merupakan penjabaran dan penerapan dan kebijakan pemerintah tentang pelayanan kesehatan pada masyarakat yang didasarkan atas Peraturan Pemerintah,Peraturan Daerah, dan Perundang-Undangan sebagai berikut:

- 1). Undang-Undang Republik Nomor 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
 - 2). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran
 - 3). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan
 - 4). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2012 Tentang Sistem Kesehatan Nasional (SKN).
 - 5). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 741 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang Kesehatan Kabupaten/Kota.
 - 6). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program JKN
 - 7). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas.
 - 8). Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor 04 Tahun 2011 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Rokan Hulu.
 - 9). Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 46 Tahun 2011 Tentang Tugas dan Fungsi Dinas Kesehatan Kabupaten Rokan Hulu .
- b. Puskesmas Kabun Menetapkan, Mendokumentasikan, Menetapkan, Memelihara dan Memperbaiki secara berkesinambungan Sistem Manajemen Mutu Puskesmas Kabun, yang meliputi Kegiatan Mutu:

- 1). Mengidentifikasi proses yang diperlukan untuk Sistem Manajemen Mutu dan aplikasinya
- 2). Menetapkan urutan dan interaksi antar proses tersebut didalam proses bisnis
- 3). Menetapkan kriteria dan metode yang diperlukan untuk memastikan bahwa baik operasi maupun pengendalian proses-proses berjalan efektif.
- 4). Memastikan tersedianya sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk mendukung operasi dan pemantauan proses pelayanan dan hasilnya.
- 5). Memantau, mengukur, dan menganalisa proses-proses dan hasilnya.
- 6). Menerapkan tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil sesuai dengan yang diperlukan untuk mencapai hasil sesuai dengan yang direncanakan serta perbaikan secara berkesinambungan.
- 7). Menerapkan seluruh persyaratan Sistem Manajemen Mutu Puskesmas Kabun.

D. Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas

Pelayanan rawat jalan ialah salah satu pelayanan yang diberikan puskesmas untuk melayani masyarakat yang ingin berobat tidak lebih dari 24 jam pelayanan.

Tujuan dari pelayanan rawat jalan adalah memberikan diagnosea penyakit kepada pasien yang memerlukan pengobatan apakah akan dirawat inap atau diberikan tindakan rujukan.

E. Pengertian Pasien

Berdasarkan undang-undang No 44 tahun 2009 Bab 1 pasal 1 ayat 4 tentang Rumah Sakit, Definisi Pasien ialah setiap orang yang menerima konsultasi kesehatan yang dilakukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pasien adalah seseorang yang mendapatkan perawatan medis dan membutuhkan bantuan para medis maupun dokter untuk memulihkan penyakit ataupun cedera yang dialaminya (<http://www.wikipedia.com>)

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwasannya pasien ialah seseorang yang melakukan konsultasi dengan para medis untuk mendapatkan perawatan dari penyakit ataupun cedera yang dialaminya agar permasalahan yang dialaminya dapat diberikan penanganan yang tepat



BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Standar Pelayanan Rawat jalan yang diterima Pasien di Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu

Berdasarkan dengan Undang-Undang No 25 tahun 2009 pasal 1 ayat 7 tentang Pelayanan Publik bahwasannya setiap penyelenggara pelayanan publik diwajibkan menyusun dan menetapkan standar pelayanan yang digunakan sebagai tolak ukur untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas, mudah, terjangkau, dan terukur dan disesuaikan dengan kesanggupan penyelenggara, kondisi lingkungan dan keperluan masyarakat maka diterbitkanlah standar pelayanan rawat jalan yang didasari surat keputusan kepala Puskesmas No C.SOP/BABVII/PKM-KABUN/1/2018 Tentang Standar Layanan Klinis UPTD Puskesmas Kabun

1. Ketepatan persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan persyaratan pelayanan rawat jalan baik teknis maupun administratif di Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu

Persyaratan yang harus dibawa dan dilengkapi untuk mendaftar dan mendapatkan pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu yaitu dengan membawa persyaratan sebagai berikut:

1. Membawa kartu berobat yang telah diberikan pihak puskesmas kabun setiap berkunjung (bagi yang memiliki)

2. Membawa dan menyerahkan identitas diri seperti KTP, KK, Kartu Jaminan Kesehatan (ASKES, JAMKESMAS, JAMKESDA, KIS, BPJS)
3. Bagi pasien yang tidak memiliki Kartu Jaminan Kesehatan dan KTP Rokan Hulu akan dikenakan biaya Administrasi sesuai Perda yang telah ditetapkan.

Adapun hasil wawancara dari ibu Asma Agustini selaku petugas loket pendaftaran :

Ada beberapa pasien yang masih belum tahu tentang persyaratan untuk mendapatkan pelayanan di Puskesmas ini dikarenakan masih baru dan ada juga pasien yang tidak tahu bahwa kalo berobat tanpa bpjs harus membayar biaya 10.000 tiap berobat sesuai dengan Perda No 65 tahun 2016.

Adapun hasil wawancara dengan ibu Aina :

Tiap saya berobat saya harus bawa kartu BPJS dan KTP supaya tidak bayar lagi dikasir.

Adapun wawancara dengan ibu Rohma :

Pernah Sekali saya bawa anak saya berobat karena alergi, waktu itu memang anak saya tidak ada kartu BPJS jadi harus bayar 10.000 rupiah setelah menebus obat diapotek.

Untuk mengetahui kemudahan dan ketepatan persyaratan dalam mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kabun

Kabupaten Rokan Hulu maka dalam kuesioner peneliti menyajikan pertanyaan kepada 30 responden dan diperoleh jawaban dalam tabel dibawah ini :

Tabel 1
Tanggapan mengenai pelaksanaan persyaratan dalam pengurusan pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu

Responden	Tanggapan	Presentase
Sulit	0	0 %
Cukup Mudah	10	33,3 %
Mudah	18	60 %
Sangat Mudah	2	6,7 %
Jumlah	30	100 %

Adapun tanggapan pasien mengenai pelaksanaan persyaratan dalam pengurusan pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu pada **Tabel 1** diatas menunjukkan sekitar 33,3 persen atau sebanyak 10 orang yang menyatakan bahwa persyaratan pelayanan cukup mudah, dan 60 persen atau sebanyak 18 orang pasien merasa mudahnya persyaratan dalam pelayanan serta 6,7 persen atau sebanyak 2 orang pasien yang merasakan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu dalam hal persyaratannya sangat mudah.

Dari hasil wawancara dan tabel kuesioner diatas maka menurut peneliti pelaksanaan persyaratan yang ditetapkan Puskesmas Kabun sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan yang dapat dilihat dari kesesuaian dan tidak berbelit-belit serta memberikan kemudahan bagi masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan sehingga prinsip aksesibilitas sudah tercapai dalam hal ketepatan persyaratan dalam memberikan pelayanan,

2. Prosedur dan Tata Cara Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu

Prosedur Pelayanan yang wajib kita ikuti untuk mendapatkan pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu adalah sebagai berikut:

1. Setiap pasien yang datang ke Puskesmas mengambil nomor antrian dimeja pendaftaran
2. Petugas memanggil pasien berdasarkan nomor urut antrian
3. Petugas menanyakan identitas pasien
4. Petugas mengecek keabsahaan data berdasarkan nomor rekam medis yang telah ada. Apabila pasien baru dan belum pernah mendapatkan pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu maka identitas dirinya diperiksa dan data nya diinput ke Sikda Generik.
5. Data kunjungan pasien diinput ke aplikasi Sikda Generik
6. Petugas menanyakan keluhan pasien guna menentukan tujuan poli pelayanan
7. Pasien mendapatkan rekam medis
8. Rekam medis diantar petugas ke ruangan poli pelayanan yang di tuju
9. Pasien menunggu diruangan poli pelayanan yang dituju.

Dalam menjalankan ketepatan prosedur sesuai dengan standar pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu dapat dilihat melalui wawancara dibawah ini.

Adapun wawancara dengan Bapak Ilman Ali Rois selaku Kepala Puskesmas Semua tata cara dan prosedur kami sudah menjalankan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, dan alur pelayanan juga dapat dilihat di dinding yang sudah kami tempel untuk memudahkan masyarakat memahami alur proses pendaftaran sehingga tidak bingung.

Adapun wawancara dengan Bapak Ngadiman
Prosedur nya sudah sesuai dan baik dan jika tidak mengerti bisa dilihat di dinding dan ditanya apabila ada yang kurang mengerti bisa bertanya kepada petugas .

Tabel II
Tanggapan terhadap Ketepatan Prosedur dan Tata Cara Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu

Responden	Tanggapan	Presentase
Sngat baik	5	17%
Cukup Baik	15	50%
Baik	10	33%
Tidak Baik	0	0%
Jumlah	30	100%

Prosedur dan tata cara yang diberikan Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu dalam memberikan pelayanan kepada pasien rawat jalan masih tergolong baik yang mana dapat dilihat dari hasil wawancara dan tanggapan responden yang mana ada 17% atau sebanyak 5 orang yang menyatakan prosedur pelayanannya sangat baik, dan 50% atau sebanyak 15 orang menyatakan prosedur pelayanan yang diberikan cukup baik, serta 33% atau sebanyak 10 orang menyatakan baik. Dari hasil wawancara dan tanggapan responden mengenai ketepatan prosedur

dan tata cara pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu sudah sesuai dengan standar pelayanan dan prosedur yang telah ditetapkan

3. Waktu pelayanan yang diberikan dalam menyelesaikan pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu

Waktu pelayanan adalah waktu yang dibutuhkan pelaksana layanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dimulai dari pelayanan pendaftaran sampai selesainya pelayanan. Waktu pelayanan yang diberikan sekitar 5-15 menit. Adapun wawancara dengan Asma Agustini bagian loket pendaftaran

Waktu pelayanan pendaftaran dibuka dari hari senin- kamis dari jam 08.00-14.00 , jumat dari jam 08.00-11.00 dan sabtu dari jam 08.00-12.00. Input data biasanya 5 menit tiap pasien yang baru dan belum ada datanya di sikda generic, tetapi kalo datanya sudah ada jadi lebih cepat bisa Cuma 2 menit/ pasien. Tapi yang membuat lama kadang ada pasien yang tidak mengerti prosedur pelayanan disini dan tidak membawa persyaratan. Dan kadang sinyal dan komputer juga mempengaruhi kadang kadang error dan itu membuat input data menjadi lama”

Adapun wawancara dengan ibu Rohma :Karna udh sering berobat kesini waktu pelayanannya menurutku lumayan cepat karna datanya sudah ada dikomputernya.

Tabel III
Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan Puskesmas Kecamatan
Kabun Kabupaten Rokan Hulu

Tanggapan	Jawaban	Presentase
Sangat Cepat	0	0 %
Cepat	6	20 %
Cukup Cepat	14	47 %
Lambat	10	33 %
Jumlah	30	100 %

Waktu pelayanan yang diberikan Puskesmas dapat dilihat dari wawancara dan tabel III di atas yang mana ada 20 persen atau sebanyak 6 orang pasien menyatakan waktu pelayanannya cepat, dan 47 % pasien atau sebanyak 14 orang pasien merasakan waktu pelayanannya cukup cepat, dan ada 33 % atau sebanyak 10 orang yang menyatakan bahwa ketepatan waktu pelayanannya lambat/ lama.

Dari pengamatan langsung dilapangan, wawancara, dan kuesioner memang banyak masyarakat yang mengeluhkan masalah ketepatan waktu yang diterima pasien tetapi dalam standar pelayanannya 5-15 menit dan disesuaikan juga dengan kondisi pasien. Sehingga jika melihat kondisi pasien yang berbeda-beda dan kadang ada beberapa masalah berupa jaringan yang error atau wifi mati maka hal tersebut dapat menghambat ketepatan waktu pelayanan yang diberikan.

4. Biaya/Tarif dari pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu

Biaya adalah jumlah uang yang harus dikeluarkan oleh penerima layanan setelah mendapatkan pelayanan.

Adapun wawancara dengan Febri Silta selaku Petugas loket pendaftaran:

Kalau pasien bawa kartu BPJS/KIS/Jamkesda biaya nya digratiskan tetapi kalo tidak punya kartu itu cukup bayar 10.000 tiap berobat disini.

Adapun wawancara dengan bapak M. Azra'i :

Setiap saya berobat saya tidak pernah membayar sepeserpun karna selalu membawa kartu BPJS.

Untuk mengetahui seberapa sesuai standar pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu mengenai kesesuaian biaya yang harus dibayarkan pasien setelah mendapatkan pelayanan, maka dalam kuesioner yang memuat pertanyaan dari 30 responden maka diperoleh jawaban dibawah ini:

Tabel IV

**Tanggapan Responden Mengenai Biaya Pelayanan di Puskesmas
Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu**

Tanggapan	Responden	Presentase
Sangat Murah	0	0%
Cukup Murah	0	0%
Murah	30	100%
Mahal	0	0%
Jumlah	30	100%

Tanggapan Pasien mengenai kesesuaian antara standar pelayanan dan kesesuaian biaya yang harus dibayar oleh pasien setelah mendapatkan pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu yang mana keseluruhan dari 30 responden yang dimintai keterangan seluruhnya menyatakan bahwa biaya yang harus dibayarkan tergolong murah dikenakan biaya/gratis. Berdasarkan hasil wawancara dan kuesioner diatas dan terjangkau bagi masyarakat yaitu hanya membayar 10.000 tiap berobat dan apabila pasien membawa kartu BPJS, KIS, Jamkesda, maka tidak maka dapat disimpulkan bahwa puskesmas kabun sudah menjalankan standar pelayanan dengan baik dalam hal kesesuaian biaya sehingga asas keterjangkauan telah dijalankan sehingga terciptalah asas kepastian hukum didalamnya.

5. Ketepatan Produk Pelayanan yang diterima pasien di Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu

Produk Pelayanan adalah suatu layanan yang ditawarkan oleh organisasi pelayanan kepada penerima layanan. Produk pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu terdiri dari beberapa pelayanan sebagai berikut:

1. Pelayanan Pendaftaran
2. Layanan Administrasi
3. Layanan Kesehatan Umum
4. Layanan Kesehatan Lansia
5. Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut
6. Layanan Kesehatan KIA-KB
7. Layanan MTBS
8. Layanan Imunisasi
9. Layanan TB
10. Apotek
11. Pemeriksaan IVA
12. Konseling Gizi
13. Layanan Laboratorium
14. Konseling Kesehatan lingkungan
15. Penyuluhan Kesehatan
16. Layanan Gawat Darurat



Tabel V
Ketepatan produk pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kecamatan
Kabupaten Rokan Hulu

Tanggapan	Responden	Presentase
Sangat Puas	1	3%
Memuaskan	5	17%
Cukup Puas	24	80%
Tidak Puas	0	0%
Jumlah	30	100%

Dapat dilihat dari tabel diatas mengenai produk pelayanan yang diberikan Puskesmas Kecamatan kabun Kabupaten dalam melayani masyarakat ada sebanyak 3% atau 1 orang responden yang merasa sangat puas terhadap produk pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu, dan Ada 17% atau sebanyak 5 orang yang menyatakan puas dengan produk pelayanannya, dan sebanyak 80% atau sebanyak 24 orang menyatakan cukup puas dengan produk pelayanan yang ditawarkan oleh Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu berdasarkan tanggapan 30 responden yang mendapatkan pelayanan. Dapat dilihat bahwasannya produk pelayanan yang di rancang sudah baik dan sudah memenuhi standarnya dan memenuhi Asas Kepentingan Umum yang mana mengedepankan kepentingan masyarakat dalam menciptakan produk pelayanan yang sesuai dan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

6. Ketepatan Kompetensi pelaksana yang diterima pasien di Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu

Ketepatan kompetensi pelaksana dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari para pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini merujuk kepada kompetensi pelaksana yang mana semuanya sudah ada standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Setiap pelaksana memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standarnya.

Adapun wawancara dengan Ibu Nur Aszeti selaku Bagian Tata Usaha Puskesmas Setiap pelaksana sudah dilatih untuk memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang ada disini sehingga pelayanannya merujuk kepada standar pelayanan agar menjadi terarah.

Tabel VI
Ketepatan Kompetensi pelaksana dalam memberikan pelayanan di
Pusekasma Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu

Tanggapan	Responden	Presentae
Sangat Mampu	1	3%
Mampu	26	87%
Kurang Mampu	4	13%
Tidak Mampu	0	0%
Jumlah	30	100%

Dapat dilihat dari tabel diatas mengenai ketepatan kompetensi pelaksana dalam memberikan pelayanan di puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu telah bisa dikatakan baik yang mana dalam tabel diatas 3 persen menyatakan

kompetensi pelaksana sangat mampu dalam menjalankan tugasnya, dan 87% atau sebanyak 26 orang menyatakan ketepatan kompetensi pelaksana mampu dijalankan dan ada 13% atau sebanyak 4 orang yang merasa bahwa kompetensi pelaksana masih dikatakan kurang mampu dalam menjalankan tugasnya. Terkadang masyarakat masih merasa kompetensi pelaksana sedikit kurang tepat dikarenakan ada beberapa pelaksana yang kadang sikapnya kurang sesuai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa tidak puas dan merasa pelaksana kurang kompeten dalam menjalankan tugasnya yang mana setiap aparatur Negara sudah seharusnya dan dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sangat baik sehingga masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan.

7. Perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu

Dalam hal pemberian pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu salah satu proses yang sangat mendukung dalam hal pemberian pelayanan kepada masyarakat yaitu salah satunya faktor perilaku pelaksana yang mana dengan adanya perilaku pelaksanaan yang baik dan ramah sehingga memberikan kesan yang baik pula kepada masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Hal ini sangat penting untuk diperhatikan dalam proses pemberian pelayanan dan salah satu faktor yang membuat pelanggan/penerima layanan puas terhadap kinerja aparatur pemerintah.

Adapun wawancara oleh bapak risky:

Kalo untuk perilaku pelaksana ya kadang ramah kadang ada juga yang gak ramah. Tapi kalo ketemu sama petugas yang ramah ya bawannya adem aja berobat. Karena lebih enak dilayani dengan ramah lebih puas aja rasanya.

Tabel VII
Perilaku pelaksana dalam memberikan Pelayanan di Puskesmas Kecamatan
Kabun Kabupaten Rokan Hulu

Tanggapan	Responden	Presentase
Sangat Baik	2	7%
Cukup Baik	22	73%
Baik	6	20%
Tidak Baik	0	0%
Jumlah	30	100%

Tanggapan dari data yang didapatkan dalam pembagian kuesioner kepada para penerima layanan didapat bahwa ada 7% atau sebanyak 2 orang yang memeberikan tanggapan mengenai perilaku pelaksana yang sangat baik, kemudian ada sekitar 73% penerima layanan yang merasakan perilaku pelaksana cukup baik, dan ada sekitar 20% atau sebanyak 6 Orang yang menyatakan perilaku pelaksana dalam memeberikan pelayanan baik, dan 0% atau tidak ada responden yang memberikan tanggapan tidak baik terhadap perilaku pelaksana.

Dapat diambil kesimpulan dari wawancara dan tanggapan responden terhadap perilaku pelaksana layanan dalam memberikan pelayanan masih dikatakan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

8. Penanganan Pengaduan saran dan masukan pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu

Penanganan pengaduan saran dan masukan terhadap pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu merupakan sarana yang dibuat oleh pelaksana pelayanan untuk mendapatkan masukan dari masyarakat yang menerima layanan apabila dirasa ada yang kurang puas ataupun pelaksana pemberian pelayanan dirasa kurang baik maka masyarakat dapat mengeluhkan atau memberikan saran dan masukan ke kotak saran dan masukan yang telah disediakan dan dapat langsung memberikan pengaduan ke sms center yang telah disediakan. Sms Center Puskesmas Kabun: 0812-8804-8066 atau ke email : Puskesmaskabun@gmail.com.

Adapun wawancara dengan ibu Fatimah :

Kalau masalah pengaduan dan segala macam saya sih gak pernah, walaupun masih ada aja kekurangan dari pelayanan disini. Males aja gitu buat buat nulis saran gitu. Ya berobat kesini ya berobat aja kalo pun kurang memuaskan ya biar pihak puskesmas aja introspeksi untuk memberikan pelayanan. Kalopun pelayanan nya baikk nantik puskesmas sendiri yang lebih sering dikunjungi masyarakat untuk berobat.

Wawancara dengan Bapak M.Azrai :

Kalo kotak saran sih ada tapi saya gak pernah ngisi hehe, kesini Cuma ngenter istri saya berobat aja.

TABEL VIII
Penanganan Pengaduan dan Saran Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu

Tanggapan	Responden	Presentase
Sangat baik	2	7%
Baik	10	33%
Cukup Baik	18	60%
Tidak Baik	0	0%
Jumlah	30	100%

Dapat dilihat tanggapan dari para respoden pada tabel diatas bahwasannya sekitar 7% atau sebanyak 2 orang menyatakan penanganan pengaduan dan saran di Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu sudah sangat baik dan ada 33% atau sekitar 10 orang menyatakan bahwasannya penanganan pengaduan dan saran di Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu dapat dikatakan baik dan sebanyak 60% masyarakat mengatakan bahwa penanganan pengaduan dan saran cukup baik dilakukan oleh Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu untuk menunjang kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan sehingga penanganan pengaduan dan saran ini dilakukan untuk mengevaluasi kinerja puskesmas setiap mendapatkan pengaduan baik pengaduan berupa email maupun pengaduan yang dapat dilakukan dengan meletakkan kritik dan saran di kotak saran yang telah disediakan.

9. Sarana dan Prasarana Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu

Sarana dan Prasarana adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan alat yang di gunakan dalam pelayanan baik dari awal pelayanan hingga pelayanan selesai. Sarana dan prasarana ini merupaka faktor yang sangat mendukung dalam proses pelayanan sehingga memang harus dilengkapi agar para pasien menjadi terbantu dan nyaman apabila fasilitas yang diberikan lengkap.

Sarana dan prasarana yang ada di puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu masih kurang Lengkap mulai dari tempat duduk untuk menunggu dalam mendapatkan pelayanan yang hanya sebaris sehingga pada hari Senin/Selasa/Rabu yang biasanya merupakan hari yang paling padat untuk dikunjungi pasien, para pasien terpaksa berdiri dan jika terlalu laam menunggu membuat para pasien menjadi jenuh karna tidak diberi tempat duduk. Selain itu juga tidak ada ruang untuk bersalin.ruangan dipuskesmas masih ada yang digabung-gabung.

Adapun wawancara dengan bapak ilman ali rois selaku kepala puskesmas

Kalau masalah sarana dan prasarana memang masih sangat banyak yang kurang apalagi pada saat covid seperti ini, kami harus lebih safety tetapi APD nya sangat kurang. Tapi kami berusaha sebaik mungkin. Kalo dari alat alat medis memang masih sangat banyak yang kurang dan terbatas tetapi jika kami tidak bisa

menangani pasien kami akan merujuk pasien ke rumah sakit atau failitas kesehatan yang lebih lengkap dengan mengeluarkan surat rujukan.

Adapun wawancara dengan Bapak Ngadiman selaku pasien yang mendapatkan pelayanan Saya biasanya kalo kurang puas sama pemeriksaan disini saya minta untuk dirujuk ke rumah sakit yang lebih lengkap.

Tabel IX
Sarana dan Prasarana dalam pelaksanaan pelayananan di Puskesmas
Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu

Tanggapan	Responden	Presentase
Sangat lengkap	1	3%
Lengkap	2	7%
Cukup Lengkap	8	27%
Tidak Lengkap	19	63%
Jumlah	30	100%

Dari wawancara dan hasil pengisian kuesioner diatas dapat dilihat bahwasannya sarana dan prasarana yang ada di puskesmas Kecamatan Kabun Kcamatan Rokan Hulu dari 30 responden yang menanggapi sebanyak 3% atau 1 orang menyatakan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Kecamatan Kabun kabupaten Rokan Hulu sangat lengkap, dan sebanyak 7% atau sebanyak 2 orang menyatakan sarana dan Prasarana di puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu lengkap, dan sebanyak 27% atau sebanyak 8 orang menyatakan bahwa

sarana dan prasarananya cukup lengkap, dan yang paling banyak yaitu 63% atau sebanyak 19 orang menyatakan bahwasannya sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu masih tidak lengkap, dan setelah peneliti melihat langsung kelengkapan memang sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu masih tidak lengkap yang mana dapat dilihat dari ruangan yang masih digabung-gabung dan alat alat medis yang masih kurang, serta ruangan bersalin yang tidak ada. Walaupun sarana dan prasarana nya masih tidak lengkap apabila pasien masih kurang puas terhadap pemeriksaan di Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu maka pihak Puskesmas dapat merujuk pasien ke fasilitas kesehatan yang lebih lengkap seperti rumah sakit.

B. Faktor-Faktor Penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti, ada beberapa faktor penghambat dalam pemberian pelayanan kepada pasien rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu yang mana masih adanya jabatan rangkap yang dilakukan oleh para pegawai puskesmas dikarenakan kekurangan sumber daya manusia (SDM) sehingga menjadikan pemberian pelayanan menjadi kurang kondusif, selain itu juga dikarenakan dokter yang ada di Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu yang harusnya terdiri dari 2 orang Dokter Umum tetapi pada saat ini sudah habis kontrak nya sejak awal bulan

lalu tetapi belum ada penggantinya dan Dokter Umum yang satunya lagi juga bekerja dirumah sakit lain dan penulis bertanya bagaimana jadwal prakteknya ternyata jadwal praktek dokter tersebut tidak jelas sehingga dokter tersebut dapat dipastikan datang hanya di waktu waktu luangnya baru bisa memberikan pelayanan di Puskesmas sehingga apabila pasien ingin berobat Cuma dilayani oleh perawat dan pegawai disana dan apabila perawat tidak sanggup maka konsultasi by phone dengan dokter tersebut.

Dan faktor penghambat lain dapat dilihat dari kurangnya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu hal ini dapat dilihat dari para responden yang menyatakan bahwasannya fasilitas yang ada di Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu memang tidak lengkap sehingga apabila kondisi sarana dan prasarana di Puskesmas tidak mendukung dengan penyakit yang dialami pasien maka mereka dirujuk ke rumah sakit yang lebih lengkap.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan khususnya dalam bidang kesehatan di daerah tingkat satu yang disesuaikan dengan prosedur pelayanan yang diatur di dalam Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan publik untuk memenuhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dan memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan maka Puskesmas membuat SOP dengan Nomor C.SOP/BABVIII/PKM-KABUN/1/2018 tentang Standar Layanan Klinis bagi pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu. Pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas sudah memiliki SOP tersendiri tetapi pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang merasa kurang puas terhadap pemberian pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu khususnya dalam jam pelayanan yang terlalu singkat dan terkadang masih belum sesuai dengan ketepatan waktu pelayanan yang mana dituliskan bahwasannya pelayanan pendaftaran dimulai dari jam 08.00-12.00 tetapi pada faktanya hal ini masih tidak konsisten dijalankan sehingga para pasien rawat jalan yang akan berobat terpaksa menunggu setengah jam

untuk mendapatkan pelayanan dikarenakan pelayanan pendaftaran baru mulai dibuka oleh petugas di jam 08.30 sehingga pasien harus membutuhkan waktu menunggu untuk mendapatkan pelayanan dan menunggu sambil berdiri dikarenakan tempat duduk yang disediakan kurang jika pasien yang berobat lumayan padat. Hal ini menjadikan pasien merasa pelayanannya kurang tepat waktu dan kadang terkesan bertele tele dikarenakan petugas puskesmas tidak tanggap dan kurang ramah dalam memberikan kebutuhan pelayanan yang seharusnya sehingga masyarakat terkadang kecewa terhadap pelayanan yang diberikan. Tetapi sebagai pasien dan masyarakat harus tetap bersabar menunggu untuk mendapat pelayanan.

2. Faktor penghambat dalam Pelayanan Publik di Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu yaitu sumber daya manusia yang bekerja di Puskemas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu masih sangat kurang berdasarkan pernyataan bapak Ilman Ali Ro'is selaku kepala Puskesmas sehingga para pegawai Puskesmas harus melakukan rangkap jabatan yang membuat pelayanan menjadi kurang kondusif, selain itu juga prasarana seperti bangku untuk para pasien menunggu sebelum mendapatkan pelayanan masih kurang apalagi jika pasien yang datang setiap hari senin, selasa, dan rabu lumayan padat sehingga mereka harus berdiri dan terkadang duduk diatas motor yang terletak di parkir untuk menunggu antrian sehingga terkadang para pasien dan masyarakat merasa sedikit lelah sehingga membuat kurang nyaman para pasien dan masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Selain hal itu juga Dokter yang

bertugas dipuskesmas kecamatan kabun kabupaten rokan hulu dikarenakan Covid posisi dokter umum yang seharusnya 2 menjadi 1 dikarenakan posisi tersebut kosong , dan pada saat tertentu terkadang dokter tersebut tidak masuk dan tidak bisa melayani pasien secara langsung sehingga terkadang pasien juga tidak diobati oleh Dokter yang bertugas dan hanya dilayani oleh perawat yang ada disana dan apabila perawat kurang mengerti tentang kondisi pasien maka konsultasi dilakukan dengan handphone sehingga pelayanannya menjadi kurang baik karna para pasien tidak puas karna tidak diperiksa langsung oleh dokter di puskesmas tersebut.

B. Saran

Setelah melakukan penelitian di puskesmas kecamatan kabun kabupaten rokan hulu mengenai pelaksanaan pelayanan publik maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu hendaknya diadakan penambahan staf pegawai agar tidak adanya perangkapan jabatan yang sedang diberlakukan hingga sekarang ini.
2. Hendaknya Kepala Puskesmas memberikan pembinaan/peneguran kepada para petugas yang kurang ramah kepada para pasien yang hendak berobat di Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu.

3. Diperlukan adanya pelatihan keterampilan khususnya dalam pengoperasian komputer kepada para petugas Puskesmas untuk mempercepat proses administrasi dibagian pendaftaran.
4. Diharapkan agar dokter di puskesmas stand by dalam melayani pasien diruangannya agar pelaksanaan pelayanan menjadi lebih terjamin.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Abadi Husnu dkk. 2018. *Hukum dan Teori Dalam Masyarakat*. Jakarta : Bima Karya
- Ahmad Sukardja, *Hukum Tata Negara Dan Hukum Administrasi Negara*, Sinar Grafika, Jakarta, 2012.
- Amiruddin dan Zainal Asikin. 2012, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta. PT. Raja Grafindo
- Anggara. 2012. *Ilmu Administrasi (Kajian Konsep, Teori dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance)*. Bandung: Pustaka Setia
- Basuki, Johanes. 2013. *Budaya Pelayanan Publik*. Jakarta: Hartomo Media Pustaka
- Budiman Rusli. 2013. *Kebijakan Publik Membangun Pelayanan yang Responsif*. Bandung: Hakim Publishing
- Bungin Buurhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Efendi, Aan dkk. 2017. *Hukum Administrasi* . Jakarta : Sinar Grafika
- Effendi, Luthfi, 2003, *Pokok-Pokok Hukum Administrasi*, Malang: Bayumedia Publishing.
- Fachruddin Irfan. 2004. *Pengawasan Peradilan Administrasi Terhadap Tindakan Pemerintah*. Bandung : Pt. Alumni
- HR. Ridwan. 2006. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada
- Kumorotomo Wahyudi. 2014. *Etika Administarsi Negara*. Jakarta: Rajawali Pers
- Munaf Yusri . 2016. *Hukum Administarsi Negara*. Pekanbaru :Marpoyan Tujuh Publishing
- Nasution, Bahder Johan, 2008, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Bandung: CV. Mandar Maju.
- Ridwan, Juniarso dan Achmad Sodik S., 2009, *Hukum Administrasi Negara dan*

Kebijakan Pelayanan Publik, Bandung, Nuansa.Ridwan, 2009, Tiga Dimensi Hukum Administrasi Dan Peradilan Administrsi, Yogyakarta: FH UII Press.

Sirajuddin dkk. 2012. *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*. Malang. Setara Press

Siswati Sri. 2015. *Etika Hukum Kesehatan (Dalam Prespektif Undang- Undang Kesehatan)* Rajawali press

Sodik ahmad dan Ridwan Juniarso . 2014, *Administrasi Pelayanan Publik dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung : Nuansa Cendekia

S.P Siagian. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta Timur : Bumi Aksara

B. Jurnal

Azmiati. 2020. *Pelayanan Publik Dalam Kajian Hukum Administrasi Negara dan Hak Asasi Manusia*. Volume 1 Halaman 32-42

Jawadi Hafidz. 2012. *Multifungsi HAN dan Upaya Melakukan Rekonstruksi Sistem hukum yang ada Menuju Hukum Yang Melayani*. Volume XXVII Halaman 841-858

Nuriyanto. 2014. *Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep Welfare State*. Volume 11 Halaman 431-435

Parasuraman. 2003. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Vol. 21 Halaman 24-30

Shinta Dewi. 2014. *Analisis Yuridis Pelayanan publik Yang Baik Sebagai Sarana Mewujudkan Good Governance Dalam Konsep Walfare State*. Volume 2 Halaman 169-186

Suparman. 2014. *Penegakan Hukum Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Volume 21 halaman 2

C. Peraturan Perundang-Undangan

Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1995
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
PMK Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas

LAMPIRAN

KUESIONER

A. Judul penelitian : Pelaksanaan Pelayanan Publik di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu

B. Pelaksana penelitian

Nama : Juni Sarah

NPM : 161010495

Fakultas : Hukum Universitas Islam Riau

C. Identitas Responden

NAMA :

UMUR :

PEKERJAAN :

TAMATAN :

Petunjuk!

1. Mohon diisi sesuai dengan keadaan bapak/ibu yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondisi maupun pelayanan terhadap bapak/ibu, dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah

2. Cara pengisian kuesioner

Bapak/ibu cukup memberi satu tanda silang (x) pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat bapak/ibu.

NO	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1	Persyaratan	Bagaimana Persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di Puskesmas Kabun?	<ul style="list-style-type: none"> a. Sangat Mudah b. Mudah c. Cukup Mudah d. Sulit
2	Prosedur	Menurut Bpk/Ibu/Sdr bagaimana prosedur/tata cara pelayanan di Puskesmas Kabun?	<ul style="list-style-type: none"> a. Sangat baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
3	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Puskesmas Kabun	<ul style="list-style-type: none"> a. Sangat Cepat b. Cepat c. Cukup Cepat d. Lambat/Lama
4	Biaya/ Tarif	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam Mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di Puskesmas kabun?	<ul style="list-style-type: none"> a. Sangat Murah b. Murah c. Cukup Murah d. Mahal
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di Puskesmas Kabun ?	<ul style="list-style-type: none"> a. Sangat puas b. Memuaskan c. Cukup Puas d. Tidak Puas
6	Kompetensi pelaksana	Menurut Bpk/Ibu/sdr, bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu

		pegawai/petugas di Puskesmas Kabun?	c. Mampu d. Sangat mampu
7	Perilaku pelaksana	Bagaimana sikap petugas/pegawai di Puskesmas Kabun dalam memberikan pelayanan ?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
8	Maklumat Pelayanan	Menurut Bpk/Ibu/sdr, bagaimana kesanggupan dan kewajiban dari para petugas/pegawai di Puskesmas Kabun dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan ?	a. Sangat puas b. Memuaskan c. Cukup puas d. Tidak Puas
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana penanganan pengaduan, Saran dan Masukan, serta tindak lanjutnya di Puskesmas Kabun ?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
10	Sarana dan Prasarana	Menurut Bpk/ibu/Sdr, Bagaimana kelengkapan Fasilitas yg ada di Puskesmas Kabun?	a. Sangat Lengkap b. Lengkap c. Cukup Lengkap d. Tidak Lengkap

Selanjutnya, Mohon Bpk/Ibu/Sdr dapat memberikan SARAN-SARAN PERBAIKAN, agar Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu bisa meningkatkan kualitas Pelayanannya.

SARAN-SARAN PERBAIKAN :

Daftar Wawancara

(Kepala Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu)

1. Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan SOP?
2. Apa saja faktor penghambat dalam proses pelayanan di puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu?
3. Sarana dan Prasarana apa saja yang masih kurang dan membuat pelayanan menjadi kurang kondusif?
4. Bagaimana sistem manajemen pelayanan di puskesmas kecamatan kabun ?
5. Langkah langkah apa saja yang diambil puskesmas kecamatan kabun untuk meningkatkan mutu pelayanan dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan pasien?

Daftar wawancara

(Bidang Administrasi Puskesmas Kecamatan Kabun)

1. Bagaimana alur pelayanan untuk mendapatkan layanan di Puskemas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu?
2. Berapa menit waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan administrasi pendaftaran?
3. Apa saja kesulitan yang didapatkan dalam melayani pasien khususnya dibidang pendaftaran?
4. Kapan Pelayanan administarsi dimulai?
5. Dimana calon pasien bisa mendapatkan informasi mengenai pelayanan pra pendaftaran calon pasien?
6. hal apa saja yang dapat memperlambat proses pendaftaran di puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten rokan hulu?

Daftar Wawancara

(Kepala Tata usaha Puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu)

1. Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan SOP?
2. Apa saja faktor penghambat dalam proses pelayanan di puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu?
3. Sarana dan Prasarana apa saja yang masih kurang dan membuat pelayanan menjadi kurang kondusif?
4. Bagaimana sistem manajemen pelayanan di puskesmas kecamatan kabun ?
5. Langkah langkah apa saja yang diambil puskesmas kecamatan kabun untuk meningkatkan mutu pelayanan dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan pasien?

Daftar wawancara

(Pasien Puskesmas Kecamatan Kabun)

1. Bagaimana alur pelayanan untuk mendapatkan layanan di Puskemas Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu?
2. Berapa menit waktu yang dibutuhkan untuk administrasi pendaftaran?
3. Apa saja kesulitan yang didapatkan dalam memperoleh pelayanan?
4. Kapan Pelayanan administarsi dimulai?
5. Dimana masyarakat bisa mendapatkan informasi mengenai pelayanan pra pendaftaran calon pasien?
6. Hal apa saja yang dapat memperlambat proses pendaftaran di puskesmas Kecamatan Kabun Kabupaten rokan hulu?
7. Kesulitan apa saja yang dialami selama memeperoleh pendaftaran?