

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

---

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS  
KECAMATAN KUANTAN HILIR KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

**SKRIPSI**

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

**Mulyati**

**NPM : 147110459**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**PEKANBARU  
2020**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

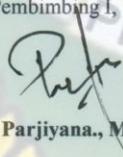
Nama : MULYATI  
NPM : 147110459  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di  
Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten  
Kuantan Singingi

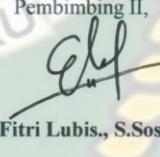
Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relative telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Konferehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana.

Pekanbaru, 25 Februari 2020

Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
Drs. Parjiyana., M.Si.

  
Ema Fitri Lubis., S.Sos., M.Si

Turut Menyetujui  
Program Studi Ilmu Administrasi publik  
Ketua,

  
Hendry Andry, S.Sos., M.Si.

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS SOSIAL DAN ILMU POLITIK

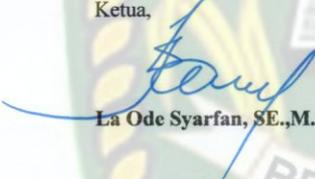
PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Mulyati  
Npm : 147110459  
Program Studi : Adminitrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.

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

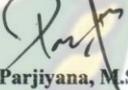
Pekanbaru, 25 Februari 2020

Ketua,

  
La Ode Syarfan, SE.,M.Si

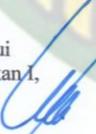
An. Tim Penguji  
sekretaris,

  
Rosmita, S.Sos.,M.Si  
Anggota,

  
Drs. Parjiyana, M.Si  
Anggota,

  
Ema Fitri Lubis, S.Sos., M.Si

Mengetahui  
Wakil Dekan I,

  
Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP, M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

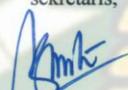
Nama : Mulyati  
Npm : 147110459  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di  
Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten  
Kuantan Singingi

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

Pekanbaru, 25 Februari 2020  
An. Tim Penguji  
sekretaris,

Ketua

  
La Ode Syarfan SE., M.Si

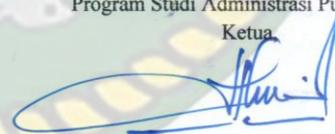
  
Rosmita, S.Sos., M.Si

Turut Menyetujui,

Wakil Dekan I

Program Studi Administrasi Publik  
Ketua

  
Dr.H.Panca Setyo Prihatin, S.IP, M.Si

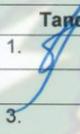
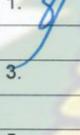
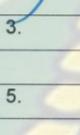
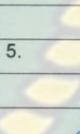
  
Hendry Andry S.Sos., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 002/UIR-Fs/Kpts/2019 tanggal 27 Des 2019 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Sabtu tanggal, 28 Des 2019 jam 13.00 – 14.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Mulyati  
NPM : 147110459  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.  
Nilai Ujian : Angka : "82,66" ; Huruf : "A-"  
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda  
Tim Penguji :

| No | Nama                           | Jabatan    | Tanda Tangan   |
|----|--------------------------------|------------|--|
| 1. | La Ode Syarfan, SE., M.Si.     | Ketua      | 1.  |
| 2. | Rosmita, S.Sos., M.Si.         | Sekretaris | 2.  |
| 3. | Drs. Parjiyana, M.Si.          | Anggota    | 3.  |
| 4. | Ema Fitri Lubis, S.Sos., M.Si, | Anggota    | 4.  |
| 5. | Hendry Andry, S.Sos., M.Si.    | Anggota    | 5.  |
| 6. | Eko Handrian, S.Sos.,M.Si.     | Notulen    | 6.  |

Pekanbaru, 28 Desember 2019  
An. Dekan,

**Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP, M.Si.**  
Wakil Dekan I Bid Akademik

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
NOMOR : 009/UIR-FS/KPTS/2019  
TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA**

**DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

- Menimbang** : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.  
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.
- Mengingat** : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional  
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi  
3. SK Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.  
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR  
5. SK Rektor UIR Nomor: 117/UIR/KPTS/2012, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2012-2016.
- Memperhatikan** : Rekomendasi Ka Prodi dan Wakil Dekan I Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

**MEMUTUSKAN**

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

Nama : **Mulyati**  
N P M : 147110459  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi. ).

1. La Ode Syarfan.,SE.,M.Si Sebagai Ketua merangkap Penguji  
2. Rosmita.,S.Sos.,M.Si Sebagai Sekretaris merangkap Penguji  
3. Drs. Parjiyana.,M.Si Sebagai Anggota merangkap Penguji  
4. Ema Fitri Lubis.,S.Sos.,M.Si Sebagai Anggota merangkap Penguji  
5. Hendry Andry.,S.Sos.,M.Si Sebagai Anggota merangkap Penguji  
6. Eko Handrian.,S.Sos.,M.Si Sebagai Notulen
2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 27 Desember 2019  
An. Dekan,

**DR. H. Panca Setyo Prihatin.,S.Ip.,M.Si**  
Wakil Dekan I Bid. Akademik

Tembusan Disampaikan Kepada :  
1. Yth. Bapak Rektor UIR  
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR  
3. Yth. Ketua Prodi AP  
4. Arsip -----sk.penguji-----

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan mengucapkan alhamdulillah penulis merasa sangat bersyukur atas petunjuk dan penerangan yang diberikan Allah SWT, sehingga penulis dapat membuat skripsi ini yang berjudul : “ **Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi** ” salam selawat penulis kirimkan kepada nabi Muhammad SAW yang telah memberikan suri tauladan yang bermanfaat bagi uma manusia hingga akhir zaman.

Penulisan skripsi ini adalah salah satu syarat penulis tempuh guna meraih gelar keserjanaan pada program Studi Ilmu Administrasi Publik Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, dimana penulis menekuni ilmu pengetahuan untuk menambah wawasan penulis tentang ilmu-ilmu sosial dan politik. Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam memberikan motivasi dan bimbingan, sehingga penulis memperoleh masukan-masukan untuk menulis penelitian ini dengan baik.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan, dan masih jauh dari kesempurnaan. Masih banyak kekurangan penulisan dan pengetikan serta kekurangan dari segi isi maupun kata-katanya. Demi tercapainya kesempurnaan Skripsi ini kirik dan saran yang mendukung sangat penulis harapkan dari pembaca untuk tercapainya kesempurnaan.

Selain itu, skripsi ini tidak akan selesai tanpa ada bantuan orang-orang yang penulis kenal, baik itu bantuan secara moral maupun material. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., M.CL selaku Rektor Universitas Islam Riau yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu dalam lembaga pendidikan yang beliau pimpin.
2. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia, M.Si selaku Dekan, para pembantu Dekan I, II, dan III yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak Hendry Andry, S.Sos., M.Si Sebagai Ketua Program studi Administrasi Publik, yang telah banyak membantu dan senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada Drs. Parjiyana.,M.Si Sebagai Pembimbing 1 saya yang telah banyak memberikan bimbingan serta saran dan arahan kepada penulis dalam menyusun Skripsi ini.
5. Ibu Ema Fitri Lubis., M.Si Sebagai Pembimbing 2 saya yang juga dengan sabar memberikan bimbingan serta saran dan arahan kepada saya dalam menyelesaikan Skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga

penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini, mudah-mudahan ilmu yang Bapak dan Ibu berikan bermanfaat bagi semua orang dan diri penulis.

7. Terkhusus dan teristimewh ucapan terima kasih yang tiada terhingga, penulis persembahkan kepada kedua orang tua saya, ayahanda (H.Masdiah), ibunda (Erdawati) tercinta, serta keluarga besar yang tiada henti-hentinya selalu mendoakan, dan tidak pernah letih memberikan motivasi dan dukungan secara moril maupun materil selama penulis melaksanakan studi. Dan tak lupa juga kepada adek satu-satunya saya (Yopy Mutiara) yang selalu semangat dan dukungan kepada penulis.
8. Kepada seluruh teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Dalam naskah Skripsi ini penulis sadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dan juga kesalahan. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat positif diharapkan dari semua pihak yang telah membaca naskah skripsi ini untuk kesempurnaan Skripsi penulis serta diharapkan sebagai bahan referensi untuk pembuatan Skripsi adek-adek tingkat berikutnya.

Akhir kata penulis berharap semoga Naskah Skripsi ini akan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan semoga ilmu yang penulis

peroleh ini dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta Nusa dan Bangsa, dan juga dapat menambah khasanah cakrawala pemikiran para pembaca.

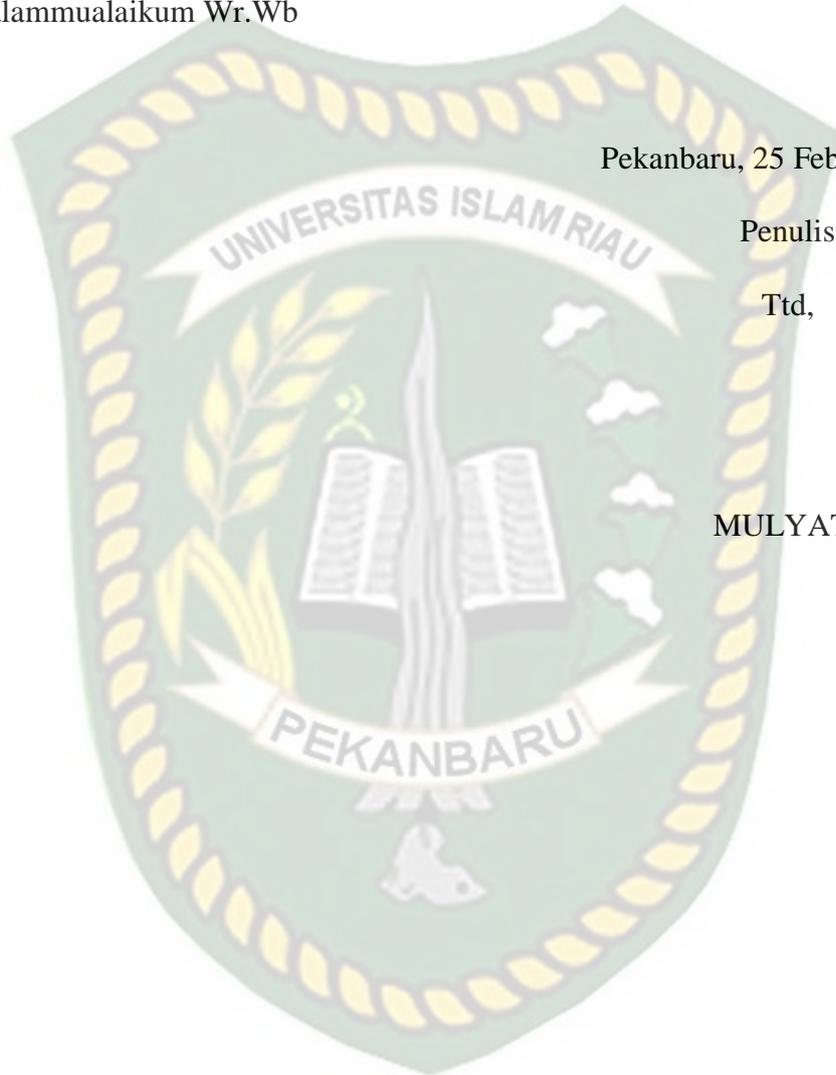
Wassalammualaikum Wr.Wb

Pekanbaru, 25 Februari 2020

Penulis

Ttd,

MULYATI



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## DAFTAR ISI

|   |              |
|---|--------------|
| <b>PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING .....</b>                 | <b>ii</b>    |
| <b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI .....</b>                    | <b>iii</b>   |
| <b>PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>                         | <b>iv</b>    |
| <b>BERITA ACARA .....</b>                               | <b>v</b>     |
| <b>SK PENGUJI .....</b>                                 | <b>vi</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                             | <b>vii</b>   |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                 | <b>xi</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                               | <b>xiii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                              | <b>xv</b>    |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH .....</b>                 | <b>xvi</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                    | <b>xvii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                    | <b>xviii</b> |
| <br>  |              |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                          | <b>1</b>     |
| A. Latar Belakang .....                                 | 1            |
| B. Rumusan Masalah .....                                | 14           |
| C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian .....      | 15           |
| <br>  |              |
| <b>BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR.....</b> |              |
| A. Studi Kepustakaan .....                              | 16           |
| 1. Konsep Administrasi .....                            | 16           |
| 2. Konsep Organisasi .....                              | 19           |
| 3. Konsep manajemen .....                               | 21           |
| 4. Konsep manajemen kesehatan .....                     | 22           |
| 5. Konsep Sumber Daya Manusia .....                     | 24           |
| 6. Konsep Pelayanan .....                               | 25           |
| 7. Konsep Pelayanan Publik .....                        | 27           |
| B. Kerangka Pemikiran .....                             | 30           |
| C. Hipotesis .....                                      | 31           |
| D. Konsep Operasional .....                             | 31           |
| E. Operasional Variabel .....                           | 33           |
| F. Teknik Pengukuran .....                              | 35           |
| <br>  |              |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                  |              |
| A. Tipe Penelitian .....                                | 38           |
| B. Lokasi Penelitian .....                              | 38           |
| C. Populasi dan Sampel .....                            | 39           |
| D. Teknik Penarikan Sampel .....                        | 40           |
| E. Jenis dan Sumber Data .....                          | 40           |
| F. Teknik Pengumpulan Data .....                        | 41           |
| G. Teknik Analisis Data .....                           | 42           |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....</b>       |           |
| A. Keadaan Umum Wilayah Kerja Puskesmas Kesehatan.....   | 43        |
| B. Visi dan Misi Puskesmas Kesehatan Kuantan Hilir ..... | 44        |
| C. Daftar Pegawai Bidan Desa .....                       | 44        |
| D. Struktur Organisasi .....                             | 46        |
| <b>BAB V HASIL PENELITIAN .....</b>                      | <b>47</b> |
| A. Identitas Responden.....                              | 47        |
| B. Analisis Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas.....      | 51        |
| <b>BAB VI PENUTUP .....</b>                              | <b>73</b> |
| C. Kesimpulan .....                                      | 73        |
| D. Saran .....   | 74        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                              | <b>76</b> |
| <b>DAFTAR REKAPITULASI TELLY .....</b>                   | <b>78</b> |
| <b>DOKUMENTASI .....</b>                                 | <b>82</b> |
| <b>DAFTAR KUISIONER .....</b>                            | <b>93</b> |

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## DAFTAR TABEL

| <b>Tabel</b> | <b>Halaman</b>   |    |
|--------------|--|----|
| 1.1          | : Tenaga Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Berstatus PNS..  | 4  |
| 1.2          | : Tenaga Kesehatan di Puskesmas Kuantan Hilir Tenaga Kerja Sukarela (TKS).....   | 6  |
| 1.3          | : Jumlah Kunjungan Masyarakat ke Puskesmas Kuantan Hilir yang Berobat .....  | 12 |
| 1.4          | : Data Fasilitas Medis di Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi .....   | 13 |
| 11.1         | : Operasional Variabel Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir.....   | 33 |
| 111.1        | : Populasi dan Sampel Penelitian   |    |
| 1V.1         | : Daftar Pegawai Puskesmas di Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.....  | 44 |
| V.1          | : Identitas Responden Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....  | 48 |
| V.2          | : Identitas Responden Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....   | 48 |
| V.3          | : Identitas Responden Pegawai Berdasarkan tingkat jenis Kelamin .....  | 49 |
| V.4          | : Identitas Responden Masyarakat Berdasarkan tingkat jenis Kelamin .....   | 49 |
| V.5          | : Identitas Responden Pegawai Berdasarkan Tingkat Usia .....   | 50 |
| V.6          | : Identitas Responden Masyarakat Berdasarkan Tingkat Usia .....  | 50 |
| V.7          | : Tanggapan Responden Pegawai Puskesmas Terhadap Persyaratan Pelayanan Yang di Tetapkan Oleh Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.....   | 52 |
| V.8          | : Tanggapan Responden Masyarakat / Pasien Terhadap Persyaratan Pelayanan Yang di Tetapkan Oleh Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi..... | 53 |
| V.9          | : Tanggapan Responden Pegawai Terhadap Prosedur Pelayanan yang di Tetapkan Oleh Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi .....               | 55 |
| V.10         | : Tanggapan Responden Masyarakat / Pasien Terhadap Prosedur Pelayanan Yang di Tetapkan Oleh Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.....    | 56 |

|      |  |    |
|------|--|----|
| V.11 | : Tanggapan Responden Pegawai Puskesmas Terhadap Produk Pelayanan yang di Tetapkan Oleh Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi .....               | 57 |
| V.12 | : Tanggapan Responden Masyarakat / Pasien Terhadap Produk Pelayanan yang di Tetapkan oleh Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi .....             | 59 |
| V.13 | : Tanggapan Responden Pegawai Puskesmas Terhadap Waktu Pelayanan yang di Tetapkan Oleh Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi .....                | 60 |
| V.14 | : Tanggapan Responden Masyarakat/Pasien Terhadap Waktu Pelayanan yang di Tetapkan Oleh Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi .....                | 62 |
| V.15 | : Tanggapan Responden Pegawai Puskesmas Terhadap Sarana dan Prasarana Pelayanan Yang di Sediakan Oleh Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi ..... | 63 |
| V.16 | : Tanggapan Responden Masyarakat/Pasien Terhadap Sarana dan Prasarana Pelayanan yang di Sediakan Oleh Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi ..... | 64 |
| V.17 | : Tanggapan Responden Pegawai Puskesmas Terhadap Kompetensi Petugas Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi .....                                   | 65 |
| V.18 | : Tanggapan Responden Masyarakat/Pasien Terhadap Kompetensi Petugas Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi .....                                   | 67 |
| V.19 | : Rekapitulasi Jawaban Responden Pegawai Tentang Analisis Kesehatan di Puskesmas Kecamatan kuantan Hilir .....   | 68 |
| V.20 | : Rekapitulasi Jawaban Responden Masyarakat / Pasien Tentang Analisis Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir .....                                     | 70 |

## DAFTAR GAMBAR

| Tabel |  | Halaman |
|-------|--|---------|
| 1.1   | : Alur Pelayanan Rujukan Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.....                                 | 10      |
| 11.1  | : Kerangka Pikir Tentang Analisis Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi..... | 30      |
| V.1   | : Struktur Organisasi UPTD Kesehatan Puskesmas Baserah.....  | 46      |

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau



### PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian konferhensif Skripsi yang bertanda tangan di bawah ini:

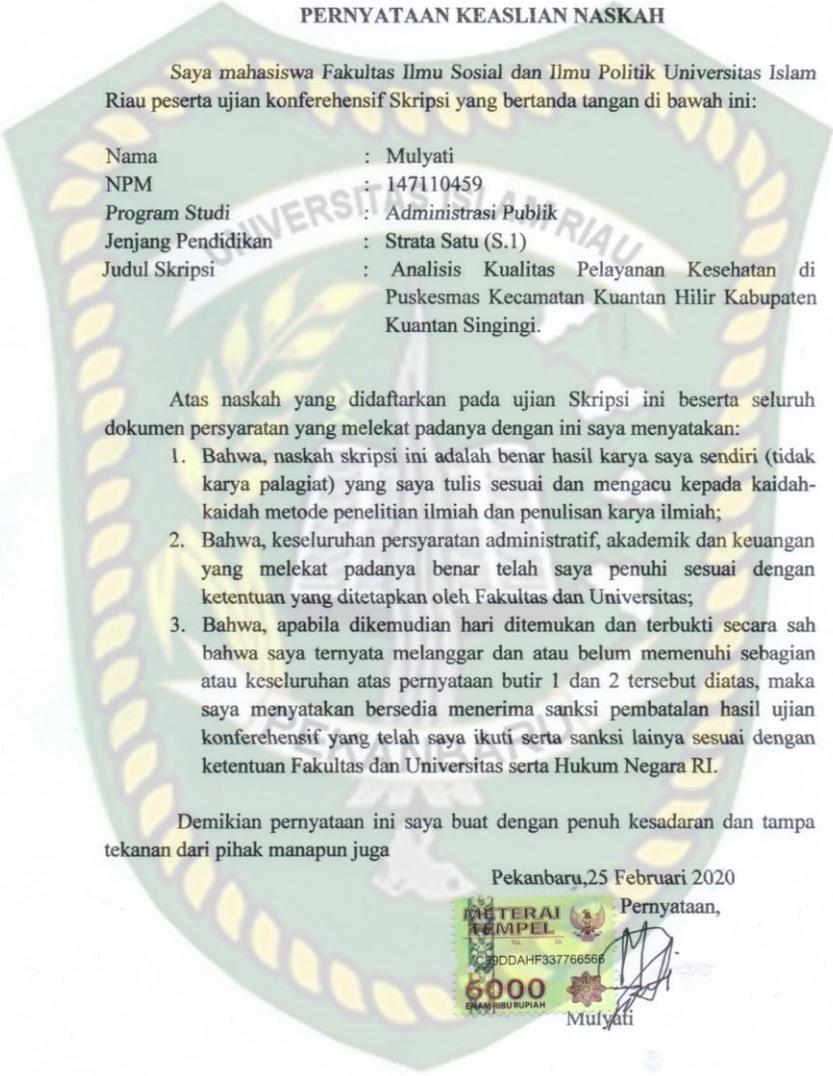
Nama : Mulyati  
NPM : 147110459  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.

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

1. Bahwa, naskah skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya palagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konferhensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

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

Pekanbaru, 25 Februari 2020

Pernyataan,  
  
  
Mulyati

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS  
KECAMATAN KUANTAN HILIR KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

**ABSRTRAK**

**MULYATI**

Pelayanan pada dasarnya didefenisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi. Dimana Analisis Pelayanan diukur dengan 6 indikator yaitu : Persyaratan pelayanan, Prosedur Pelayanan, Produk Pelayanan, Waktu Pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan Kompetensi Petugas. Tipe penelitian ini yaitu menggunakan tipe Deskriptif yang dilakukan dengan cara survey dengan memprioritaskan daftar kuisisioner sebagai alat pengumpulan data. Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif. Lokasi penelitian ini yaitu berada pada Puskesmas Kuantan Hilir. Jenis dan teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari data primer yang mana dikumpulkan melalui alat penelitian berupa kuisisioner, daftar wawancara serta data sekunder yang dikumpulkan dengan menggunakan alat bantu tabel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indikator prosedur pelayanan dan produk pelayanan berada pada kategori baik, untuk indikator persyaratan pelayanan dan waktu pelayanan berada pada kategori cukup baik, dan untuk indikator sarana dan prasarana dan kompetensi petugas berada pada kategori kurang baik.

Kata kunci : Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kuantan Hilir

**ANALYSIS OF THE QUALITY OF HEALTH SERVICES IN HEALTH AT  
THE SUBDISTRICT OF KUANTAN DOWNSTREAM SUB DISTRICT  
KUANTAN SINGINGI.**

**ABSTRACT**

**MULYATI**

*Service is basically defined as a person's activity, a group and or organization both directly and indirectly to meet the needs. This study aims to find out analysis of health services in the health center downstream kuantan sub district kuantan singingi. Where service analysis is measured by six indicators namely, service requirements, service procedures, service products, service time, facilities and infrastructure and competence officers. This type of research is using descriptive type which is done by survey by prioritizing questionnaires as a data collection tool. The location of this study is located at the downstream kuantan health center. Type and the data collection technique used consists of primary data which is collected through research tools in the form of questionnaires, list of interviews and secondary data collected using a table aid. The results of this study indicate that service procedure indicators and service products are in the good category, for indicators of service requirements and service time is in the quite good category, and for the indicators of facilities and infrastructure and the competence of officers is in the poor category.*

*keywords : health services in the downstream kuantan subdistrict health center*

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Administrasi memiliki suatu peranan atau fungsi yang sangat penting dalam hal mengatur jalannya kegiatan organisasi. Suatu organisasi administrasi memiliki peranan yang begitu penting, bahkan administrasi pada bagian-bagian tertentu merupakan jantung dari sebuah kegiatan pada organisasi tersebut.

Administrasi publik sering diartikan sebagai pemerintah. Seperti halnya dalam administrasi, adanya tujuan yang ingin dicapai. Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat, fungsi pembangunan, dan fungsi perlindungan. Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tersebut, artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Dalam hal pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam bidang kesehatan kepada masyarakat dalam hal terutama Pusat Kesehatan masyarakat atau Puskesmas sebagai penggerak dari pemerintah daerah juga telah menetapkan berbagai kebijakan seperti undang-undang peraturan pemerintah dan peraturan daerah tentang pelayanan yang harus dilakukan dan dijalankan oleh setiap lapisan, baik instansi pemerintah maupun oleh pihak-pihak yang berwenang yang memberikan pelayanan.

Namun, pelayanan kesehatan yang terjangkau dan bermutu masih sulit dilaksanakan. Tidak jarang didengar tentang kurang baiknya praktek pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan kepada masyarakat baik di Rumah Sakit, Puskesmas, maupun klinik-klinik pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan adalah bagian dari pelayanan yang tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit dengan sasaran utamanya adalah masyarakat. Karena ruang lingkup pelayanan kesehatan masyarakat menyangkut kepentingan masyarakat banyak, maka peran pemerintah dalam pelayanan kesehatan masyarakat cukup besar.

Puskesmas sebagai ujung tombak sistem pelayanan kesehatan nasional, saat ini nyaris tak berdaya dan lesu, hal ini disebabkan antara lain kurangnya dukungan sumber daya baik kualitas maupun kuantitas, kurangnya dana operasional dan program, keterbatasan obat, alat kesehatan dan penunjang lainnya baik jenis maupun jumlahnya, serta lemahnya bimbingan, dan pembinaan.

Kesehatan merupakan faktor utama kesejahteraan masyarakat yang hendak diwujudkan oleh pemerintah, maka kesehatan harus menjadi perhatian utama pemerintah sebagai penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah harus menjamin hak masyarakat untuk sehat dengan memberikan pelayanan kesehatan secara adil, merata, memadai, terjangkau, dan berkualitas.

Tujuan organisasi tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif manusia atau pegawai didalamnya. Untuk mengetahui kegiatan yang dilakukan oleh pegawai dibutuhkan manajemen dalam organisasi tersebut, karena tanpa manajemen usaha untuk mencapai suatu tujuan dalam organisasi akan sia-sia

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu dipusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara, pelayanan publik pelayanan barang publik maupun pelayan jasa. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Seperti yang tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 95/Menkes/SK/VI/2000 yaitu bahwa tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal.

Dalam peraturan pemerintah No 32 tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan menyebutkan bahwa tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan keterampilan melalui pendidikan dibidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan

untuk melakukan upaya kesehatan salah satu jenis tenaga kesehatan adalah dokter, perawat, bidan, kesehatan lingkungan, dan analisis yang berperan dalam bidang laboratorium.

Tercapainya kesehatan masyarakat yang baik dan bagus tentu pasti didukung oleh sumber daya manusia yang bekerja di Puskesmas, berikut sumber daya manusia yang ada di UPTD Kesehatan Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.

**Tabel 1.1 : Tenaga Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Berstatus PNS**

| No | Nama                  | Jenis Tenaga Kerja | Status Tenaga Kerja |
|----|-----------------------|--------------------|---------------------|
| 1  | Ismawarni,Amd.Keb     | Kepala Puskesmas   | PNS                 |
| 2  | dr.Darmon Dantes,MARS | Dr. Umum           | PNS                 |
| 3  | Afrida.R              | Perawat Gigi       | PNS                 |
| 4  | Syafnidar,SKM         | Bidan              | PNS                 |
| 5  | drg.H.Mhd Gentawan    | dr. Gigi           | PNS                 |
| NO | Nama                  | Jenis Tenaga Kerja | Status Tenaga Kerja |
| 6  | Meidesneta            | dr.Umum            | PNS                 |
| 7  | Susilawati,A.Fm       | Farmasi            | PNS                 |
| 8  | Senang Yusnita,AMK    | Perawat            | PNS                 |
| 9  | Yeti Darmayanti,AMK   | Perawat            | PNS                 |

|    |                         |         |     |
|----|-------------------------|---------|-----|
| 10 | Vera Mona YS,S.ST       | Bidan   | PNS |
| 11 | Ervan Wahyudi,S.Sos     | Umum    | PNS |
| 12 | Nurgiman                | Umum    | PNS |
| 13 | Refika Rosfianti,AMK    | Perawat | PNS |
| 14 | Bina Suryanti,S.Kep     | Perawat | PNS |
| 15 | Depi Sustrianis,Amd.Kep | Perawat | PNS |
| 16 | Liza Rahmayanti,Amd.Keb | Bidan   | PNS |
| 17 | Reni Sasmita,AMG        | Gizi    | PNS |
| 18 | Apriani Susanti,AMK     | Perawat | PNS |
| 19 | Nurlaila                | Umum    | PNS |
| 20 | Liza Maidarti           | Perawat | PNS |
| 21 | Ibrahim                 | CS      | PNS |

Sumber data :Puskesmas 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui tenaga kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir berstatus Pegawai Negeri Sipil secara keseluruhan 21 orang pegawai.

**Tabel 1.2 : Tenaga Kesehatan di Puskesmas Kuantan Hilir Tenaga Kerja Sukarela (TKS)**

| NO | Nama                         | Jenis Tenaga Kerja | Status Tenaga kerja |
|----|------------------------------|--------------------|---------------------|
| 1  | Ns.Ybenk Satrya Samel, S.Kep | Perawat            | TKS                 |
| 2  | Leni Marlina Amd, Afm        | Farmasi            | TKS                 |

|    |                             |         |     |
|----|-----------------------------|---------|-----|
| 3  | Septia Yuliansari,A.Amd.Keb | Bidan   | TKS |
| 4  | Defi Yulianti,Amd,Keb       | Bidan   | TKS |
| 5  | Dian Okrianti,Amd,Kep       | Perawat | TKS |
| 6  | Desita Lestari Mulia,SKM    | Gizi    | TKS |
| 7  | Riki Saputra,SKM            | Kesling | TKS |
| 8  | Ns.Namira Yuliani,S.Kep     | Perawat | TKS |
| 9  | Novita Sari,S.S.T           | analis  | TKS |
| 10 | Wisrianti Lestari,S.Tr.Keb  | Bidan   | TKS |

Sumber:data puskesmas 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui Tenaga Kesehatan di Puskesmas Kuantan Hilir berstatus Tenaga Kerja Sukarela berjumlah 10 orang pegawai. Pegawai tenaga kerja Suka Rela memiliki kemampuan yang sanagt baik dibidang kesehatan yang sesuai dan dibutuhkan oleh Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir dalam hal pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Tugas pokok Kepala Puskesmas memimpin, merencanakan, mengevaluasi dan melaporkan pengelolaan fasilitas dan alat-alat perlengkapan dokter di Puskesmas ke Dinas Kesehatan. Tata usaha (TU) melakukan kegiatan kepegawaian, kemudian absensi pegawai. Bendahara fumgsinya mengelola keuangan didalam kegiatan Puskesmas. Badan operasional Kesehatan (BOK) merupakan kegiatan penunjang dalam Puskesmas kesehatan diluar gedung.

Visi : “ Kecamatan sehat menuju terwujudnya kabupaten sehat

Misi : “ Menggerakkan pembangunan berwawasan kesehatan mendorong kemandirian hidup sehat bagi keluarga dan masyarakat memelihara dan meningkatkan kesehatan perorangan keluarga dan masyarakat beserta lingkungan.

Pelayanan kesehatan yang langsung menyentuh pada lapisan masyarakat yang paling bawah sangat diperlukan oleh masyarakat adalah sangat penting. Hal ini dikarenakan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh puskesmas akan memberikan perlindungan kesehatan kepada warga masyarakat khususnya bagi warga kurang mampu. Puskesmas diharapkan mampu memberikan jaminan bagi warga masyarakat sekitarnya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang sangat dibutuhkan.

Kemudian Puskesmas berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, sesuai Bab IV pasal 20 dimana dinyatakan “ Dalam rangka pemenuhan Pelayanan Kesehatan yang didasarkan pada kebutuhan dan kondisi masyarakat, Puskesmas dapat dikategorikan berdasarkan karakteristik wilayah kerja dan kemampuan penyelenggaraan, dilanjutkan dengan pasal 25 ayat 1 dimana dinyatakan “ Berdasarkan kemampuan penyelenggaraan sebagaimana dimaksud dalam pasal 20. Puskesmas dikategorikan menjadi : a. Puskesmas non rawat inap, dan b. Puskesmas rawat inap.

Berdasarkan Peraturan Menteri tersebut maka lahirlah Puskemas menjadi Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) untuk Puskesmas di Kabupaten Kuantan Singingi, Pemerintah Kuantan Singingi mengeluarkan Keputusan Bupati Kuantan

Singingi Nomor Kpts. 261/III/20014 tentang penetapan keberadaan Puskesmas sebagai UPTD Kesehatan Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 20014.

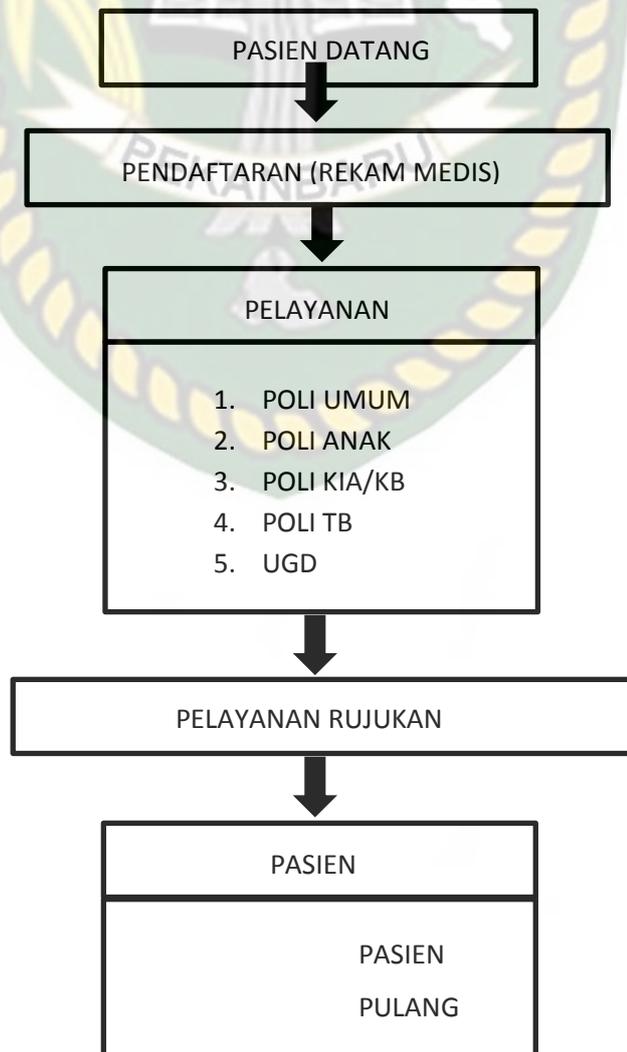
Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir mempunyai wilayah kerja di Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi merupakan suatu penyediaan jasa atau pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Dengan melihat semakin tingginya tuntutan lingkungan terhadap kualitas pelayanan, diperlukan usaha peningkatan kualitas pelayanan dengan membandingkan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang dirasakan oleh masyarakat.

Adapun proses pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan berkaitan dengan ketersediaan sarana kesehatan yang terdiri dari pelayanan kesehatan dasar (Puskesmas, balai pengobatan), pelayanan rujukan (rumah sakit), ketersediaan tenaga kesehatan, peralatan dan obat-obatan. Kinerja pelayanan menyangkut hasil pekerjaan, kecepatan kerja, pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan harapan pelanggan, dan ketetapan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Jenis-jenis pelayanan yang ada di Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebagai berikut:

- a. Rawat jalan adalah pelayanan medis kepada seorang pasien untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya, tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap. Rawat jalan terdiri dari sebagai berikut : (1) Poli Umum (2) Poli Gizi (3) Poli KIA/KB (4) Poli Anak/Imunisasi (5) Konseling Gizi (6) Konseling TB (7) Apotik (8) Laboratorium (9) Promkes

- b. Unit gawat darurat (UGD) adalah salah satu bagian dirumah sakit yang menyediakan penanganan awal bagi pasien yang menderita sakit dan cidera, yang dapat mengancam kelangsungan hidupnya.
- c. Rawat inap (24 jam) adalah salah satu bentuk proses pengobatan atau rehabilitasi oleh tenaga pelayanan kesehatan profesional pada pasien yang menderita suatu penyakit tertentu, dengan cara di inapkan di ruang rawat inap tertentu sesuai dengan jenis penyakit yang dialaminya.
- d. Ambulan 24 jam

**Berikut di tampilkan alur pelayanan rujukan Puskesmas Baserah**



Gambar I.I : Alur pelayanan rujukan Puskesmas Baserah.

Dari gambar 1.1 bahwa pertama kali pasien datang, pasien harus mengisi formulir pendaftaran (rekam medis), setelah itu pasien baru memilih pelayanan yang mana akan ia ambil, pelayanan poli umum, pelayanan poli anak, pelayanan poli KIA/KB, pelayanan poli TB dan UGD. Setelah itu baru pelayanan rujukan, dan setelah itu baru pasien pulang.

Pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dengan mendirikan Rumah Sakit dan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) diseluruh wilayah indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja tertentu.

Puskesmas berfungsi sebagai :

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan
2. Pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat
3. Pusat pelayanan kesehatan strata pertama

Namun, sampai saat ini usaha pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatan masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Banyak anggota masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas milik pemerintah ini baik itu dari segi pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan, lama waktu

pelayanan, keterampilan petugas, sarana/ fasilitas, serta waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan.

Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu yang memuaskan bagi pasiennya sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakatnya.

Upaya pengembangan sumber daya manusia ini merupakan suatu upaya yang besar sehingga tidak dapat dan tidak akan dilaksanakan oleh pemerintah saja. Dan betapa pelayanan bermutu itu sangat penting bagi masyarakat, dengan pelayanan yang memuaskan pada masyarakat khususnya di Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir, otomatis masyarakat akan terus berkunjung untuk berobat atau sekedar untuk mengecek kesehatannya. Masyarakat yang berobat di Puskesmas sebagaimana pada tabel berikut ini.

**Tabel 1.3 jumlah kunjungan masyarakat ke puskesmas yang berobat.**

| Tahun | Laki-Laki | Perempuan | Total |
|-------|-----------|-----------|-------|
| 2015  | 1055      | 1499      | 2554  |
| 2016  | 1079      | 1576      | 2655  |
| 2017  | 1244      | 1559      | 2803  |

Sumber data:Puskesmas Baserah

Tabel di atas dapat dilihat adanya kenaikan dan penurunan jumlah kunjungan masyarakat ke puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir. Untuk itu diperlukan kualitas sumberdaya manusia (SDM) dalam melayani pasien tersebut dibutuhkan fasilitas yang memadai dan jumlah tenaga profesional yang lebih baik juga.

**Tabel 1.4 Data fasilitas medis di Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi**

| No | fasilitas medis  | jumlah |
|----|------------------|--------|
| 1  | Cold Chain Box   | 1 Buah |
| 2  | Lemari Es        | 1 Buah |
| 3  | Kit Bidan        | 1 Buah |
| 4  | Laboratorium Set | 1 Buah |
| 5  | Kit UKS          | 1 Set  |
| 6  | Dental Set       | 1 Set  |
| 7  | Mobil Ambulan    | 1 Unit |

sumber data Puskesmas 2019

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa Puskesmas Kecamatan Kuan Hilir memiliki fasilitas yang memadai. Masing-masing unit tersebut berjumlah 1 buah. Dalam hal ini fasilitas tersebut bertujuan memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir.

Fenomena dilapangan dilihat pelayanan kesehatan masyarakat yang diberikan oleh Puskesmas Kesehatan Kecamatan Kuantan Hilir kepada pasiennya yang melakukan pengobatan, Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir tidak memiliki

dokter yang mencukupi, tenaga perawat, tenaga bidan, serta kurangnya tenaga administrasi dan fasilitas sehingga pelayanan tidak maksimal. Sementara orang sakit tidak bisa menunggu, harus segera dan perlu ditangani dengan cepat. Pra survey penelitian dapat saya simpulkan fenomena sebagai berikut :

1. Dalam pengamatan peneliti terlihat petugas kurang memperlihatkan kesopanan dan keramahannya, hal ini terlihat dari para petugas yang kurang murah senyum kepada masyarakat yang dilayani bahkan masyarakat terkadang harus menunggu lama untuk dilayani
2. Kedisiplinan waktu para petugas yang masih kurang, ini terlihat dimana para petugas sering datang terlambat dan bahkan kadang pasien lebih dulu datang dan menunggu para petugas Puskesmas datang.
3. Masih minimnya sarana dan prasarana pendukung seperti halnya pada ruang tunggu yang hanya memiliki kursi dan tempat parkir yang kurang memadai.

#### **B. Rumusan Masalah**

.Bagaimanakah Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut. Untuk mengetahui bagaimanakah analisi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan secara teoritis : Memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu administrasi khususnya berkenaan dengan masalah pelayanan kesehatan masyarakat.
2. Kegunaan secara praktis : Sebagai bahan masukan bagi Puskesmas Baserah dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat.
3. Kegunaan secara akademis : Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi kalangan akademis yang ingin meneliti hal yang sama.



## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIRANA

#### A. Studi Kepustakaan

Sebagai acuan penulis mengangkat judul penelitian “Analisis Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baserah Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singigi”, berikut penulis kemukakan konsep atau teori yang mendukung serta yang berkaitan dengan variabel yang diteliti untuk membantu memecahkan permasalahan yang terjadi diantaranya sebagai berikut :

##### 1. Konsep Administrasi

Menurut Syafri (2012;3) Secara etimologis, administrasi berasal dari bahasa latin *ad* dan *ministrare*, yang berarti “membantu, melayani, atau memenuhi”, serta *administration* yang berarti “pemberian bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pemimpin, dan pemerintahan, penegelolaan.

Selain itu, administrasi juga memiliki arti sebagai ketatausahaan yang dalam bahasa inggrisnya dipergunakan istilah *clerical work*, *paper work*, *officework* atau lebih tepatnya administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan pencatatan, pengelolaan, pengumpulan, pemberian nomor/kode surat, pengetikan, penggandaan, penyimpanan (pengarsipan), pengiriman, berbagai informasi yang diterima atau dikeluarkan oleh organisasi/ institusi.

Menurut Siagian pengertian administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang

didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah di tentukan sebelumnya (dalam Syafri ; 2012;9).

Selain itu menurut White (dalam Syafri. 2012;9) administrasi ialah proses yang selalu terdapat pada setiap usaha kelompok, publik atau privat, sipil atau militer, sekala besar atau kecil.

Pendapat ini juga menunjukkan dua hal, yakni sebagai berikut.

- a. Administrasi adalah proses (rangkaiian kegiatan).
- b. Proses itu terdapat pada setiap kelompok.

Menurut Silalahi administrasi adalah kejasama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagai mana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber-sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien (dalam Zulkifli; 2005;20).

Zulkifli (2005;20) terdapat tiga subtansial yang terkandung dalam sejumlah konsep administrasi tersebut:

1. Bahwa administrasi dapat dipandang sebagai seni, keberhasilan penerapannya memerlukan kiat-kiat tertentu yang bertsifat sangat situasional dan kondisional. Administrasi sangat terkait kepada aspek kondisi, situasi, waktu, dan tempat diman dia jalankan.
2. Bahwa dalam konsep administrasi terdapat unsur-unsur, adanya dua orang manusia atau lebih, adanya tujuan yang hendak dicapai, adanya tugas-tugas yang harus dijalankan, adanya perlengkapan dan peralatan untuk melaksanakan tugas dan adanya pertimbangan yang rasional dalam merumuskan dan menyediakan setiap unsur tersebut diatas.

3. Bahwa administrasi sebagai suatu proses kerja sama bukan merupakan konsep yang baru; dia sudah ada sejak manusia sudah mengenal peradaban. Tentang keberadaan administrasi sebagai suatu proses tindakan tergambar dari ungkapan yang dikemukakan oleh Herbert. Simon apabila ada dua orang yang berkerja sama untuk menggulingkan sebuah batu yang tidak dapat digulingkan hanya satu orang diantara mereka, pada saat itu administrasi telah ada.

Bertitik tolak dari dasar teoritis batasan konsep administrasi menunjukan adanya sejumlah aspek utama yang menjadi motor penggerak untuk menciptakan efektivitas dan efisiensi organisasi. Zulkifli (2005;24) mengemukakan aspek-aspek dimaksud meliputi :

- a. Organisasi
- b. Manajemen
- c. Kepemimpinan
- d. Pengambilan keputusan
- e. Human relation
- f. Informasi
- g. Sumber daya manusia.

Penggunaan aspek-aspek tersebut membutuhkan dan melalui metoda, teknik, pendekatan, dan kiat-kiat tertentu. Oleh karena itu kepada para pelaksana dituntut untuk memiliki kemampuan dan keterampilan yang spesifik. Disamping itu perlu disadari bahwa disetiap aspek tertentu tidaklah berdiri sendiri-sendiri melainkan merupakan kesatuan yang saling berintegrasi (Zulkifli. 2005;25).

Dari pengertian diatas dapat dijelaskan bahwasanya administrasi itu ilmu yang sangat luas untuk mengatur hubungan setiap manusia, terutama pada saat manusia memiliki tujuan untuk kehidupannya. Yang mana agar tercapainya suatu tujuan dari apa yang diinginkan maka baiknya memakai sebuah konsep administrasi. Dan dari pengertian diatas jelas bahwa administrasi sebagai proses kerjasama, dan bukan merupakan hal yang baru, karena telah ada bersamaan dengan adanya peradaban manusia.

## 2. Konsep Organisasi

Administrasi dan organisasi saling memiliki kaitan antara satu dengan yang lain, dimana administrasi merupakan proses kerjasama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah disepakati bersama. dan tentunya untuk mencapai tujuan yang hendak dicapai tersebut perlu adanya tempat (wadah) yang dinamakan organisasi

Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seorang/sekelompok orang yang disebut bawahan (Siagian. 2015;6).

Menurut Siswanto (2014;73) organisasi adalah sekelompok orang yang saling berinteraksi dan bekerja sama untuk merealisasikan tujuan bersama. Organisasi minimal mengandung tiga elemen yang saling berhubungan, yaitu sekelompok orang, interaksi dan kerja sama, dan tujuan bersama.

Menurut Siagian organisasi adalah setiap bentuk persekutuan dua orang atau lebih yang bekerja sama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian sesuatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan mana terdapat seseorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau kelompok orang disebut bawahan (dalam Andry dan Yussa, 2015;14)

Menurut Robbins dan Judge organisasi adalah suatu unit sosial yang terdiri dari dua orang atau lebih, dikoordinasi secara sadar, dan berfungsi dalam suatu dasar yang relatif terus-menerus untuk mencapai satu atau serangkaian tujuan (dalam Feriyanto dan Triana, 2015;7)

Sedangkan organisasi menurut Ali (2015;28) mengatakan bahwa, organisasi merupakan wujud *conscience collective* (hati nurani kolektif) yang termanifestasikan pada bentuk setia kawan.

Secara teoritis, Organisasi dapat dipahami dari berbagai macam sudut pandang atau perspektif. Seperti yang diungkapkan oleh Scott, yaitu: sebagai kesatuan rasional dalam upaya untuk mengejar tujuan, sebagai koalisi pendukung yang kuat dimana organisasi merupakan instrumen untuk mengejar kepentingan masing-masing, sebagai suatu sistem terbuka dimana kelangsungan hidup organisasi sangat tergantung input dari lingkungan, sebagai alat dominasi dan banyak lagi perspektif yang dapat dipakai untuk memaknai organisasi (dalam Thoha. 2009;35).

Menurut Hasibuan (2007;05) organisasi adalah suatu sitem perserikatan formal dari dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai tujuan

tertentu.atau lebih dikenal dengan tingkatan manajemen dalam organisasi yang terdiri dari top manajemen, leader manajemen dan lower manajemen.

Menurut Gaus organisasi adalah tata hubungan antara orang-orang untuk dapat memungkinkan tercapainya tujuan bersama dengan adanya pembagian tugas dan tanggung jawab. Pembagian tugas dan tanggung jawab yang dibebankan oleh semua anggota organisasi akan meningkatkan produktifitasnya, efesiensi dan aktivitas organisasi (dalam Sarwoto,1991;15).

Jadi dapat disimpulkan bahwasanya organisasi merupakan sebuah wadah untuk manusia dalam membentuk suatu kegiatan atau saling bertukar pikiran, yang dapat membangun kepribadian yaitu saling kerja sama antar sesama dan saling membantu dalam hal apapun.

### **3. Konsep Manajemen**

Apabila dilihat dari konsepnya, manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi. Konsep manajemen sangat erat hubungannya dengan pengertian organisasi, selain sebagai wadah atau tempat manajemen juga sebagai alat dari pada administrasi dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Sitorus (2009;6), proses mengelolah sumber daya dan dana secara sistematis, dengan mengoptimalkan fungsi organik manajemen sehingga memberikan manfaat atau nilai bagi umat manusia.

Alamsyah (2014;), mendefenisikan manajemen adalah seni, dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan

sumber daya untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Empat fungsi manajemen yaitu:

- a. Planning (perencanaan) adalah sebuah proses yang dimulai dengan merumuskan tujuan organisasi sampai dengan menetapkan alternative kegiatan untuk pencapaiannya.
- b. Organizing (pengorganisasian) adalah rangkaian kegiatan manajemen untuk menghimpun semua sumber daya (potensi) yang dimiliki oleh organisasi dan memanfaatkannya secara efisien untuk mencapai tujuan organisasi.
- c. Actuating (directing, commanding, motivating, staffing, coordinating) atau fungsi penggerakkan pelaksanaan adalah proses bimbingan kepada staff agar mereka mampu bekerja secara optimal menjalankan tugas-tugas pokoknya sesuai dengan keterampilan yang telah dimiliki, dan dukungan sumber daya yang tersedia.
- d. Controlling (monitoring) atau pengawasan dan pengendalian (wadah) adalah proses untuk mengamati secara terus menerus pelaksanaan kegiatan sesuai dengan rencana kerja yang sudah disusun dan mengadakan koreksi jika terjadi penyimpangan.

#### **4. Konsep Manajemen Kesehatan**

Manajemen kesehatan merupakan kebutuhan mutlak yang harus dioprasionlakan dan terus dikembangkan dalam organisasi kesehatan di Indonesia, seperti pada kantor Dinas Kesehatan di provinsi dan daerah, rumah sakit, puskesmas, dan klinik kesehatan atau organisasi kesehatan lainnya yang dikelola oleh pemerintah atau masyarakat.

Menurut Notoatmodjo (dalam Herlambang, 2016;14) manajemen kesehatan adalah suatu kegiatan atau suatu seni untuk mengatur para petugas kesehatan dan non petugas kesehatan guna meningkatkan kesehatan masyarakat melalui program kesehatan. Ruang lingkup manajemen kesehatan secara garis besar mengerjakan kegiatan yang berkaitan dengan :

- a. Manajemen sumber daya manusia
- b. Manajemen keuangan (mengurus *cash flow* keuangan)
- c. Mengurus logistik (mengurus logistik-obat dan peralatan)
- d. Manajemen pelayanan kesehatan dan sistem informasi manajemen (mengurus pelayanan kesehatan)

Model segitiga pelayanan (The Service Triangle), merupakan salah satu teori manajemen pelayanan kesehatan untuk organisasi-organisasi yang bergerak di bidang pelayanan. Di dalam memberikan pelayanan organisasi yang sangat berhasil memiliki tiga kesamaan, yaitu :

- a. Strategi pelayanan yang tersusun secara baik
- b. Orang yang berada dibagian depan berorientasi pelanggan (customer oriented)
- c. Memberikan sistem pelayanan yang ramah (Herlambang, 2016;16).

Interaksi ketiga faktor tersebut akan memberikan kepuasan kepada pelanggan sebagai penerima pelayanan dari sebuah organisasi pelayanan kesehatan.

## 5. Konsep Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang penting dalam suatu organisasi. Oleh karena itu sumber daya manusia harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi organisasi, sebagaimana fungsi dalam organisasi yang dikenal dengan manajemen sumber daya manusia.

Secara sederhana efisiensi adalah pemanfaatan sumber daya, dana, sarana dan prasarana yang minimum untuk menghasilkan barang dan jasa tertentu, baik dalam arti jumlah maupun mutunya. Berarti tingkat efisiensi semakin tinggi apabila semakin sedikit sumber daya, dana, sarana dan prasarana yang digunakan dalam menghasilkan barang atau jasa tertentu. Sedangkan efisiensi adalah pemanfaatan sumber daya, dana, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa dengan mutu tertentu tepat pada waktunya. Siagian (2014;21), empat hal orientasi kerja efektivitas yaitu:

- a. Sumber daya, dana, sarana dan prasarana yang dapat digunakan sudah ditentukan dan dibatasi
- b. Jumlah dan mutu barang atau jasa yang harus dihasilkan telah ditentukan
- c. Batas waktu untuk menghasilkan barang atau jasa tersebut sudah ditetapkan
- d. Tata cara yang harus ditempuh untuk menyelesaikan tugas sudah dirumuskan.

Nawawi (dalam Sunyoto, 2012;3), mendefenisikan sumber daya manusia menjadi tiga pengertian yaitu ;

- a. Sumber daya manusia adalah manusia yang bekerja dilingkungan suatu organisasi, disebut juga personel, tenaga kerja, pegawai atau karyawan.

- b. Sumber daya manusia adalah potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya.
- c. Sumber daya manusia adalah potensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal (non material atau non financial) di dalam organisasi bisnis, yang dapat mewujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.

Pada prinsipnya sumber daya manusia adalah satu-satunya sumber daya yang menentukan organisasi. Organisasi yang memiliki tujuan yang bagus dilengkapi dengan fasilitas, sarana dan prasarana yang canggih, tetapi tanpa sumber daya manusia yang baik, kemungkinan besar sulit mencapai tujuan. Sumber daya manusia dipahami sebagai kekuatan yang bersumber pada potensi manusia yang ada dalam organisasi, dan merupakan modal dasar organisasi untuk melakukan aktivitas dalam mencapai tujuan.

## **6. Konsep Pelayanan**

Pelayanan dan pengabdian merupakan kata kunci yang akan selalu memberi motivasi dan kesadaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mendahulukan kewajiban dari pada hak, pengabdian dan pelayanan memberikan kesediaan rela berkorban untuk Negara dan masyarakat.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Monir ( dalam Pasalong, 2007;128) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung.

Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal/cara melayani, servis/jasa, sehubungan dengan jual beli barang Poerwadarminata (dalam Hardiyansyah, 2011;10-12). Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Tampubolon (dalam Sitorus, 2009;55) mendefenisikan pelayanan adalah melakukan sesuatu yang baik bagi orang lain. Sehingga kata pelayanan mengandung arti (1). Adanya pihak yang melayani, yang dapat juga disebut pelayan: (2). Adanya pihak yang dilayani, yang dapat juga disebut pelanggan, (3). Terjadinya proses melayani-dilayani atau memberi dan menerima. Dan beberapa unsur penentu pelayanan yaitu:

- a. Persyaratan adalah syarat ( dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan secara teknis maupun administratif.
- b. Prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan.
- c. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- e. Sarana dan prasarana dalam penelitian yaitu fasilitas yang disediakan dalam memberikan pelayanan, baik sarana dan prasarana yang pokok maupun sarana dan prasarana penunjang lainnya dalam memberikan pelayanan.
- f. Kompetisi petugas dalam penelitian ini yaitu pegawai yang memiliki pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Gronross (dalam Maulidiah, 2014:39), yakni pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang dapat terjadi sebagai akibat dari adanya suatu interaksi antara unsur konsumen yang membutuhkan pelayanan dengan unsur karyawan yang memberikan pelayanan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan oleh pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan dan memenuhi kebutuhan dari konsumen/pelanggan.

Werella (dalam Maulidah, 2014:41), bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk dari perbuatan, suatu kinerja atau suatu bentuk usaha, jadi menunjukkan pentingnya penerima jasa pelayanan yang terlibat secara aktif di dalam suatu produksi atau suatu penyampaian proses pelayanan itu sendiri dari institusi pemerintah kepada masyarakat.

## **7. Konsep Pelayanan Publik**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan

bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Mengikuti definisi diatas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah dan dilingkungan BUMN/BUMD, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

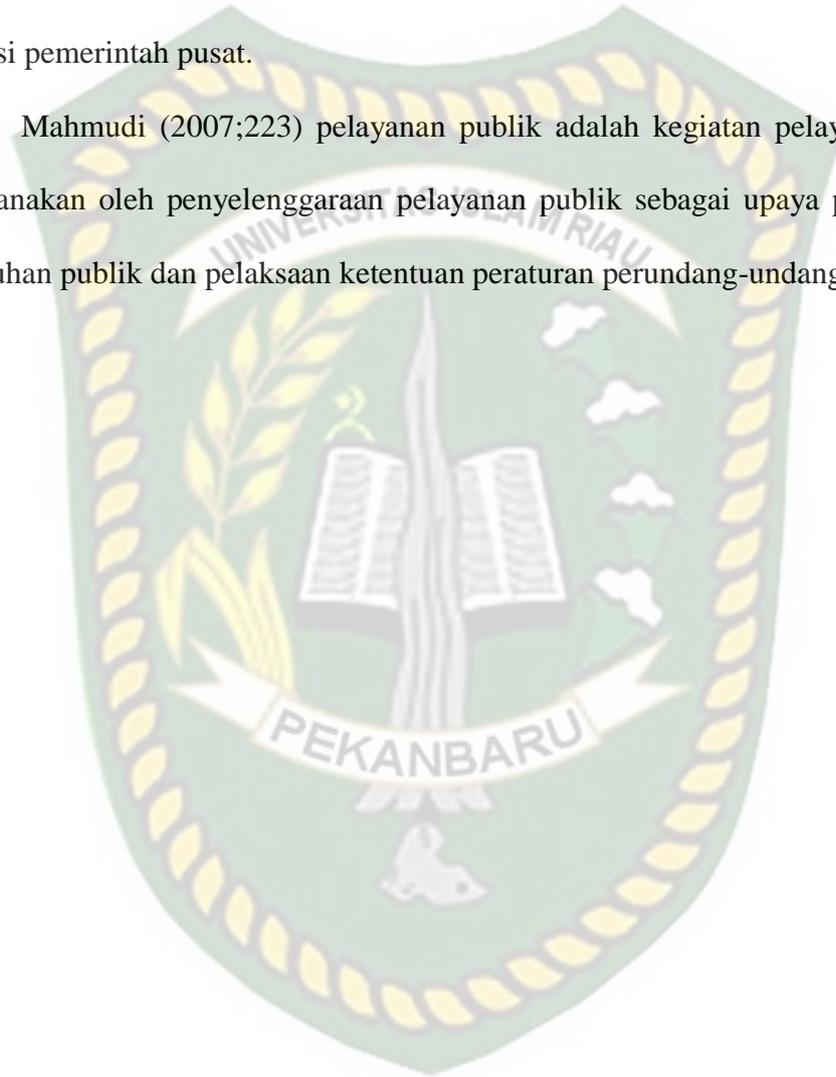
Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berfikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Menurut Sinambela dkk (2011:5) kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Menurut Inu Kencana Syafie, dkk (2010:18) arti dari kata publik itu sendiri adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2006:136) bahwa pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

Menurut Sinambela, dkk (2011:5) pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara

yang telah ditetapkan. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang, publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat.

Mahmudi (2007;223) pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

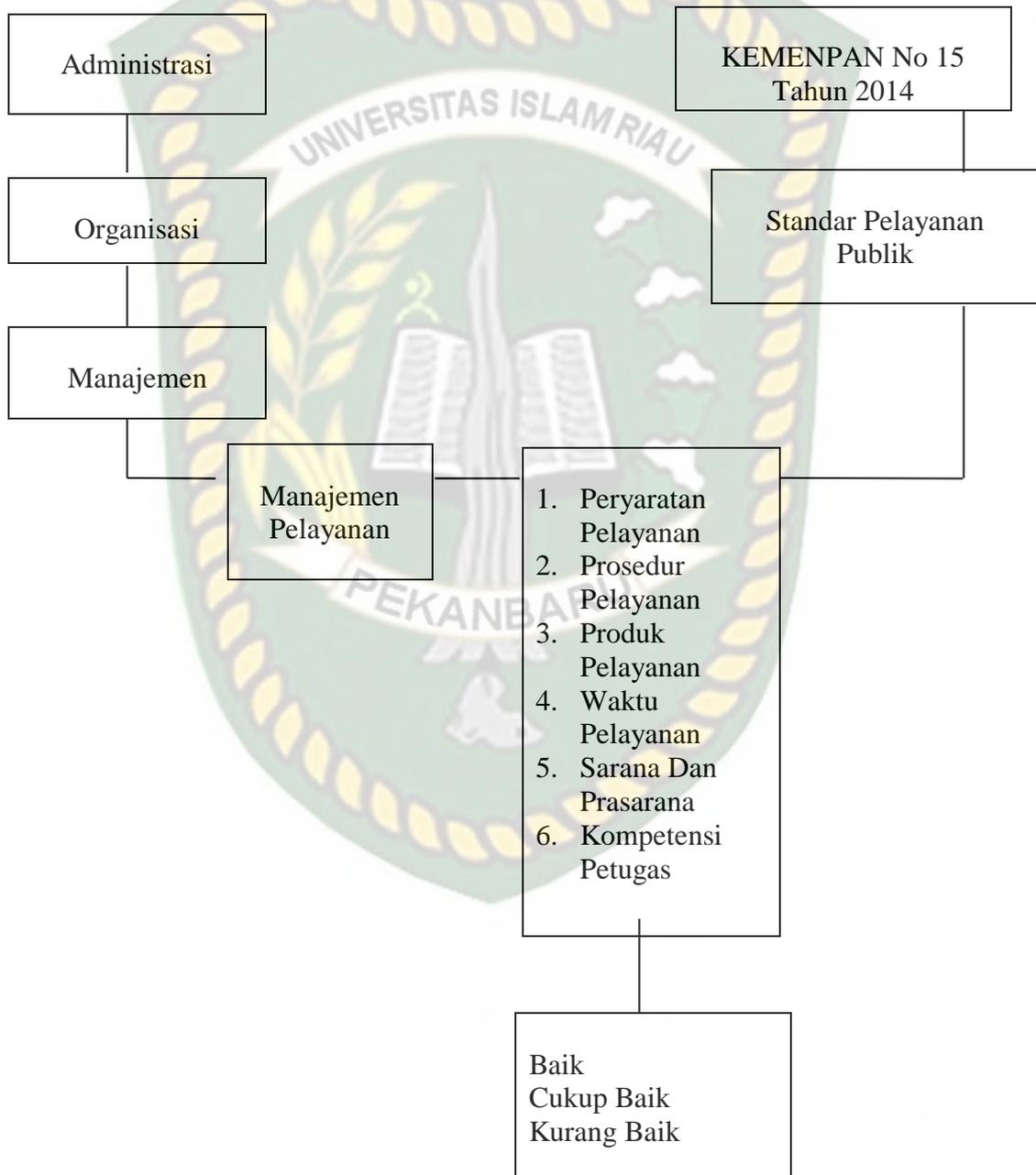


Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## B. Kerangka Pikiran

Gambar II.I : Kerangka pikir tentang Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.



## **B. Hipotesis**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah serta konsep teoritis yang telah dikemukakan maka hipotesis yang diajukan oleh penulis adalah “ Diduga Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi belum terlaksana dengan baik, dilihat dari indikator sebagai berikut : 1. Persyaratan Pelayanan, 2. Prosedur pelayanan, 3. Produk pelayanan, 4. Waktu pelayanan, 5. Sarana dan prasarana, 6. Kompetensi petugas.

## **C. Konsep Operasional**

Menghindari kesalahan pemahaman penafsiran, maka sebelumnya penulis akan mengoperasionalkan beberapa konsep yang berhubungan dengan penilaian ini, antara lain, yaitu :

- a. Administratif adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas dan komitmen tertentu untuk mencapai suatu tujuan yang sudah diterapkan sebelumnya.
- b. Organisasi adalah wadah untuk memfasilitasi proses kerja sama untuk pencapaian suatu tujuan tertentu.
- c. Manajemen adalah seni, dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan sumberdaya untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan
- d. Kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf.
- e. Pelayanan Kesehatan adalah bagian dari pelayanan yang tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit dengan sasaran utamanya adalah masyarakat.

- f. Manajemen kesehatan adalah suatu kegiatan atau suatu seni untuk mengatur para petugas kesehatan dan non petugas kesehatan guna meningkatkan kesehatan masyarakat melalui program kesehatan
- g. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- h. Prosedur pelayanan tata cara pelayanan yang dilakukan bagi penerima pelayanan.
- i. Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- j. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
- k. Sarana dan prasarana dalam penelitian yaitu semua fasilitas yang disediakan dalam memberikan pelayanan, baik sarana dan prasarana yang pokok maupun sarana dan prasarana penunjang lainnya dalam memberikan pelayanan
- l. Kompetensi petugas dalam penelitian ini yaitu pegawai yang memiliki pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan masyarakat.

#### D. Operasional Variabel

**Tabel 2.1 : Operasional Variabel Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir**

| Konsep   | Variabel   | Indikator             | Item yang dinilai   | Skala Pengukuran                                 |
|--|--|-----------------------|---|--|
| 1  | 2  | 3                     | 4   | 5  |
| <p>Pelayanan adalah melakukan sesuatu yang baik bagi orang lain, pelayanan diartikan (a) adanya pihak yang melayani di sebut pelayan (b) pihak yang dilayani disebut pelanggan(c) terjadi proses melayani dilayani atau memberi dan menerima. Tampubolon (dalam Sitorus, 2009 ;55)</p> | <p>pelayanan kesehatan di Puskesmas kecamatan kuantan hilir kabupaten kuantan singingi</p> | 1. Persyaratn         | <p>1. Syarat administratif</p> <p>2. Formulir pendaftaran yang sederhana dan mudah dimengerti</p> | <p>Baik</p> <p>Cukup baik</p> <p>Kurang baik</p> |
|  |  | 2. Prosedur pelayanan | <p>1. Kemudahan prosedur pelayanan</p> <p>2. Informasi tentang prosedur pelayanan</p>             | <p>Baik</p> <p>Cukup baik</p> <p>Kurang baik</p> |
|  |  | 3. Produk pelayanan   | <p>1. Kepuasan akan pelayanan</p> <p>2. Keluhan akan pelayanan</p>                                | <p>Baik</p> <p>Cukup baik</p> <p>Kurang baik</p> |

| Konsep | Variabel | Indikator  | Item yang dinilai  | Skala Pengukuran  |
|--------|----------|--|--|---|
| 1      | 2        | 3  | 4  | 5   |
|        |          | 4. Waktu pelayanan<br><br>5. Sarana dan prasarana<br><br>6. Kompetensi petugas | 1. Kecapatan waktu pelayanan<br>2. Ketetapan waktu pelayanan<br><br>1. Kelengkapan peralatan medis<br>2. Kenyamanan ruang tunggu<br><br>1. Keramahan tamahan pegawai melayani<br>2. Kesesuaian tugas dengan keahlian pegawai | Baik<br>Cukup baik<br>Kurang baik<br><br>Baik<br>Cukup baik<br>Kurang baik<br><br>Baik<br>Cukup baik<br>Kurang baik |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|

#### H. Teknik Pengukuran

Setelah dikemukakan konsep-konsep yang bersangkutan dengan penelitian ini, maka penulis menetapkan teknik pengukuran atas variabel dan indikator variabel. Masing-masing indikator sebagai berikut:

Baik : Bila seluruh indikator variabel berada pada kategori baik atau jawaban responden berada pada nilai rata-rata 67%-100%

Cukup baik : Bila sebagian dari indikator variabel berada pada kategori cukup baik atau jawaban responden berada pada nilai rata-rata 34%-66%

Kurang baik : Bila sebagian kecil dari indikator variabel berada pada kategori kurang baik atau jawaban nilai rata-rata 0%-33%

Selanjutnya untuk mengukur pada masing-masing indikator variabel pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan pelayanan

Baik : Apabila kedua item penilaian dapat dilaksanakan jawaban responden berada pada nilai rata-rata 67%-100%

Cukup baik : Apabila salah satu dari item penilaian dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada nilai rata-rata 34%-66%

Kurang baik : Apabila salah satu dari item penilaian dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada nilai rata-rata 0%-33%

2. Prosedur pelayanan

Baik : Apabila dua indikator pelayanan yang ada semua indikator terlaksana maka nilai rata-rata 67%-100%

Cukup baik : Apabila dua indikator pelayanan yang ada namun hanya satu indikator yang terlaksana maka nilai rata-rata 34%-66%

Kurang baik : Apabila dua indikator pelayanan yang ada namun tidak satupun indikator terlaksana maka nilai rata-rata 0%-33%

3. Produk pelayanan

Baik : Apabila dua indikator pelayanan yang ada semua indikator terlaksana maka nilai rata-rata 67%-100%

Cukup baik : Apabila dua indikator pelayanan yang ada namun hanya satu indikator yang terlaksana maka nilai rata-rata 34%-66%

Kurang baik : Apabila dua indikator pelayanan yang ada namun tidak satu pun indikator terlaksana maka nilai rata-rata 0%-33%

#### 4. Waktu pelayanan

Baik : Apabila dua indikator pelayanan yang ada semua indikator terlaksana maka nilai rata-rata 67%-100%

Cukup baik : Apabila dua indikator pelayanan yang ada namun indikator terlaksana maka nilai rata-rata 34%-66%

Kurang baik : Apabila dua indikator pelayanan yang ada namun tidak satu pun indikator terlaksana maka nilai rata-rata 0%-33%

#### 5. Sarana dan prasarana

Baik : Apabila kedua item penilaian dapat dilaksanakan jawaban responden berada pada nilai rata-rata 67%-100%

Cukup baik : Apabila salah satu dari item penilaian dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada nilai rata-rata 34%-66%

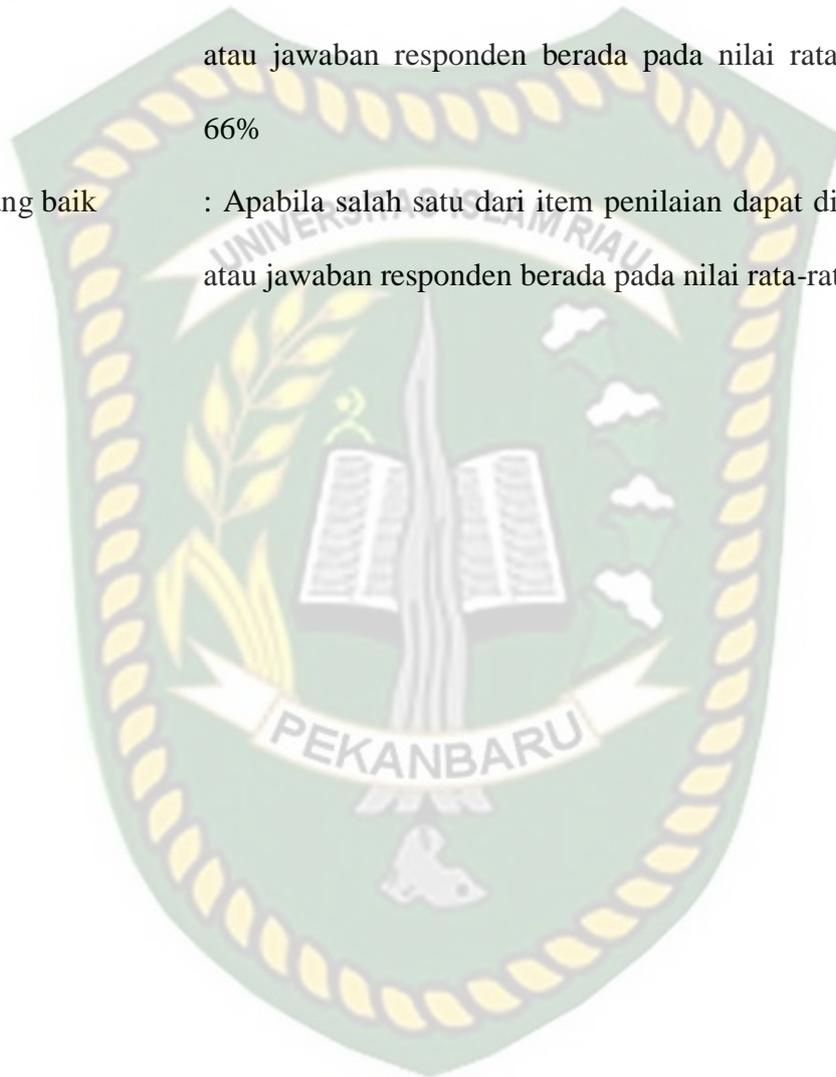
Kurang baik : Apabila salah satu dari item penilaian dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada nilai rata-rata 0%-33%

#### 6. Kompetensi petugas

Baik : Apabila kedua item penilaian dapat dilaksanakan jawaban responden berada pada nilai rata-rata 67%-100%

Cukup baik : Apabila salah satu dari item penilaian dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada nilai rata-rata 34%-66%

Kurang baik : Apabila salah satu dari item penilaian dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada nilai rata-rata 0%-33%



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Tipe Penelitian

Penelitian yang dilaksanakan pada dasarnya menggunakan penelitian survey deskriptif yaitu menggambarkan secara jelas, mendalam, dan terperinci tentang keadaan obyek penelitian dengan cara mengumpulkan data dari pengamatan, sehingga memperoleh permasalahan yang dihadapi.

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah Kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017;23) dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic, dengan tujuan untuk menggambarkan yang telah ditetapkan.

#### B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi. Adapun pemilihan lokasi penelitian ini dikarenakan melihat minat masyarakat dalam memelihara kesehatannya yang mengandalkan puskesmas sebagai tingkat kesehatan pertama, dilihat dari keberadaan rumah sakit yang begitu jauh, yang kedua dikarenakan peneliti ingin mengetahui pelayanan kesehatan di puskesmas kecamatan kuantan hilir.

#### C. Populasi dan Sampel Penelitian

## 1. Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan ditarik kesimpulan, (Sugiyono, 2003:90).

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Kepala Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir, sebagai pegawai Puskesmas Baserah Kecamatan Kuantan Hilir, pasien yang berobat di Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir.

## 2. Sampel Penelitian

Sampel yaitu bagian dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya diteliti. Yang menjadi sampel yaitu kepala Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir 1 orang. Pegawai Puskesmas 31 orang, pasien yang berobat di Puskesmas Baserah Kecamatan Kuantan Hilir 1211 orang. Sebagaimana pada tabel berikut :

**Tabel 3.1 Populasi dan Sampel Penelitian**

| NO     | Sub Sampel                       | Populasi | Sampel |
|--------|----------------------------------|----------|--------|
| 1      | Kepala Puskesmas                 | 1        | 1      |
| 2      | Pegawai Puskesmas                | 31       | 8      |
| 3      | masyarakat (Kunjungan puskesmas) | 1211     | 50     |
| Jumlah |                                  | 1244     | 59     |

## D. Teknik Penarikan Sampel

Penarikan sampel pada penelitian ini bertitik tolak pada jumlah populasi yang ada di puskesmas. Sehingga teknik penarikan sampel digunakan untuk kepala puskesmas dengan menggunakan sensus karena jumlah populasi yang sedikit, sedangkan untuk pegawai pada puskesmas menggunakan sampling purposive adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu yaitu sumber data dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan, sehingga mempermudah peneliti menjelajah obyek atau situasi sosial yang diteliti, sedangkan penarikan sampel untuk masyarakat digunakan yaitu sampling insidental yakni teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan /insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data ( Sugiono, 2013;96), maka sampel penelitian sebanyak 50 orang.

#### **E. Jenis dan Sumber Data**

Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah berupa data primer dan data sekunder.

##### **1. Data primer**

Yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan berupa keterangan yang diberikan oleh responden penelitian meliputi tentang proses pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir dalam pelayanan kesehatan

##### **2. Data sekunder**

Yaitu sumber data dan informasi dan keterangan dan instansi yang berhubungan dengan penelitian ini. Data perlengkapan yang diperoleh secara tidak langsung dari berbagai sumber yang tersedia di lokasi penelitian dan sudah dipublikasikan. Data ini berupa arsip literatur yang berhubungan langsung dengan penelitian ini, seperti susunan organisasi, data kepegawaian, tugas pokok, visi dan misi, dan fungsi puskesmas.

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Questioner

Yaitu teknik pengumpulan data melalui penyebaran daftar pertanyaan (angket) untuk diisi atau dijawab oleh para responden berkaitan dengan permasalahan didalam penelitian ini. Digunakan kepada responden yakni masyarakat.

2. Wawancara

Yaitu berbentuk interaksi dan komunikasi langsung antara penulis dengan responden. Wawancara yang penulis gunakan adalah wawancara terstruktur yakni dengan bahan pertanyaan yang telah dipersiapkan terlebih dahulu.

3. Observasi

Yaitu berbentuk pengamatan langsung yang penulis lakukan terhadap berbagai fenomena yang berlaku pada Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir.

4. Dokumentasi

Yaitu data yang penulis peroleh dari hasil arsip maupun dari karya ilmiah yang relavan dengan penelitian yang penulis lakukan, baik itu data yang bersumber dari Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir.

#### **G. Teknik Analisa Data**

Setelah analisis data yang diperoleh dalam penelitian penulis terkumpul, maka data tersebut selanjutnya dikelompokkan untuk dijadikan sebagai bahan masukan serta dideskripsikan yang akan digunakan dalam pelaksanaan penulisan penelitian penulis ini. Selanjutnya penulis melakukan pembahasan yang bersifat kuantitatif dengan menganalisa data tersebut, lalu menarik kesimpulan serta akhirnya memberikan saran

## BAB IV

### GAMABARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

#### A. KEADAAN UMUM WILAYAH KERJA PUSKESMAS KESEHATAN BASERAH

Puskesmas kesehatan Baserah Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi merupakan salah satu unit puskesmas yang berada di Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi. Puskesmas ini memiliki wilayah kerja yaitu :

1. Desa Pulau Kijang
2. Desa Simpang Pulau Baralo
3. Desa kepala Pulau
4. Desa Teratak Baru
5. Desa Dusun Tuo
6. Kelurahan Pasar Usang
7. Desa Simpang Tanah Lapang
8. Desa Banuaran
9. Desa Koto Tuo
10. Desa Kampung Madura
11. Kelurahan Pasar Usang
12. Desa Kampung Medan
13. Desa Kampung Tengah

14. Desa Gunung Melintang
15. Desa Pulau Madin
16. Desa Rawang Bonto
17. Desa Kampung medan

Visi dan Misi Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi :

Visi : “ Kecamatan sehat menuju terwujudnya kabupaten sehat

Misi : “ Menggerakkan pembangunan berwawasan kesehatan mendorong kemandirian hidup sehat bagi keluarga dan masyarakat memelihara dan meningkatkan kesehatan perorangan keluarga dan masyarakat beserta lingkungan.

**Tabel IV.1 : Daftar Pegawai Bidan Desa Di Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi :**

| NO | Nama                       | Keterangan                |
|----|----------------------------|---------------------------|
| 1  | Hasmarina, Amd. Keb        | Desa Pulau Kijang         |
| 2  | Ernawati, Amd. Keb         | Desa Pulau Baralo         |
| 3  | Hj Weni, Amd. Keb          | Desa Kepala Pulau         |
| 4  | Kemala Saswita, Amd. Keb   | Desa Teratak Baru         |
| 5  | Junita Tridewi, Amd. Keb   | Desa Dusun Tuo            |
| 6  | Erdi Yeni, SST             | Kelurah Pasar Baru        |
| 7  | Ika Sari, Amd. Keb         | Desa Simpang Tanah Lapang |
| 8  | Herlianti Fauzi , Amd. Keb | Desa Banuaran             |
| 9  | Dewi Susanti, A.Md         | Desa Koto Tuo             |

|    |                               |                       |
|----|-------------------------------|-----------------------|
| 10 | Juliana Sislaningsih, Amd.Keb | Desa Kampung Madura   |
| 11 | Afridianti, SKM               | Kelurahan Pasar Usang |
| 12 | Wistri Putri H.N, Amd. Keb    | Desa Kampung Medan    |
| 13 | Wahyu Helmira , Amd.Keb       | Desa Kampung Tengah   |
| 14 | Kurnia, Amd. Keb              | Desa Gunung Melintang |
| 15 | Winda Agustriani, Amd. Keb    | Desa Pulau Madinah    |
| 16 | Astuti Sri Yunita, Amd.Keb    | Desa Rawang Bonto     |
| 17 | Nedra Junita,Amd.Keb          | Desa Kampung Medan    |

Sumber :Olahan Peneliti 20119



## BAB V

### HASIL PENELITIAN

#### A. Identitas Responden

Identitas responden diperlukan untuk memberi gambaran yang jelas dan dibutuhkan untuk menjawab tujuan dari peneliti. Untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam peneliti ini maka penulis melakukan wawancara dengan Kepala Puskesmas, dan menyebarkan kuisisioner sebanyak 9 kepada Pegawai Puskesmas, dan 50 kuisisioner untuk masyarakat/pasien yang berobat ke puskesmas. Praktek penyebaran kuisisioner yang dilakukan peneliti yaitu dengan mendampingi pegawai maupun masyarakat pada saat pengisian kuisisioner yang dilakukan agar apabila ada hal yang tidak dipahami bisa ditanyakan langsung kepada peneliti, sehingga peneliti bisa menjelaskan langsung dengan bahasa yang mudah untuk dipahami oleh masyarakat ataupun pegawai.

##### 1. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan adalah usaha untuk membentuk masyarakat atau manusia yang cerdas, terampil dan berpengalaman. Pendidikan sangat penting dalam meningkatkan pelaksanaan pembangunan. Dan pendidikan adalah hal pokok yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mencapai kehidupan yang lebih baik lagi untuk kedepannya. Berdasarkan hasil penelitian dapat kita lihat dari tingkat pendidikan masyarakat/ pasien di puskesmas Baserah Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi pada tabel berikut:

**Tabel V.1 : Identitas Responden Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

| NO     | Tingkat Pendidikan | Jumlah | Persentase |
|--------|--------------------|--------|------------|
| 1      | Diploma            | 5      | 55,56%     |
| 2      | S1                 | 1      | 11,11%     |
| 3      | S2                 | 3      | 33,33%     |
| Jumlah |                    | 9      | 100%       |

**Sumber : Olahan Peneliti 2019**

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa pegawai puskesmas tingkat pendidikan paling banyak adalah tingkat Diploma yaitu sebanyak 5 orang yang setara dengan 55,56%, yang kedua dengan tingkat pendidikan S2 yaitu 3 orang atau setara dengan 33,33%, yang ketiga dengan tingkat pendidikan S1 yaitu 1 orang atau setara dengan 11,11%.

**Tabel V.2:Identitas Responden Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

| NO     | Tingkat Pendidikan | Jumlah | Persentase |
|--------|--------------------|--------|------------|
| 1      | SD                 | 6      | 12%        |
| 2      | SMP                | 20     | 40%        |
| 3      | SMA                | 21     | 42%        |
| 4      | S1                 | 3      | 6%         |
| Jumlah |                    | 50     | 100%       |

**Sumber : Olahan Peneliti 2019**

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan paling banyak adalah SMA yaitu sebanyak 21 orang yang berpendidikan SMA yang setara dengan 42 %. Tingkat pendidikan kedua SMP yaitu sebanyak 20 orang yang setara dengan 40%. Tingkat pendidikan yang ketiga SD yaitu sebanyak 6 orang yang setara dengan 12%. Dan Tingkat pendidikan yang ke empat S1 yaitu sebanyak 3 orang yang setara dengan 6%.

## 2. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Jenis Kelamin

Identitas responden berdasarkan tingkat jenis kelamin untuk lebih lanjutnya dapat kita lihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.3: Identitas Responden Pegawai Berdasarkan Tingkat Jenis Kelamin**

| No | Jenis Kelamin | Jumlah | Presentase (%) |
|----|---------------|--------|----------------|
| 1  | Laki-laki     | 1      | 11,11%         |
| 2  | Perempuan     | 8      | 88,89%         |
|    | Jumlah        | 9      | 100%           |

**Sumber : Data Olahan Peneliti 2019**

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa di dalam penelitian ini tingkat jenis kelamin terbanyak berada pada perempuan yaitu berjumlah 8 orang yang setara dengan 88,89%. Dan yang kedua adalah jenis kelamin laki-laki yang berjumlah 1 orang yang setara dengan 11,11%.

**Tabel V.4 : Identitas Responden Masyarakat Berdasarkan Tingkat Jenis Kelamin**

| No | Jenis Kelamin | Jumlah | Presentase (%) |
|----|---------------|--------|----------------|
| 1  | Laki-laki     | 30     | 60%            |
| 2  | Perempuan     | 20     | 40%            |
|    | Jumlah        | 50     | 100%           |

**Sumber : Data Olahan Peneliti 2019**

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa tingkat jenis kelamin terbanyak terdapat pada jenis kelamin laki-laki yaitu berjumlah 30 orang yang setara dengan 60%, sedangkan jenis kelamin perempuan yaitu berjumlah 20 orang atau setara dengan 40%.

### 3. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Usia

Identitas responden berdasarkan tingkat usia atau umur dapat diterangkan di tabel berikut ini :

**Tabel V.5 : Identitas Responden Pegawai Berdasarkan Tingkat Usia**

| NO     | Kelompok Usia | Jumlah | Persentase |
|--------|---------------|--------|------------|
| 1      | 20-26         | 3      | 33,33%     |
| 2      | 27-30         | 5      | 55,56%     |
| 3      | 31-45         | 1      | 11,11%     |
| Jumlah |               | 9      | 100%       |

**Sumber : Data Olahan Peneliti 2019**

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa di dalam penelitian ini berdasarkan dari tingkat usia, kelompok usia terbanyak terdapat pada 27-30 tahun yaitu sebanyak 5 orang yang setara dengan 55,56%, yang kedua pada kelompok usia 20-26 tahun yaitu sebanyak 3 orang yang setara dengan 33,33%, Dan yang ketiga kelompok usia 31-45 tahun yaitu sebanyak 1 orang yang setara dengan 11,11%.

**Tabel V.6 : Identitas Responden Masyarakat Berdasarkan Tingkat Usia**

| No     | Kelompok Usia | Jumlah | Persentase |
|--------|---------------|--------|------------|
| 1      | 19-34         | 22     | 44%        |
| 2      | 35-50         | 19     | 38%        |
| 3      | 51-56         | 7      | 14%        |
| 4      | 67-82         | 2      | 4%         |
| Jumlah |               | 50     | 100%       |

**Sumber : olahan peneliti 2019**

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa berdasarkan kelompok usia terbanyak terdapat pada 19-34 tahun yang berjumlah 22 orang yang setara dengan 44%. yang kedua kelompok usia 35-50 tahun yang berjumlah 19 orang yang setara dengan 38%. yang ketiga kelompok usia 51-56 tahun yang berjumlah

7 orang yang setara dengan 14%. Dan yang keempat kelompok usia 67-82 tahun yang berjumlah 2 orang yang setara dengan 4%.

## **B. Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Baserah Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi**

Puskesmas adalah sarana kesehatan pertama yang diberikan untuk melayani masyarakat yang memiliki peran sangat penting dalam mempercepat peningkatan kesehatan masyarakat. Dalam melakukan pengobatan di puskesmas masyarakat harus melengkapi persyaratan dan mengikuti setiap peraturan ataupun prosedur yang ditetapkan oleh puskesmas dalam rangka mendapatkan pelayanan yang baik, baik masyarakat yang memiliki JAMKESDA, JAMKESMAS, maupun BPJS kesehatan. Dan responden akan memaparkan hasil responden ataupun wawancara akan penulis paparkan dan jelaskan sesuai dengan indikator sebagai berikut :

### **a. Persyaratan Pelayanan**

Persyaratan Pelayanan merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dan persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang tergantung kebutuhan masing masing jenis pelayanan.

**Tabel V.7 :Tanggapan Responden Pegawai Puskesmas Terhadap Persyaratan Pelayanan yang di Tetapkan Oleh Puskesmas Baserah Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.**

| No         | Item Pertanyaan  | Jawaban Responden |            |            | Jumlah<br>(100%) |
|------------|--|-------------------|------------|------------|------------------|
|            |  | B                 | CB         | KB         |                  |
| 1          | Persyarata Administratif                                 | 4<br>(50%)        | 3<br>(38%) | 1<br>(13%) | 8<br>(100%)      |
| 2          | Formulir Pendaftaran yang sederhana dan mudah dimengerti | 7<br>(88%)        | 1<br>(13%) | -          | 8<br>(100%)      |
| Jumlah     |  | 11                | 4          | 1          | 16               |
| Rata-Rata  |  | 5,5               | 2          | 0,5        | 8                |
| Presentase |  | 68,75%            | 25%        | 6,25%      | 100%             |

**Sumber : Olahan Peneliti, 2019**

Dari tabel di atas dapat diketahui tanggapan responden pegawai terkait dengan indikator persyaratan pelayanan pada item persyaratan administrasi yang menjawab baik adalah 4 (empat) orang dengan persentase 50% ( lima puluh persen), dan yang menjawab cukup baik adalah 3 (tiga) orang dengan persentase 38% (tiga puluh delapan persen), sedangkan yang menjawab kurang baik adalah 1(satu) orang dengan persentase 13% (tiga belas persen).

kemudian jawaban responden tentang formulir pendafran yang sederhana dan mudah dimengerti yang menjawab baik adalah 7 (tujuh) orang dengan persentase 88% (delapan puluh delapan persen), dan yang menjawab cukup baik adalah 1 (satu) orang dengan persentase 13% (tiga belas persen), sedangkan yang menjawab kurang baik adalah tidak ada(-).

Hasil wawancara dengan ibuk Kepala UPTD Puskesmas Baserah Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi sebagai berikut :

*“mengatakan bahwa persyaratan pelayanan di puskesmas Baserah Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi persyaratan yang ada di puskesmas ini tidak rumit, persyaratan yang ada ini sudah sesuai*

*dengan prosedur yang ditetapkan oleh puskesmas ”. (wawancara tanggal 13 mei 2019, ibuk Ismawarni,Amd.Keb).*

Dari observasi yang penulis lakukan dilihat dari persyaratan pelayanan di puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir masyarakat masih mengeluhkan persyaratan yang diminta oleh puskesmas, dan masyarakat mengeluhkan persyaratan yang diminta.

Berdasarkan hasil kuisisioner,wawancara dan observasi penulis maka dapat disimpulkan untuk indikator persyaratan pelayanan berada pada kategori baik. Karena pada saat pengisian formulir pendaftaran pegawai sudah mendampingi masyarakat / pasien yang ingin berobat sehingga jika tidak ada yang dimengerti masyarakat bisa bertanya langsung. Dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dapat diketahui dengan masih banyak masyarakat yang bertanya tentang persyaratann pelayanan yang harus di penuhi atau yang harus dilengkapi agar bisa melakukan pelayanan.

**Tabel V.8 :Tanggapan Responden Masyarakat/ Pasien Terhadap Persyaratan Pelayanan yang di Tetapkan Oleh Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.**

| No         | Item Pertanyaan   | Jawaban Responden |             |            | Jumlah (100%) |
|------------|---|-------------------|-------------|------------|---------------|
|            |   | B                 | CB          | KB         |               |
| 1          | Persyaratan Administratif                               | 14<br>(28%)       | 29<br>(58%) | 7<br>(14%) | 50<br>(100%)  |
| 2          | formulir pendaftaan yang sederhana dan mudah dimengerti | 16<br>(32%)       | 25<br>(50%) | 9<br>(18%) | 50<br>(100%)  |
| Jumlah     |   | 30                | 54          | 16         | 100           |
| Rata-Rata  |   | 15                | 27          | 8          | 50            |
| Presentase |   | 30%               | 54%         | 16%        | 100%          |

**Sumber : Olahan Peneliti, 2019**

Dari tabel di atas dapat diketahui tanggapan responden masyarakat terkait dengan indikator persyaratan pelayanan pada item persyaratan administrasi responden yang menjawab baik adalah 16 orang (32%) yang menjawab cukup baik adalah 25 orang (50%) sedangkan yang menjawab kurang baik ada 9 orang (18%).

Dan pada item Petanyaan formulir pendaftaran yang sederhana dan mudah dimengerti responden yang menjawab baik adalah 14 orang (28%), yang menjawab cukup baik adalah 29 orang (58%) dan yang menjawab kurang baik ada 7 orang (14%).

Jadi dapat disimpulkan bahwa dari indikator persyaratan pelayanan pada puskesmas Baserah Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi adalah berada pada kategori cukup baik dengan jumlah 27 orang atau (54%). Ini disebabkan karena masih kurangnya informasi mengenai persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang mereka inginkan.

#### b. Prosedur Pelayanan

Prosedur Pelayanan yaitu cara pelayanan yang dilakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur Pelayanan yaitu suatu proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diharapkan.

**Tabel V.9 :Tanggapan Responden Pegawai Puskesmas Terhadap Prosedur Pelayanan yang di Tetapkan Oleh Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.**

| NO         | Iten Pertanyaan                      | Jawaban Responden |            |    | Jumlah (%)  |
|------------|--------------------------------------|-------------------|------------|----|-------------|
|            |                                      | B                 | CB         | KB |             |
| 1          | Kemudahan Prosedur Pelayanan         | 7<br>(88%)        | 1<br>(13%) | -  | 8<br>(100%) |
| 2          | Informasi Tentang Prosedur Pelayanan | 8<br>(100%)       | -          | -  | 8<br>(100%) |
| Jumlah     |                                      | 15                | 1          | -  | 16          |
| Rata-Rata  |                                      | 7,5               | 0,5        | -  | 8           |
| Persentase |                                      | 93,75%            | 6,25%      | -  | 100%        |

**Sumber : Olahan Peneliti 2019**

Dari Tabel di atas dapat diketahui tanggapan responden pegawai terkait indikator prosedur pelayanan pada item pertanyaan kemudahan prosedur pelayanan yang menjawab baik adalah 7 orang (88%), dan yang menjawab cukup baik adalah 1 orang (13%), sedangkan yang menjawab kurang baik tidak ada satu pun.

Pada item pertanyaan informasi tentang prosedur pelayanan responden yang menjawab baik adalah 8 orang(100%), dan yang menjawab cukup baik dengan kurang baik tidak ada.

Hasil dari wawancara dengan ibuk Kepala UPTD Puskesmas Baserah Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi sebagai berikut:

*“mengatakan bahwa prosedur pelayanan yang ada di puskesmas Baserah Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi sudah mudah untuk dipahami karena dijelaskan secara langsung kepada masyarakat/pasien yang berobat sehingga masyarakat paham. Dan sebelum melakukan tindakan kami juga menginformasikan kepada masyarakat / pasien agar terlebih dahulu mengisi blanko informasi choice (pilihan) sebelum melakukan penanganan”. (Wawancara tanggal 13 mei 2019, dengan ibuk Ismawarni, Amd. Keb atau ibuk siis)*

Dari observasi yang penulis lakukan terlihat bahwa prosedur yang ada di puskesmas ini sangatlah mudah untuk dipahami, karena pihak puskesmas sudah menempelkan di dinding tentang prosedurnya, agar mempermudah masyarakatnya.

Berdasarkan hasil kuisisioner, wawancara dan obsevasi penulis maka dapat disimpulkan untuk indikator prosedur pelayanan berada kategori baik. Karena pegawai puskesmas sudah menjelaskan prosedur pelayanan yang ada kepada masyarakat sebelum melakukan pengobatan. Tetapi masih ada masyarakat yang kurang memahami prosedur pelayanan dan merasa kesulitan dalam prosedur pelayanan, karena mungkin pegawai kurang mengarahkan walaupun sudah diinformasikan.

**Tabel V.10 :Tanggapan Responden Masyarakat / Pasien Terhadap Prosedur Pelayanan yang di Tetapkan Oleh Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.**

| NO         | Iten Pertanyaan                      | Jawaban Responden |             |             | Jumlah (%)   |
|------------|--------------------------------------|-------------------|-------------|-------------|--------------|
|            |                                      | B                 | CB          | KB          |              |
| 1          | Kemudahan Prosedur Pelayanan         | 25<br>(50%)       | 11<br>(22%) | 14<br>(28%) | 50<br>(100%) |
| 2          | Informasi tentang Prosedur Pelayanan | 33<br>(66%)       | 9<br>(18%)  | 8<br>(16)   | 50<br>(100%) |
| Jumlah     |                                      | 58                | 20          | 22          | 100          |
| Rata-Rata  |                                      | 29                | 10          | 11          | 50           |
| Persentase |                                      | 58%               | 20%         | 22%         | 100%         |

**Sumber : Olahan Peneliti 2019**

Dari tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden masyarakat terkait dengan indikator prosedur pelayanan pada iem pertanyaan kemudahan prosedur pelayanan yang menjawab baik adalah 25 orang (50%), yang menjawab kurang baik adalah 11 orang (22%), sedangkan yang menjawab kurang baik adalah 14 orang (28%).

Dan pada item informasi tentang prosedur pelayanan responden yang menjawab baik adalah 33 orang (60%), dan yang menjawab cukup baik adalah 9 orang (18%), sedangkan yang menjawab kurang baik yaitu 8 orang (16%).

Jadi dapat disimpulkan dari kuisisioner, wawancara dan observasi bahwa dari indikator prosedur pelayanan pada puskesmas Baserah Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi berada pada kategori baik dengan jumlah 29 Orang (58%). Namun masih ada masyarakat yang masih kurang memahami prosedur yang harus dilakukan pelayanan yang diinginkan.

c. Produk Pelayanan

Produk pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

**Tabel V.11 :Tanggapan Responden Pegawai Puskesmas Terhadap Produk Pelayanan Yang di Tetapkan Oleh Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi**

| NO         | Item Pertanyaan                | Jawaban Responden |            |    | Jumlah (%)  |
|------------|--------------------------------|-------------------|------------|----|-------------|
|            |                                | B                 | CB         | KB |             |
| 1          | Kepuasan akan Produk Pelayanan | 5<br>(63%)        | 3<br>(38%) | -  | 8<br>(100%) |
| 2          | Keluhan Akan Produk Pelayanan  | 6<br>(75%)        | 2<br>(25%) | -  | 8<br>(100%) |
| Jumlah     |                                | 11                | 5          | -  | 16          |
| Rata- Rata |                                | 5,5               | 2,5        | -  | 8           |
| Persentase |                                | 68,75%            | 31,25%     | -  | 100%        |

**Sumber : Olahan Peneliti 2019**

Dari tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden pegawai terkait indikator produk pelayanan pada item kepuasan akan pelayanan yang menjawab

baik adalah sebanyak 5 orang (63%), dan yang menjawab cukup baik adalah sebanyak 3 orang (38%), sedangkan yang menjawab kurang baik adalah tidak ada.

Kemudian pada item keluhan akan produk pelayanan yang responden yang menjawab baik adalah sebanyak 6 orang (75%), dan yang menjawab cukup baik adalah 2 orang (25%), sedangkan yang menjawab kurang baik adalah tidak ada sama sekali.

Hasil wawancara penulis dengan kepala UPTD Puskesmas Baserah Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi sebagai berikut:

*“Pada puskesmas Baserah ini sudah mempunyai atau memiliki rawat inap. Untuk jenis pelayanan yang berhubungan dengan pasien puskesmas memiliki Poli umum, Poli KIA, ruang UGD, Gizi untuk masyarakat yang membutuhkan laboratorium sederhana dan klinik dokter spesialis kulit, dan itu semua sudah dilaksanakan”. (Wawancara tanggal 13 Mei 2019, ibu Ismawarni, Amd. Keb atau ibu siis).*

Dari observasi yang penulis lakukan terlihat bahwa produk pelayanan yang ada di puskesmas sudah bisa dikatakan lengkap untuk sebuah puskesmas. Karena puskesmas di kecamatan kuantan hilir sudah memiliki rawat inap.

Berdasarkan wawancara dan observasi penulis maka dapat disimpulkan untuk indikator produk pelayanan berada pada kategori baik. karena Puskesmas sudah memiliki rawat inap. Dan puskesmas telah memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat. Dan jika ada masyarakat/ pasien yang berobat di puskesmas dan seandainya di puskesmas tidak bisa ditangani langsung dirujuk ke rumah sakit yang ditentukan atau yang dipilih oleh masyarakat tersebut.

**Tabel V.12 :Tanggapan Responden Masyarakat / Pasien Terhadap Produk Pelayanan Yang di Tetapkan Oleh Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.**

| NO | Item Pertanyaan                | Jawaban Responden |             |             | Jumlah (%)   |
|----|--------------------------------|-------------------|-------------|-------------|--------------|
|    |                                | B                 | CB          | KB          |              |
| 1  | Kepuasan akan produk Pelayanan | 23<br>(46%)       | 15<br>(30%) | 12<br>(24%) | 50<br>(100%) |
| 2  | Keluhan Akan produk Pelayanan  | 20<br>(40%)       | 15<br>(30%) | 15<br>(30%) | 50<br>(100%) |
|    | Jumlah                         | 43                | 30          | 27          | 100          |
|    | Rata- Rata                     | 21,5              | 15          | 13,5        | 50           |
|    | Persentase                     | 43%               | 30%         | 27%         | 100%         |

**Sumber : Olahan Peneliti 2019**

Dari tabel di atas dapat diketahui tanggapan responden masyarakat terkait dengan indikator produk pelayanan pada item kepuasan akan produk pelayanan yang menjawab baik yaitu 23 orang (46%), dan yang menjawab cukup baik yaitu 15 orang (30%), sedangkan yang menjawab kurang baik yaitu ada 12 orang (24%).

Pada item keluhan akan produk pelayanan responden yang menjawab baik yaitu 20 orang (40%), dan yang menjawab cukup baik yaitu 15 orang (30%), sedangkan yang menjawab kurang baik yaitu 15 orang (30%).

Jadi dapat disimpulkan dari kuisisioner,wawancara dan observasi bahwa dari indikator produk pelayanan pada puskesmas Baserah Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi berada pada kategori baik. Namun masih ada masyarakat yang mengatakan tidak sehat pada saat pertama kali berobat.

d. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

**Tabel V.13 :Tanggapan Responden Pegawai Puskesmas Terhadap Waktu Pelayanan Yang di Tetapkan Oleh Puskesmas KecamatanKuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi**

| No | Iten Pertanyaan           | Jawaban Responden |            |            | Jumlah (%)  |
|----|---------------------------|-------------------|------------|------------|-------------|
|    |                           | B                 | CB         | KB         |             |
| 1  | Kecepatan Waktu Pelayanan | 4<br>(50%)        | 1<br>(13%) | 3<br>(38%) | 8<br>(100%) |
| 2  | Ketetapan Waktu Pelayanan | 1<br>(13%)        | 5<br>(63%) | 2<br>(25%) | 8<br>(100%) |
|    | Jumlah                    | 5                 | 6          | 5          | 16          |
|    | Rata- Rata                | 2,5               | 3          | 2,5        | 8           |
|    | Persentase                | 31,25%            | 37,5%      | 31,25%     | 100%        |

**Sumber : Olahan Peneliti 2019**

Dari tabel di atas dapat diketahui tanggapan responden pegawai terhadap indikator waktu pelayanan pada item kecepatan waktu pelayanan yang menjawab baik adalah sebanyak 4 orang (50%), dan yang menjawab cukup baik adalah sebanyak 1 orang (13%) sedangkan yang mendapatkan nilai kurang baik adalah 3 orang (38%).

Kemudian pada item ketetapan waktu pelayanan responden yang menjawab baik adalah 1 orang (13%), dan yang mendapatkan cukup baik adalah sebanyak 5 orang (63%), sedangkan yang menjawab kurang baik adalah 2 orang (25%).

Hasil wawancara penulis dengan ibuk Kepala UPTD puskesmas Baserah Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kauntan Singingi sebagai berikut:

*“mengatakan bahwa di puskesmas terdapat 2 shif, yaitu shif siang dan shif malam. Jadi untuk kecepatan waktu dalam melayani masyarakat masih kurang dikarenakan pegawai yang bekerja pada malam hari tentunya tidak bisa bekerja pada siangya begitupun dengan sebaliknya, sehingga menyebabkan keterlambatan pegawai dalam melayani masyarakat yang berobat. Dan untuk ketepatan waktu dalam melayani juga kurang dikarenakan staf sering datang terlambat ke puskesmas dan juga terkadang keluar pada jam kerja.sehingga menyebabkan keterlambatan pegawai untuk melayani masyarakat yang berobat dan membuat masyarakat untuk menunggu lama”. (Wawancara tanggal 13 mei 2019, ibuk Ismawarni, Amd. Keb atau ibuk siis)*

Dari observasi yang penulis lakukan terlihat bahwa pada waktu pelayanan masyarakat sering mengalami keterlambatan untuk ditangani oleh pegawai, bahkan ada masyarakat menunggu pegawai sampai berjam-jam dengan alasan yang tidak masuk akal, karena pegawainya ada yang pulang kerumahnya, ada yang pergi untuk menjemput anaknya sekolah, bahkan ada juga pegawai yang keluar untuk pergi kepasar pada saat jam kerja.

Berdasarkan kuisioner, wawancara dan observasi penulis maka dapat disimpulkan untuk indikator waktu pelayanan berada pada kategori cukup baik. Karena pada kecepatan waktu pelayanan masyarakat sering mengalami keterlambatan atau harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan. Dan pada ketetapan waktu pelayanan masyarakat sering terlambat dilayani ini dirasakan pada loket dan disebabkan pegawainya terkadang datang terlambat atau tidak ada ditempat.

**Tabel V.14 :Tanggapan Responden Masyarakat/ Pasien Terhadap Waktu Pelayanan Yang di Tetapkan Oleh Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi**

| No | Iten Pertanyaan           | Jawaban Responden |             |             | Jumlah (%)   |
|----|---------------------------|-------------------|-------------|-------------|--------------|
|    |                           | B                 | CB          | KB          |              |
| 1  | Kecepatan Waktu Pelayanan | 15<br>(30%)       | 21<br>(42%) | 14<br>(28%) | 50<br>(100%) |
| 2  | Ketepatan Waktu Pelayanan | 16<br>(32%)       | 19<br>(38%) | 15<br>(30%) | 50<br>(100%) |
|    | Jumlah                    | 31                | 40          | 29          | 100          |
|    | Rata- Rata                | 15,5              | 20          | 14,5        | 50           |
|    | Persentase                | 31%               | 40%         | 29%         | 100%         |

**Sumber : Olahan Peneliti 2019**

Dari tabel diatas dapat dapat diketahui tanggapan responden masyarakat terkait indikator waktu pelayanan pada item pertanyaan kecepatan waktu pelayanan yang menjawab baik adalah 15 orang (30%), dan yang menjawab cukup baik adalah 21 orang (42%), sedangkan yang menjawab kurang baik adalah 15 orang (30%).

Dan pada item pertanyaan ketepatan waktu pelayanan responden masyarakat yang menjawab baik adalah 16 orang (32%), dan yang menjawab cukup baik adalah 19 orang (38%), sedangkan yang menjawab kurang baik yaitu 15 orang (30%).

Jadi dapat disimpulkan dari kuisisioner,wawancara dan observasi bahwa dari indikator waktu pelyanan pada puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi berada pada kategori cukup baik. Namun masyarakat masih sering menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan oleh pegawai, karena ada pegawai yang tidak ditempat pada saat jam kerja.

e. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana dalam penelitian yaitu semua fasilitas yang disediakan dalam memberikan pelayanan, baik sarana dan prasarana yang pokok maupun penunjang lainnya dalam memberikan pelayanan.

**Tabel V.15 :Tanggapan Responden Pegawai Puskesmas Terhadap Sarana dan Prasarana Pelayanan Yang di Sediakan Oleh Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.**

| NO | Item Pertanyaan             | Jawaban Responden |            |            | Jumlah (%)  |
|----|-----------------------------|-------------------|------------|------------|-------------|
|    |                             | B                 | CB         | KB         |             |
| 1  | Kelengkapan Peralatan Medis | 2<br>(25%)        | 5<br>(63%) | 1<br>(13%) | 8<br>(100%) |
| 2  | Kenyamanan Ruang Tunggu     | 5<br>(63%)        | 1<br>(13%) | 2<br>(25%) | 8<br>(100%) |
|    | Jumlah                      | 7                 | 6          | 3          | 16          |
|    | Rata- Rata                  | 3,5               | 3          | 1,5        | 8           |
|    | Persentase                  | 43,75%            | 37,5%      | 18,75%     | 100%        |

**Sumber : Olahan Peneliti 2019**

Dari tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden pegawai terhadap indikator sarana dan prasarana pada item kelengkapan peralatan medis yang menjawab baik adalah sebanyak 2 orang (25%), dan yang menjawab cukup baik adalah sebanyak 5 orang (63%), sedangkan yang menjawab kurang baik adalah 1 orang (13%).

Kemudian pada item kenyamanan ruang tunggu yang menjawab baik adalah sebanyak 5 orang (63%), dan yang menjawab cukup baik adalah 1 orang (13%), sedangkan yang menjawab kurang baik adalah 2 orang (25%).

Hasil wawancara penulis dengan Ibuk kepala UPTD Puskesmas Baserah Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi sebagai berikut:

*“mengatakan bahwa puskesmas masih belum memadai atau kurang lengkapnya sarana dan prasarana misalkan pada kursi ruang tunggu, jika banyak masyarakat yang berobat maka tempat duduknya tidak mencukupi, apalagi kursi yang ada di Apotik itu masih sedikit. Sedangkan dari segi peralatan medis masih ada alat medis yang kondisinya kurang layak, dan bahkan ada alat yang tidak dimiliki, Semoga suatu saat alat-alat medis dipuskesmas ini lengkap untuk kedepannya”.* (Wawancara tanggal 13 mei 2019, ibuk Ismawarni, Amd. Keb atau ibuk siis)

Dari observasi yang penulis lakukan terlihat bahwa sarana dan prasarana pada ruang tunggu pada saat saya meneliti pertama kali kesitu tahun 2018 sudah sangat berbeda pada saat tahun 2019 yang dulunya hanya memiliki beberapa kursi pada ruang tunggu, tetapi sekarang sudah memiliki ruang tunggu yang sudah memadai dan sangat berbeda, dan ruang tunggu nya pada saat sekarang sudah sangat nyaman.

Berdasarkan kuisisioner, wawancara dan obsevasi Penulis maka dapat disimpulkan untuk indikator sarana dan prasarana berada pada kategori baik. Namun masih ada peralatan medis yang tidak dimiliki oleh puskesmas. Dan pada ruang tungggu apotik kursi masih sedikit atau pengambilan obat dan rawat inap masih sedikit, sehingga jika yang berobat banyak kursinya tidak cukup.

**Tabel V.16 :Tanggapan Responden Masyarakat/ Pasien Terhadap Sarana dan Prasarana Pelayanan Yang di Sediakan Oleh Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.**

| NO         | Item Pertanyaan             | Jawaban Responden |             |             | Jumlah (%)   |
|------------|-----------------------------|-------------------|-------------|-------------|--------------|
|            |                             | B                 | CB          | KB          |              |
| 1          | Kelengkapan Peralatan Medis | 1<br>(2%)         | 11<br>(22%) | 38<br>(76%) | 50<br>(100%) |
| 2          | Kenyamanan Ruang Tunggu     | 30<br>(60%)       | 9<br>(18%)  | 11<br>(22%) | 50<br>(100%) |
| Jumlah     |                             | 31                | 20          | 49          | 100          |
| Rata- Rat  |                             | 15,5              | 10          | 24,5        | 50           |
| Persentase |                             | 31%               | 20%         | 49%         | 100%         |

**Sumber : Olahan Peneliti 2019**

Dari tabel di atas dapat diketahui tanggapan responden masyarakat terkait indikator sarana dan prasarana pada item kelengkapan peralatan medis yang menjawab baik adalah 1 orang (2%), dan yang menjawab cukup baik adalah 11 orang (22%), sedangkan yang menjawab kurang baik adalah 38 orang (76%).

Dan pada item kenyamanan ruang tunggu responden yang menjawab baik adalah 30 orang (60%), dan yang menjawab cukup baik adalah 9 orang (18%), sedangkan yang menjawab kurang baik adalah 11 orang (22%).

Jadi dapat disimpulkan dari kuisisioner, wawancara dan observasi bahwa dari indikator sarana dan prasarana pada puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi adalah berada pada kategori kurang baik. Hal ini terjadi karena disebabkan karena puskesmas masih belum memiliki peralatan medis yang lengkap.

f. Kompetensi Petugas

Kompetensi petugas dalam penelitian ini pegawai yang memiliki pengetahuan, keahlian, kedisiplinan, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

**Tabel V.17: Tanggapan Responden Pegawai Puskesmas Terhadap Kompetensi Petugas Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi**

| NO | Item Pertanyaan                          | Jawaban Responden |            |    | Jumlah (%)  |
|----|--|-------------------|------------|----|-------------|
|    |  | B                 | CB         | KB |             |
| 1  | Kesesuaian tugas dengan keahlian pegawai | 5<br>(63%)        | 3<br>(38%) | -  | 8<br>(100%) |
| 2  | Keramahtamahan Pegawai Melayani          | 7<br>(88%)        | 1<br>(13%) | -  | 8<br>(100%) |

|            |     |    |   |      |
|------------|-----|----|---|------|
| Jumlah     | 12  | 4  | - | 16   |
| Rata-Rata  | 6   | 2  | - | 8    |
| Persentase | 75% | 25 | - | 100% |

**Sumber : Olahan Peneliti 2019**

Dari tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden pegawai terkait indikator kompetensi petugas pada item pertanyaan kesesuaian tugas dengan keahlian pegawai yang menjawab baik adalah sebanyak 5 orang (63%), dan yang menjawab cukup baik adalah sebanyak 3 orang (38%), sedangkan yang menjawab kurang baik adalah tidak ada

Kemudian pada item pertanyaan keramahan pegawai melayani yang menjawab baik adalah sebanyak 7 orang (88%), dan yang menjawab cukup baik adalah 1 orang (13%), sedangkan yang menjawab kurang baik adalah tidak ada.

Hasil wawancara penulis dengan ibuk kepala UPTD Puskesmas Baserah Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi sebagai berikut:

*“Mengenai kemampuan petugas terkait dengan tugas dan keahlian pegawai dalam melayani masyarakat telah dibekali dengan pengetahuan dan kecakapan pegawai dalam memberikan informasi tentang pengobatan kepada masyarakat/pasien. Dan pegawai juga diberitahukan untuk ramah dan murah senyum kepada masyarakat/pasien yang berobat di puskesmas dan keluarga masyarakat/pasien yang berobat sebagai pelanggan, karena keramahan dan perhatian pegawai terutama dalam menerima keluhan masyarakat/pasien atau keluarga sehingga memberikan rasa aman dan nyaman terhadap masyarakat/pasien yang berobat sebagai pelanggan di puskesmas Baserah Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi”.*( Wawancara tanggal 13 mei 2019, ibuk Ismawarni, Amd. Keb atau ibuk siis).

Dari observasi yang penulis lakukan terlihat pada kompetensi petugas di puskesmas, bahwa pegawai yang bekerja dipuskesmas sudah berdasarkan keahlian atau bidangnya masing-masing ini sudah terlihat pada struktur

organisasinya, pada struktur organisasi tidak ada pegawai yang memegang jabatan dua(2) sekaligus untuk satu orang.

Berdasarkan kuisisioner, wawancara dan observasi penulis maka dapat disimpulkan untuk indikator kompetensi petugas berada pada kategori baik. Karena pegawai atau petugas puskesmas sudah melayani masyarakat dengan menunjukkan sikap dan perilaku yang baik. Tapi masih ada pegawai atau petugas yang tidak murah senyum atau ramah kepada masyarakat/ pasien sehingga membuat masyarakat berfikir bahwa pegawainya kelihatan tidak murah senyum.

**Tabel V.18: Tanggapan Responden Masyarakat/Pasien Terhadap Kompetensi Petugas Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi**

| NO         | Item Pertanyaan                          | Jawaban Responden |             |             | Jumlah (%)   |
|------------|--|-------------------|-------------|-------------|--------------|
|            |  | B                 | CB          | KB          |              |
| 1          | Keramatahman pegawai melayani            | 17<br>(34%)       | 6<br>(12%)  | 27<br>(54%) | 50<br>(100%) |
| 2          | Kesesuaian tugas dengan keahlian pegawai | 16<br>(32%)       | 15<br>(30%) | 19<br>(38%) | 50<br>(100%) |
| Jumlah     |  | 33                | 21          | 46          | 100          |
| Rata-Rata  |  | 16,5              | 10,5        | 23          | 50           |
| Persentase |  | 33%               | 21%         | 46%         | 100%         |

**Sumber : Olahan Peneliti 2019**

Dari tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden masyarakat terkait dengan indikator kompetensi petugas pada item pertanyaan keramatahman pegawai melayani yang menjawab baik adalah 17 orang (34%), dan yang menjawab cukup baik adalah 6 orang (12%), sedangkan yang menjawab kurang baik adalah 17 orang (54%).

Dan pada item kesesuaian tugas dengan keahlian pegawai yang menjawab baik adalah 16 orang (32%), dan yang menjawab cukup baik adalah 15 orang (130%) sedangkan yang menjawab kurang baik adalah 19 orang (38%).

Jadi dapat disimpulkan dari kuisisioner, wawancara dan observasi bahwa dari indikator kompetensi petugas pada puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi adalah berada pada kategori kurang baik.

**Tabel V.19 :Rekapitulasi Jawaban Responden Pegawai Tentang Analisis Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir.**

| NO         | Indikator             | Kategori Penilaian |                 |                 | Jumlah (%)  |
|------------|-----------------------|--------------------|-----------------|-----------------|-------------|
|            |                       | A                  | CB              | KB              |             |
| 1          | Persyaratan Pelayanan | 5,5<br>(68,75%)    | 2<br>(25%)      | 0,5<br>(6,25%)  | 8<br>(100%) |
| 2          | Prosedur Pelayanan    | 7,5<br>(93,75%)    | 0,5<br>(6,25%)  | -               | 8<br>(100%) |
| 3          | Produk Pelayanan      | 5,5<br>(68,75%)    | 2,5<br>(31,25%) | -               | 8<br>(100%) |
| 4          | Waktu Pelayanan       | 2,5<br>(31,25%)    | 3<br>(37,5%)    | 2,5<br>(31,25%) | 8<br>100%   |
| 5          | Sarana Dan Prasarana  | 3,5<br>(43,75%)    | 3<br>(37,5%)    | 1,5<br>(18,75%) | 8<br>(100)  |
| 6          | Kompetensi Petugas    | 6<br>(75%)         | 2<br>(25%)      | -               | 8<br>(100)  |
| Jumlah     |                       | 30,5               | 13              | 4,5             | 48          |
| Rata- Rata |                       | 5,083              | 2,167           | 0,75            | 8           |
| Persentase |                       | 63,53%             | 27,08%          | 9,375%          | 1000%       |

**Sumber : Olahan Peneliti 2019**

Pada tabel rekapitulasi diatas dapat diketahui tanggapan responden pegawai terkait indikator yang ada pada indikator persyaratan pelayanan yang menjawab baik 5,5 orang (68,75%), dan yang menjawab cukup baik adalah 2 orang (25%), sedangkan yang menjawab kurang baik adalah 0,5 oarang (6,25%).

Indikator Prosedur pelayanan responden yang menjawab baik adalah 7,5 orang (93,75%), dan yang menjawab cukup baik adalah 0,5 orang (6,25%), sedangkan yang menjawab kurang baik tidak ada.

Indikator produk pelayanan responden yang menjawab baik adalah 5,5 orang (68,75%), dan yang menjawab cukup baik adalah 2,5 orang (31,25%), sedangkan yang menjawab kurang baik tidak ada.

Indikator waktu pelayanan responden yang menjawab baik adalah 2,5 orang (31,25%), dan yang menjawab cukup baik adalah 3 orang (37,5%), sedangkan yang menjawab kurang baik adalah 2,5 orang (31,25%).

Indikator sarana dan prasarana responden yang menjawab baik adalah 3,5 orang (43,75%), dan yang menjawab cukup baik adalah 3 orang (37,5%), sedangkan yang menjawab kurang baik adalah 1,5 orang (18,75%).

Indikator kompetensi petugas responden yang menjawab baik adalah 6 orang (75%), dan yang menjawab cukup baik adalah 2 orang (25%), sedangkan yang menjawab kurang baik adalah tidak ada.

Maka hasil dari rekapitulasi secara keseluruhan dari semua indikator responden pegawai yang menjawab baik adalah 5,083 orang (63,53%), dan yang menjawab kurang baik adalah 2,167 orang (27,08%), sedangkan yang menjawab cukup baik adalah 0,75 orang (9,375%). Maka dapat dikatakan pelayanan kesehatan di puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir masuk kategori baik (63,53%). hal ini disebabkan karena ada 0,5 orang responden yang menjawab kurang baik.

Pada waktu pelayanan ada 2,5 orang responden yang menjawab kurang baik karena kurang baik dalam pegawai medis karena pegawai dibagi menjadi 2 shift.

**Tabel V.20 : Rekapitulasi Jawaban Responden Masyarakat / Pasien Tentang Analisis Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir.**

| NO         | Indikator             | Kategori Penilaian |               |               | Jumlah (%)   |
|------------|-----------------------|--------------------|---------------|---------------|--------------|
|            |                       | A                  | CB            | KB            |              |
| 1          | Persyaratan Pelayanan | 15<br>(30%)        | 27<br>(54%)   | 8<br>(16%)    | 50<br>(100%) |
| 2          | Prosedur Pelayanan    | 29<br>(58%)        | 10<br>(20%)   | 11<br>(22%)   | 50<br>(100%) |
| 3          | Produk Pelayanan      | 21,5<br>(43%)      | 15<br>(30%)   | 13,5<br>(27%) | 50<br>(100%) |
| 4          | Waktu Pelayanan       | 15,5<br>(31%)      | 20<br>(40%)   | 14,5<br>(29%) | 50<br>(100)  |
| 5          | Sarana Dan Prasarana  | 15,5<br>(32%)      | 10<br>(20%)   | 24,5<br>(49%) | (100)        |
| 6          | Kompetensi Petugas    | 16,5<br>(33%)      | 10,5<br>(21%) | 23<br>(46%)   | 50<br>(100)  |
| Jumlah     |                       | 113                | 92,5          | 94,5          | 300          |
| Rata- Rata |                       | 18,83              | 15,41         | 15,75         | 50           |
| Persentase |                       | 37,7%              | 30,83%        | 31,5%         | 100%         |

**Sumber : Olahan Peneliti 2019**

Dari tabel rekapitulasi diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden masyarakat terkait indikator yang digunakan adalah indikator persyaratan pelayanan yang menjawab baik adalah 15 orang (30%), dan menjawab cukup baik adalah 27 orang (54%), sedangkan yang menjawab kurang baik adalah 8 orang (16%).

Indikator prosedur pelayanan responden yang menjawab baik adalah 29 orang (58%), dan yang menjawab cukup baik adalah 10 orang (20%), sedangkan yang menjawab kurang baik adalah 11 orang (22%)

Indikator produk pelayanan responden yang menjawab baik adalah 21,5 orang (43%), dan yang menjawab cukup baik adalah 15 orang (30%), sedangkan yang menjawab kurang baik adalah 13,5 orang (27%)

Indikator waktu pelayanan responden yang menjawab baik adalah 15,5 orang (31%), dan yang menjawab cukup baik adalah 20 orang (40%), sedangkan yang menjawab kurang baik adalah 14,5 orang (29%).

Indikator saran dan prasarana responden yang menjawab baik adalah 15,5 orang (32%), dan yang menjawab cukup baik adalah 10,5 orang (20%), sedangkan yang menjawab kurang baik adalah 24,5 orang (49%).

Indikator kompetensi petugas responden yang menjawab baik adalah 16,5 orang (33%), dan yang menjawab cukup baik adalah 10,5 orang (21%), sedangkan yang menjawab kurang baik adalah 23 orang (46%).

Maka hasil dari keseluruhan tentang rekapitulasi dari semua indikator responden masyarakat yang menjawab baik adalah 18,9 orang (37,7%), dan yang menjawab cukup baik adalah 15,41 orang (30,9%), sedangkan yang menjawab kurang baik adalah 15,75 orang (31,5%). Maka dapat dikatakan pelayanan kesehatan pada puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir masuk kategori baik 37,7%. Hal ini disebabkan karena pada persyaratan pelayanan yang menjawab kurang baik adalah 8 orang responden masyarakat yang menjawab kurang baik mengenai kurangnya informasi persyaratan.

Pada prosedur pelayanan yang menjawab kurang baik adalah 11 orang responden yang menjawab kurang baik mengenai kemudahan akan prosedur pelayanan, dan kurang informasi diberikan pegawai tentang pelayanan.

Pada produk pelayanan yang menjawab kurang baik adalah 13,5 orang responden yang menjawab kurang baik mengenai kepuasan dalam menerima pelayanan karena ada yang berobat pertama kali tapi tidak langsung sembuh pada saat itu melainkan harus melakukan beberapa kali pengobatan.

Pada waktu pelayanan yang menjawab kurang baik adalah 14,5 orang responden yang menjawab kurang baik karena disebabkan kurang baik dalam ketetapan dan kecepatan waktu pelayanan, masyarakat terkadang harus menunggu lama dalam mendapatkan pelayanan yang diinginkan.

Pada sarana dan prasarana yang menjawab kurang baik adalah 24,5 orang responden yang menjawab kurang baik, hal ini disebabkan karena masih kurangnya perlengkapan medis dan masih sedikitnya kursi pada ruang tunggu.

Pada kompetensi petugas yang menjawab kurang baik adalah 23 orang responden yang menjawab kurang baik karena petugas yang kurang ramah dalam melayani masyarakat.

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan yang telah dilakukan dan analisis serta pembahasan dari hasil penelitian ini, maka penulis memberikan yakni sebagai berikut :

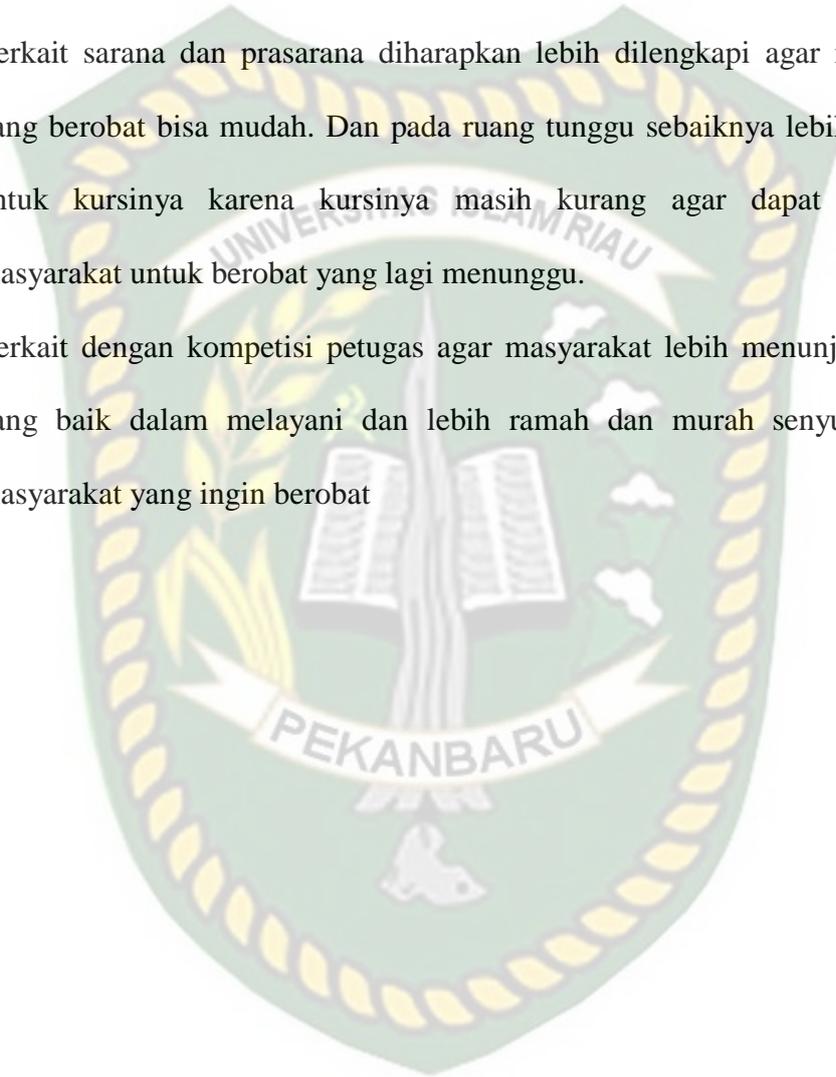
1. Berdasarkan indikator persyaratan pelayanan yang dilihat dari persyaratan administratif dan formulir pendaftaran yang sederhana dan mudah dimengerti adalah berada pada kategori cukup baik.
2. Berdasarkan indikator prosedur pelayanan yang dilihat dari kemudahan prosedur pelayanan dan informasi tentang prosedur pelayanan adalah berada pada kategori baik
3. Pada indikator produk pelayanan yang dilihat dari kepuasan akan produk pelayanan dan keluhan akan produk pelayanan adalah berada pada kategori baik.
4. Pada indikator waktu pelayanan yang dilihat dari kecepatan waktu pelayanan dan ketetapan waktu pelayanan berada pada kategori cukup baik.
5. Pada indikator sarana dan prasarana yang dilihat dari kelengkapan peralatan medis dan kenyamanan ruang tunggu adalah berada pada kategori kurang baik.
6. Pada indikator kompetensi petugas yang dilihat dari keramah tamahan pegawai melayani dan kesesuaian tugas dengan keahlian pegawai adalah berada pada kategori kurang baik.

Berdasarkan observasi penulis dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi yang mendapatkan kategori baik adalah prosedur pelayanan dan produk pelayanan, dan yang mendapatkan kategori cukup baik adalah persyaratan pelayanan dan waktu pelayanan sedangkan yang mendapatkan kategori kurang baik adalah sarana dan prasarana dan kompetensi petugas. Karena masih ada kendala dari baik itu dari Sarana dan Prasarana, Kompetensi petugas yang berpengaruh terhadap Puskesmas Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.

#### **B. Saran**

1. Untuk Kepala Puskesmas supaya lebih memperhatikan para pegawainya agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan lebih ramah tentunya. Agar masyarakat yang berobat ke puskesmas merasa nyaman dan dihargai jika berobat. Jika perlu para pegawai yang dulu menegur atau menyapa para pasien atau masyarakat yang ingin berobat, dan menanyakan apa yang sedang ia rasakan. Dengan begitu masyarakat merasa nyaman dan dihargai.
2. Terkait dengan persyaratan pelayanan agar dapat dipermudah lagi agar masyarakat merasa tidak ada kesulitan untuk berobat.
3. Terkait prosedur pelayanan agar lebih mempermudah prosedurnya dengan cara mencetaknya dalam bentuk spanduk atau dalam bentuk lainnya, sehingga masyarakat mengetahui setiap prosedur yang ada sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan.

4. Terkait waktu pelayanan agar dapat diperjelas dan dipertegas kepada para pegawai bahwa dalam jam kerja jangan ada yang pergi kepasar untuk belanja kebutuhan rumah tangga karena masih dalam waktu jam kerja.
5. Terkait sarana dan prasarana diharapkan lebih dilengkapi agar masyarakat yang berobat bisa mudah. Dan pada ruang tunggu sebaiknya lebih ditambah untuk kursinya karena kursinya masih kurang agar dapat membantu masyarakat untuk berobat yang lagi menunggu.
6. Terkait dengan kompetensi petugas agar masyarakat lebih menunjukkan sikap yang baik dalam melayani dan lebih ramah dan murah senyum kepada masyarakat yang ingin berobat



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, Dedi, 2011. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta, Nuha Medika
- Badan Penerbit FISIFOL UIR, 2013. *Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian Skripsi dan Kertas Kerja Mahasiswa*. Pekanbaru, UIR Pres
- Ellitan dan Anatan. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Bisnis Modern*. Bandung : Alfabeta
- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Rineka Cipta
- Herlambang, Susatyo, 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta, Gosyen Publishing
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta, Gava Media
- Hasibuan, Melayu. S.P. 2003. *Manajemen Dasar*. Pengertian dan Masalah. Jakarta: PT Gunung Agung.
- Inu Kencana Syafii, 2010. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Kotler, Amstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran 1*. Edisi Keduabelas. Jakarta: Erlangga
- Moenir, H. A.S. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mahmudi, 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN
- Maulidiah, Sri, 2014. *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung, CV. Indra Prahasta
- Pangabean, S., Mutiara, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Pasalong Harbani, 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Sinambela, Litjan, Poltak dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Siagian. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sondang, Siagian, 2011. *Filsafat Administrasi*. Jakarta, Bumi Aksara

- Sitorus, Monang, 2009. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung, UNPAD Press
- Suparlan, Parsudi. 1994. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Program Kajian Wilayah Amerika
- Sunyoto, Danang, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta, CAPS (Center for Academic Publishing Service)
- Syafii, Kencana, 2003. *Sistem Administrasi Negara Indonesia (SANRI)*. Bandung, Bumi Aksara
- Syafri, Wirman, 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta, Erlangga.
- Terry, George R. 2013. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta : Bumi Aksara
- Zulkifli, 2009. *Fungsi-Fungsi Manajemen*. Pekanbaru, UIR Press.

#### **Dokumentasi**

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang kesehatan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.951/Menkes/SK/VI/200
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS)