

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

**ANALISIS PELAYANAN POSYANDU DI KECAMATAN UKUI
KABUPATEN PELALAWAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu Bidang Ilmu Sosial Program Studi Ilmu
Pemerintahan Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau*

Brian Mayola
167310575

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
PEKANBARU
2021**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Brian Mayola
NPM : 167310575
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang/Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul : Optimalisasi Pelayanan Posyandu Di
Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan

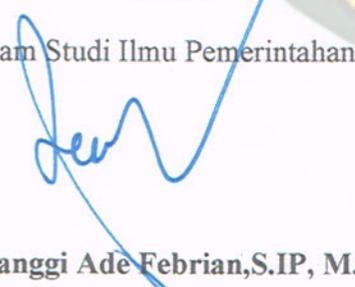
Format Sistematika dan pembahasan materi masing-masing bab dan sub bab dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relative telah memenuhi ketentuan-ketentuan normative dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diuji dalam sidang komprehensif.

Turut Menyetujui

Pekanbaru, 18 Januari 2021

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Ketua Pembimbing


Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP, M.Si


Dita Fisdian Adni, S.IP., M.IP

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Brian Mayola
NPM : 167310575
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang/Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul : Analisis Pelayanan Posyandu Di
Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan

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

Pekanbaru, Maret 2021

Ketua

Sekretaris

Rizky Setiawan, S.IP., M.Si

Syaprianto, S.Sos, M.IP

Anggota

Rijalul Fikri, S.Sos., M.A

Mengetahui
Wakil Dekan I

Indra Safri, S.Sos., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

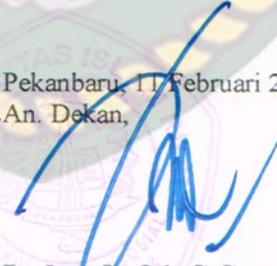
Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: /UIR-Fs/Kpts/2021 tanggal 10 Februari 2021 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 11 Februari 2021 jam 13.00 – 14.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Brian Mayola
NPM : 167310674
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : *Optimalisasi Pelayanan Posyandu di Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan .*

Nilai Ujian : Angka : " 75 " ; Huruf : " B "
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

| No | Nama | Jabatan | Tanda Tangan |
|----|------------------------------|------------|--|
| 1. | Risky Setiawan, S.IP., M.Si. | Ketua | 1.  |
| 2. | Syaprianto, S.Sos., M.IP | Sekretaris | 2.  |
| 3. | Rijalul Fikri, S.Sos., MA. | Anggota | 3.  |

Pekanbaru, 11 Februari 2021
An. Dekan,


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

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR :201/UIR-FS/KPTS/2021
TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

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

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

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

MEMUTUSKAN

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

Nama : Brian Mayola
N P M : 167310674
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : **Optimalisasi Pelayanan posyandu di Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan.**

Struktur Tim :

1. Risky Setiawan, S.IP., M.Si. Sebagai Ketua merangkap Penguji
 2. Syparianto, S.Sos., M.IP. Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
 3. Rijalul Fikri, S.Sos., MA. Sebagai Anggota merangkap Penguji
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 : 10 Februari 2021
Dekan,

Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si.

Tembusan Disampaikan Kepada :

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

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Brian Mayola
NPM : 167310575
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang/Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul : Analisis Pelayanan Posyandu Di
Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relative telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian, oleh karna itu tim penguji Ujian Komprehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar.

Pekanbaru, Maret 2021

Ketua

Sekretaris

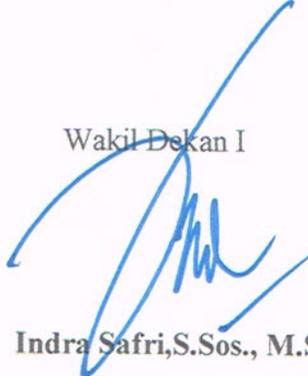

Rizky Setiawan, S.IP., M.Si

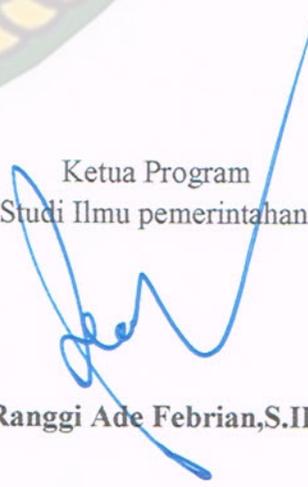

Syaprianto, S.Sos, M.IP

Turut Menyetujui

Wakil Dekan I

Ketua Program
Studi Ilmu pemerintahan


Indra Safri, S.Sos., M.Si


Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP, M.Si

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim...

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah Yang Maha Esa atas segala rahmat yang di berikan Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini dengan judul: “ Analisis Pelayanan Posyandu Di Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan” tanpa halangan suatu apapun.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembar bab per bab proposal ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang di tetapkan oleh fakultas. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah ini mungkin terdapat kesalahan dan kekurangan. Untuk memenuhi hal itu penulis berharap memaklumkan serta masukan dari para pembaca.

Melalui Kata Pengantar ini, Penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan, sehingga usulan penelitian ini dapat terselesaikan. Ucapan terimakasih terutama penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H.Syafrinaldi, SH., MCL Selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada fakultas Ilmu Sosial & Politik UIR.
2. Bapak Dr.Syahrul Akmal Latief, M. Si Selaku Dekan Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak Indra Safri, S.Sos.,M.Si sebagai Wakil Dekan 1 FISIPOL UIR

4. Bapak Dr.Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan.
5. Ibuk Dita Fisdian Adni, S.IP., M.IP Selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu dan masukan demi terlaksananya usulan penelitian ini.
6. Terimakasih kepada Seluruh Dosen Ilmu Pemerintahan Baik yang pernah menjadi pengajar dan pendidik serta seluruh Dosen yang ada di Fisipol yang telah mendidik dan mengajarkan saya.
7. Terimakasih kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta yang selalu memberi doa dan dorongan secara moril dan materil kepada penulis, juga memberikan semangat dan motivasi yang sangat luar biasa.
8. Terimakasih Khususnya kepada Dara Rahmaliana yang telah memberi semangat dan menemani penulis selama ini.
9. Terimakasih kepada Keluarga Cemara (Rekan Kelas Ilmu Pemerintahan 2016) yang telah mensuport selama ini.
10. Terimakasih kepada Teman-teman seperjuangan yang penulis tidak dapat menyebutkan namanya satu persatu.
11. Akhirnya penulis berharap semoga Usulan ini dapat memberikan manfaat yang cukup berarti kepada para pembaca.

Pekanbaru, Maret 2020

Penulis

Brian Mayola

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| PERSETUJUAN USULAN PENEITIAN | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR TABEL | vii |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| BAB I : PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 21 |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian | 22 |
| BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR | 23 |
| A. Studi Kepustakaan | 23 |
| 1. Konsep Ilmu Pemerintahan..... | 23 |
| 2. Konsep Pemerintahan | 24 |
| 3. Konsep Pemerintah Desa..... | 26 |
| 4. Konsep Pelayanan..... | 27 |
| 5. Konsep Pelayanan Publik | 29 |
| 6. Konsep Pelayanan Prima | 34 |
| 7. Konsep Hubungan Kerja..... | 35 |
| 8. Konsep Pelayanan Publik Di Bidang Kesehatan..... | 36 |

| | | |
|----------------|--|----|
| | 9. Konsep Posyandu..... | 38 |
| | B. Penelitian Terdahulu..... | 40 |
| | C. Kerangka Pikir | 43 |
| | D. Konsep Operasional | 44 |
| | E. Operasional Variabel..... | 46 |
| BAB III | : METODE PENELITIAN | 47 |
| | A. Tipe Penelitian | 47 |
| | B. Lokasi Penelitian..... | 48 |
| | C. Key Informan Dan Informan..... | 48 |
| | D. Teknik Penetapan Informan | 50 |
| | E. Jenis Dan Sumber Data | 50 |
| | F. Teknik Pengumpulan Data..... | 51 |
| | G. Teknik Analisis Data..... | 51 |
| | H. Jadwal Kegiatan Penelitian | 53 |
| BAB IV | : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN | 54 |
| | A. Profil Singkat Kecamatan Ukui | 54 |
| | B. Sejarah Perkembangan Posyandu Di Kecamatan Ukui | 55 |
| | C. Standar Operasi Pelayanan Posyandu di Kecamatan Ukui | |
| | Kabupaten Pelalawan | 57 |
| | D. Tugas dan Fungsi Posyandu Kecamatan Ukui | 59 |

E. Visi Dan Misi Posyandu 60

F. Struktur Organisasi Posyandu 60

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 62

A. Identitas Informan..... 62

B. Tanggapan Responden terhadap Pelayanan di Posyandu
Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan 65

C. Hambatan – Hambatan yang di hadapi dalam Pelayanan Posyandu di
Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan..... 79

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan..... 80

B. Saran..... 81

DAFTAR KEPUSTAKAAN 82

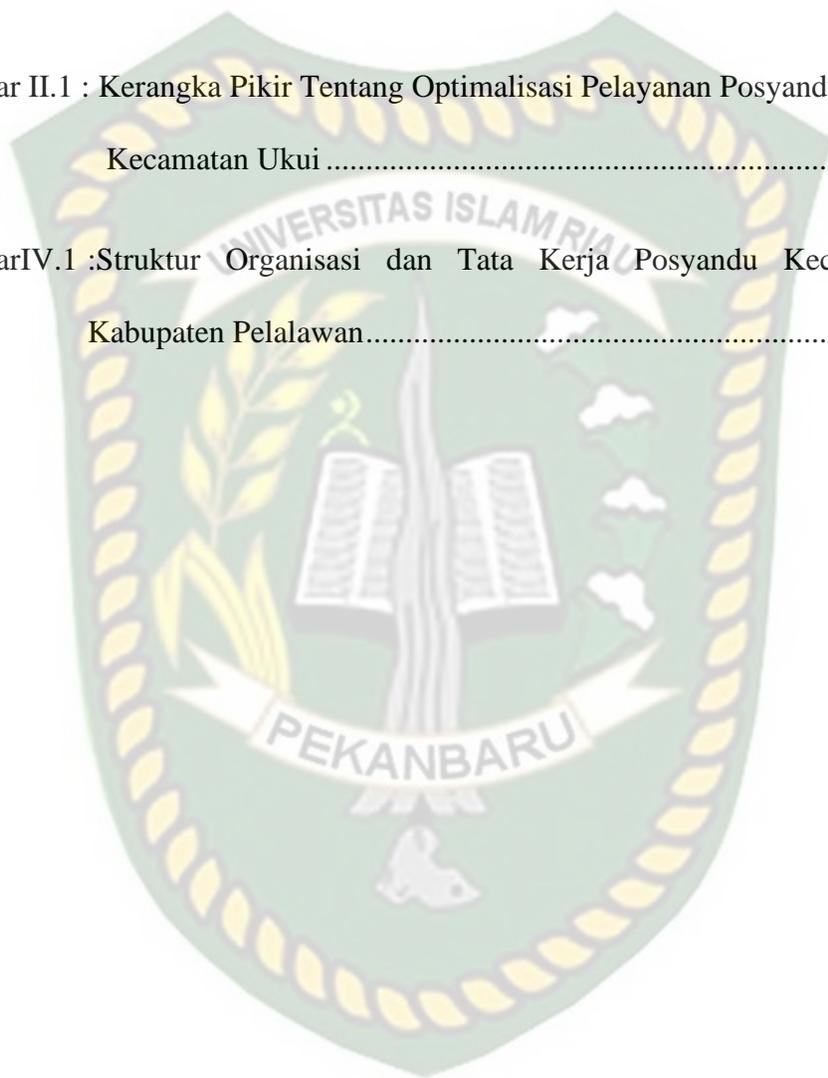


DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| Tabel I.1 : Daftar Nama Posyandu Dan Bangunan Di Kecamatan Ukui | 18 |
| Tabel I.2 : Jumlah Pengunjung Posyandu Di Kecamatan Ukui Kabupten Pelalawan | 19 |
| Tabel II.1 : Perbedaan Dengan Penelitian Terpadu | 41 |
| Tabel II.2 : Operasional Variabel Tentang Optimalisasi Pelayanan Posyandu di Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan..... | 46 |
| Tabel III.1 : Informan Penelitian..... | 49 |
| Tabel III.2 : Jadwal waktu dan kegiatan penelitian Optimalisasi Pelayanan Posyandu Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan | 53 |
| Tabel V.1 : Identitas Informan berdasarkan Jenis Kelamin Posyandu | 59 |
| Tabel V.2 : Identitas Informan Berdasarkan tingkat Pendidikan Posyandu | 60 |
| Tabel V.3 : Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Umur | 61 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| Gambar II.1 : Kerangka Pikir Tentang Optimalisasi Pelayanan Posyandu Di Kecamatan Ukui | 43 |
| GambarIV.1 :Struktur Organisasi dan Tata Kerja Posyandu Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan..... | 56 |



SURAT PERNYATAAN

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

Nama : Brian Mayola
NPM : 167310575
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul UP : Analisis Pelayanan Posyandu Di Kecamatan Ukui
Kabupaten Pelalawan

Atas Naskah yang didaftarkan pada Ujian Usulan Penelitian ini beserta seluruh dokumentasi persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah Skripsi ini adalah benar asli karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah–kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administrative, 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 syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian komprehensif Skripsi yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara Republik Indonesia. Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, Maret 2021
Pelaku Pernyataan

Brian Mayola

ANALISIS PELAYANAN POSYANDU DI KECAMATAN UKUI KABUPATEN PELALAWAN

ABSTRAK

BRIAN MAYOLA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pelayanan yang ada di beberapa Posyandu di Kecamatan Ukui dan untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam Pelayanan di Posyandu. Indikator pada Pelayanan Publik yang digunakan meliputi Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Produk Pelayanan. Tipe penelitian yang berlokasi di Kecamatan Ukui ini menggunakan Kualitatif, yaitu suatu penelitian yang menjadikan manusia sebagai instrument penelitian dan di sesuaikan dengan situasi dilapangan dalam kaitannya dengan pengumpulan data yang pada umumnya bersifat kualitatif serta merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Penentuan key informan dan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik Purposive Sampling yaitu cara penentuan informan yang di tetapkan secara di sengaja atas dasar kriteria atau pertimbangan tertentu. Yaitu melalui orang-orang yang terlibat langsung dalam Pusat Kesehatan dan petugas Posyandu dalam Pelayanan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di peroleh hasil bahwa Pelayanan Posyandu DiKecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan masih ada beberapa Posyandu yang belum berjalan Optimal hal ini dikarenakan masih ada beberapa kader yang belum mampu atau paham dan juga kurang maksimal dalam melakukan pelayanan sehingga ada beberapa masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan yang di berikan kurang Optimal.

Kata Kunci : Analisis, Pelayanan, Posyandu

ANALYSIS OF SERVICE POSYANDU IN KECAMATAN UKUI, DISTRICT PELALAWAN

ABSTRACT

BRIAN MAYOLA

This study aims to see how services exist in several Posyandu in Ukui District and to see the barriers to services at Posyandu. Indicators on Public Services which include Service Procedures, Time of Completion, Service Products. This type which is located in Ukui District uses qualitative, which is a study that makes humans as research instruments and is adapted to the situation in the field in research with data that are generally qualitative in nature and research procedures that produce descriptive data in the form of written or spoken words from people, observable people and behavior. Determination of key informants and informants in this study using purposive sampling technique, which is a method of determining informants who are determined deliberately on the basis of certain criteria or considerations. Namely through people who are directly involved in the Health Center and Posyandu officers in services. Based on the research conducted, it was found that Posyandu Services in Ukui Subdistrict, Pelalawan Regency, there are still several Posyandu that have not been running optimally, this is because there are still some cadres who have not been able to or understand and are also not maximal in providing services so that there are some people who complain about the services provided. given is less than optimal.

Keywords: Analysis, Service, Posyandu

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdirinya Negara Kesatuan Republik Indonesia memiliki tujuan yang sangat mulia sebagaimana yang tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Untuk mencapai tujuan Negara tersebut dibutuhkan pemerintahan. Pemerintahan berwenang menetapkan kebijakan-kebijakan (*publik policy*) dimana kebijakan ditujukan untuk kepentingan pembangunan masyarakat Indonesia. Hakikat pembangunan nasional adalah pembangunan manusia Indonesia seutuhnya dan pembangunan seluruh masyarakat Indonesia. Dengan kata lain berhasil atau tidaknya pembangunan itu akan berpulang kepada manusia itu sendiri. Dalam Hal Ini Jossy Adiwinata (Dalam A.M. Sadirman, 2004;1) Menyatakan bahwa : pembangunan manusia itu identik dengan pemberdayaan sumber daya manusia yang perlu digalakkan bagi masyarakat yang sedang membangun. Karena dengan meningkatnya kualitas sumber daya manusia akan meningkat pula kemandirian masyarakat, dan sumbangannya bagi proses pembangunan amatlah besar.

Sebagaimana disebut Dalam pasal 18 Ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan “Negara Kesatuan Republik Indonesia Dibagi atas daerah-daerah Provinsi itu di bagi atas daerah kabupaten dan

kota, yang tiap-tiap Provinsi, Kabupaten, dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah yang diatur dengan Undang-undang”

Menurut Dharma (2002:33) Pemerintahan dalam arti sempit adalah eksekutif yang melaksanakan kegiatan fungsi menjalankan undang-undang, yaitu sekelompok orang yang di beri tugas untuk merencanakan, mengumpulkan, menyusun, mengorganisasi, menggerakkan, dan mengarahkan segenap upaya masyarakat/peduduk dalam suatu Negara dalam rangka mencapai tujuan Negara yang telah di tetapkan.

Berdasarkan pendapat diatas, pemerintah diantaranya memiliki fungsi sebagai berikut.

1. Fungsi Pelayanan

Perbedaan pelaksanaan fungsi pelayanan yang dilakukan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah terletak pada kewenangan masing-masing. Kewenangan pemerintah pusat mencakup urusan Pertahanan Keamanan, Agama, Hubungan luar negeri, Moneter dan Peradilan. Secara umum pelayanan pemerintah mencakup pelayanan publik (*Public service*) dan pelayanan sipil (*Civil service*) yang menghargai kesetaraan.

2. Fungsi Pengaturan

Fungsi ini dilaksanakan pemerintah dengan membuat peraturan perundang-undangan untuk mengatur hubungan manusia dalam masyarakat. Pemerintah adalah pihak yang mampu menerapkan peraturan agar kehidupan dapat berjalan secara baik dan dinamis. Seperti halnya fungsi pemerintah pusat, pemerintah daerah juga

mempunyai fungsi pengaturan terhadap masyarakat yang ada di daerahnya. Perbedaannya, yang diatur oleh Pemerintah Daerah lebih khusus, yaitu urusan yang telah diserahkan kepada Daerah. Untuk mengatur urusan tersebut diperlukan Peraturan Daerah yang dibuat bersama antara DPRD dengan eksekutif.

3. Fungsi Pembangunan

Pemerintah harus berfungsi sebagai pemacu pembangunan di wilayahnya, dimana pembangunan ini mencakup segala aspek kehidupan tidak hanya fisik tapi juga mental spiritual. Pembangunan akan berkurang apabila keadaan masyarakat membaik, artinya masyarakat sejahtera. Jadi, fungsi pembangunan akan lebih dilakukan oleh pemerintah atau Negara berkembang dan terbelakang, sedangkan Negara maju akan melaksanakan fungsi ini seperlunya.

4. Fungsi Pemberdayaan (*Empowerment*)

Fungsi ini untuk mendukung terselenggaranya otonomi daerah, fungsi ini menuntut pemberdayaan Pemerintah Daerah dengan kewenangan yang cukup dalam pengelolaan sumber daya daerah guna melaksanakan berbagai urusan yang didesentralisasikan. Untuk itu Pemerintah Daerah perlu meningkatkan peranserta masyarakat dan swasta dalam kegiatan pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan. Kebijakan pemerintah, pusat dan daerah, diarahkan untuk meningkatkan aktifitas ekonomi masyarakat, yang pada jangka panjang dapat menunjang pendanaan Pemerintah Daerah. Dalam fungsi ini pemerintah harus memberikan ruang yang cukup bagi aktifitas mandiri masyarakat, sehingga dengan demikian partisipasi masyarakat di Daerah dapat ditingkatkan. Lebih-lebih apabila

kepentingan masyarakat diperhatikan, baik dalam peraturan maupun dalam tindakan nyata pemerintah.

Sesuai yang telah di amankan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah, klasifikasi urusan pemerintahan dalam pasal 9 ayat (1) bahwa urusan pemerintahan terdiri atas urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkurent, dan urusan pemerintahan umum.

- a Urusan Pemerintahan Absolut adalah Urusan Pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintah pusat.
- b Urusan Pemerintahan konkurent adalah Urusan Pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/kota yang diserahkan ke daerah sebagai dasar pelaksanaan Otonomi Daerah.
- c Pemerintahan umum adalah Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai kepala pemerintahan.

Urusan Pemerintahan Konkurent yang menjadi kewenangan Daerah terdiri atas urusan Pemerintahan Wajib dan Urusan Pemerintahan Pilihan. Urusan Pemerintahan wajib terdiri atas Urusan Pemerintahan berkaitan dengan Pelayanan Dasar.

Sesuai dengan Pasal 12 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan Daerah, jenis Urusan Pemerinthan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar antara lain :

- a Pendidikan
- b Kesehatan
- c Pekerjaan umum dan penataan ruang
- d Perumahan rakyat dan kawasan pemukiman
- e Ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat

f Sosial

Pemerintahan daerah dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan memiliki hubungan dengan pemerintahan pusat dan pemerintahan daerah lainnya. Dalam pasal 18 ayat (2) bahwa hubungan keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah di atur dan dilaksanakan Urusan Pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan Dasar sebagaimana diatur dalam pasal 12 ayat (2) antara lain :

- a Tenaga Kerja
- b Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak
- c Pangan
- d Pertanahan
- e Lingkungan hidup
- f Administrasi kependudukan dan pelayanan sipil
- g Pemberdayaan masyarakat dan desa
- h Pengendalian penduduk dan keluarga berencana
- i Perhubungan
- j Komunikasi dan informastika
- k Koperasi, usaha kecil, dan menengah
- l Penanaman modal
- m Kepemudaan dan olahraga
- n Statistik
- o Persandiam
- p Kebudayaan
- q Perpustakaan
- r Kearsipan

Sedangkan Urusan Pemerintahan Pilihan sebagaimana di atur dalam Pasal 12 ayat (3)

antara lain :

- a Kelautan dan perikanan
- b Pariwisata
- c Pertanian
- d Kehutanan
- e Energy dan sumber daya mineral
- f Transmigrasin secara adil dan selaras berdasarkan Undang-Undang.

Salah satu urusan Pemerintahan dan Konkuren atau wajib yang terkait dengan pelayanan dasar adalah Kesehatan, Pada Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan di jelaskan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan tata kerja Badan Pertimbangan Kesehata Nasional ditetapkan dengan Keputusan Presiden. pembangunan kesehatan di Indonesia bertujuan menciptakan masyarakat untuk hidup sehat. Prilaku hidup sehat dapat ditingkatkan melalui berbagai kegiatan penyuluhan dan pendidikan kesehatan agar menjadi bagian dari norma hidup dan budaya masyarakat. Salah satu strategi utama Kementerian Kesehatan adalah menggerakan dan memberdayakan masyarakat untuk hidup sehat. Masyarakat berhak mendapat pelayanan kesehatan dengan kinerja terbaik dari tenaga promosi kesehatan dan tenaga kesehatan lainnya.

Seperti yang tertera pada peraturan menteri kesehatan republik Indonesia No.75 Tahun 2014 pada Bab 1 pasal 2 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat yang mana tujuan pembangunan kesehatan yaitu :

- a Untuk Mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat.
- b Untuk mewujudkan masyarakat yang mampu menjangkau pelayanan kesehatan Bermutu.
- c Untuk mewujudkan masyarakat yang hidup dalam lingkungan sehat
- d Untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat

Dengan meningkatkan tingkat pendidikan dan keadaan sosial dalam masyarakat maka, meningkat pula kesadaran akan arti hidup sehat dan keadaan tersebut menyebabkan tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang bermutu, nyaman dan berorientasi pada kepuasan konsumen semakin mendesak dimana diperlukan kinerja pelayanan yang tinggi.

Berdasarkan Undang-undang tersebut, bidang kesehatan menempati urutan kedua setelah bidang pemerintah yang wajib di laksanakan oleh pemerintah daerah kabupaten dan kota. Ini berarti bahwa dalam rangka otonomi daerah, Pemerintah kabupaten dan pemerintah kota bertanggung jawab sepenuhnya dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayah, dengan memberikan pelayanan yang memuaskan.

Ini Berarti bahwa dalam rangka Otonomi Daerah, Pemerintah Kabupaten dan Pemerintah kota bertanggung jawab sepenuhnya dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan untuk meningkat derajat kesehatan masyarakat di wilayahnya, dengan memberikan pelayanan yang memuaskan.

Menurut Undang Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik diuraikan bahwa pelayanan publik adalah: “Segala Bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku”. Menurut AG. Subarsono (Agus Dwiyanto,2005:141) Pelayanan Publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang di lakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang di maksud adalah warga Negara yang membutuhkan pelayanan public, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, Akta nikah, akta kematian, sertifikat.

Sedangkan Pelayanan Publik menurut Maulidiah (2014;4) Merupakan serangkaian atau sejumlah aktivitas pemerintahan yang dapat di lakukan oleh unsur institusi pemerintah atau birokrasi publik untuk dapat memenuhi berbagai kebutuhan yang di butuhkan oleh unsur masyarakat, karena unsur pemerintah dan Negara pada awalnya atau dasarnya didirikan oleh unsur masyarakat, karena unsur pemerintah dan Negara pada awalnya atau pada dasarnya didirikan oleh unsur masyarakat atau publik dengan tujuan awal agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat sebagai unsur yang menerima pelayanan.

Menurut Kasmir (2011:15), pelayanan merupakan tindakan atas perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Tindakan tersebut dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.

Tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah kabupaten/kota mendirikan organisasi perangkat Daerah berupa Sub Dinas Pelayanan Kesehatan hal ini diperkuat dengan peraturan daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 23 tahun 2002 Tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Pelalawan pada pasal 16 yang menyelenggarakan Fungsi:

- a Penyelenggaraan dan pelaksanaan upaya pelayanan kesehatan dasar;
- b Penyelenggaraan dan pelaksanaan upaya pelayanan kesehatan rujukan;
- c Penyelenggaraan dan pelaksanaan upaya pelayanan farmasi;
- d Penyelenggaraan penyuluhan kesehatan.

Menurut Levey dan Loomba (1973) Pelayanan Kesehatan adalah Upaya yang diselenggarakan sendiri/secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, atau masyarakat.

Pelayanan Kesehatan dapat di artikan sebagai upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan. Mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, dan atau masyarakat dalam Azrul (2000:1).

Seiring dengan perkembangan zaman, kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan semakin meningkat, Kesehatan bagi masyarakat menjadi sebuah kebutuhan yang mendasarkan karena menyangkut kualitas hidup masyarakat di masa yang akan datang. Hal ini berarti kualitas hidup masyarakat di masa yang akan datang salah satunya di pengaruhi oleh factor kesehatan dimasa ini. Karena itu masyarakat akan semakin menuntut tersedianya fasilitas pelayanan kesehatan yang lebih baik.

Namun sama halnya dengan pelayanan pada bidang lain. Pelayanan di bidang kesehatan kondisinya juga masih jauh dari memuaskan. Masalah-masalah yang timbul dalam pelayanan kesehatan adalah kurang terjangkau kesehatan sendiri. Kesehatan menjadi suatu yang mahal yang hanya dapat dinikmati oleh sebagian masyarakat saja. Biaya perawatan kesehatan seperti biaya rumah sakit dan obat yang tidak dapat terjangkau oleh sebagian besar masyarakat kita yang golongan ekonominya masih rendah. Disamping itu, prosedur pelayanan yang berbelit-belit juga dapat membingungkan pasien yang hendak berobat.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan balita masyarakat merupakan tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat yang sebagian besar dilakukan melalui Pusat Kesehatan Masyarakat.

Posyandu merupakan salah satu bentuk Upaya Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat (UKBM) yang dikelola dan diselenggarakan untuk dan bersama masyarakat dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan, guna memberdayakan masyarakat dan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan dasar untuk mempercepat penurunan angka kematian ibu dan

bayi. penyelenggara Posyandu terdapat kader dan Bidan masing masing berbeda tugas, dan peran kader itu penting sebagai garda terdepan dalam pelayanan kepada masyarakat melalui Posyandu. Namun demikian, masih banyak kader yang belum memiliki pemahaman dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan tugasnya. Pengelola Posyandu merupakan orang yang di pilih, bersedia, suka relawan dan serta kepedulian terhadap pelayanan sosial dasar masyarakat. Oleh sebab itu, pelatihan bagi kader Posyandu merupakan salah satu upaya dalam rangka meningkatkan kapasitas dan kemampuan kader Posyandu.

Upaya pengembangan kualitas sumberdaya manusia yang mengoptimalkan potensi tumbuh kembang anak dapat dilaksanakan secara merata apabila sistem pelayanan kesehatan yang berbasis masyarakat seperti posyandu dapat dilakukan secara efektif dan efisien, dan dapat menjangkau semua sasaran yang membutuhkan pelayanan, salah satunya adalah layanan tumbuh kembang anak (Depkes RI, 2006). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2011 Tentang Pedoman Pengintegrasian layanan sosial dasar di Pos Pelayanan Terpadu dan bahwa Pos Pelayanan Terpadu merupakan upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia sejak dini melalui layanan social dasar masyarakat untuk menunjang pembangunan.

Pelaksanaan Program Posyandu Kecamatan Ukui adalah positif. Mereka menggap penting dilaksanakannya program tersebut, tidak hanya sekedar melaksanakan program formal dan menjadikan kegiatan rutin saja (penimbangan balita, pemeriksaan kesehatan, imunisasi, pemeriksaan tensi, konsultasi kesehatan)

melainkan memiliki fungsi yang sangat besar bagi peningkatan kualitas kehidupan masyarakat, terutama yang menyangkut masalah kesehatan.

Untuk hubungan kerja Posyandu dengan Puskesmas yaitu di waktu pelaksanaan Program pembinaan Posyandu, Petugas Puskesmas dan *stakeholder* lainnya berkewajiban untuk meningkatkan pemahamannya tentang Posyandu. Untuk itu di perlukan buku pedoman yang dapat di jadikan acuan dalam memfasilitasi tumbuh dan berkembangnya Posyandu. Diterbitkannya buku Pedoman pengelolaan Posyandu ini adalah untuk memenuhi maksud tersebut.

Untuk meningkatkan partisipasi masyarakat Kecamatan Ukui mengenai posyandu harus dilakukan penyadaran pada masyarakat mengenai peran penting dan manfaat posyandu. Dengan demikian akan terbentuk persepsi positif di kalangan masyarakat. Dengan persepsi yang positif, maka partisipasinya dalam pelaksanaan kegiatan tersebut akan meningkat. Namun demikian, tampaknya yang masih perlu diluruskan adalah pemahaman yang masih terlalu sederhana tentang program posyandu tersebut. Dalam pandangan masyarakat, program Posyandu merupakan Program rutin dilaksanakan tiap bulan pada minggu keempat dalam rangka melakukan penimbangan balita untuk mengetahui tingkat perkembangan balita.

Pandangan ini masih terlalu sempit karena sebenarnya Posyandu tidak hanya untuk pelaksanaan program penimbangan balita saja, melainkan sebagai pusat pelayanan kesehatan terpadu (pemeriksaan kesehatan, imunisasi, pemeriksaan tensi, pemeriksaan kehamilan pasangan usia subur, konsultasi kesehatan) yang dapat

dilakukan dalam rangka memberikan kemudahan terhadap masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan.

Faktor-faktor yang mendorong masyarakat dalam berpartisipasi dalam kegiatan posyandu itu adalah sudah tumbuhnya kesadaran dan pemahaman yang cukup dalam masyarakat mengenai posyandu selain itu, kegiatan posyandu sudah menjadi tradisi yang rutin dilaksanakan setiap bulan. Yang paling penting adalah sudah tumbuhnya kesadaran pada setiap diri ibu balita mengenai pentingnya kesehatan bagi balita. Namun, masih ada beberapa ibu balita yang masih rendah tingkat kesadaran, disamping itu juga tenaga medis yang tidak memberikan pelayanan yang lebih responsive terhadap masyarakat.

Menurut Muninjaya (2010) beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk melestarikan pelaksanaan posyandu adalah:

1. Kembangkan Mekanisme kerjasama yang positif antara dinas sektorat ditingkat Kecamatan, antara staf puskesmas sendiri dan antara puskesmas sendiri dan antara puskesmas sendiri dan antara puskesmas dan organisasi formal dan informal ditingkat desa/dusun;
2. Gali potensi masyarakat dan kembangkan kejasama yang ada (terutama dengan PKK). Untuk dapat menunjang kegiatan program posyandu; dan
3. Kembangkan motivasi staf dan kader kesehatan sebagai kelompok kerja program posyandu, sehingga peran serta mereka yang optimal dapat ditingkatkan untuk menunjang pelaksanaan posyandu.

Selanjutnya Menurut Aman (2009) Posyandu di selenggarakan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Mempercepat Penurunan angka kematian bayi, anak balita dan angka kelahiran;
2. Peningkatan pelayanan kesehatan ibu untuk menurunkan MMR (Maternal Mortality Rate);
3. Mempercepat penerimaan NKKBS (Norma Keluarga Kecil Bahagia Sejahtera); dan
4. Meningkatkan kemampuan/masyarakat untuk mengembangkan kegiatan-kegiatan lain yang menunjang sesuai kebutuhan.

Pengelolaan Posyandu dilakukan oleh satu kelompok kerja Operasional, terdapat 12 Posyandu di Kecamatan Ukui yang merupakan dalam pengawasan Puskesmas Kecamatan Ukui dan kegiatan yang di lakukan oleh masyarakat/kader dengan di bimbing dari tenaga kesehatan puskesmas yang bertujuan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal. Salah satu bentuk upaya Kesehatan Bersumber Daya Manusia yang di kelola dan di selenggarakan dari, oleh, untuk dan bersama masyarakat dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan. Guna memberdayakan masyarakat dan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan dasar untuk mempercepat penurunan angka kematian ibu dan bayi.

Penelitian ini memfokuskan jenis pelayanan tersebut adalah Pelayanan Imunisasi bagi bayi umur 0 – 11 bulan. Imunisasi adalah suatu proses untuk meningkatkan system kekebalan tubuh dengan cara memasukan vaksin, yakni virus

atau bakteri yang sudah dilemahkan, dibunuh atau bagian-bagian dari bakteri tersebut telah di modifikasi.

SOP Pelayanan Posyandu Di Kecamatan Ukui

a. Dasar Hukum

1. UU No 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan
2. Pemenkes No 741/Menkes/PER/VIII/2008 tentang SPM bidang Kesehatan di Kabupaten/kota
3. Pemandagri Nomor 19 tahun 2011 tentang Pedoman pengintegrasian layanan sosial Dasar di Posyandu.

b. Pengertian Pelayanan Posyandu

Pelayanan Posyandu adalah kegiatan kesehatan dasar yang di selenggarakan dari, oleh dan untuk masyarakat yang di bantu oleh petugas kesehatan.

c. Tujuan

Sebagai acuan penerapan langkah-langkah pelaksanaan pelayanan posyandu.

d. Kebijakan

1. Keputusan Kepala Puskesmas

e. Referensi

1. Pedoman Umum Pengelolaan Posyandu, Depkes RI, 2006.
2. Buku Pegangan Kader, Kemenkes 2012

f. Prosedur

1. Petugas melakukan koordinasi dengan kader posyandu sehari sebelum pelaksanaan posyandu.

2. Petugas meminta kader Posyandu untuk memberitahukan sarana tentang jadwal pelaksanaan posyandu.
3. Petugas menyiapkan peralatan pemeriksaan kegiatan posyandu sebelum berangkat ke posyandu.
4. Petugas membimbing kader dalam pelaksanaan posyandu dengan mengecek kelengkapan administrasi pada masing-masing meja di sistem 5 meja dan memantau kegiatan pengukuran berat badan dan tinggi badan.
5. Petugas memberi tugas masing-masing kader pada saat kegiatan 5 meja
6. Petugas Melakukan pemeriksaan (deteksi dini dan tanda bahaya pada ibu hamil dan bayi)
7. Petugas meyenggarakan penyuluhan dan konseling pada pengunjung posyandu.
8. Petugas bersama kader masyarakat melengkapi pencatatan dan membahas hasil kegiatan serta tindak lanjutnya.
9. Posyandu sudah memiliki SOP yang telah di berikan dari dinas sesuai dasar hukum.

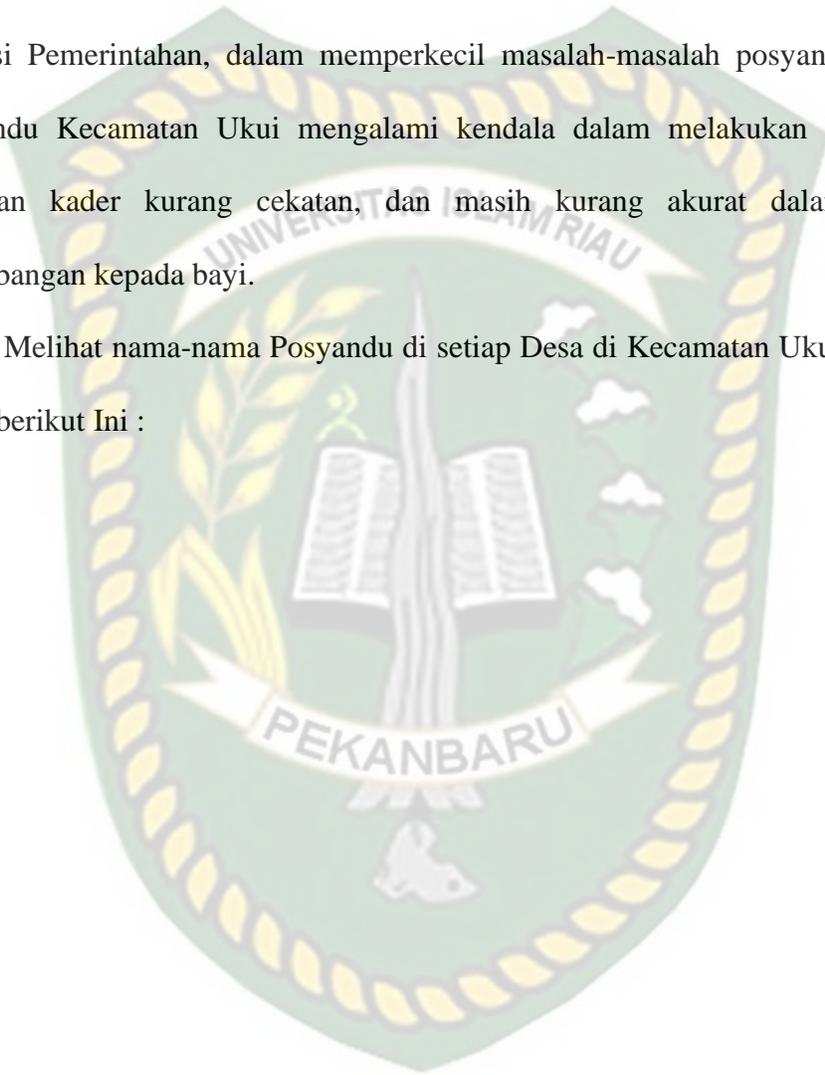
g. Unit Terkait

1. KIA
2. Bidan
3. Kader Posyandu

Perihal Tentang Kesehatan Masyarakat Dalam upaya meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia(SDM) Posyandu di Kecamatan Ukui Dan Desa lainnya

Menyelenggara pelayanan kebutuhan kesehatan dasar, kegiatan pelayanan itu meliputi: Imunisasi, Penimbangan dan Pemberian makanan tambahan, Pemberian Vitamin A. Di posyandu kecamatan Ukui Masyarakat menjalin hubungan dengan instansi Pemerintahan, dalam memperkecil masalah-masalah posyandu. Seperti di Posyandu Kecamatan Ukui mengalami kendala dalam melakukan konseling dan kesiapan kader kurang cekatan, dan masih kurang akurat dalam melakukan penimbangan kepada bayi.

Untuk Melihat nama-nama Posyandu di setiap Desa di Kecamatan Ukui di lihat pada Tabel berikut Ini :



Tabel I.1 Daftar Nama Posyandu Di Kecamatan Ukui

| NO | Desa | Nama Posyandu | Keterangan |
|----|-----------------|--------------------|------------|
| 1. | Air Emas | Posyandu Mawar | - |
| 2 | Air Hitam | Posyandu Mekar | - |
| 3 | Bagan Limau | Posyandu Kasih Ibu | - |
| 4 | Bukit Gajah | Sekar Arum | - |
| 5 | Bukit Jaya | Mekar Jaya | - |
| 6 | L.Kembang Bunga | Posyandu RAPP | - |
| 7 | L.Kembang Sari | Mawar Mekar | - |
| 8 | Kampung Baru | Posyandu Melati | - |
| 9 | Siluku Hulu | Mawar Merah | - |
| 10 | Tri Mulya Jaya | Lestari | - |
| 11 | Ukui Dua | Melati | - |
| 12 | Ukui Satu | Posyandu Melur | - |

Sumber : Puskesmas Kecamatan Ukui, 2020

Dari Tabel 1.1 dapat di lihat bahwa ada 12 desa yang masing-masing terdapat kelurahan Ukui, terindikasi masih kurang baik dalam melakukan pelayanan Posyandu tersebut kepada pengunjung. Lalu Terdapat Pula Fasilitas tempat duduk pun untuk pengunjung posyandu di sediakan alas tikar.

Dan Untuk Melihat mendaftar imunisasi ke Posyandu di beberapa desa di Kecamatan Ukui dapat di lihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1 2 Jumlah Pengunjung Posyandu Di Kecamatan Ukui Kabupten Pelalawan

| NO | Posyandu | Jumlah Imunisasi Balita | | | | | |
|----|-------------------------------------|-------------------------|----|----------|----|----------|----|
| | | Oktober | | November | | Desember | |
| | | L | P | L | P | L | P |
| 1 | Kelurahan Ukui Satu(Posyandu Melur) | 40 | 30 | 35 | 21 | 33 | 22 |
| 2 | Bukit Gajah (Posyandu Sekar Arum) | 30 | 21 | 29 | 16 | 27 | 18 |
| 3 | Desa Air Emas (Posyandu Lestari) | 25 | 15 | 29 | 19 | 30 | 21 |

Sumber : Posyandu Kecamatan Ukui, 2021

Dari Tabel 1.2 dapat di lihat bahwa Setiap Bulan Berkurang dalam melakukan Imunisasi terhadap balita di Kecamatan Ukui, dan harus lebih giat lagi dalam penyuluhan terhadap ibu balita supaya lebih banyak lagi melakukan imunisasi, dan supaya tidak menimbulkan angka kematian terhadap bayi.

Penulis yang akan memfokuskan penelitian ada beberapa desa di kecamatan ukui yaitu Desa Ukui dua, Kelurahan Ukui Satu, Desa Bukit gajah, Dan Desa Air emas.

Setiap Posyandu mempunyai tipe pelayanan yang standar sesuai wilayah kerja masing-masing. Beberapa Posyandu melaksanakan jenis kegiatan pengembangan dan penunangan sesuai kemampuan sumber daya manusia dan sumber daya material yang di milikinya. Berikut adalah tipe pelayanan yang disediakan oleh Posyandu.

- A. Program Posyandu
 1. Terintegrasi BKB
- B. Kegiatan Posyandu
 1. Kesehatan ibu anak

2. Keluarga berencana

3. Imunisasi

4. Peningkatan gizi

C. Jenis Pelayanan

1. Pendaftaran balita.

2. Penimbangan dan Pengukuran.

3. Pencatatan hasil penimbangan dan pengukuran.

4. Penyuluhan dan Pelayanan Gizi.

5. Pelayanan Kesehatan, KB dan Imunisasi.

D. Jam Kerja : Pelayanan Posyandu dimulai dari pendaftaran

E. Peryaratan Pelayanan:

1. Membawa KK (Kartu Keluarga)

2. Membawa Buku KIA (Kesehatan Ibu dan Anak)

3. Membawa Kartu KMS (Kartu Menuju Sehat)

F. Biaya / Tarif Pelayanan : Gratis

G. Pengunjung di tangani oleh Kader sesuai bidangnya.

H. Waktu Penyelesaian Pelayanan:

1. Pendaftaran : 5 Menit

2. Penyuluhan : 15 Menit

3. Poli KIA : 15 Menit

I. Produk Pelayanan : Jasa Pelayanan Kesehatan

J. Komentasi Petugas : Pasien di tangani oleh Kader sesuai bidangnya

K. Sarana dan Prasarana

1. Meja
2. Kursi
3. Tikar
4. Alat Peraga
5. Timbangan
6. Pitam Cm.

Berdasarkan Pengamatan penulis lakukan dikecamatan Ukui Mengenai Pelayanan Posyandu Bahwa Pelayanan Posyandu masih terdapatnya kelemahan dan kekurangan pada Posyandu Kecamatan Ukui dalam Memberikan pelayanan, Permasalahan diantaranya sebagai berikut :

1. Kader kurang cekatan sehingga tak jarang pengunjung mengantri lama dan berdesak-desak untuk melakukan Pendaftaran/imunisasi.
2. Minimnya Pelatihan dan arahan yang di berikan Petugas Puskesmas kepada Kader, mengakibatkan hasil kinerja di Posyandu dalam Pelayanan belum optimal.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis tertarik untuk menganalisa lebih jauh bagaimanakah pelayanan pada Posyandu Kecamatan Ukui dengan Judul **“ANALISIS PELAYANAN POSYANDU DI KECAMATAN UKUI KABUPATEN PELALAWAN”**

B. Rumus Masalah

Dari masalah yang di paparkan di atas maka masalah dalam penelitian ini sebagai berikut

- a. Bagaimana Pelayanan Posyandu Di Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan?

- b. Apa saja faktor-faktor penghambat dalam Pelayanan Posyandu kepada Masyarakat?

C. Tujuan & Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pelayanan Posyandu di Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan.

- a. Untuk Mengetahui Bagaimana Pelayanan Posyandu Di Kecamatan Ukui.
- b. Untuk Mengetahui Faktor-faktor penghambat dalam Pelayanan kepada Masyarakat.

2. Kegiatan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah :

- a. Secara Teoritis, yakni penelitian ini di harapkan dapat memacu perkembangan Ilmu Pemerintahan di bidang pelayanan.
- b. Secara Praktis, yakni penelitian ini di harapkan dapat menjadi bahan masukan bagi unit pelayanan pada Posyandu di kecamatan Ukui guna menentukan kebijakan-kebijakan untuk meningkatkan pemberian pelayanan sehingga dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas.
- c. Secara Akademis, yakni penelitian ini di harapkan menjadi bahan informasi atau referensi bagi penulis yang ingin melakukan penelitian dan pembahasan terhadap permasalahan yang sama pada masa yang akan datang.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

Dalam penulisan sebuah karya ilmiah, konsep dan teori sangat diperlukan sebagai landasan atau sebagai tolak ukur dalam mengemukakan maupun untuk menjawab permasalahan penelitian. Sebelum konsep dan teori dalam penulisan ini di bahas, maka akan diawali dengan beberapa konsep dan teori seperti di bawah ini.

1. Konsep Ilmu Pemerintahan

Menurut Rosenthal (dalam Syafiie, 2013:34) Ilmu Pemerintahan ialah suatu ilmu yang mempelajari tentang kinerja luar maupun dalam dari struktur-struktur dan juga proses-proses pemerintahan yang bersifat umum. Menurut Brasz (dalam syafiie, 2013:35) Ilmu Pemerintahan diartikan sebagai suatu Ilmu yang mempelajari tentang lembaga/dinas pemerintahan umum itu disusun dan difungsikan, baik secara internal maupun eksternal terhadap para warganya.

Menurut Van Poelje (Dalam Syafiie, 2013:46) Ilmu Pemerintahan itu mengajarkan bagaimana dinas umum dapat disusun dan juga dipimpin dengan cara sebaik mungkin. Menurut Ryaas Rasyid (dalam Ndraha, 2005:58) terdapat tiga fungsi yang hakiki didalam pemerintahan yaitu yang pertama adalah pelayanan atau service, pemberdayaan atau empowerment, dan pembangunan atau development.

Didalam Negara kekuasaan pemerintahan itu dibagi atau dipisahkan, maka terdapat perbedaan antara pemerintahan dalam artu yang luas maupun pemerintahan dalam arti sempit. Pemerintahan dalam arti yang luas maupun pemerintahan dalam

arti sempit. Pemerintahan dalam arti sempit meliputi lembaga yang mengurus pelaksanaan suatu pemerintahan (eksekutif), sedangkan pemerintahan dalam arti luas, selain eksekutif termasuk juga lembaga yang membuat peraturan perundang-undangan (legislatif), dan yang terakhir melaksanakan peradilan (yudikatif).

Objek Ilmu Pemerintahan yang bersifat khusus adalah Hubungan Pemerintahan terhadap sub-subnya baik itu hubungan antara pusat dengan daerah, hubungan antara yang diperintah dengan yang memerintah, dan hubungan antara lembaga serta hubungan antara departemen. Objek material Ilmu pemerintahan itu sama dengan objek material ilmu politik, ilmu administrasi Negara, ilmu hukum tata Negara dan juga ilmu Negara sendiri yaitu Negara.

2. Konsep Pemerintahan

Menurut Sri Maulidiah (2014:1) mengatakan pemerintahan secara umum merupakan suatu organisasi atau lembaga yang diberikan legitimasi (keabsahan) oleh rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi untuk menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan (kekuasaan Negara) pada suatu Negara, serta di lengkapi dengan alat-alat kelengkapan negara. Sehingga dapat diartikan bahwa unsur utama dari suatu pemerintahan tersebut wujudnya dalam bentuk bentuk organisasi atau lembaga, organisasi atau lembaga yang diberikan legitimasi dalam bentuk kewenangan oleh masyarakat melalui suatu proses pemilihan umum, serta di lengkapi dengan alat-alat kelengkapan Negara sebagai unsur pendukung dalam penyelenggaraan pemerintah tidak lain adalah menjalankan fungsi legislasi, fungsi eksekutif, dan fungsi yudikatif sesuai dengan kewenangan masing-masing lembaga yang di atur oleh peraturan

perundang-undangan. Selanjutnya Pemerintahan berasal dari kata pemerintahan, yang paling sedikit “pemerintah” tersebut memiliki empat unsur yaitu, ada dua pihak yang terkandung, ke-dua pihak tersebut saling memiliki hubungan, pihak yang memerintah memiliki wewenang, dan pihak yang diperintah memiliki ketaatan. Perbedaan pemerintah dalam arti luas dengan pemerintahan dalam arti sempit. Pemerintahan dalam arti sempit meliputi lembaga yang mengurus pelaksanaan roda pemerintahan (disebut eksekutif), sedangkan pemerintahan dalam arti luas selain eksekutif termasuk juga lembaga yang membuat peraturan perundang-undangan (disebut legislatif) dan melaksanakan peradilan (disebut yudikatif), (dalam syafiee,2009;3).

Sehubungan dengan fungsi-fungsi yang diemban oleh pemerintah Soewargomo dan Djohan dalam Labolo (2007:27) menyatakan bahwa “salah satu fungsi utama dari pemerintah adalah membuat kebijakan publik”. Mengingat semua warga Negara akan senantiasa bersentuhan dengan kebijakan publik yang di keluarkan oleh pemerintah karena yang diatur oleh kebijakan publik tentunya yang menyangkut kepentingan umum.

Menurut Dharma (2002:33) “ Pemerintahan dalam arti sempit adalah eksekutif yang melaksanakan kegiatan fungsi menjalankan undang-undang, yaitu sekelompok orang yang di beri tugas untuk merencanakan, mengumpulkan, menyusun, mengorganisasi, menggerakkan, dan mengarahkan segenap upaya masyarakat/peduduk dalam suatu Negara dalam rangka mencapai tujuan Negara yang telah di tetapkan”.

Finner dalam Tandjung (2003:12) mengartikan Pemerintahan dalam istilah “*Government*” paling sedikit mempunyai empat arti, yaitu :

1. Menunjukkan kegiatan atau proses pemerintahan yaitu melaksanakan kontrol atas pihak lain (*the activity or the process of governing*)
2. Menunjukkan masalah-masalah Negara dalam mana kegiatan atau proses yang menjupai (*states of affair*)
3. Menunjukkan orang-orang (pejabat-pejabat) yang dibebani tugas untuk memerintah (*people charged with the duty of governing*)
4. Menunjukkan cara, metode atau system denan mana suatu masyarakat tertentu diperintah (*the manner, merhod of system by which a particular society is governed*)

Berdasarkan Pendapatn diatas dapat dirumuskan bahwa pemerintahan dapat dikatakan sebagai jawatab atau alat-alat kelengkapan Negara yang mempunyai wewenang yang sah dan melindungi serta meningkatkan taraf hidup masyarakat, berproses atau sedang memproses menurut suatu cara dan metode tertentu, melalui pembuatan dan pelaksanaan berbagai keputusan.

3. Konsep Pemerintahan Desa

Pemerintahan Desa merupakan bagian dari Pemerintahan Nasional yang penyelenggaraannya ditujukan pada pedesaan. Pemerintah Desa adalah suatu proses dimana usaha-usaha masyarakat desa yang bersangkutan dipadukan dengan usaha-usaha pemerintah untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat (Maria Eni Surasih, 2006: 23).

Pemerintahan Desa menurut HAW. Widjaja (2003:3) dalam bukunya “Otonomi Desa” Pemerintahan Desa diartikan sebagai Penyelenggaraan Pemerintahan Desa

merupakan Subsistem dari sistem penyelenggaraan Pemerintah, sehingga Desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya. Kepala Desa bertanggung jawab kepada Badan Permusyawaratan Desa dan menyampaikan laporan pelaksanaan tersebut kepada Bupati.

4. Pelayanan

Secara etimologi, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang di perlukan seseorang. Menurut Wibowo (2010: 8) Pelayanan adalah cara memberikan manfaat (nilai) bagi pelanggan dengan usaha untuk menyediakan (memfasilitasi) hasil yang diinginkan pelanggan tanpa harus mengemban biaya dan resiko tertentu.

Daryanto dan Setyobudi (2014) menjelaskan bahwa pelayanan ialah Suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan atau dibutuhkan orang lain. Pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani, sedangkan melayani adalah membantu menyediakan atau menyiapkan apa yang menjadi keperluan seseorang.

Menurut Kotler dalam sinambela,dkk (2017) Pelayanan adalah Setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik

Menurut Maulidiah (2014:39) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat oleh mata dan tidak dapat diraba yang dapat terjadi sebagai akibat dari adanya interaksi antara konsumen yang membutuhkan pelayanan dengan karyawan yang memberikan jasa pelayanan yang dimaksudkan

untuk dapat memecahkan suatu permasalahan dan untuk memenuhi kebutuhan dari para konsumen.

Devrye (dalam santoso, 2009:61) juga mengemukakan tujuh strategi sederhana untuk meningkatkan pelayanan yang disingkat sebagai “S-E-R-V-I-C-E”, Penjelasan dari strategi tersebut yaitu sebagai berikut:

- a. *Self-esteem* (Memberi nilai pada diri sendiri)
- b. *Exceed expectation* (Melampaui yang di harapkan)
- c. *Recover* (Rebut kembali)
- d. *Vision* (Visi)
- e. *Improve* (Peningkatan)
- f. *Care* (Perhatian)
- g. *Empower* (Pemberdayaan)

Prinsip atau pun strategi yang telah dikemukakan tersebut memang ditujukan kepada pemberian jasa yang dikelola oleh sector bisnis. Tetapi ada pula prinsip atau sttrategi tertentu yang dapat digunakan pada pelayanan jasa sector pemerintah, sepanjang kita memahami perbedaan mendasar antara kegiatan sector bisnis dengan sector pemerintah.

Menurut Kotler dalam Sinambela (2017) Pelayanan adalah Setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan Menurut Gronroos (2000:22) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsuen dengan karyawan atau ha-hal lain yang di sediakan oleh

perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Dan menurut Sutopo dan Suryanto (2003) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Selanjutnya menurut Haksever (2000) menyatakan bahwa pelayanan didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologis.

5. Pelayanan Publik

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggara pelayanan public yang wajib ditaati oleh pemberi dana tau penerima pelayanan.

Menurut Rahmayanty (2010:89-90) Standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

2. Waktu penyelesaian Pelayanan

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

3. Biaya Pelayanan

Biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

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

5. Sarana dan Prasarana

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

6. Kompetensi Petugas

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

7. Jaminan Pelayanan

Memberikan kepastian Pelayanan yang dilakukan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah di tentukan oleh Prosedur.

Menurut Supriyanto (2001:9) Pelayanan publik adalah upaya untuk membantu menyediakan, menyiapkan atau mengurus keperluan masyarakat yang dilakukan oleh pejabat Negara sesuai dengan prinsip-prinsip dan asas-asas dalam pelayanan publik. Pelayanan publik dilakukan oleh pejabat Negara melalui badan-badan layanan yang telah ditentukan olehn pemerintah.

Selain definisi pelayanan di atas kotler pun ikut mendefinisikan pelayanan sebagai “pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik” dalam kotler (2000:46) Definisi pelayanan menurut kotler jelas bahwa Pelayanan adalah suatu kumpulan atau kesatuan yang melakukan

kegiatan menguntungkan dan menawarkan suatu kepuasan meskipun hasilnya secara fisik tidak terikat kepada produk.

Pelayanan berasal dari kata layanan yang artinya kegiatan yang memberikan manfaat kepada orang lain, menurut Sinamora (2001:19) layanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang di tawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pendapat tersebut mengemukakan bahwa layanan merupakan kegiatan yang di tawarkan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat yang tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun yang hasilnya akan bermanfaat bagi masyarakat dan bagi aparatur itu sendiri.

Berdasarkan dari definisi diatas dapat dikemukakan bahwa pada dasarnya pelayanan adalah suatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan tidak dapat mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapat interaksi antara penyediaan jasa dengan pengguna jasa.

Menurut Sinambela (2006:5) istilah publik berasal dari Bahasa Inggris yaitu public yang berarti umum, masyarakat, Negara, istilah publik menurut Inu Kencana dalam Sinambela (2006:5) mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang dimiliki. Publik adalah manusia atau masyarakat yang memiliki kebersamaan dalam pemikiran berdasarkan peraturan-peraturan.

Tangkilisan (2003:6) berpendapat bahwa istilah publik diaplikasikan sebagai berikut:

1. Arti kata publik sebagai umum, misalnya *publicoffering* (penawaran umum), *public ownership* (milik umum), *public switched network* (jaringan telepon umum), *public utility* (perusahaan umum).
2. Arti kata publik sebagai masyarakat, misalnya *public relation* (hubungan masyarakat), *public service* (pelayanan masyarakat), *public opinion* (pendapat masyarakat), *public interest* (sektor Negara) dan lain-lain.
3. Arti kata publik sebagai Negara, misalnya *public authorities* (otoritas Negara), *public building* (gedung Negara), *public finance* (keuangan Negara), *public refenue* (penerimaan Negara), *public sector* (sector Negara) dan lain-lain.

Pengertian publik menurut Abdurrahman (2000:11) adalah sekelompok orang yang menaruh perhatian pada suatu hal yang sama, mempunyai minat dan kepentingan yang sama. Publik dapat merupakan kelompok kecil terdiri atas orang-orang dengan jumlah sedikit, juga dapat merupakan sekelompok besar. Biasanya individu-individu yang termasuk ke dalam kelompok itu mempunyai solidaritas terhadap kelompoknya, walaupun tidak terikat oleh struktur yang nyata, tidak berada pada suatu tempat satu ruang atau tidak mempunyai hubungan langsung.

Menurut Dwiyanto (2005:141) bahwa Pelayanan Publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang di maksud menurutnya disini adalah warga yang membutuhkan pelayanan publik, seperti dalam pembuatan Kartu Penduduk (KTP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan sebagainya.

Pelayanan Publik dimaknai sebagai usaha pemenuhan hak-hak dasar masyarakat dan merupakan kewajiban pemerintah untuk melakukan pemenuhan hak-hak dasar tersebut dalam kurniawan dan najib (2008:56) Pelayanan Publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan.

Rasyid(2000:3) berpendapat mengenai pelayanan publik yang berkualitas serta kaitannya dengan pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh aparat pemerintah yaitu manfaat yang di peroleh dari optimalisasi pelayanan yang diberikan organisasi pemerintah secara langsung dapat merangsang lahirnya respek dari masyarakat atau sikap profesionalisme para birokrasi sebagai masyarakat secara tulus akan mendorong terpeliharanya iklim kerja keras, disiplin, dan komprehensif.

Dari pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa dengan pelayanan yang baik dari pemerintah selain bermanfaat bagi masyarakat juga bermanfaat bagi masyarakat juga bermanfaat terhadap peningkatan citra pemerintah di mata masyarakat. Sedarmayanti (2008:207) mengungkapkan apabila pengelolaan atau pemanfaatan sarana dan prasarana dilakukan secara cepat, tepat dan lengkap sesuai yang di butuhkan atau tuntutan masyarakat pelanggan maka hal tersebut akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Pemanfaatan sarana dan prasarana yang baik akan mencerminkan kualitas pelayanan yang baik pula. Tjiptono (2004:22) berpendapat bahwa yang akan timbul sebagai manfaat dari kualitas pelayanan yang baik adalah:

1. Hubungan perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis
2. Hubungan tersebut merupakan dasar bagi pembelian secara berulang.
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
4. Membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.
5. Laba yang diperoleh dapat meningkat.

Manfaat yang didapat dari pelayanan publik yang baik adalah diunggulkannya kedua belah pihak. Pihak yang melayani ataupun yang dilayani (masyarakat). Citra suatu instansi pemerintah atau suatu perusahaan akan semakin baik reputasinya di mata masyarakat, dan dilain pihak masyarakat akan merasa terlindungi serta merasa puas dengan terpenuhinya kebutuhan atau tuntutan mereka.

6. Pelayanan Prima

Menurut Rahmayanty (2010) Pelayanan Prima adalah Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan suatu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat. Selanjutnya menurut Daryanto dan Setyobudi (2014), Pelayanan prima adalah “Pelayanan yang terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan didalam perusahaan maupun diluar perusahaan.

Pelayanan Prima (*Exellent Service*) Secara harfiah berarti pelayanan yang terbaik. Menurut Rahmayanty (2010) Pelayanan prima adalah :

- a. Pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.
- b. Pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*)

- c. Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat.
- d. Pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis dan kebutuhan emosional pelanggan.

Menurut Sutopo dan Suyanto (2003:14) Pelayanan Prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan.

Menurut Suyyety dan Gita kunrinawan (2005:50) Pelayanan Prima adalah untuk menimbulkan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan, dan untuk menjaga agar pelanggan merasa dipentingkan dan diperhatikan segala kebutuhannya.

Sedangkan menurut Barata (2010) Pelayanan Prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitaskan kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya.

7. Konsep Hubungan Kerja

Menurut Pasal 1 nomor 15 Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang ketenaga kerjaan, hubungan kerja adalah hubungan antara pengusaha dan pekerja atau buruh berdasarkan perjanjian kerja yang mempunyai unsur pekerjaan, upah dan perintah.

Abdul rahcmad budino (1995:25) Hubungan kerja hanya ada apabila salah satu pihak dalam perjanjian dinamakan pengusaha dan pihak lainnya dinamakan buruh atau pekerja. Untuk menunjukkan bahwa hubungan kerja antara majikan dengan buruh mengenai kerja.

Siwi Ultima Kadarmo(2001:15-16) Hubungan Kerja dapat diartikan sebagai hubungan yang terjadi antara bagian-bagian atau individu-individu baik antara mereka di dalam organisasi maupun antara mereka dengan pihak luar organisasi sebagai akibat penyelenggaraan tugas dan fungsi masing-masing dalam mencapai sasaran dan tujuan organisasi.

Lalu Husni (2014) Dalam suatu hubungan kerja harus ada pekerjaan yang diperjanjikan (obyek perjanjian), pekerjaan tersebut haruslah dilakukan sendiri oleh pekerja, hanya dengan seizin majikan dapat menyuruh orang lain.

8. Pelayanan Publik di bidang Kesehatan

Pelayanan Kesehatan dapat di artikan sebagai upaya yang di selenggarakan secara sendiri atau bersama dalam suatu organisasi untuk melihara dan meningkatkan kesehatan. Mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memelihara kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, dan atau masyarakat dalam Azrul (2000:1).

Seiring dengan perkembangan zaman, kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan semakin meningkat, Kesehatan bagi masyarakat menjadi sebuah kebutuhan yang mendasarkan karena menyangkut kualitas hidup masyarakat di masa yang akan datang. Hal ini berarti kualitas hidup masyarakat di masa yang akan datang salah satunya di pengaruhi oleh factor kesehatan dimasa ini. Karena itu masyarakat akan semakin menuntut tersedianya fasilitas pelayanan kesehatan yang lebih baik.

Namun sama halnya dengan pelayanan pada bidang lain. Pelayanan di bidang kesehatan kondisinya juga masih jauh dari memuaskan. Masalah-masalah yang timbul dalam pelayanan kesehatan adalah kurang terjangkaunya kesehatan sendiri.

Kesehatan menjadi suatu yang mahal yang hanya dapat dinikmati oleh sebagian masyarakat saja. Biaya perawatan kesehatan seperti biaya rumah sakit dan obat yang tidak dapat terjangkau oleh sebagian besar masyarakat kita yang golongan ekonominya masih rendah. Disamping itu, prosedur pelayanan yang berbelit-belit juga dapat membingungkan pasien yang hendak berobat.

Pelayanan publik pada dasarnya memuaskan kebutuhan masyarakat yang di berikan oleh pemerintah, oleh karena itu Moenir (2006:56) berpendapat bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan publik terbaik kepada publik, dapat dilakukan dengan cara, kemudahan dalam pengurusan kepentingan, mendapatkan pelayanan secara wajar, mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih, serta mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

Selain itu pelayanan yang baik juga dapat memberikan kepuasan masyarakat, maka menurut moenir (2006:45) dampak kepuasan masyarakat dapat terlihat pada:

1. Masyarakat sangat menghargai kepada korps pegawai yang bertugas dibidang pelayanan umum. Mereka tidak memandang remeh dan tidak pula berlaku sembarangan.
2. Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pengendalian diri yang akan sangat efektif dalam ketertiban berpemerintahan dan bernegara.
3. Ada rasa bangga pada masyarakat atas karya korps pegawai di bidang layanan umum, meskipun di lain pihak ada yang merasa ruang geraknya dipersempit karena tidak dapat lagi mempermainkan masyarakat.

9. Konsep Posyandu

Posyandu merupakan salah satu bentuk Upaya Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat (UKBM) yang dikelola dan diselenggarakan untuk dan bersama masyarakat dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan, guna memberdayakan masyarakat dan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan dasar untuk mempercepat penurunan angka kematian ibu dan bayi. Upaya pengembangan kualitas sumberdaya manusia yang mengoptimalkan potensi tumbuh kembang anak dapat dilaksanakan secara merata apabila sistem pelayanan kesehatan yang berbasis masyarakat seperti posyandu dapat dilakukan secara efektif dan efisien, dan dapat menjangkau semua sasaran yang membutuhkan pelayanan, salah satunya adalah layanan tumbuh kembang anak (Depkes RI, 2006). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2011 Tentang Pedoman Pengintegrasian layanan sosial dasar di Pos Pelayanan Terpadu dan bahwa Pos Pelayanan Terpadu merupakan upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia sejak dini melalui layanan social dasar masyarakat untuk menunjang pembangunan.

Menurut Muninjaya (2010) beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk melestarikan pelaksanaan posyandu adalah:

1. Kembangkan Mekanisme kerjasama yang positif antara dinas sektorat ditingkat Kecamatan, antara staf puskesmas sendiri dan antara puskesmas sendiri dan antara puskesmas sendiri dan antara puskesmas dan organisasi formal dan informal ditingkat desa/dusun.

2. Gali potensi masyarakat dan kembangkan kejasama yang ada (terutama dengan PKK). Untuk dapat menunjang kegiatan program posyandu.
3. Kembangkan motivasi staf dan kader kesehatan sebagai kelompok kerja program posyandu, sehingga peran serta mereka yang optimal dapat ditingkatkan untuk menunjang pelaksanaan posyandu.

Selanjutnya Menurut Aman (2009) Posyandu di selenggarakan dengan tujuan sebagai berikut :

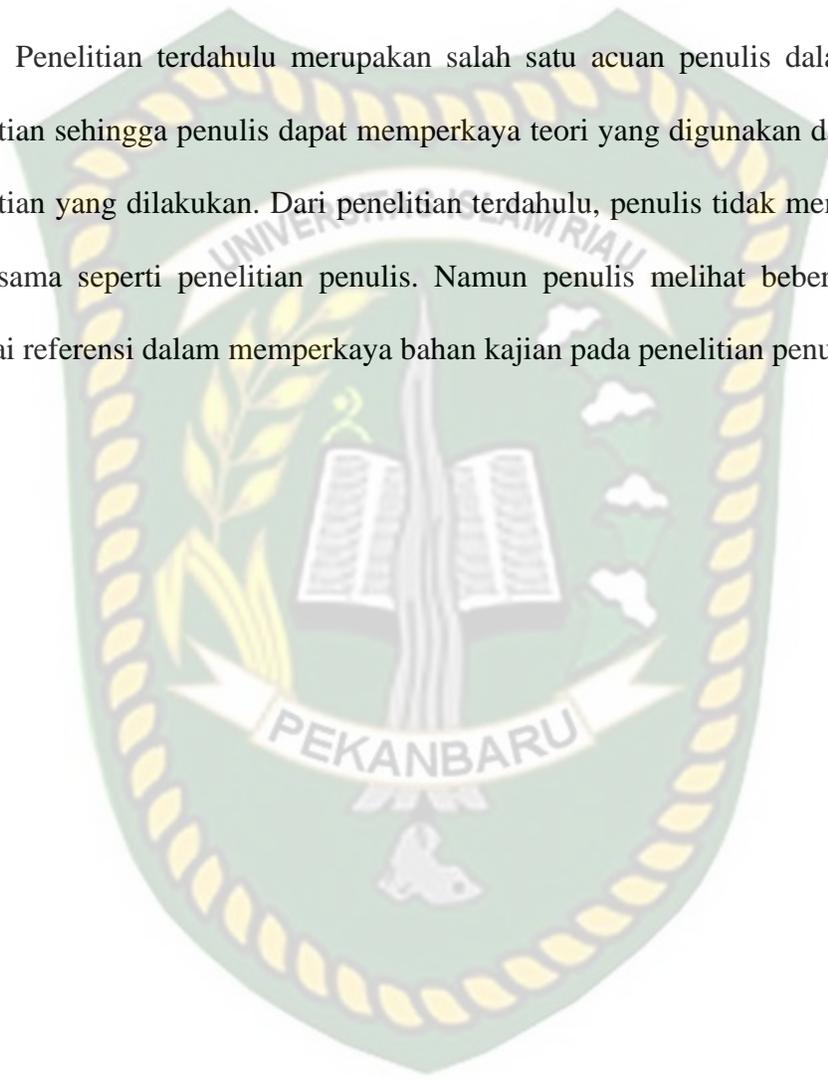
1. Mempercepat Penurunan angka kematian bayi, anak balita dan angka kelahiran
2. Peningkatan pelayanan kesehatan ibu untuk menurunkan MMR (Maternal Mortality Rate)
3. Mempercepat penerimaan NKKBS (Norma Keluarga Kecil Bahagia Sejahtera)
4. Meningkatkan kemampuan/masyarakat untuk mengembangkan kegiatan kegiatan lain yang menunjang sesuai kebutuhan.

Posyandu dipandang sangat bermanfaat bagi masyarakat, akan tetapi keberadaannya di masyarakat kurang berjalan dengan baik, sehingga pemerintah mengadakan program revitalisasi Posyandu (Notoatmodjo, 2007) Beberapa kendala yang terjadi terkait dengan kunjungan balita keposyandu adalah tingkat pemahaman keluarga terhadap manfaat posyandu. Keaktifan ibu pada setiap kegiatan diposyandu akan berpengaruh pada perkembangan status gizi anak balita. Dimana salah satu tujuan dari posyandu adalah memantau peningkatan status gizi masyarakat terutama anak balita dan ibu hamil. Agar tercapai tujuan dari posyandu maka diharapkan ibu

yang memiliki anak balita hendaknya aktif dalam pemanfaatan posyandu agar status gizi terpantau (Kristiani, 2009).

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan judul yang sama seperti penelitian penulis. Namun penulis melihat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis.



Tabel II.2 Perbedaan Dengan Penelitian Terpadu

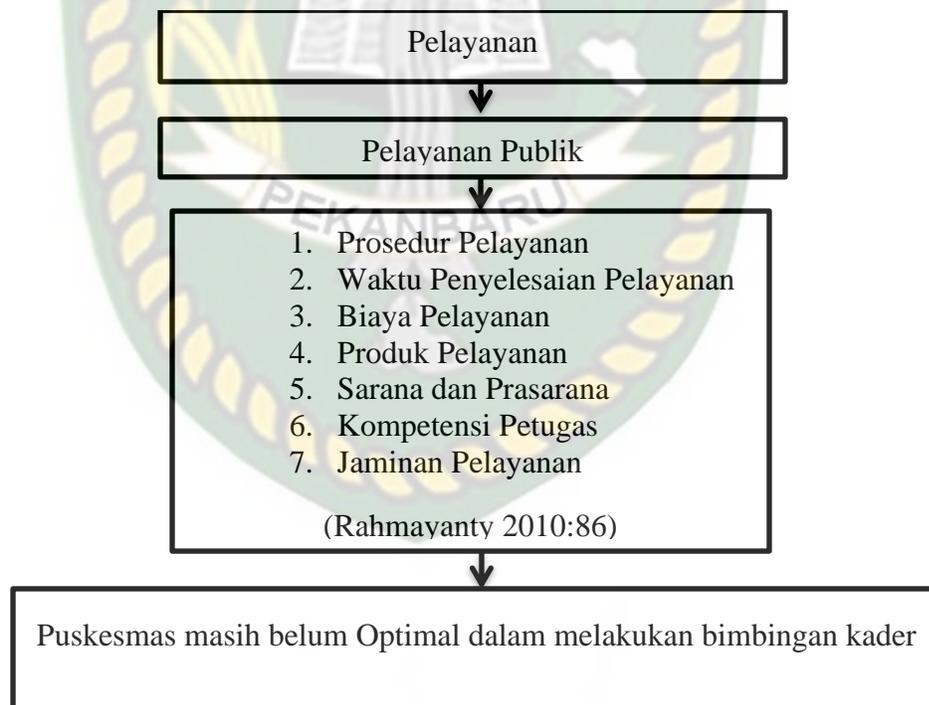
| NO | Judul Penelitian, Tahun dan Penerbit | Nama Peneliti | Metode Penelitian | Hasil Penelitian | Hasil Penelitian | Variabel yang terkait |
|----|---|---------------------|---------------------|--|---|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | Peran Posyandu Sebagai Pusat Informasi Kesehatan Ibu Dan Anak, 2017 Jurnal Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjajaran | Edwin Rizal | Metode Kualitatif | Untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam program posyandu diperlukan pemberian informasi yang benar dan tepat sasaran | warga mempunyai persepsi positif terkait dengan program Posyandu yang berupa kemudahan dalam memperoleh pelayanan kesehatan terutama pelayanan kesehatan bagi ibu dan bayi. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Biaya tariff pelayanan 2. Waktu penyelesaian pelayanan 3. Produk pelayanan 4. Prosedur pelayanan 5. Sarana dan prasarana 6. Kompetensi Pelayanan 7. Jaminan Pelayanan |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2 | Evaluasi Kegiatan Utama Pelayanan Posyandu di Kecamatan Jatinangor , 2016 Jurnal Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran Universitas Padjajaran | Regina Chintya Fani | Metode Observasiona | Untuk Mengevaluasi kegiatan Pelayanan Posyandu di kecamatan Jatinangor | Merekomend asian agar dapat menjadi informasi bagi praktisi kesehatan serta sebagai bahan pertimbangan mengambil kebijakan khususnya tetang Kunjungan di Posyandu. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Biaya tariff pelayanan 2. Waktu penyelesaian pelayanan 3. Produk pelayanan 4. Prosedur pelayanan 5. Sarana dan prasarana 6. Kompetensi Pelayanan 7. Jaminan Pelayanan |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|---|---|---------------------------|--------------------------------------|--|---|--|
| 3 | Analisis Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Kecamatan Lima Puluh Kota Pekanbaru, 2016, Skripsi Universitas | Neli Marianti | Metode Kuantitatif | Untuk Menganalisis pelayanan kesehatan pada Puskesmas Kecamatan Lima Puluh Kota Pekanbaru | Memberikan hasil/atau gambaran kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat yang berobat ke Puskesmas Lima Puluh Kota Pekanbaru | <ol style="list-style-type: none"> 1. Biaya tariff pelayanan 2. Waktu penyelesaian pelayanan 3. Produk pelayanan 4. Prosedur pelayanan 5. Sarana dan prasarana 6. Kompetensi Pelayanan 7. Jaminan Pelayanan |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4 | Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Posyandu Dengan Frekuensi Kunjungan Ibu Balita Di Posyandu XI Serangan Sidolhur Godean Sleman Yogyakarta,2012, Skripsi Sekolah Tinggi Kesehatan Aisyiyah | Rahmi Nur Fitri Handayani | Metode Kuantitatif survey deskriptif | Untuk Mengetahui Hubungan antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Posyandu dengan frekuensi kunjungan ibu balita di posyandu XI Serangan Sidolhur Godean Sleman Yogyakarta | Memberikan hasil/gambaran dan penjelasan yang signifikan tentang Hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan pada posyandu di posyandu XI Serangan Sidolhur Godean Sleman Yogyakarta | <ol style="list-style-type: none"> 1. Biaya tariff pelayanan 2. Waktu penyelesaian pelayanan 3. Produk pelayanan 4. Prosedur pelayanan 5. Sarana dan prasarana 6. Kompetensi Pelayanan 7. Jaminan Pelayanan |

C. Kerangka Pikir

Berdasarkan acuan dari beberapa teori yang di jadikan indikator serta fenomena yang terjadi, maka penulis menjelaskan hubungan tersebut agar tidaknya terjadi kesalah pahaman dalam penafsiran makna dan maksud penelitian. Dari penjelesan diatas dapat di ambil kesimpulannya untuk di jadikan kerangka piker bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan publik pada Posyandu Di Kecamatan Ukui. Untuk lebih jelas teori yang dijadikan indikator akan menampilkan gambar sebagai berikut.

Gambar II.1 : Kerangka Pikir Tentang Optimalisasi Pelayanan Posyandu Di Kecamatan Ukui



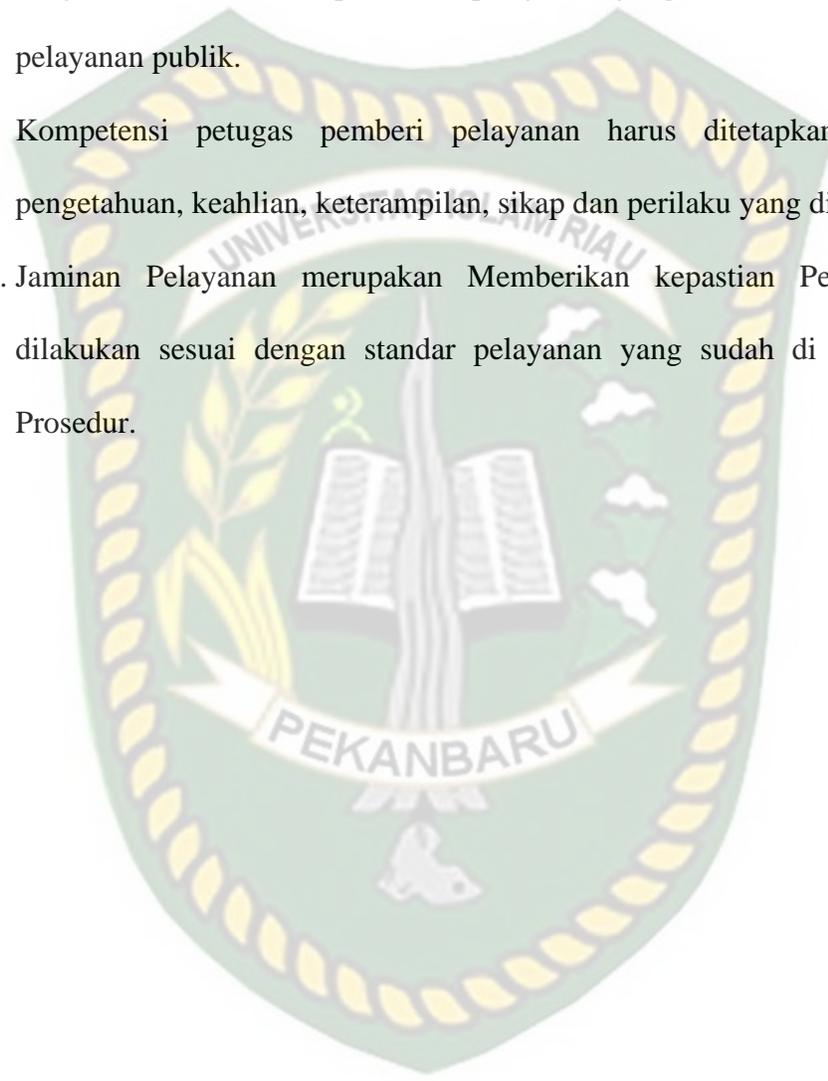
Sumber : Modifikasi Penulis, 2020

D. Konsep Operasional

Untuk Menghindari kesalahan pemahaman beberapa konsep atau istilah yang di gunakan dalam penelitian ini, maka dijelaskan dalam konsep operasional sebagai berikut:

1. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas yang dilakukan oleh orang lain secara langsung yang dilakukan oleh Posyandu Kecamatan Ukui dalam memberikan pelayanan kesehatan Untuk bayi.
2. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu oleh Posyandu Kecamatan Ukui dalam memberikan pelayanan kesehatan untuk masyarakat sesuai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Posyandu adalah wadah suatu komunikasi alih teknologi dalam pelayanan kesehatan masyarakat dari keluarga berencana dari keluarga berencana dari masyarakat, oleh masyarakat dan untuk masyarakat dengan dukungan pelayanan serta pembinaan teknis dari petugas kesehatan dan keluarga berencana.
4. Prosedur pelayanan merupakan Prosedur pelayanan posyandu yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
5. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan Posyandu termasuk pengaduan.
6. Biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

7. Produk Pelayanan merupakan Hasil pelayanan Posyandu yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
8. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh posyandu pelayanan publik.
9. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.
10. Jaminan Pelayanan merupakan Memberikan kepastian Pelayanan yang dilakukan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah di tentukan oleh Prosedur.



E. Operasional Variabel

Tabel II.1 : Operasional Variabel Tentang Analisis Pelayanan Posyandu di Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalalawan

| Konsep | Variabel | Indikator | Item Yang dinilai |
|---|-------------------------|---------------------------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Menurut Rahmayanty (2010:86) Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan Prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. | Pelayanan Pada Posyandu | 1. Produk Pelayanan | 1. Kejelasan Tentang Prosedur Pelayanan 2. Informasi Prosedur Pelayanan |
| | | 2. Waktu Penyelesaian Pelayanan | 1. Dalam Melakukan Waktu Penyelesaian Pelayanan Kepada Masyarakat 2. Maksimalkan waktu Pelayanan |
| | | 3. Produk Pelayanan | 1. Terciptanya Rasa Aman 2. Hasil Memuaskan |

Sumber: Modifikasi Penelitian, 2020

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian.

Berdasarkan Rumusan penelitian yang ada, tergambar bahwa pada saat melakukan Penelitian dijadikan dasar mendeskripsikan indikator variabel, karena itu penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang dilakukan secara survai. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih detail mengenai suatu fenomena. Sedangkan hasil akhir dari penelitian deskriptif ini biasanya berupa tipologi atau pola-pola mengenai fenomena yang sedang dibahas.

Dan Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, menurut Meleong (2011:9) bahwa metode penelitian Kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistic dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Sedangkan definisi Kualitatif menurut Sugiyono (2011:9) bahwa metode penelitian Kualitatif adalah metode yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme, sedangkankan untuk meneliti pada objek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data di lakukan dengan cara triangulasi (Gabungan). Analisis data bersifat induktif atau kualitatif. Dan hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Jadi Penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang sebagaimana adanya berdasarkan fakta-fakta. Hasil dari penelitian akan menggambarkan bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh Posyandu kepada balita berdasarkan kebutuhan masyarakat.

Dan dua alasan peneliti memilih menggunakan metode penelitian kualitatif adalah, pertama menggunakan metode kualitatif karena peneliti ini terbaik di bidang kajiannya, kedua peneliti menggunakan metode penelitian ini karena sifat dari masalah yang akan di teliti. Pertimbangan lain menggunakan metode ini adalah permasalahan dan fakta yang ditemukan akan lebih tepat menggunakan metode kualitatif karena data yang diperoleh berupa data kualitatif, bukan hitungan matematis, sehingga hasil penelitian tentang suatu fenomena yang di harapkan dapat terungkap secara jelas dan mendalam.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilaksanakan pada Posyandu Di Kelurahan Ukui Satu, Ukui Dua, Bukit Gajah, Air Mas yang terletak di Jalan Lintas Timur Ukui. Adapun alasan memilih lokasi penelitian tersebut adalah ingin mengetahui pelayanan yang diberikan dan bagaimana cara kader memberikan penyuluhan agar masyarakat dapat mengerti dan mengurangi gizi buruk.

C. Key Informan Dan Informan

1. Key Informan

Dalam buku Metode Riset Kualitatif, (Dayman dan Holloway,2008) menyatakan bahwa,"Key Informan adalah wakil kelompok yang di teliti, yang telah

berada cukup lama dalam kebudayaan, hingga memiliki pengetahuan setingkat pakar menyangkut aturan-aturan, dan bahasa kebudayaan tersebut.” Sedangkan Menurut Suyanto (2005:171-172) Key informan yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Dan yang menjadi key informan dalam penelitian ini adalah Wakil Kepala Puskesmas Kecamatan Ukui.

2. Informan

Menurut Moleong (2006;132) Informan adalah orang yang di manfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Selain itu menurut Andi Prastowo (2010;147) Informan adalah orang yang diperkirakan manusia dan memahami data, informasi, ataupun fakta dari suatu objek penelitian.

Dan Yang menjadi Informan dalam penelitian ini sebagai berikut :

Tabel III.1 : Informan Penelitian

| NO | Nama | Keterangan |
|----|--------------------------|-------------------------------|
| 1. | Likom Ayu Lestari, S.Keb | Bidan Kelurahan Ukui |
| 2. | Wiwik Sri Rahayu, S.Keb | Bidan Desa Bukit Gajah |
| 3. | Laura Elvia, S.Keb | Bidan Desa TruMulya Jaya |
| 4. | Susi | Kader Posyandu Melur |
| 5. | Ningsih | Kader Posyandu Sekar Arum |
| 6 | Mega | Kader Posyandu Lestari |
| 7 | Ibu Roza | Masyarakat Kelurahan Ukui |
| 8 | Ibu Ides | Masyarakat Desa Bukit Gajah |
| 9 | Ibu Neri | Masyarakat Desa TriMulya Jaya |

Sumber : Olahan Data 2021

D. Teknik Penetapan Informan

Teknik penentuan informan yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. Menurut sugiyono, “*Teknik purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu” (Sugiyono, 2010:300)

Selanjutnya Menurut Notoatmojo (2010) *Purposive Sampling* dapat didefinisikan sebagai pengambilan sampel yang berdasarkan atas suatu pertimbangan tertentu seperti ciri populasi ataupun sifat yang sudah diketahui sebelumnya.

E. Jenis dan Sumber Data

Untuk memperoleh data yang *representative* dan akurat dalam penelitian ini maka jenis dan sumber data yang diperlukan adalah :

a Data Primer

Yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui penelitian lapangan, baik berupa informasi dari wawancara maupun kuesioner. Dalam penelitian ini data primer yang dibutuhkan adalah data tentang Optimalisasi Pelayanan Poayandu Di Kecamatan Ukui.

a. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari studi kepustakaan maupun teknik dokumentasi dengan memanfaatkan sumber-sumber data yang dapat menunjang objek yang diteliti berupa :

- Keadaan Geografis dan keadaan penduduk
- Luas dan batas wilayah

-Keadaan Penduduk

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan informasi yang akurat, maka penelitian menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

a. Teknik Wawancara

yaitu melakukan tanya jawab secara langsung dengan responden untuk memperoleh data primer, yakni data tentang Optimalisasi Pelayanan pada Posyandu Kecamatan Ukui, yang mana wawancara ini akan dilakukan bersama ketua Posyandu dan Penduduk yang datang Imunisasi di Posyandu Kecamatan Ukui.

b. Teknik Observasi

yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke lokasi penelitian guna mengetahui kondisi atau keadaan yang sebenarnya serta hal-hal yang berkaitan dengan objek penelitian.

b. Teknik Dokumentasi

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melihat dokumen – dokumen atau arsip yang ada dan berkaitan dengan penelitian

G. Teknik Analisis Data

Setelah semua data yang dikumpulkan melalui teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini, selanjutnya data dikelompokkan dan diolah menurut jenisnya yang hasilnya disajikan dalam bentuk tabel, angka, dan dilengkapi dengan uraian serta keterangan yang mendukung, kemudian dianalisis dengan metode deskriptif, yaitu suatu cara yang dilakukan untuk menganalisis data dengan

mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul secara menyeluruh tentang suatu keadaan atau permasalahan yang terjadi pada obyek penelitian sebagaimana adanya. Suatu analisa yang berusaha memberikan gambaran terperinci berdasarkan kenyataan atau fakta-fakta dilapangan untuk kemudian mengambil kesimpulan serta disajikan dalam bentuk penelitian yang didasarkan tata cara ilmiah.

Usaha mendeskripsikan fakta-fakta itu pada tahap permulaan tertuju pada usaha mengemukakan gejala-gejala secara lengkap dalam aspek yang diselidiki agar jelas keadaan kondisi sebenarnya.



BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Profil Singkat Kecamatan Ukui

Kecamatan Ukui merupakan salah satu kecamatan yang ada di wilayah kabupaten pelalawan yang sebelumnya merupakan sebuah desa yang di kenal dengan desa ukui 1, kecamatan Pangkalan kuras kabupaten Kampar. Kecamatan Ukui di bentuk berdasarkan peraturan daerah kabupaten pelalawan Nomor : 10 Tahun 2001 tentang pembentukan kecamatan Pangkalan Kerinci, Kecamatan Kerumutan, Kecamatan Ukui, Kecamatan Pangkalan Lesung, Kecamatan pelalawan dan Kecamatan Teluk meranti. Pada tanggal 24 April 2001 Desa Ukui 1 di resmikan oleh Bupati Pelalawan Menjadi Kecamatan Ukui.

Kondisi masyarakat Kecamatan Ukui sangat heterogen yang hampr seluruh suku bangsa yang ada di Negara republic Indonesia ini berada di kelurahan Ukui ini, dengan beranekaragam pemeluk agama, suku, budaya dan adat istiadat.

Kecamatan Ukui mempunyai luas wilayah 1.494.75 km² jika dipresentasikan +95% merupakan wilayah dataran rendah dengan yang terdiri 11 desa dan satu kelurahan dengan jumlah penduduk +30.190 jiwa.

a. Batas Wilayah Kecamatan

Sebelah Utara berbatas dengan Kecamatan Pangkalan Lesung.

Sebelah Selatan Berbatas dengan Kabupaten Indragiri Hulu.

Sebelah Barat Berbatas dengan Kabupaten Indragiri Hulu.

Sebelah Timur berbatas dengan Kecamatan Pangkalan Lesung.

Jumlah Desa : 12 Desa

- a. Jumlah Kelurahan : 1 Kelurahan
- b. Kepadatan Penduduk : +26,4 Jiwa /Km²
- c. Iklim : Tropis

Kecamatan Ukui terletak di jalur Khatulistiwa dengan iklim panas dengan suhu rata-rata 28s/d 35° C dengan Ketinggian dari permukaan laut 10-15 mil serta curah hujan 5.583,5mm/Tahun

B. Sejarah Perkembangan Posyandu Di Kecamatan Ukui

Untuk mempercepat terwujudnya masyarakat yang sehat, yang merupakan bagian dari kesejahteraan umum seperti yang tercantum dalam pembukaan UUD 1945, Departemen Kesehatan Masyarakat Desa (PKMD). Adapun yang di maksud dengan PKMD ialah strategi pembangunan kesehatan yang menerapkan prinsip gotong royong dan swadaya masyarakat, dengan tujuan agar masyarakat dapat menolong diri sendiri, melalui pengenalan dan penyelesaian masalah kesehatan yang dilakukan bersama petugas kesehatan secara lintas program dan lintas sector terkait. Dengan berkembangnya PKMD dan dalam implementasi menggunakan pendekatan edukatif, muncullah berbagai kegiatan sawadaya masyarakat untuk pelayanan kesehatan antara lain : Pos Penimbangan Balita, Pos Imunisasi, Pos KB Desa, Pos Kesehatan), dilebur menjadi satu bentuk pelayanan kesehatan terpadu yang di sebut Posyandu (Pos Pelayanan Terpadu). Untuk Membantu kinerja PKD dan Puskesmas di Kecamatan Ukui maka pada Tahun 2000 Posyandu yang Pertama kali ada di Kecamatan Ukui yaitu Posyandu Melur terletak di Kelurahan Ukui Satu sejak

pemecahan Kabupaten Pelalawan, Sebelumnya Pelaksanaan Posyandu di laksanakan di Pustu Pangkalan Kuras 2. Dan Sekrang Posyandu di Kecamatan Ukui sudah terbagi Menjadi 12 Posyandu di setiap Desa Suda ada Posyandu, Pelaksanaan Posyandu dilaksanakan 1 Bulan Sekali, dengan jumlah kader 6 Orang Dan 1 Bidan Desa.

Gambar IV.1 : Struktur Organisasi dan Tata Kerja Posyandu Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan.



Sumber : Pukesmas Ukui, 2020

C. Standar Operasi Pelayanan Posyandu di Kecamatan Ukui Kabupaten

Pelalawan.

SOP Pelayanan Posyandu Di Kecamatan Ukui.

Dasar Hukum

1. UU No 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan
2. Pemenkes No 741/Menkes/PER/VIII/2008 tentang SPM bidang Kesehatan di Kabupaten/kota
3. Pemandagri Nomor 19 tahun 2011 tentang Pedoman pengintegrasian layanan social Dasar di Posyandu.

Pengertian Pelayanan Posyandu

Pelayanan Posyandu adalah kegiatan kesehatan dasar yang di selenggarakan dari, oleh dan untuk masyarakat yang di bantu oleh petugas kesehatan.

Tujuan

Sebagai acuan penerapan langkah-langkah pelaksanaan pelayanan posyandu.

Kebijakan

Keputusan Kepala Puskesmas

Referensi

1. Pedoman Umum Pengelolaan Posyandu, Depkes RI, 2006.
2. Buku Pegangan Kader, Kemenkes 2012

Prosedur

1. Petugas melakukan koordinasi dengan kader posyandu sehari sebelum pelaksanaan posyandu.

2. Petugas meminta kader Posyandu untuk memberitahukan sarana tentang jadwal pelaksanaan posyandu.
3. Petugas menyiapkan peralatan pemeriksaan kegiatan posyandu sebelum berangkat ke posyandu.
4. Petugas membimbing kader dalam pelaksanaan posyandu dengan mengecek kelengkapan administrasi pada masing-masing meja di sistem 5 meja dan memantau kegiatan pengukuran berat badan dan tinggi badan.
5. Petugas memberi tugas masing-masing kader pada saat kegiatan 5 meja
6. Petugas melakukan pemeriksaan (deteksi dini dan tanda bahaya pada ibu hamil dan bayi)
7. Petugas menyelenggarakan penyuluhan dan konseling pada pengunjung posyandu.
8. Petugas bersama kader masyarakat melengkapi pencatatan dan membahas hasil kegiatan serta tindak lanjutnya.
9. Posyandu sudah memiliki SOP yang telah di berikan dari dinas sesuai dasar hukum.

Unit Terkait

1. KIA
2. Bidan
3. Kader Posyandu

D. Tugas dan Fungsi Posyandu Kecamatan Ukui

1. Ketua Puskesmas

Bagi Puskesmas yaitu Optimalisasi fungsi puskesmas sebagai pusat penggerakan pembangunan berwawasan kesehatan, dapat lebih spesifik membantu masyarakat dan lebih mendekatkan akses pelayanan dasar pada masyarakat.

2. Tenaga Kesehatan (Bidan)

Posyandu merupakan wadah pemberdayaan masyarakat di bidang kesehatan yang secara teknis dibina oleh Puskesmas. Kehadiran tenaga kesehatan Puskesmas disini yaitu Bidan Desa yang diwajibkan di posyandu satu kali dalam sebulan. Peran petugas Puskesmas adalah membimbing kader, menyelenggarakan pelayanan kesehatan dalam pelaksanaan Program Pokok Posyandu.

3. Kader Posyandu

Kader Posyandu sangat berperan dalam pelaksanaan Program Posyandu dari sebelum, pada hari dan diluar hari buka Posyandu.

a. Tugas - Tugas Kader Posyandu pada saat hari buka

1. Melakukan pendaftaran, yang meliputi pendaftaran balita, ibu hamil, ibu nifas, ibu menyusui dan sarana lainnya.
2. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan ibu dan anak. Untuk pelayanan kesehatan anak pada posyandu, dilakukan penimbangan berat badan, pengukuran tinggi badan, pengukuran lingkar kepala anak, deteksi perkembangan anak, pemantauan status imunisasi anak dan lain sebagainya.

3. Melakukan bimbingan bagi orang tua melakukan pencatatan terhadap berbagai hasil pengukuran dan pemantauan kondisi balita.
4. Melakukan penyuluhan tentang pola asuh balita, agar anak tumbuh sehat, aktif, cerdas dan tanggap. Dalam kegiatan itu, kader bias memberikan layanan konsultasi, konseling, diskusi kelompok dengan orang tua balita.
5. Menyampaikan informasi pada orang tua agar menghubungi kader jika ada permasalahan yang terkait dengan anak balitanya, jangan segan atau malu
6. Melakukan pencatatan kegiatan apa saja yang telah dilakukan pada hari buka posyandu.

E. Visi Dan Misi Posyandu

1. Visi
 - a. Mampu mendeteksi dan memantau perkembangan kesehatan masyarakat setempat demi terciptanya peningkatan kesehatan masyarakat.
 - b. Melaksanakan kegiatan keposyanduan secara bertanggung jawab untuk mencapai masa depan keluarga yang lebih baik.
2. Misi
 - a. Menjadi organisasi kesehatan yang dapat mendorong seluruh masyarakat untuk peduli terhadap kesehatan lingkungan hidup.
 - b. Menjadi kader yang berkualitas dengan memiliki dedikasi tinggi dan kepeduli terhadap lingkungannya.

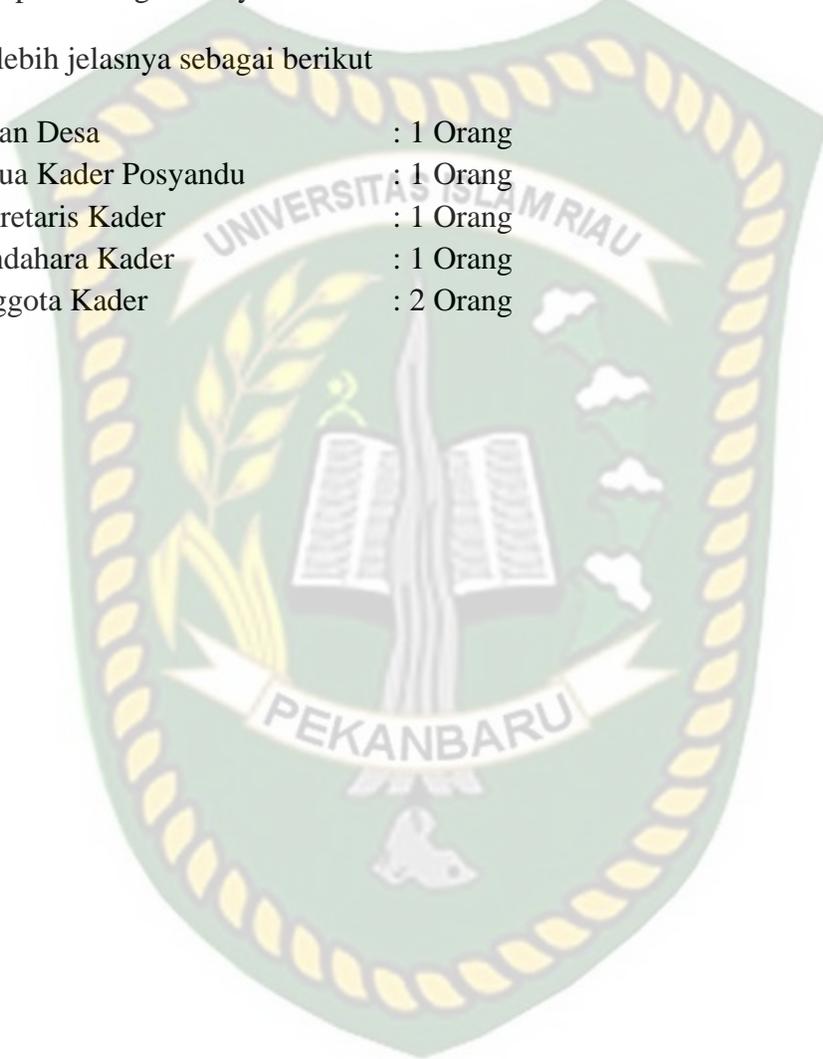
F. Struktur Organisasi Posyandu

1. Bidan Desa
2. Ketua Kader Posyandu.

3. Sekretaris Kader.
4. Bendahara Kader.
5. Anggota Kader.

Adapun Petugas Posyandu Kecamatan Ukui Secara Keseluruhan ada 6 orang, untuk lebih jelasnya sebagai berikut

- | | |
|-------------------------|-----------|
| 1. Bidan Desa | : 1 Orang |
| 2. Ketua Kader Posyandu | : 1 Orang |
| 3. Sekretaris Kader | : 1 Orang |
| 4. Bendahara Kader | : 1 Orang |
| 5. Anggota Kader | : 2 Orang |



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Informan

Informan yang terdapat didalam penelitian ini menurut data yang di peroleh melalui wawancara. Pemilihan informan didasari atas kepentingan penelitian, mengingat jumlah yang di maksud sudah penulis anggap memberikan jawaban dari fenomena yang terjadi saat itu. Sebelum penulis membahas lebih dalam tentang masalah yang diteliti dalam penelitian ini mengenai Pelayanan Posyandu di Kecamatan Ukui, Terlebih dahulu penulis Uraikan Identitas informan sebagai berikut

1. Jenis Kelamin Informan

Data informan menurut jenis kelamin ini perlu diturunkan sebagai bulan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi variable penelitian, khususnya dalam mengetahui sejauh mana Pelayanan Posyandu Di Kecamatan Ukui. Informan menurut kelamin dapat dilihat pada tabel ini.

Tabel V.1 Identitas Informan berdasarkan Jenis Kelamin Posyandu

| NO | Informan | Laki - Laki | Perempuan |
|----|-----------------|-------------|-----------|
| 1 | Wakil Puskesmas | 1 | |
| 2 | Bidan Desa | | 3 |
| 3 | Kader Posyandu | | 3 |
| 4 | Masyarakat | | 3 |
| | Jumlah | 1 | 9 |

Sumber : Hasil Penelitian, 2020

Dari table di atas dapat di lihat berdasarkan jenis kelamin informan dalam penelitian ini yaitu informan yang berjenis kelamin laki-laki yaitu 1 Wakil Puskesmas dan setiap informan yang berjenis kelamin terdiri perempuan berjumlah 9 orang. Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan informan dalam penelitian ini di dominasi oleh Perempuan.

2. Tingkat Pendidikan Informan

Secara teoritis pendidikan terakhir akan mempengaruhi seseorang dalam memberikan jawaban sesuai dengan pemahaman yang dilakukan pada saat dilakukan penelitian. Mengingat penelitian merupakan penelitian lapangan dengan melibatkan beberapa unsur, maka informan berdasarkan pendidikan terakhir dapat di jelaskan pada table berikut.

Tabel V.2 Identitas Informan Berdasarkan tingkat Pendidikan Posyandu.

| No | Informan | Pendidikan | | |
|----|-----------------|------------|-----|---------|
| | | SMP | SMA | D3 – S1 |
| 1. | Wakil Puskesmas | | | 1 |
| 2 | Bidan Desa | | | 3 |
| 3 | Kader Posyandu | | 3 | |
| 4 | Masyarakat | | 3 | |
| | Jumlah | | 6 | 4 |

Sumber : Hasil Penelitian, 2020

Dari tabel di atas dapat dilihat dengan jelas bahwa tingkat pendidikan informan dalam penelitian ini sangat bervariasi yaitu Pendidikan SMP tidak ada Dan di pendidikan SMA berjumlah 6 Orang dan Pendidikan D3/Strata Satu ada 4 Orang.

3. Umur Informan

Dalam menentukan informan, usia juga menjadi faktor penting untuk mempertimbangkan jawaban yang di berikan akan mempengaruhi seseorang dalam menentukan pilihan.semakin tinggi tingkat usia maka keputusan yang diambil sehubungan dengan jawaban yang di inginkan akan semakim baik atau tepat dengna pemikiran yang matang.

Selanjutnya tingkat usia sangat mempengaruhi seseorang dalam melakukan setiap aktifitas dalam hidupnya, di karenakan tingkat usia selalu dijadikan indicator dalam menentukan produktifitas atau tidaknya seseorang, dan juga mempengaruhi pola piker dan standart kemampuan fisik dalam suatu pekerjaan. Tingkat usia informan dalam penelitian ini dapat di terangkan dalam table di bawah ini :

Tabel V.3 Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Umur

| No | Informan | Tingkat Umur | | |
|----|------------------------|--------------|---------|---------|
| | | 21 - 30 | 31 - 40 | 41 - 50 |
| 1. | Wakil Kepala Puskesmas | | | 1 |
| 2 | Bidan Desa | | 3 | |
| 3 | Kader Posyandu | 1 | 2 | |
| 4 | Masyarakat | | 3 | |
| 5 | Jumlah | 1 | 8 | 1 |

Sumber : Hasil Penelitian, 2020

Dari table di atas dapat dilihat bahwa informan yang berumur 21-30 tahun sebanyak 1 Orang dan Informan yang berumur 31-40 berjumlah 8 orang selanjutnya Informan yang berumur 41-50 berjumlah 1 Orang.

D. Tanggapan Informan Terhadap Pelayanan Posyandu di Posyandu Kecamatan Ukui.

Menurut Maulidiah (2014:39) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat oleh mata dan tidak dapat diraba yang dapat terjadi sebagai akibat dari adanya interaksi antara konsumen yang membutuhkan pelayanan dengan karyawan yang memberikan jasa pelayanan yang dimaksud untuk dapat memecahkan suatu permasalahan dan untuk memenuhi kebutuhan dari para konsumen.

A. Prosedur Pelayanan

Pengertian Prosedur menurut Mulyadi (2010:5) Prosedur adalah suatu kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu department atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

1. Peraturan dinas kesehatan mengenai Kejelasan Prosedur Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Ijang Wakil Kepala Puskesmas Ukui mengatakan Bahwa :

“Kalau tentang Standar Operasional Prosedur sudah ada dari Dinas Kesehatan untuk Posyandu di desa Masing-masing, Sehingga Posyandu di kecamatan Ukui sudah terjamin aman buat balita untuk melakukan imunisasi”

Berdasarkan tanggapan wawancara di atas maka penulis menganalisis bahwa dalam hal prosedur pelayanan di posyandu kecamatan Ukui sudah terdapat SOP dari Dinas Kesehatan untuk masing-masing Posyandu sehingga posyandu tersebut aman menurut kepala Puskesmas,

Berikut Hasil wawancara yang penulis kepada Bidan Desa Kelurahan Ukui mengenai kejelasan Prosedur Pelayanan yang ada di Posyandu Sebagai berikut :

“untuk SOP posyandu Melur di kelurahan ukui sendiri sudah ada di buat oleh dinas kesehatan dari kabupaten sendiri berbentuk surat, sehingga posyandu bisa melakukan kegiatan disini.”

Berikut Hasil wawancara yang penulis kepada Kader Posyandu Melur mengenai kejelasan Prosedur Pelayanan yang ada di Posyandu Sebagai berikut :

“Kalau mengenai SOP pasti ada di sini, SOPnya juga dari dinas kesehatan kabupaten Pelalawan”

Berikut Hasil wawancara yang penulis kepada masyarakat Kelurahan Ukui mengenai kejelasan Prosedur Pelayanan yang ada di Posyandu Sebagai berikut :

“Saya tidak tau adanya SOP tentang Pelayanan Kesehatan tetapi kemungkinan ada, maka dari itu Posyandu di sini selalu ada kegiatan imunisasi”

Bila melihat pada tanggapan wawancara diatas serta pengamatan yang dilakukan dilapangan, dapat dikatakan bahwa untuk kejelasan Prosedur Pelayanan Posyandu Melur sudah memiliki SOP dan sudah dilaksanakan walaupun masih ada kader yang belum maksimal melakukan prosedur yang sudah di tetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan di lapangan kepada ibu wiwik bidan desa Bukit Gajah Posyandu Sekar arum mengenai Kejelasan Produk Pelayanan sebagai berikut :

“Kalau SOP Sudah pasti ada, SOPnya disini yang berbentuk surat dari dinas Kesehatan Kabupaten, kalau tidak ada posyandu Sekar Arum tidak akan bisa beroperasi sampai sekarang”

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan di lapangan kepada Kader Posyandu Sekar arum mengenai Kejelasan Produk Pelayanan sebagai berikut :

“kalua masalah SOP pasti ada, dan juga SOP disini sudah ada dari dinas kesehatannya sendiri yang memberikan”

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan di lapangan kepada masyarakat Bukit Gajah mengenai Kejelasan Produk Pelayanan sebagai berikut :

“saya tidak mengetahui adanya SOP, tetapi mungkin ada SOP makanya Posyandu tersebut bisa berjalan dalam kegiatannya”

Bila melihat pada tanggapan wawancara diatas serta pengamatan yang dilakukan dilapangan, dapat dikatakan bahwa untuk kejelasan Prosedur Pelayanan Posyandu Sekar Arum sudah memiliki SOP sama seperti Posyandu Sebelumnya yang sudah memiliki SOP sehingga Posyandu Sekar Arum bisa menjalankan kegiatan Di Posyandu tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan di lapangan kepada Ibu Elvia Bidan Desa Tri Mulya Jaya mengenai Kejelasan Produk Pelayanan sebagai berikut :

“kalua SOPnya di sini sudah pasti ada dan kami juga melakukan kegiatan dan pelayanan di sini sudah sesuai SOP juga yang di tetapkan oleh dinas kesehatan, kami tidak menyalah gunakan peraturan yang ada karena kami taat prosedur atau SOP”

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan di lapangan kepada Kader Posyandu Lestari mengenai Kejelasan Produk Pelayanan sebagai berikut :

“saat kami melakukan kegiatan kami selalu menerapkan prosedur yang sudah ada yang di berikan dari dinas dan sudah di bimbing juga dengan tenaga kesehatan sehingga kita bisa berada di sini”

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan di lapangan kepada Masyarakat TriMulya Jaya mengenai Kejelasan Produk Pelayanan sebagai berikut :

“kalau mengenai SOP saya tidak mengetahui, tetapi menurut saya sudah ada, karna kalau SOP itu tidak ada tidak mungkin Posyandu itu berjalan dalam kegiatannya, lagian kader dan bidan juga menurut saya dalam kegiatan sudah sesuai pada prosedurnya”

Bila melihat pada tanggapan wawancara diatas serta pengamatan yang dilakukan dilapangan, dapat dikatakan bahwa untuk kejelasan Prosedur Pelayanan Posyandu Lestari Sudah melakukan Prosedur yang telah di tetapkan dari Dinas Kesehatan Kabupaten Pelalawan dan juga tidak ada dari masyarakat yang mengeluh tentang pelayanan yang ada di Posyandu Lestari tersebut.

Berdasarkan Hasil Observasi penulis menemukan bahwa ketiga Posyandu sudah memiliki Standar Operasional dari Dinas Kesehatan, Tetapi masih ada pihak kader yang belum menjalankan Prosedur yang telah di berikan sehingga kader ada yang tidak menerapkan di waktu pelayanan 5 meja yang telah di tentukan masing-masing kader dalam melakukan pelayanan.

Dari hasil wawancara dan Observasi penulis untuk Indikator Prosedur Pelayanan dapat Penulis simpulkan bahwa dalam hal Prosedur Pelayanan Posyandu tersebut dibuat dari dinas Kesehatan, SOP Pelayanan Posyandu Yaitu kegiatan kesehatan

dasar yang di selenggarakan dari, oleh dan untuk masyarakat yang di bantu oleh petugas kesehatan. Petugas melakukan koordinasi dengan kader posyandu sehari sebelum pelaksanaan posyandu, petugas meminta kader posyandu untuk memberitahukan sarana tentang jadwal pelaksanaan posyandu, petugas menyiapkan peralatan pemeriksaan kegiatan posyandu sebelum berangkat keposyandu, petugas membimbing kader dalam pelaksanaan posyandu dengan mengecek kelengkapan administrasi pada masing-masing meja di system 5 meja dan memantau kegiatan pengukuran berat badan dan tinggi bada, petugas menyelenggarakan penyuluhan dan konseling pada pengunjung posyandu, petugas bersama kader masyarakat melengkapi pencatatan dan pembahasan hasil kegiatan tindak lanjut.

B. Waktu Penyelesaian Pelayanan.

Mahmudi (2005:208) Waktu Penyelesaian meliputi standar waktu penyelesaian pelayanan yang di tetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

1. Melakukan Waktu Penyelesaian Pelayanan Kepada Masyarakat.

Berikut hasil wawancara yang penulis lakukan kepada Bapak Ijang Wakil Kepala Puskesmas mengenai Waktu Penyelesaian yang ada di Posyandu Melur adalah sebagai Berikut.

“kalau masalah itu saya tidak mengetahui, langsung saja nanti tanyakan kepada kadernya atau bidan desanya”

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka penulis menganalisa bahwa untuk dalam hal melakukan waktu penyelesaian pelayanan pada kader dan bidan kelurahan

ukui, wakil Puskesmas tidak mengetahui kalau tentang permasalahan cepat tanggap kader dalam melakukan pelayanan di Posyandu.

Berikut hasil wawancara yang penulis lakukan kepada Ibu Likom Bidan Kelurahan Ukui mengenai Waktu Penyelesaian yang ada di Posyandu Melur adalah sebagai Berikut.

“dalam mengenai waktu pelayanan, kami bidan dan kader Posyandu Melur bila pengunjung ingin imunisasi kami berupaya sepenuh tenaga untuk memberikan pelayanan dengan durasi yang sangat cepat, tapi kalau pengunjung sangat ramai kami agak kewalahan menghadapinya di karenakan jumlah kita kurang ideal bila di banding dengan pengunjung yang datang”

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka penulis menganalisa bahwa untuk dalam hal melakukan waktu penyelesaian pelayanan pada bidan kelurahan ukui, mengakui apa bila pengunjung sangat ramai bidan dan kader masih kewalahan dan apa bila pengunjung posyandu tidak terlalu banyak kader dan bidan masih bisa menghadapi waktu yang sangat cepat, ini di karenakan jumlah petugas kurang ideal di bandingkan dengan pengunjung yang datang.

Selanjutnya hasil wawancara yang penulis lakukan kepada Ibu Susi Ketua Kader Posyandu Melur mengenai Waktu Penyelesaian yang ada di Posyandu Melur adalah sebagai Berikut.

“dalam waktu pelayanan kami sudah memberikan pelayanan sangat cepat supaya pengunjung yang lain tidak lama menunggu pada saat pelayanan gizi maupun imunisasi apalagi posyandu melur ini setiap ada kegiatan imunisasi Selalu ramai pengunjung”

Selanjutnya hasil wawancara yang penulis lakukan kepada Masyarakat Kelurahan Ukui mengenai Waktu Penyelesaian yang ada di Posyandu Melur adalah sebagai Berikut:

“kalau menurut saya kader masih kurang cekatan dalam kemampuan pelayanan, pengalaman saya ke sana di waktu pelayanan pendaftaran sangat lamban kader berkerja untuk melakukan pendaftaran”

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka penulis menganalisa bahwa untuk hal waktu pelayanan dapat dilihat bahwa dalam hal Pelayanan yang cepat tanggap Posyandu Melur masih kurang dalam melakukan waktu penyelesaian pelayanan terlihat jelas pada saat masa-masa padat masyarakat yang ingin anaknya di imunisasi. Hal ini di karenakan petugas yang ada di posyandu belum ideal dengan jumlah yang datang ke Posyandu, apalagi Posyandu Melur terletak Di Kelurahan Ukui Sehingga masyarakat lebih banyak.

Berikut hasil wawancara yang penulis lakukan Kepada Ibu Wiwik Bidan Desa Posyandu Sekar Arum Desa Bukit Gajah dalam hal Waktu Penyelesaian Pelayanan Sebagai berikut:

“Dalam waktu pelayanan di Posyandu Sekar Arum kami tidak ingin melakukan secepat mungkin karna ini melakukan kesehatan anak balita hal ini agak membuat balita sensitif, akan tetapi pengunjung posyandu harus juga memahami petugas yang berkerja, demi kebaikan balita yang lain”

Berdasarkan tanggapan wawancara di atas maka penulis menganalisa bahwa Posyandu Sekar Arum berbeda dengan Posyandu Melur, bila dilihat dilapangan Posyandu Melur sangat cepat waktu penyelesaiannya dan telaten dalam melakukan

pelayanan, sehingga masyarakat juga tidak ada yang mengeluh kelamaan menunggu antrian.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara Kepada Ibu Ningsih Ketua Kader Posyandu Sekar Arum Desa Bukit Gajah dalam hal Waktu Penyelesaian Pelayanan.

“dalam hal ini kami sudah melakukan maksimal mungkin untuk waktu penyelesaian pelayanan, apalagi ini menyangkut kesehatan balita”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara Kepada Masyarakat Desa Sekar Arum Desa Bukit Gajah dalam hal Waktu Penyelesaian Pelayanan.

“kader yang ada di Posyandu Sekar arum menurut saya sudah cukup cepat tanggap dalam melakukan pelayanan kepada pengunjung dan juga tidak ada sedikit pun kader lambat dalam hal kegiatan berlangsung”

Berdasarkan tanggapan wawancara di atas serta yang di lakukan di lapangan, dapat dilihat bahwa Posyandu Sekar Arum tidak seperti Posyandu Melur Yang ada di kelurahan ukui. Yang dalam waktu pelayanan Posyandu Sekar Arum terlihat petugas Cukup baik melakukan waktu pelayanan di karenakan Posyandu Sekar Arum tidak mengutamakan waktu yang cepat dalam pelayanan tetapi mengutamakan keselamatan pada balita, itu juga di karenakan Pengunjung di Posyandu Sekar Arum tidak terlalu banyak dari pada Posyandu Melur sebelumnya yang tidak ideal dengan Kader yang ada di Posyandu.

Berikut hasil wawancara yang penulis lakukan Kepada Ibu Elvia Bidan Desa Tri Mulya Jaya dalam hal Waktu Penyelesaian Pelayanan Sebagai berikut:

“menurut saya sebagai bidan di sini melihat kinerja kader sudah cukup cepat dalam melakukan pelayanan, dan itu kita lihat sebaliknya lagi, kadang pengunjung posyandu juga pasti ada menilai kita yang kurang dalam pelayanan selama ini”

Berdasarkan tanggapan wawancara di atas maka penulis menganalisa bahwa Posyandu Lestari sudah cukup cepat dalam melakukan pelayanan seperti di katakana oleh Bidan Desa TriMulya Jaya yang mengatakan kader dalam waktu bekerja sudah cukup cepat tanggap.

Berikut hasil wawancara yang penulis lakukan Kepada Ibu Mega Kader Posyandu Lestari dalam hal Waktu Penyelesaian Pelayanan Sebagai berikut:

“kalua soal itu yaa pasti pengunjung Posyandu yang menilai, kalau menurut saya sendiri yaa ngerasa sudah cukup cepat tanggap dalam melakukan pelayanan kepada pengunjung yang datang”

Berikut hasil wawancara yang penulis lakukan Kepada Ibu Neri Masyarakat Desa TriMulya Jaya Posyandu Lestari dalam hal Waktu Penyelesaian Pelayanan Sebagai berikut:

“menurut saya kader di posyandu Lestari sudah cukup cepat tanggap dalam melakukan pelayanan apa bila saya ingin imunisasi anaknya dan bidannya juga jelas dalam melakukan penyuluhan”

Bila melihat pada tanggapan wawancara diatas serta pengamatan yang dilakukan dilapangan, dapat dikatakan bahwa untuk waktu penyelesaian pelayanan dalam hal waktu penyelesaian pelayanan di Posyandu Lestari sudah cukup cepat dan sudah di jelaskan kepada salah satu masyarakat yang pernah berkunjung ke Posyandu Lestari dan beliau mengatakan kader sudah cepat dalam melakukan pelayanan dan bidan juga sudah jelas dalam melakukan penyuluhan kepada orang tua balita.

Berdasarkan Hasil Observasi yang peneliti lakukan berkaitan tentang indikator Waktu Penyelesaian Pelayanan hal ini juga di perkuat oleh pengamatan langsung dilapangan yang menunjukkan bahwa sebagian bidan dan kader yang ada di Posyandu

Sekar Arum sudah Cukup baik berbeda dengan Posyandu Melur yang berada Di Kelurahan Ukui, Waktu Penyelesaian Pelayanan yang ada di Posyandu Sekar Arum Sangat Cepat dan telaten dalam melakukan pendaftaran dan imunisasi, ini juga di karenakan masyarakat di desa Bukit gajah lebih sedikit ketimbangan Kelurahan Ukui, sehingga pengunjung Posyandu Melur lebih sedikit yang datang apa bila ada kegiatan Posyandu.

Berdasarkan Hasil Wawancara dan Observasi yang peneliti lakukan berkaitan tentang indikator Waktu Penyelesaian Pelayanan dapat penulis simpulkan bahwa sebagian bidan dan kader yang ada di Posyandu Melur masih Bergantung dengan banyak atau tidaknya jumlah pengunjung, apa bila pengunjung banyak yang datang, bidan dan kader masih kewalahan dalam melakukan pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan juga menjadi makin lama. Dan bidan Likom beralasan karena petugas posyandu tidak ideal di bandingkan dengan jumlah pengunjung yang datang apa bila pengunjung ramai yang datang, di karenaka letak Posyandu Melur berada di Kelurahan Ukui lebih banyak masyarakatnya ketimbang di Desa lain.

C. Produk Pelayanan

Kotler dalam Mursid (2014:71) merumuskan Produk sebagai hasil akhir yang mengandung elemen-elemen fisik, jasa dan hal-hal yang simbolis yang dibuat dan dijual oleh perusahaan untuk memberikan kepuasan dan keuntungan bagi pengunjung.

1. Terciptanya Rasa Aman

Berikut hasil wawancara yang penulis lakukan Kepada Bapak Ijang Wakil Kepala Puskesmas dalam hal Produk Pelayanan Sebagai berikut:

“itu kan kita sudah beri arahan juga kepada kader dan bidan, kalau kader kita berikan arahan pada di waktu pelatihan dan memberikan pengetahuan tentang pelayanan apa saja yang di perlukan supaya orang tua balita lebih mempercayakan kader dan bidan pada saat menangani anaknya”

Berikut hasil wawancara yang penulis lakukan Kepada Ibu Likom Bidan Kelurahan Ukui dalam hal Produk Pelayanan Sebagai berikut:

“kita kan selalu ada kegiatan penyuluhan maka dari situ kita membuat orang tua balita tersebut percaya dan merasa aman apabila kita melakukan imunisasi kepada anaknya tersebut”

Berikut hasil wawancara yang penulis lakukan Kepada Ibu Susi Kader Posyandu Melur dalam hal Produk Pelayanan Sebagai berikut:

“kalau tentang hal itu lebih ke bidannya untuk membuat situasi yang lebih aman dan terciptanya rasa aman terhadap orang tua balitanya dan kita Cuma bisa menjalankan apa yang sudah di lakukan di pelatihan”

Berikut hasil wawancara yang penulis lakukan Kepada Ibu Roza Masyarakat Kelurahan Ukui dalam hal Produk Pelayanan Sebagai berikut:

“kalau menurut saya aman-aman saja kadang saya juga agak ragu kepada kadernya karena sebagian kader masih ada kinerjanya yang belum baik dan juga ada kader yang jarang hadir dan jumlah kader tidak seperti biasanya, tetapi selama ini alhamdulillah tidak ada terjadi apa-apa kepada anak saya”

Berdasarkan tanggapan wawancara di atas maka penulis menganalisa bahwa Posyandu Melur sudah menciptakan rasa aman kepada pengunjung Posyandu Melur dalam melakukan pelayanan seperti di katakan oleh Bidan Kelurahan Ukui yang mengatakan terciptanya rasa aman di saat bidan memberikan penyuluhan kepada

Pengunjung Posyandu dan di situ bidan memberikan arahan apabila Posyandu itu aman apa bila anak di Imunisasi tetapi berbeda pendapat dengan masyarakat Kelurahan ukui, yang mana di katakan bilau masih meragukan kader dalam melakukan pelayanan di Posyandu dan juga ada kader yang jarang hadir dalam kegiatan Posyandu berjalan .

Berikut hasil wawancara yang penulis lakukan Kepada Ibu Wiwik Bidan Desa Bukit Gajah dalam hal Produk Pelayanan Sebagai berikut:

“kita memberitau pada saat kegiatan penyuluhan kepada orang tua bayi dan di situ kita memberi masukan dan arahan supaya orang tua balita tersebut merasa aman apabila anaknya di imunisasi”

Berikut hasil wawancara yang penulis lakukan Kepada Ibu Ningsih Kader Posyandu Sekar Arum dalam hal Produk Pelayanan Sebagai berikut:

“terciptanya rasa aman orang tua kepada kami mungkin saja ada, tetapi kita tidak tau dalam hati orang tua tersebut, kita juga selalu semaksimal mungkin dalam melakukan pelayanan, supaya orang tua balita itu selalu percaya ke kita”

Berikut hasil wawancara yang penulis lakukan Kepada Ibu Ides Masyarakat Desa Bukit Gajah dalam hal Produk Pelayanan Sebagai berikut:

“selama saya imunisasi anak saya di Posyandu sekar arum aman-aman saja dan bidannya juga jelas dalam melakukan penyuluhan dan kadernya juga menjelaskan dengan jelas”

Berdasarkan tanggapan wawancara di atas maka penulis menganalisa bahwa Posyandu Sekar arum sudah menciptakan rasa aman kepada pengunjung Posyandu Melur dalam melakukan pelayanan seperti di katakana oleh Bidan Desa Sekar arum yang mengatakan terciptanya rasa aman di saat bidan memberikan penyulihan kepada Pengunjung Posyandu dan di situ bidan memberikan arahan apabila Posyandu itu aman apa bila anak di Imunisasi.

Berikut hasil wawancara yang penulis lakukan Kepada Ibu Elvia bidan Desa Tri

Mulya Jaya dalam hal Produk Pelayanan Sebagai berikut:

“dalam hal aman atau tidaknya itu tergantung orang tua balitanya sendiri yang merasakan, kalau dari kitanya selalu membuat hal yang terbaik kepada pengunjung posyandu supaya orang tua balita tersebut mempercayai kita”

Berikut hasil wawancara yang penulis lakukan Kepada Ibu Mega kader Posyandu

Lestari dalam hal Produk Pelayanan Sebagai berikut:

“alhamdulillah kita tidak pernah ada yang komplek dari pengunjung Posyandunya sendiri dalam hal pelayanan, kalau kita membuat pengunjung psoyandu mempercayai kita karena kita selalu semaksimal mungkin dalam melakukan pelayanan”

Berikut hasil wawancara yang penulis lakukan Kepada Ibu Neri Masyarakat

Desa Tri Mulya Jaya dalam hal Produk Pelayanan Sebagai berikut:

“saya sudah dari dulu anak saya imunisasi di sini, dari yang anak saya yang besar sampai yang umur 9 bulan ini, yaa alhamdulillah tidak kenapa-kenapa, maka dari itu saya percaya kepada posyandu ini”

Berdasarkan tanggapan wawancara di atas maka penulis menganalisa bahwa Posyandu Lestari sudah menciptakan rasa aman kepada pengunjung Posyandu Lestari dalam melakukan pelayanan seperti di katakana oleh Bidan Desa Trimulya jaya yang mengatakan kalau dari pihak posyandunya selalu membuat hal yang terbaik kepada pengunjung posyandu supaya orang tua balita tersebut mempercayai mereka. Dan dari pihak masyarakat desa Tri mulya jaya tersebut juga memberikan jawaban positif.

Berdasarkan Hasil Observasi penulis menemukan bahwa di tiga Posyandu dalam hal Terciptanya rasa aman dalam Pelayanan yang ada di Posyandu, bahwa ketiga posyandu tersebut sudah bisa dikatakan aman walaupun masih ada Posyandu yang

memiliki kesalahan dalam kinerja dan kurang mampu dalam hal pelayanan dan hal yang terjadi tidak berpengaruh kepada masyarakat yang datang ke Posyandu tersebut.

Berdasarkan Hasil Wawancara dan Observasi yang peneliti lakukan berkaitan tentang indikator Waktu Penyelesaian Pelayanan dapat penulis simpulkan bahwa masyarakat sudah mempercayai bidan dan kader dalam melakukan pelayanan, dan sudah merasa aman apabila anak mereka di imunisasi di setiap Posyandu yang ada di kecamatan Ukui tersebut, dan juga bidan dan kader selalu memberikan arahan kepada orang tua balita tersebut sehingga membuat mereka mempercayai petugas Posyandu dan merasa aman.

Berdasarkan ke tiga Indikator yang telah penulis jelaskan diatas maka penulis menyimpulkan bahwa indikator Prosedur Pelayanan itu sudah di jalankan di setiap Posyandu di kecamatan Ukui, walaupun beberapa kader masih tidak mengikuti SOP yang sudah di jalankan dan petugas kesehatan harus lebih membimbing lagi kader yang belum mengetahui tentang SOP. Sedangkan Indikator Waktu Penyelesaian Pelayanan sebagian kader masih ada yang kurang Cekatan dan kurang cepat dalam melakukan Pelayanan sehingga tak jarang pengunjung Posyandu mengantri lama dan berdesak-desakan untuk melakukan pelayanan. Kemudian dari segi Produk Pelayanan dalam hal tercipta rasa aman, Puskesmas masih kurang mampu dalam melakukan bimbingan kepada kader dalam kinerja di Posyandu sehingga kader masih ada yang kurang mampu dalam melakukan .pokok pelayanan.

D. Hambatan-Hambatan yang di hadapi dalam Pelayanan Posyandu Di Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan.

Berdasarkan wawancara dan Observasi penulis dengan pihak yang berkaitan kurang berperan dinas Kesehatan dan Puskesmas dalam melakukan pelatihan pada Kader dalam melakukan Pelayanan, hambatan-hambatan tersebut adalah :

1. Beberapa pengunjung Posyandu menceritakan pengalamannya sewaktu melakukan Pelayanan, kesiapan Kader kurang cekatan sehingga tak jarang pengunjung mengantri lama dan berdesak-desak untuk melakukan Pendaftaran/imunisasi
2. Beberapa pengunjung Posyandu merasakan kurang puas dalam hal pelayanan di Posyandu, masih terdapat kader yang kurang pemahaman Pokok Pelayanan di waktu pelatihan sehingga kader kurang cekatan dan kurang teliti dalam kegiatan Pelayanan Posyandu yang sedang berlangsung.
3. Beberapa pengunjung menceritakan pengalamannya sewaktu ke posyandu Adanya Kader yang kadang tidak hadir dan sehingga kurang maksimal dalam melakukan Pelayanan.
4. Beberapa pengunjung menceritakan pengalamannya sewaktu melakukan pelayanan yaitu tugas kader sudah di tetapkan masing-masing. Tetapi Kader Kurang memperhatikan penerapan 5 meja dengan baik.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang telah penulis lakukan maka pada bab ini penulis mengambil beberapa kesimpulan dan sebagai pelengkap akan di kemukakan saran-saran untuk menambah bahan masukan bagi pihak yang membutuhkan dan berkepentingan.

Dari segi Prosedur pelayanan didapati pada SOP di Posyandu berdasarkan hasil analisis bahwa Posyandu yang berada di Kecamatan Ukui sudah mempunyai SOP dari dinas kesehatan kabupaten pelalawan di semua Posyandu di kecamatan Ukui, walaupun masih ada kader yang tidak menerapkan SOP dalam melakukan Pelayanan.

Kemudian dari Segi Waktu Penyelesaian Pelayanan sudah dapat dikatakan sudah cukup baik dan sudah cepat dalam segi waktu Penyelesaian Pelayanan. Meskipun masih ada juga beberapa hal yang harus diperbaiki. Misalnya seperti adanya beberapa kader yang masih kurang cekatan dalam melakukan pelayanan menjadi Proses Pelayanan lama sehingga mengantri lama dan berdesak-desakan.

Kemudian dari segi Produk Pelayanan dalam hal tercipta rasa aman, Puskesmas masih kurang mampu dalam melakukan bimbingan kepada kader dalam kinerja di Posyandu sehingga kader masih ada yang kurang mampu dalam melakukan .pokok pelayanan.

B. Saran

1. Untuk Posyandu lebih maksimalkan lagi Untuk bimbingan Kader dan ditingkatkan lagi Supaya kader lebih mengerti dalam melakukan pelayanan Kesehatan dan Kesopanan atau keramahan, dan Untuk Lintas sektor lebih maksimalkan lagi memberikan dukungan dalam pelaksanaan program posyandu.
2. Meningkatkan kemampuan kader dengan mengikuti pelatihan lanjutan atau ikut dalam hal seminar supaya kader paham dalam pokok pelayanan.
3. Bidan desa lebih tegas lagi memberi masukan kepada kader Posyandu apabila kader yang jarang hadir dalam kegiatan Posyandu.
4. kepada bidan desa lebih di perhatikan lagi dalam hal penerapan 5 meja supaya kader tetap menyesuaikan tugasnya masing-masing.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Abdurrahman, 2000. Dasar-Dasar Public Relations. Bandung, PT Citra Aditya Bakti.
- Aman, 2009. Kajian Model-Model Evaluasi Program Pendidikan. Jurnal Karya Ilmiah pada Universitas Negeri Yogyakarta: Tidak Diterbitkan. [online] Tersedia: uny.co.ac
- Andi Prastowo, 2010. Menguasai Teknik-teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif. Jogjakarta: DIVA Press
- Ali, Mohammad, 2014. Metodologi & Aplikasi Riset Pendidikan. Jakarta : PT Bumi Aksara
- A.M, Sadirman, 2004. Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar. Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- Agus Dwiyanto, 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Azwar Azrul, 1996. Pengantar Administrasi Kesehatan, PT. Bina Rupa Aksara, Edisi
- Daryanto & Setyobudi, I. 2014. Konsumen dan pelayanan prima. Yogyakarta: Gava Media.
- Daymon, dan Immy Holloway, 2008. Metode-metode Riset Kualitatif: dalam Public Relations dan Marketing Communications. Yogyakarta: Penerbit Bentang.
- Departemen kesehatan RI, 2006. Buku Kader Posyandu Dalam Usaha Perbaikan Gizi Keluarga.

- Dharma, 2002. Otonomi Daerah Dalam Perspektif Lingkungan, Nilai Dan Sumber Daya, Djembatan, Jakarta.
- Hardiyansyah, 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta, Gava Media.
- Kasmir, 2011. "Analisis Laporan Keuangan", Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kotler, Philip, 2000. Manajemen Pemasaran. Edisi Ketujuh, Jakarta, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Vol.2.
- Labolo, Muhadam, 2007. "Memahami Ilmu Pemerintahan", PT.RajaGrafindoPersada. Jakarta.
- Maulidiah, Sri, 2014. Pelayanan Publik (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan), Bandung, CV. Indra Prahasta.
- Maria Eni Surasih, 2006. Pemerintah Desa dan Implementasinya. Jakarta: Erlangga.
- Moleong, j, Lexy, 2006. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Moenir, H.A.S, 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta:Bumi Aksara.
- Moehariono, 2009. Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Bogor: Ghalia Indoneia.
- Mokhammad Najib, 2008. Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik. Malang: In.Trans.
- Ndraha, Taliziduhu, 2003. Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru). Rineka Cipta.Jakarta.
- Noeng Muhajir, 1996. Metode Penelitian Kualitatif. Yogyakarta: Rake Sarasia
- Notoatmodjo, S. 2007. Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni. Jakarta: Rineka Cipta.

Poerwadarminta, W.J.S, 1997. Kamus Umum Bahasa Indonesia, Jakarta: Penerbit Balai Pustak.

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

Santoso, 2009. Panduan Lengkap Menguasai Statistik Dengan SPSS. Jakarta: PT. Elek media Komputindo.

Sugiyono, 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Afabeta.

Syafiie, Inu Kencana, 2005. Pengantar Ilmu Pemerintahan, Bandung: CV. Fokusmedia. Bandung.

Syafiee, Inu Kencana, 2009. Pengantar Ilmu Pemerintahan. Bandung: PT. Fefika Aditama.

Supriyanto, 2001. Manajemen Pemerintahan (Plus Dua Belas Langkah Strategis). Tangerang: CV. Media Berlian.

Tangkilisan, 2003. Kebijakan. Jakarta:Media Pesada. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.

Tjiptono, 2004. Manajemen Jasa, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset.

Wibowo, 2010. Manajemen Kinerja. Edisi ketiga. PT. Raja Grafindo Prasada. Jakarta

Widjaja, 2003. Otonomi Daerah. Jakarta: PT raja Grafindo Persada.

Winardi, 1996. Perilaku Organisasi (Organizational Behaviour), Bandung, Tarsito.

Peraturan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang kesehatan.

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang pemerintah daerah.

Peraturan Daerah Nomor 23 tahun 2002 Tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Pelalawan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012

Sumber Lain :

<https://www.researchgate.net/publication/333447626> Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Islam Karawang

<https://www.researchgate.net/publication/42321594> Posyandu Sebagai Saran Peran Serta Masyarakat Dalam Usaha Peningkatan Kesehatan Masyarakat

