

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

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PRIMA DI PUSKESMAS
PANGKALAN LESUNG KECAMATAN PANGKALAN LESUNG
KABUPATEN PELALAWAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Pemerintahan
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau



**SHINTA
167310212**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2020

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : SHINTA
Npm : 167310212
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Penyelenggaraan Pelayanan Prima Di Puskesmas Pangkalan
Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan.

Format sistematika dan pembahasan materi bab dan sub bab dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah. Oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diuji dalam sidang ujian komprehensif.

Pekanbaru, 26 Oktober 2020

Pembimbing

Turut Menyetujui :

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Ketua

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

Dr. Sri Maulidiah, S.Sos., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : SHINTA
NPM : 167310212
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Penyelenggaraan Pelayanan Prima Di Puskesmas Pangkalan
Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan.

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

Pekanbaru, 26 Oktober 2020

Ketua

An. Tim Penguji

Sekretaris



Dr. Sri Maulidiah, S.Sos., M.Si

Syaprianto, S.Sos, M.IP

Anggota

Dra. Hj. Monalisa, M.Si

Mengetahui
Wakil Dekan I



Indra Syafri, S.Sos., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : SHINTA
NPM : 167310212
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Penyelenggaraan Pelayanan Prima Di Puskesmas Pangkalan
Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung 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 karena itu dapat disahkan sebagai sebuah Karya Ilmiah.

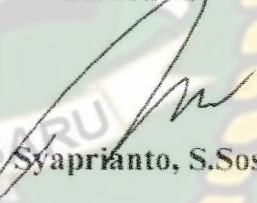
Pekanbaru, 26 Oktober 2020

An. Tim Penguji
Sekretaris

Ketua



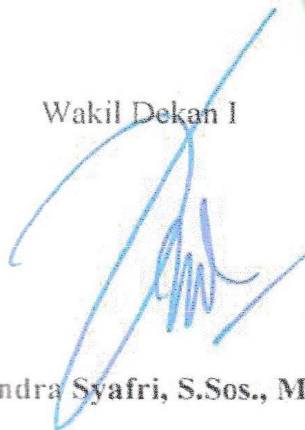
Dr. Sri Maulidiah, S.Sos., M.Si



Syaprianto, S.Sos., M.IP


Turut Menyetujui

Wakil Dekan I



Indra Syafri, S.Sos., M.Si

Ketua Program
Studi Ilmu Pemerintahan



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



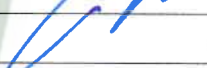
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 1090/UIR-Fs/Kpts/2020 tanggal 23 Sept 2020 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal 24 Sept 2020 jam 09.00 – 10.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

N a m a : Shinta
NPM : 167310212
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Penyelenggaraan Pelayanan Prima di Puskesmas Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan.

Nilai Ujian : Angka : " 77.76 " ; Huruf : " B "
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Sri Maulidiah, S.Sos., M.Si.	Ketua	1. 
2.	Syaprianto, S.Sos., M.IP	Sekretaris	2. 
3.	Dra. Hj. Monalisa, M.Si.	Anggota	3. 

Pekanbaru, 24 September 2020

An. Dekan


Indra Safri, S.Sos., M.Si.

Wakil Dekan / Bid. Akademik

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 1096/UIR-FS/KPTS/2020
TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

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

Mengingat : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR
5. SK Rektor UIR Nomor: 117/UIR/KPTS/2012, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2012-2016.

Memperhatikan : Rekomendasi 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 : Shinta
N P M : 167310212
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Penyelenggaraan Pelayanan Prima di Puskesmas Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan.

Struktur Tim :

1. Dr. Sri Maulidiah, S.Sos., M.Si. Sebagai Ketua merangkap Penguji
2. Syaprianto, S.Sos., M.IP. Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
3. Dra. Hj. Monalisa, M.Si. 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 : 23 September 2020
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-----

SURAT PERNYATAAN

Saya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Peserta Ujian Konferehensif Usulan Penelitian Yang Bertanda Tangan dibawah ini :

Nama : SHINTA
Npm : 167310212
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Penyelenggaraan Pelayanan Prima Di
Puskesmas Pangkalan Lesung Kabupaten
Pelalawan

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

1. Bahwa naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah – kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa keseluruhan persyaratan administrasi, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang di tetapkan 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 diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian koprehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya yang sesuai dengan ketentuan fakultas dan universitas serta hukum Negara republik Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buatdengan penuh kesadaran dan tanpat tekanan dari pihak mana pun juga.

Pekanbaru, 26 Oktober 2020

Pernyataan



. Shinta

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PRIMA DI PUSKESMAS
PANGAKALAN LESUNG KECAMATAN PANGAKALAN LESUNG
KABUPATEN PELALAWAN**

Shinta

ABSTRAK

Pelayanan merupakan inti dari fungsi pemerintahan. Bentuk dari pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah adalah pelayanan kesehatan yang salah satunya PUSKESMAS sebagai garda terdepannya. Bentuk pembangunan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pemerintah salah satunya melalui berbagai pelayanan yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan sejauh mana Penyelenggaraan terhadap Pelayanan Prima serta untuk mengetahui hambatan-hambatan apa saja yang terjadi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Prima Di Puskesmas Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya atau yang sebenarnya yang terjadi tentang Penyelenggaraan Pelayanan Prima Di Puskesmas Pangkalan Lesung, Teknik penarikan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *snowball*, yang berjumlah 5 orang yang terdiri dari key informan dan informan. Penarikan informan *snowball* menetapkan beberapa orang sebagai informan dan memungkinkan untuk mengambil atau menggantinya dengan informan yang lain. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa Penyelenggaraan Pelayanan Prima Di Puskesmas Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan dengan menggunakan indikator Sikap, Perhatian, Tindakan, Kemampuan, Penampilan dan TanggungJawab bahwa pelayanan yang diberikan tidak semua menggunakan indikator sikap, tindakan dan tanggungjawab karena masih banyak keluhan masyarakat Di Puskesmas Pangkalan Lesung. Hambatan yang terjadi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Prima adalah kurangnya petugas seperti dokter dan perawat, kurang siagap dalam melayani pasien, dan keberdaan kotak saran sebagai pajangan. Masukan dan saran peneliti dalam penelitian ini yaitu harus ramah dalam melayani pasien yang berobat

Kata Kunci : Pelayanan Prima, Puskesmas, Pemerintahan Daerah

**Excellent Service Provider at Pangkalan Lesung Community Health Center,
Pangkalan Lesung District, Pelalawan Regency**

Shinta

ABSTRACT

Service is the core of government functions. The form of public services provided by the government is health services, one of which is PUSKESMAS as the front guard. One form of development in the administration of health services provided by the government is through various services aimed at making it easier for people to get health services. The purpose of this study was to describe the extent of the implementation of excellent service and to find out what obstacles occur in the implementation of excellent service at Pangkalan Lesung Puskesmas, Pangkalan Lesung District, Pelalawan Regency. This study used a qualitative method to describe the actual or actual situation that occurred regarding the Implementation of Excellent Service at Pangkalan Lesung Public Health Center. The technique of withdrawing informants in this study used the snowball technique, amounting to 5 people consisting of key informants and informants. Snowball informant retrieval identifies some people as informants and it is possible to retrieve or replace them with other informants. Based on the research that has been done, the results show that the Implementation of Excellent Service at Pangkalan Lesung Puskesmas, Pangkalan Lesung District, Pelalawan Regency using indicators of Attitude, Attention, Action, Ability, Appearance and Responsibility that the services provided do not all use indicators of attitude, action and responsibility because there are still many. community complaints At Pangkalan Lesung Puskesmas. The obstacles that occur in providing excellent service are the lack of officers such as doctors and nurses, the lack of alertness in serving patients, and the existence of a suggestion box as a display. Inputs and suggestions from researchers in this study are that they must be friendly in serving patients who seek treatment.

Keywords: excellent service , Public health center , local government

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh ...Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT di iringi shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW. Penulis menyadari berkat rahmat dan hidayahNya yang dilimpahkan kepada penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul: **“Penyelenggaraan Pelayanan Prima Di Puskesmas Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan”**. Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis telah banyak di berikan bantuan baik berupa waktu, saran dan kerjasama, diskusi dari pihak-pihak yang kompeten dan berdedikasi demi kesempurnaan penulisan sebuah karya ilmiah yang dimuat dalam sebuah usulan penelitian. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang berpartisipasi kepada penulis terutama:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH.,M.C.L selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut Ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latief, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, bersama dengan Bapak Indra Syafri, S.Sos., M.Si selaku Wakil Dekan I.
3. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau.
4. Ibuk Dr. Sri Maulidiah, S.Sos.,M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini sekaligus memberikan banyak ilmu kepada penulis.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen selaku Staf Pengajar khususnya Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau yang telah memberikan bekal Ilmu Pengetahuan yang dimiliki kepada penulis.

6. Kepada kedua Orang Tua Penulis yang selalu memberikan nasihat, restu dan kasih sayang serta dukungan moril maupun materil kepada penulis penulis sangat berterimakasih kepada bapak dan omak tanpa kalian berdua penulis tidak akan sampai ketitik ini.
7. Untuk Arvian Dwi Putra terimakasih banyak atas suport dan dukungannya dari awal skripsi hingga penulis sampai dititik ini dimana penulis telah mendapatkan gelar yaitu penambahan nama tanpa dukungan atau suport dari mu penulis masih bukan apa-apa.
8. Untuk NOVIA ERLIN dan ANITA SILVIA terimakasih atas saran dan masukan kalian berdua selama penulisan skripsi ini.
9. Untuk FITRIANI teman satu kos penulis terimakasih waktunya untuk membantu urusan skripsi penulis.
10. Teman-teman seperjuangan dan sahabat-sahabat penulis yang sudah baik hatinya membantu dan memberikan semangat serta memberikan doa dan memberikan berbagai saran kepada penulis. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharapkan masukan dan saran dari semua pihak demi menyempurnakannya.

Penulis telah memberikan upaya terbaik dalam penyusunan skripsi ini, namun Penulis menyadari bahwa karya ini masih perlu penyempurnaan, sehingga Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran demi penyempurnaan karya tulis ini di masa yang akan datang. Akhirnya harapan Penulis semoga karya ini bermanfaat bagi pembaca. Amiin Yarabbalamin...Wassalamualaikum warahmatullahiwabarakatuh...

Pekanbaru, 26 Oktober 2020

Penulis



SHINTA

NPM : 167310212

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....	ii
PESETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
SURAT PERNYATAAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	15
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	16
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	
A. Studi kepustakaan.....	19
1. Konsep Ilmu Pemerintahan.....	19
2. Konsep Pemerintahan.....	21
3. Konsep Pelayanan.....	22
4. Konsep Pelayanan Publik.....	23
5. Konsep Kualitas Pelayanan.....	28

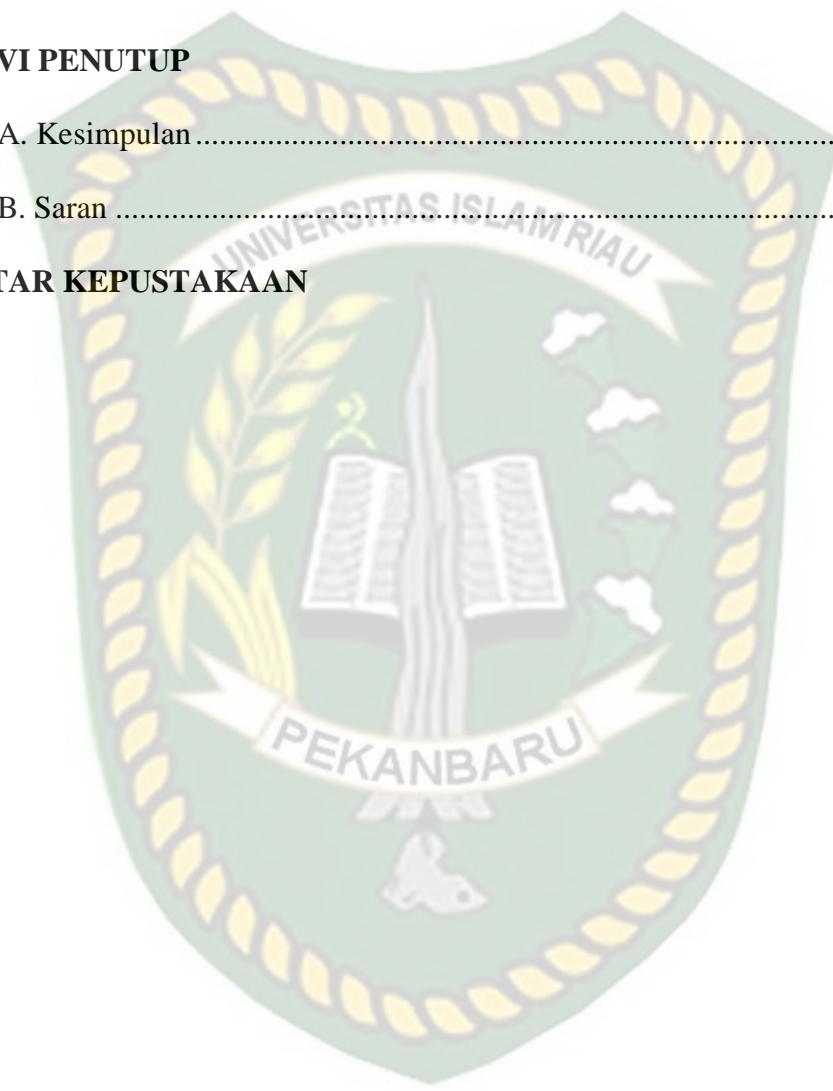
6. Konsep Standar Pelayanan	29
7. Konsep Pelayanan Prima.....	32
B. Penelitian terdahulu	34
C. Kerangka pikir	37
D. Konsep oprasional	38
E. konsep operasional variabel	40
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Tipe penelitian	41
B. Lokasi penelitian.....	41
C. informan dan key informan penelitian.....	42
D. teknik penarikan informan.....	43
E. Jenis dan sumber data.....	43
F. Teknik pengumpulan data	44
G. Teknik analisis data	45
H. jadwal penelitian.....	47
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Kabupaten Pelalawan.....	49
1. Sejarah Singkat Kabupaten Pelalawan.....	49
2. Visi Dan Misi Kabupaten Pelalawan	50
3. Keadaan Geografis Kabupaten Pelalawan	51
4. Luas Batas Wilayah Kabupaten Pelalawan.....	52
B. Gambaran Umum Puskesmas Pangkalan Leang.....	53
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	

A. Identitas informan.....	57
B. Penyelenggaraan Pelayanan Prima Di Puskesmas.....	63
C. Hambatan Hambatan.....	100

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan.....	102
B. Saran	104

DAFTAR KEPUSTAKAAN



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Jam Kerja Puskesmas Pangkalan Lesung.....	12
1.II Jumlah Penduduk Di Kecamatan Pangkalan Lesung	14
1.III Data Kunjungan Pasien Di Puskesmas Pangkalan Lesung	15
2.I Penelitian Terdahulu.....	34
2.II Oprasional Variabel Penelitian Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Prima Di Puskesmas Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lwesung Kabupaten Pelalawan	40
2.III Jadwal Kegiatan Penelitian Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Prima Di Puskesmas Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan	47
5.I Identitas Informan.....	58
5.II Identitas Informan Berdasarkan Usia	59
5.III Identitas Informan Berdasarkan Jenis Kelamin	60
5.Iv Identitas Informan Berdasarkan Pendidikan.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Kerangka Pikir Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Prima Di Puskesmas Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan	37



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1.1 Pedoman Wawancara Penelitian	
1.2 Dokumentasi Penelitian	
1.3 Surat Keputusan Dekan Fisipol UIR Tentang Penetapan Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi Mahasiswa	
1.4 Surat Rekomendasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau	
1.5 Surat Rekomendasi dari Puskesmas Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tujuan negara merupakan ideal yang dicita-citakan dan bersifat abstrak, tujuan negara dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 dengan nilai-nilai yang terkandung dalam Pancasila yang tercermin dari rumusan tujuan sebagai berikut:

1. Melindungi Segenap Bangsa dan Seluruh Tumpah Darah Indonesia
2. Memajukan Kesejahteraan
3. Mencerdaskan Kehidupan Bangsa
4. Ikut Melaksanakan Ketertiban Dunia Yang Berdasarkan Kemerdekaan Abadi dan Keadilan.

Indonesia adalah Negara yang Wilayahnya terbagi atas Daerah-Daerah Provinsi, dikepalai oleh seorang gubernur. Masing-masing provinsi dibagi atas kabupaten dan kota. Saat ini di Indonesia terdapat 34 provinsi. Daerah tersebut dibagi atas Daerah Kabupaten dan Daerah Kota. Pemerintahan Daerah adalah Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan oleh Pemerintahan Daerah dan DPRD menurut Asas Otonomi dan Tugas Pembantuan dengan prinsip Otonomi seluas-luasnya dengan sistem dan prinsip-prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945.

Kedudukan pemerintahan daerah diatur dalam Undang-Undang Dasar Pasal 18 Ayat (1) yaitu : Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas Kabupaten dan Kota, yang tiap-tiap Provinsi, Kabupaten dan Kota itu mempunyai Pemerintah Daerah, yang diatur dengan Undang-undang.

Di dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah berdasarkan Pasal 1 Ayat (2) dikatakan bahwa “Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan DPRD menurut Asas Otonomi dan Tugas Pembantuan dengan Prinsip Otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1994”.

Pada Pasal 9 dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Ayat (1) Menyebutkan :

1. Urusan Pemerintahan absolut sebagaimana dimaksud adalah urusan Pemerintah yang sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintah Pusat.
2. Urusan Pemerintah konkuren sebagaimana dimaksud urusan Pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah pusat dan Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota. Urusan Pemerintah konkuren yang diserahkan kepada daerah menjadi dasar pelaksanaan otonomi daerah.
3. Urusan Pemerintah umum sebagaimana dimaksud adalah urusan Pemerintah yang menjadi kewenangan Presiden sebagai Kepala Pemerintah.

Sesuai dengan Pasal 12 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, jenis Urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar meliputi:

1. Pendidikan;
2. **Kesehatan;**
3. Pekerjaan Umum dan Penataan Sosial;
4. Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman;
5. Ketentraman, Ketertiban Umum, dan Perlindungan masyarakat, dan Sosial.

Urusan Pemerintahan Wajib yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar sebagaimana diatur dalam Pasal 12 Ayat (2) meliputi:

1. Tenaga Kerja;
2. Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;
3. Pangan;
4. Pertanahan;
5. Lingkungan Hidup;
6. Administrasi Kependudukan dan Perencanaan Sipil;
7. Pemberdayaan Masyarakat dan Desa;
8. Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana.
9. Perhubungan;
10. Komunikasi dan Informatika;
11. Koperasi, Usaha Kecil, dan Menengah;

12. Penanaman Modal;
13. Kepemudaan dan Olahraga;
14. Statistik;
15. Persandian;
16. Kebudayaan;
17. Perpustakaan;
18. Kearsipan.

Sedangkan Urusan Pemerintahan Pilihan sebagaimana diatur dalam Pasal 12 Ayat (3) meliputi:

1. Kelautan dan Perikanan;
2. Pariwisata;
3. Pertanian;
4. Kehutanan;
5. Energy dan Sumber daya Mineral;
6. Perdagangan;
7. Perindustrian, dan
8. Transmigrasi.

Kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial, dan ekonomis. Pemeliharaan Kesehatan adalah upaya penanggulangan, dan pencegahan gangguan kesehatan yang memerlukan Pemeriksaan, Pengobatan dan/atau Perawatan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maka diketahui asas penyelenggaraan Publik berdasarkan : kepentingan Umum, Kepastian Hukum, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban, Konfersionalan, Partisifatif, Persamaan perlakuan/tidak Diskriminatif, Keterbukaan, Akuntabilitas, Fasilitas, Rentan, Ketepatan Waktu.

Puskesmas Pangkalan Lesung adalah sebagaimana salah satu pelayanan kesehatan bagi Masyarakat mengenai masalah penyakit ringan, tetapi dalam memberikan pelayanan dituntut memberikan Pelayanan yang Prima bagi Masyarakat selanjutnya menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia 1991 tentang Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi fungsional yang berlaku sebagai pusat pembangunan kesehatan Masyarakat.

Adapun fungsi Puskesmas secara umum adalah :

1. Sebagaimana Pelayanan Tingkat Pertama.
2. Sebagaimana Pusat Pembangunan Kesehatan Masyarkat Di Wilayah Kerjanya.
3. Sebagimana Lembaga Kesehatan Yang Mampu Menjangkau Masyarakat Di wilayah Terkecil Hal Pengorganisasian Masyarakat.

Puskesmas erat kaitanya dengan masalah mutu pelayanan kesehatan dasar sehingga terkandung makna bahwa puskesmas berkewajiban menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dasar masyarakat.

Pelayanan rawat inap adalah suatu proses perawatan terhadap pasien yang karena alasan atau sakit tertentu pasien harus diinapkan guna mendapatkan

perawatan dan pengontrolan dari dokter dan petugas kesehatan secara lebih insentif.

Seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk dan makin luasnya kebutuhan akan pelayanan kesehatan yang membutuhkan rawat inap, keberadaan puskesmas rawat inap sangatlah membantu masyarakat di bidang pelayanan kesehatan. Namun ada citra yang kurang baik dari masyarakat terhadap pelayanan puskesmas terhadap pelayan puskesmas baik dari sisi pemberian pelayanan, pemberian obat-obatan, dan sarana prasarana. Hal ini dikarenakan murah nya biaya pengobatan maupun perawatan seolah menjadi alasan bagi pemberi layanan untuk tidak memeberikan pelayan optimal.

Selanjutnya untuk jenis-jenis penyakit yang dirawat inap yaitu :

1. DBD
2. Tipes
3. Diare dan Muntaber
4. Anemia
5. TBC
6. Stroke
7. Perdarahan dalam

Dalam memberikan Pelayanan Prima kepada Masyarakat Puskesmas Pangkalan Lesung sudah melaksanakan sesuai dengan apa yang diinstruksikan oleh keputusan MEMPAN Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan:

a) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumentasi atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun Administratif. Persyaratan Pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan Pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Hasil yang diharapkan dalam Proses Identifikasi ini adalah :

- a. Daftar Persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis pelayanan.
- b. Waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (diawal, di akhir, atau secara bertahap).

b) Prosedur Pelayanan

Prosedur adalah tata cara Pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur Pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

c) Waktu Penyelesaian

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan dari setiap jenis Pelayanan. Kemudian Waktu yang diperlukan dalam setiap Proses Pelayanan.

d) Biaya Pelayanan

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh Pelayanan dari penyelenggaraan yang

besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggaraan dan masyarakat.

e) Produk Pelayanan

Produk Pelayanan adalah hasil Pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

f) Pengelolaan Pengaduan

Organisasi penyelenggaraan pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

Untuk suatu penerapan Pelayanan Prima Di Puskesmas Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan maka salah satu Moto dari Pelayanan Puskesmas tersebut adalah Ramah Dalam Melayani Profesional Dalam Bekerja.

Pegawai yang melayani masyarakat atau pelanggan maka menerima sikap sopan-santun, sabar, dan tidak egois karena masyarakat pengguna jasa pelayanan dari berbagai kalangan baik dari perbedaan tingkat status sosial. Pegawai harus profesional atau harus benar-benar melayani pelanggannya, menyerah tugasnya harus siap melayani pelanggan yang memang memintanta.

Pelayanan Prima adalah suatu pola layanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan. Yang paling penting

dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, minimal harus ada tiga hal pokok, yakni : peduli pada pelanggan, melayani dengan tindakan terbaik, dan memuskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu. Jadi, keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyalarsan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab dalam pelaksanaannya.

Sederhananya, Pelayanan Prima (*Excellent Service*) adalah Pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. Sehingga dalam pelayanan prima terdapat dua elemen penting yang saling berkaitan yaitu Pelayanan dan Kualitas.

Sebagai keterangannya bahwasan dalam penelitian ini yang dikaji adalah dalam segala hal yang membentuk Pelayanan yang ada Di Puskesmas Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan baik Pelayanan Rawat Inap, Rawat Jalan hingga Pelayanan Administrasi semua yang akan di kaji dalam peneliti ini. Hal tersebut dikarenakan penelitian ini mengacu pada Keputusan MEMPAN No 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan di atas dimana dalam praturan tersebut sudah mencakup semua yang ada didalam pelayanan prima sehingga dapat mengetahui Peraturan Tentang Standar Pelayanan tersebut dapat terlaksana.

Menurut Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 10 Tahun 2016 dalam Pasal 6 Menyebutkan :

1. Pada Dinas Daerah dan Badan Daerah dapat dibentuk Unita Pelaksana Teknis (UPT).

2. UPT dibentuk untuk melaksanakan sebgaiian kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang tertentu perangkat daerah induknya.

Pasal 8 menyebutkan :

1. Selain unit pelaksana teknis dianas kabupaten sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, terdapat unit pelaksana teknis Dinas Daerah Kabupaten di bidang Kesehatan berupa rumah Sakit Daerah Kabupaten sebagai unit organisasi bersifat Fungsional dan Unit Layanan yang bekerja secara Profesional.
2. Rumah Sakit Daerah Kabapaten sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dipimpin oleh seorang Dokter atau Dokter Gigi yang diberi tugas tambahan, bersifat otonom dalam penyelenggaraan tata kelola rumah sakit dan tata kelola klinis serta menerapkan pola pengelolaan keuangan badan Layanan Umum Daerah.
3. Pengelompokan organisasi Perangkat Daerah didasarkan pada konsepsi pembentukan organisasi yang terdiri atas 5 (lima) elemen, yaitu kepala Daerah (*strategic apex*), sekretasi Daerah (*middle line*), dinas Daerah (*operating core*), badanfungsi penunjang (*technostructure*), dan staf pendukung (*suppoting staff*). Dinas Daerah merupakan pelaksana fungsi inti (*operating care*) yang melaksanakan tugas dan fungsi sebagai pembantu Kepala Daerah dalam melaksanakan fungsi mengatur dan mengurus sesuai bidang Urusan Pemerintahan yang diserahkan kepada Daerah, baik urusan wajib maupun urusan pilihan. Badan Daerah melaksanakan fungsi penunjang (*technostructure*) yang melaksanakan

tugas dan fungsi sebagai pembantu kepala Daerah dalam melaksanakan fungsi mengatur dan mengurus untuk menunjang kelancaraan pelaksanaan fungsi inti (*operating core*).

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan hal tersebut, Norman (1991:14) menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan pada kenyataan terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
3. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Sedangkan Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "*excellent service*" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki pemberi pelayanan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Agenda perilaku pelayanan sektor publik menurut Nurhasyam (2004:16) menyatakan bahwa pelayanan prima adalah:

1. Pelayanan yang terbaik dari Pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa.
2. Pelayanan Prima ada bila ada Standar Pelayanan.
3. Pelayanan Prima bila melebihi Standar atau sama dengan Standar. Sedangkan yang belum ada Standar Pelayanan yang terbaik dan diberikan pelayanan yang mendekati apa yang dianggap Pelayanan Standar dan Pelayanan yang dilakukan secara Maksimal.
4. Pelanggan adalah Masyarakat dalam arti luas; Masyarakat *External* dan *Internal*.

Untuk Mewujudkan pelayanan prima di puskesmas pangkalan lesung dapat kita lihat dari jam kerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang ada Di Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan adalah :

Tabel I.1 Jam Kerja Puskesmas Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan

HARI	JAM
Senin – Kamis	08.00 - 12.30
Jum'at	08.00 – 10.30
Sabtu	08.00 – 11.30

Sumber: Puskesmas Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jam kerja Puskesmas Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan adalah salah satu Standar Pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat sehingga masyarakat mempunyai kepastian waktu dalam pemberian Pelayanan Prima kepada masyarakat penggunaan Pelayanan.

Selanjutnya untuk mewujudkan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD)

Puskesmas Bersinar Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan, Yaitu :

1. Pelayan Klinik
2. Pelayanan UGD 24 jam
3. Pelayanan Penunjang Laboratorium
- 4. Pelayanan Rawat Inap**
5. Transportasi Rujukan dan Manual

1. Bagan Alur Pendaftaran Pasien

Persyaratan Pendaftaran Pasien:

- Kartu Berobat
- Membawa Foto Copy Kartu Asuransi :
 1. Umum
 2. BPJS
 3. JAMKESDA
 4. JAMKESMAS
 5. ASKES
- Membawa
- Menunjukkan Kartu
- Buku Rekam Medik Sesuai Dengan Kartu Berobat
- Buku Family Folder Dicatat Ke Register Rawat
- Distribusi Diruang Tunggu
- Family Folder Dibawa Ke :

1. Poli Umum
 2. Poli Lansia
 3. Ibu dan Kb
 4. Anak dan Remaja
 5. Gizi
 6. Gigi
 7. Kesehatan Haji
- Pasien Diruang Tunggu
 - Pasien Diperiksa dan Buku Family Folder Dilengkapi Oleh Tenaga Medis/Paramedia.

Tabel I.2 Jumlah Penduduk Di Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-Laki	17.324 Orang
2	Perempuan	16.185 Orang
Jumlah Keseluruhan		33.509 Orang

Sumber : Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan

Dari tabel diatas dilihat jumlah dari penduduk di Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan sejumlah 33.509 yang terdiri dari Laki-laki berjumlah 17.324 orang dan Perempuan berjumlah 16.185 orang.

Tabel 1.3 Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Di Puskesmas Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung

No	Tahun	Jumlah Dokter	Jumlah Perawat	Kunjungan Rawat Jalan	Kunjungan Rawat Inap
1	2017	6 Orang	10 Orang	34.983 Orang	180 Orang
2	2018	6 Orang	10 Orang	32,896 Orang	206 Orang
3	2019	3 Orang	7 Orang	15,808 Orang	139 Orang

Sumber : Puskesmas Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan, Taun 2019

Dari data diatas dapat di ketahui bahwa jumlah kunjungan Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Di Puskesmas Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan dari tahun 2017-2019 yaitu pada tahun 2017 berjumlah 35.163 orang, Tahun 2018 berjumlah 33,102 orang dan yang paling menurun pada Tahun 2019 berjumlah 15,947 orang. Kita juga dapat melihat adanya penurunan jumlah Dokter dan perawat pada Tahun 2019 dengan jumlah Dokter 3 orang dan Perawat 7 orang, sedangkan pada Tahun sebelumnya, yaitu Tahun 2017 dan Tahun 2018 jumlah Dokter 6 orang dan Perwat 10 orang.

Faktor selanjutnya adalah Petugas jarang senyum dalam melayani masyarakat dan Papan pengumuman yang berisi informasi seputar layanan kesehatan di Puskesmas Pangkalan Lesung sangat minim, beberapa informasi dan peraturan lama yang sudah tidak berlaku tetapi belum diganti di papan pengumuman, sehingga ketika masyarakat bingung petugas menjelaskan dengan kurang baik.

Perawat dalam melayani pasien juga kurang respon dari adanya pasien kehabisan infus tetapi Perawat tidak mengganti dengan cepat dan ketika adanya

pasien yang darurat seperti asma yang memerlukan Oksigen dan Nebulizer tidak ditangani, hanya diberi obat penenang yang tidak bertahan lama, ini dikarenakan peralatan medis yang kurang, sehingga masyarakat harus dirujuk kerumah sakit yang jaraknya cukup jauh dai Kecamatan Pangkalan Lesung.

Dari hasil data di atas dan pra survey yang di lakukan penulis di lapangan dapat di lihat fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan yaitu sebagai berikut:

1. Adanya pengurangan Tenaga Medis, seperti Dokter dan Perawat Di Puskesmas Pangkalan Lesung, dapat kita lihat pada tabel 1.3.
2. Kurang ramah dan responya petugas dalam melayani masyarakat yang ingin berobat.
3. Peralatan medis yang kurang memadai untuk memenuhi kebutuhan pasien yang ada, seperti Nebulizer, Oksigen yang sering kosong.

Dari uraian-uraian diatas, mengenai Puskesmas adalah sebagai tempat pertolongan pertama dan sebelum rujukan dari rumah sakit maka perlu kita mengkedepan kan Pelayanan Prima sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “**Penyelenggaraan Pelayanan Prima Di Puskesmas Pangkalan Lesung**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan diatas maka yang menjadi rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Prima di Puskesmas Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan ?

2. Bagaimana Hambatan dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima di Puskesmas Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan ?

C. Tujuan Penelitian

Berikut beberapa tujuan penelitian penulis :

- a. Ada pun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis hasil pelaksanaan Pelayanan Prima Di Puskesmas Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan.
- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan ataupun kendala yang membuat Pelaksanaan Pelayanan Prima Di Puskesmas Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan.

D. Manfaat Dan Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Teoritis, yaitu untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang Ilmu Pemerintahan mengenai masalah kualitas Pelayanan yang dapat digunakan mahasiswa dibidang keilmuan Ilmu Pemerintahan
- b. Akademis, dapat dijadikan sebagai bahan informasi khususnya bagi peneliti yang membahas tentang Penyelenggaraan Pelayanan Prima di Puskesmas Pangkalan Lesung
- c. Praktis, dapat dijadikan sebagai bahan referensi maupun menjadi perbandingan bagi peneliti yang membahas tentang Penyelenggaraan Pelayanan Prima di Puskesmas Pangkalan Lesung

2. Kegunaan Penelitian

Adapun yang menjadi kegunaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil dari penelitian ini di harapkan bisa memberikan wawasan serta pengetahuan dari hasil penelitian yang telah di lakukan penulis dengan menerapkan indikator-indikator yang diperoleh selama proses jalannya perkuliahan dalam membahas permasalahan Penyelenggaraan Pelayanan Prima di Puskesmas Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan.
2. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi sumber tambahan informasi pihak Puskemas Pangkalan Lesung agar lebih berkualitas dalam melaksanakan serta memberikan pelayanan Prima.

BAB II

STUDI KEPUTAKAAN DAN KERANGKA FIKIR

A. Studi Kepustakaan

Dalam penulisan sebuah karya ilmiah, konsep dan teori sangat diperlukan sebagai landasan dalam mengemukakan maupun untuk menjawab permasalahan penelitian. Sebelum konsep dan teori dalam penulisan ini dibahas, maka akan diawali dengan beberapa konsep dan teori sebagai berikut:

1. Konsep Ilmu Pemerintahan

Menurut Ndraha (2011;7) Ilmu Pemerintahan dapat didefinisikan sebagai ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan tiap orang akan jasa-publik dan layanan-civil, dalam hubungan pemerintahan, (sehingga dapat diterima) pada saat dibutuhkan oleh yang bersangkutan.

Menurut Syafiie (2005;3) ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan pengurusan (eksekutif), pengatur (legislatif), kepemimpinan dan organisasi pemerintahan (baik pusat dengan daerah, maupun rakyat dengan pemerintahannya) dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintahan, secara baik dan benar.

Gaftar (dalam Ndraha, 2010;16) mendefinisikan ilmu pemerintahan sebagai yang mempelajari proses politik dalam penyelenggaraan pemerintahan sebuah Negara.

Menurut Musanef (dalam syafiie, 2005;32-33) ilmu pemerintahan dapat didefinisikan sebagai berikut :

- a. Suatu ilmu yang dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki bagaimana sebaiknya unsur-unsur dinas, berhubungan dengan keserasiaan kedalam hubungan antara dinas0dinas itu dengan masyarakat yang kepentingannya diwakili oleh dinas itu.
- b. Suatu ilmu yang menyelidiki bagaimana mencari orang yang terbaik dari setiap dinas umum sebagai suatu kebulatan yang menyelidiki secara sistematis masalah kedalam dan keluar,
- c. Suatu ilmu pengetahuan yang menyelidiki bagaimana sebaiknya hubungan anantara pemerintah dan yang diperintah, dapat diatur sedemikian rupa sehingga dapat dihidari timbulnya pertentangan-pertentangan antara pihak yang satu dengan yang lain, dan mengusahakan agar dapat keserasian pendapat serta daya tingkat yang efektif dan efesiensi dalam pemerintahan.
- d. Ilmu yang diterapkan dan mengadakan penyelidikan dinas umum dalam arti seluas-luasnya, baik terhadap susunan, maupun organisasi alat yang menyelenggarakan tugas penguasa, sehingga diperoleh metode-metode bekerja yang setepat-tepatnya untuk mencapai tujuan negara.

2. Konsep Pemerintahan

Pemerintahan adalah suatu ilmu dan seni. Dikatakan sebagai seni karena betapa banyak pemimpin pemerintahan yang tanpa pendidikan pemerintahan, mampu berkiat serta dengan kharismatik menjalankan roda pemerintahan.

Pemerintahan berasal dari kata pemerintah, yang paling sedikit kata perintah tersebut memiliki empat unsur yaitu ada pihak yang terkandung, kedua pihak tersebut saling memiliki hubungan, pihak yang memerintah memiliki wewenang, dan pihak yang diperintah memiliki ketaatan.

Menurut Munaf, Yusri (2016:47) pemerintahan dalam paradigma lama memiliki objek material Negara sehingga pemerintahan berorientasi pada kekuasaan, namun dalam paradig baru pemerintah dipandang memiliki objek materialnya masyarakat, sehingga pemerintah dimaknai sebagai suatu proses menata kelola kehidupan masyarakat dalam suatu pemerintahan/ Negara

Ndraha (2014;6) Pemerintahan adalah gejala sosial, artinya terjadi di dalam hubungan antar anggota masyarakat, baik individu dengan individu, kelompok dengan kelompok, maupun antar individu dengan kelompok.

Pemerintahan menurut Strong dalam Pamudji, yaitu organisasi dalam mana diletakkan hak untuk melaksanakan kekuasaan berdaulat atau tertinggi. Sedangkan pemerintah adalah kekuasaan memerintah sesuatu Negara (seperti cabinet merupakan suatu pemerintah).

Selanjutnya menurut Ndraha (2011;5) Pemerintahan adalah sebuah sistem multiproses yang bertujuan memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan yang diperintah akan jasa-publik dan layanan sipil.

Sedangkan menurut Mustafa (2014;98) Pemerintahan adalah proses penyediaan (*providing*) produk itu kepada setiap orang tepat pada saat diperlukan. Sedangkan Pemerintah adalah organ yang dianggap mampu dan bertugas menjalankan proses tersebut secara bertanggung jawab.

Selanjutnya menurut Syafiie (2013;12) Pemerintahan adalah kelompok orang-orang tertentu yang secara baik dan benar serta indah melakukan sesuatu (eksekusi) atau tidak melakukan sesuatu (*not to do*) dalam mengoordinasikan, memimpin dalam hubungan antara dirinya dengan masyarakat, antara departemen dan unit dalam tubuh pemerintahan itu sendiri.

Namun menurut R. Mac. Iver (dalam Syafiie, 2011:10) *Government is the organization of men under authority..how men can be governed*. Maksudnya pemerintahan itu adalah sebagai suatu organisasi orang-orang yang mempunyai kekuasaan.... Bagaimana manusia itu bisa di perintah.

Sementara itu, menurut Awang dan Wijaya (2012;6) istilah pemerintah dan pemerintahan mengandung perbedaan arti. Pemerintahan menyangkut tugas dan kewenangan, sedangkan pemerintah merupakan aparat yang menyelenggarakan tugas dan kewenangan tersebut. Yang dimaksud dengan tugas adalah segala kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan dan bersifat statis sedangkan tugas bersifat dinamis.

3. Konsep Pelayanan

Pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian karena itu merupakan proses yang berlangsung terus menerus. Pelaksanaan pelayanan itu dapat diukur, serta dapat diterapkan standar baik atau buruknya. Dengan adanya standar dapat

merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar supaya hasil akhir memuaskan pada pokok-pokok yang dilayani.

Timbulnya pelayanan umum disebabkan oleh adanya kepentingan umum masyarakat. Pelayanan umum itu sendiri bukanlah sasaran suatu kegiatan, melainkan merupakan suatu proses untuk mencapai sasaran suatu kegiatan melainkan merupakan suatu proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Karena pelayanan berlaku sebagai penghubung maka peran pelayanan menjadi penting dalam suatu sistem kerja atau kegiatan organisasi.

Pengertian layanan atau pelayanan secara umum, menurut Purwardaminta (1991;22) adalah menyediakan segala apa yang dibutuhkan orang lain. Berdasarkan pendapat tersebut, layanan atau pelayanan merupakan bentuk usaha yang menyediakan hal-hal yang dibutuhkan oleh orang yang memerlukannya. Jadi menurut penjelasan diatas, layanan merupakan kegiatan yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat.

Moenir (2010;12) mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Menurut Brata (2004;4) pelayanan yang baik mengandung 4 unsur yaitu:

1. Cepat, yaitu pelayanan yang diberikan tepat waktu
2. Tepat, yaitu pelayanan yang dibeikan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku

3. mudah, yaitu pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit
4. Transparan, yaitu tidak ada yang harus ditutupi dalam pemberian dan menuntut unsur keterbukaan.

Menurut Kotler dalam sampara Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasil tidak terkait pada suatu produk secara fisik. (Kotler dalam Lukman, 2000;8)

Menurut samparan Lukman dalam Sinambela, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara kepuasan pelanggan (Sinambela, 2006;5)

4. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan kepada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ketangan masyarakat sebagai konsumen. Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengatur pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini berarti, pemerintah melalui aparat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat harus memperhatikan aspek tersebut (Abidin,2010;45).

Menurut moenir (2003;26) pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Selanjutnya Nurman (2017:17) menyebutkan kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak, pelayanan pada setiap orang, baik secara pribadi maupun kelompok dan dilakukan secara universal.

Agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan sebagaimana mestinya maka perlu adanya faktor-faktor pendukung pelaynan yang memadai penting yaitu :

- a) Faktor kesadaran petugas yang berkecimpungan dalam pelayanan, kesadaran disitu berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi pada perbuatan atau tindakan yang berikutnya.
- b) Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan yaitu merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang.
- c) Faktor organisasi yang meliputi pengaturan struktur organisasi yang menggambarkan hirarki pertanggung jawaban, pembagian kerja, yang berdasar kan keahlian dan berfungsi masing –masing bagian sesuai dengan tugas yang telah ditetapkan serta pengembangan organisasi.
- d) Faktor pendapatan yang meliputi gaji yang dapat menggaiahkan semangat kerja yang tinggi.

- e) Faktor kemampuan dan keterampilan kerja dapat ditingkatkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk kerja mengadakan pendidikan dan latihan khusus pegawai.
- f) Faktor sarana dan pelayanan yang meliputi peralatan. Perlengkapan dan juga tersedia fasilitas pelayanan yang meliputi gedung dengan segala kegiatannya fasilitas komunikasi dan fasilitas lainnya.

Sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan maka perwujudan pelayanan yang didambakan yaitu :

1. Adanya kemudahan dalam mengurus kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat oleh petugas.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa adanya gerutu sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan akan sesuatu.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu (Moenir;93)

Pedoman tersebut yang ada diatas dapat digunakan untuk merealisasikan pengaturan kebijaksanaan operasional pelayanan umum berbagai instansi pemerintahan juga dimaksud pula sebagai upaya memacu mencapai sasaran pembangunan sektor aparatur Negara.

Menurut Dwiyanto (2002:60) menekankan bahwa responsivitas sangat diperlukan dalam pelayan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dalam studi tentang reformasi birokrasi, Dwiyanto mengembangkan beberapa indikator responsivitas pelayanan publik, yaitu :

- a. Keluhan pengguna jasa.
- b. Sikap aparat birokrasi, dalam merespon keluhan pengguna jasa.
- c. Penggunaa, keluhan pengguna jasa sebagai referensi perbaikan layanan publik.
- d. Berbagi tindakan aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan dan,
- e. Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku.

Berdasarkan pendapat diatas, maka dalam pelaksanaan pelayanan publik harus ada keterbukaan dalam kondisi apapun, sehingga menghasilkan akuntabilitas yang bersih dan masyarakat puas akan pelayanan yang diberikan berdasarkan keseimbangan hak dan kewajiban. Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan publik yang berkualitas, terbuka, sesuai dengan kondisi, pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan.

Menurut Sinambela (2011: 12) Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan. Dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan menerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (surjadi,2012;18).

Menurut Sinambela (2011;12), Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan publik adalah pelayanan birokrasi terhadap masyarakat.

5. Konsep Kualitas Pelayanan

Kata “kualitas” mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan (Tjibtono,2004:2).

Dwiyanto (2002:10) menyatakan bahwa salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah dengan menyangkut tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan organisasinya. Selanjutnya Dwiyanto menyatakan pelayanan adalah sebagai suatu sistem aktifitas kerja sama

dua orang atau lebih dari sesuatu yang tidak berwujud dan tidak pandang bulu yang sebagian besar termasuk kedalam aktifitas pemerintah.

Dalam setiap kegiatan pembelian baik itu berupa barang maupun jasa, setiap konsumen selalu berharap memperoleh barang maupun jasa sesuai dengan yang diinginkan nya sehingga ia merasa puas atas pengeluaran yang dilakukannya untu mendapatkan barang dan jasa tersebut. Sebuah perusahaan jasa harus menjaga kualitas jasa/pelayanan yang ditawarkan harus berada diatas saingan dan lebih hebat dari yang dibayangkan oleh konsumen. Kualitas pelayanan (service quality) telah hamper menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Peayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa sangan penting dalam uapaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa.

Bonar (2001:45) mendefinisikan kualitas sebagai suatu yang diputuskan pelanggan yang didasarkan atas pengalaman nyata pelanggan terhadap produk atau jasa yang kemudian diukur berdasarkan persyaratan pelanggan tersebut.

6. Konsep Standar Pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 15 Tahun 2014. Sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumentasi atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Hasil yang diharapkan dalam proses indentifikasi ini adalah :

- a) Daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis pelayanan.
- b) Waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (diawal, di akhir, atau secara bertahap).

b. Prosedur Pelayanan

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

c. Waktu Penyelesaian

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan.

d. Biaya Pelayanan

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggaraan dan masyarakat.

e. Produk Pelayanan

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

f. Pengelola Pengaduan

Organisasi penyelenggaraan pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

Berdasarkan praturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, Menyatakan bahwa tujuan dan sasaran pedoman pelayanan ini adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggaraan sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Prinsip dalam penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan : (Permenpan Nomor. 15 Tahun 2014;2).

1. Sederhana, Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilakukan, mudah diukur dengan prosedur yang jelas dan biaya yang terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

2. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabelitas. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan. Standar pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat mengangkau semua masyarkat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografi, dan perbedaan kafasitas fisik dan mental.
7. **Konsep Pelayanan Prima**

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Brata, 2003; 30). Dalam kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Dalam Maulidiah (2014) Pelayanan Prima adalah untuk memberikan suatu pelyanan publik yang dpat memenuhi dan memuaskan seluruh pelanggan atau

masyarakat sebagai unsur yang dilayani, serta memberikan fokus pelayanan publik kepada pelanggan yang membutuhkannya.

Menurut Suwithi (1999;4) Pelayanan Prima adalah kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan. Pelayanan Prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standar dan prosedur pelayanan.

Sedangkan menurut Maddy (2009;8) Pelayanan Prima (Service Excellent) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat.

Selanjutnya Atep Adya Barata (2003) menyebutkan pengembangan pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan dan tanggung jawab.

Pelayanan prima adalah bagaimana memberikan layanan maksimal kepada pasien yang ada Di Puskesmas Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan, dalam kesigapannya mengatasi permasalahan yang muncul secara profesional.

Tabel. II.1 Tentang Penelitian Terdahulu

Pada penelitian ini membandingkan penelitian yang dilakukan oleh:

No	Nama	Judul Penelitian	Konsep	Hasil Penelitian
1.	Azlina	Kualitas Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Instansi Rawat Inap Penyakit Dalam Pasien Kurang Mampu (Studi di RSUD Kota Tanjung Pinang	Kualitas Pelayanan Prima: Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan dan Keseimbangan	Kualitas pelayanan prima yang ada di RSUD Kota Tanjung Pinang khususnya pelayanan di ruang inap penyakit dalam sudah dapat dikategori dalam keadaan baik
2.	M Noor Rochman Hadjam	Efektifitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Di Rumah Sakit	Kualitas pelayanan (Sugiarto 1999) 1. <i>Responsibility</i> atau tanggung jawab. 2. <i>Responsiveness</i> atau kepekaan 3. <i>Assurance</i> atau kepastian. 4. <i>Empaty</i> .	Pelayanan Prima cukup efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima pada perawat di Rumah Sakit. Hal tersebut tampak dari kualitas pelayanan prima pada perawat sesudah mendapatkan pelatihan pelayanan prima lebih tinggi daripada kualitas pelayanan prima pada perawat sebelum mendapatkan pelatihan.
3.	Amelia Ima Susanti	Kualitas Pelayanan Prima Program Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Surakarta (PKMS) di	Pelaksanaan Pelayanan Prima: 1. Keandalan 2. Tanggap 3. Jaminan 4. Nyata	Pelayanan Prima Program Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat sudah maksimal hal tersebut ditunjukkan sudah tersediannya

		Puskesmas Sibela Mojosongo Kecamatan Jebres Kota Surakarta		sarana pelayanan maupun sarana penunjang dari pelayanan kesehatan.
4.	Muhammad Fidi Syahrul Muslim	Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Sedati sidoarjS	Kualitas pelayanan dapat diukur : 1. Bukti fisik 2. Kehandalan 3. Daya tanggap 4. Jaminan 5. empati	Hasil data pengolahan kualitatif bahwa keseluruhan responden atau informan menilai bahwa kualitas pelayanan yang dinilai melalui 5 indikator tersebut menunjukkan respon positif yang menghargai kinerja karyawan rumah sakit mulai dari staf pelayanan, informas, dokter, perawat hingga staf apotek.
5.	Mimin Lestari	Faktor – faktor yang mempengaruhi pelayanan prima pada pegawai puskesmas rayon pangka raya.	Pelayanan prima yaitu : 1. kemampuan 2. sikap 3. penampilan 4. perhatian 5. tindakan 6. tanggung jawab	Hasil penelitian faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan prima pada pegawai puskesmas kayon palangka raya tidak ditemukan hubungan antara faktor pekerjaan yang terdiri dari ragam keahlian, identitas tugas, signifikasi tugas dan umpan balik dengan pelayanan prima pegawai puskesma kayon palangka raya.

Sumber: Olahan Penulis, 2020

B. Kerangka Pikir

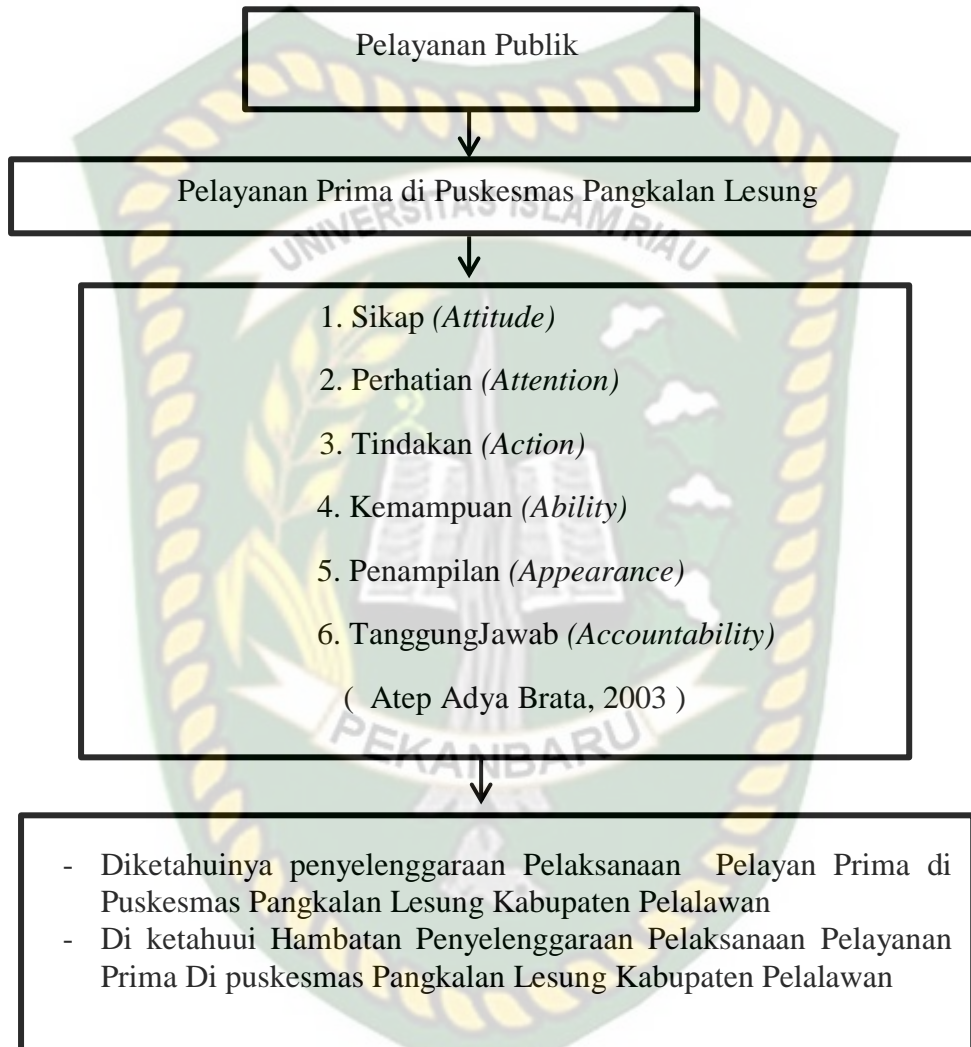
Pelayanan Prima adalah suatu pola layanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan. Yang paling penting dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, minimal harus ada tiga hal pokok, yakni : peduli pada pelanggan, melayani dengan tindakan terbai, dan memuaskan pelanggan dengan berorientasi ada standar layanan tertentu. Jadi, keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab dalam pelaksanaannya.

Pelayanan Prima (*Excellent Service*) adalah Pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. Sehingga dalam pelayanan prima terdapat dua elemen penting yang saling berkaitan yaitu pelaksanaan dan kualitas.

Sebagai keterangannya bahwasan dalam penelitian ini yang dikaji adalah dalam segala hal yang membentuk Pelayanan yang ada di Puskesmas Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan.

Adapun yang menjadi kerangka fikir dalam penelitian mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Prima di Puskesmas Pangkalan Lesung, sebagaimana dapat dilihat pada kerangka fikir berikut :

Gambar II.2 Kerangka Fikir Penyelenggaraan Pelayanan Prima di Puskesmas Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan.



Sumber: Modifikasi Penulis Tahun 2019

C. Konsep Operasional

Untuk menyatuhkan pandangan dan mempermudah dalam melakukan penelitian ini diperlukan atau pandangan dalam melakukan penelitian ini diperlukan resepsi atau pandangan dalam melihat indikator-indikator variabel dalam menganalisa Pelaksanaan Pelayanan Prima Di puskesmas Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan Untuk itu dibutuhkan Standar Operasional sebagai indikator Variabel-variabel yang akan diteliti yaitu sebagai berikut :

- a. Pelayanan publik adalah semua kegiatan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undang.
- b. Pelayanan Prima adalah adanya sebuah pendekatan sikap yang berkaitan terhadap kepedulian kepada pelanggan, upaya untuk melayani pelanggan dengan tindakan yang terbaik, dan adanya sebuah tujuan untuk memuaskan semua pelanggan dengan beroreantasi pada standart layanan tertentu.
- c. Sikap (*Attitude*) merupakan Kepribadian seseorang yang berkaitan dengan sifat yang dimiliki orang tersebut. Pelayanan prima berdasarkan sikap antara lain dilakukan dengan penampilan serasi, melayani pelanggan dengan pikiran positif dan menghargai pelanggan.
- d. Perhatian (*Attention*) merupakan memberikan perhatian yang tulus kepada pelanggan atau customer. Ada beberapa cara yang dilakukan dalam

memberikan perhatian adalah mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan dan mengamati perilaku pelanggan.

- e. Tindakan (*Action*) merupakan bertindak dalam memenuhi keinginan pelanggan atau customer. Tindakan yang dapat dilakukan adalah memberikan pelayanan yang terbaik dan tidak menunda nunda pekerjaan.
- f. Kemampuan (*Ability*) merupakan pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima.
- g. Penampilan (*Appearance*) merupakan penampilan seseorang baik secara fisik dan non fisik.
- h. Tanggung Jawab (*Accountability*) merupakan suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan ketidakpuasan pelanggan.

D. Operasional Variabel

Operasionalisasi Variabel Penyelenggaraan Pelayanan Prima Di Puskesmas Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel. II.3. Operasional Variabel Penelitian Tentang Efektivitas Pelayanan Prima Di Puskesmas Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
Pengembangan pelayanan prima dengan menyelaeaskan factor-factor sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan dan tanggungjawab (Atep Adya Barata, 2003)	Pelayanan Prima Di Puskesmas Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan	1.Sikap (<i>Attitude</i>)	a. Melayani masyarakat dengan ramah b. Memberikan informasi yang diperlukan oleh masyarakat
		2.Perhatian (<i>Attention</i>)	a.Perhatian pegawai terhadap masyarakat b. Mengerti keinginan masyarakat
		3.Tindakan (<i>Action</i>)	a.Cepat tanggap dalam menangani pasien b.Waktu kontrol pegawai kepada pasien rawat inap
		4.Kemampuan (<i>Ability</i>)	a. Komunikasi yang efektif b.Mengembangkan motifasi
		5.Penampilan (<i>Appearance</i>)	a.Penampilan Petugas b.Kepercayaan diri dalam melayani masyarakat
		6.TanggungJawab (<i>Accountability</i>)	a.Kepedulian kepada masyarakat b.Meminimalkan ketidakpuasan masyarakat

Sumber: Modifikasi Penulis 2019

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Sesuai dengan permasalahan maka Tipe Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian Deskriptif, yaitu menggambarkan keadaan sebenarnya sesuai dengan pengamatan penulis saat dilapangan yang didapat melalui cara mengumpulkan data, mengklarifikasi dan menganalisa sehingga diperoleh rumusan analisa terhadap permasalahan yang dihadapi. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif menurut Anselm Strauss dan Juliet Corbin merupakan sebagai jenis penelitian yang penemuannya tidak diperoleh dari prosedur statistic atau bentuk hitungan lainnya.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di puskesmas pangkalan lesung kecamatan Pangkalan lesung kab. pelalawan. Ini semua dilakukan dengan pertimbangan bahwa dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan prima di puskesmas pangkalan lesung belum efektif. Hal ini dilihat masih kurangnya komunikasi petugas kepada masyarakat yang berobat di puskesmas pangkalan lesung.

C. Key Informan dan Informan

1. Key Informan

Adapun dalam penelitian ini yang menjadi informan kunci adalah Kepala Puskesmas Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan.

2. Informan

Informan adalah orang yang di pilih oleh penulis untuk dijadikan sumber informasi dalam suatu penelitian kualitatif dan mengetahui mengenai latar penelitian yang penulis lakukan. Penulis memilih beberapa informan yang dianggap cukup relevan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang terkait dengan penelitian. Dalam penelitian ini informan yang di tetapkan tidak terbatas dengan jumlah informan yang telah ditentukan sebelumnya. Informan dalam penelitian ini akan terus bertambah jika penulis merasa belum sepenuhnya mendapatkan jawaban yang tepat sesuai dengan penelitian ini.

Berikut ini adalah informan yang peneliti tetapkan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang terkait dengan pelayanan puskesmas yang ada di Puskesmas Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung, yaitu :

1. Kepala Tata Usaha Puskesmas Pangkalan Lesung
2. Perawat Pusekesmas Pangkalan Lesung
3. Masyarakat Puskesmas Pangkalan Lesung

D. Teknik Penarikan Informan

Dalam penelitian ini untuk mendapatkan data dari informan, peneniti menggunakan teknik penarikan informan yaitu teknik penarikan *snow ball*. Teknik penarikan ini yaitu penetapan beberapa orang sebagai informan dan memungkinkan untuk mengambil atau menggantinya dengan informan lain apabila informan yang telah di tetapkan sebelumnya tidak memenuhi kebutuhan atau jawaban yang di berikannya masih simpang siur, maka informan ini akan bertambah sampai data yang di butuhkan oleh peneliti telah sesuai dengan yang diharapkan.

E. Jenis dan Sumber Data

Tujuan utama dari suatu penelitian adalah mengumpulkan data-data yang nantinya dapat digunakan untuk memecahkan suatu permasalahan dalam sebuah penelitian. Dari metode penelitian yang telah penulis jelaskan diatas, maka dalam penelitian ini data dikumpulkan adalah data primer dan skunder.

1. Data Primer

Ialah data yang diperoleh secara langsung dari hasil wawancara dan hasil penelitian lapangan, yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara dan hasil observasi yang berkaitan dengan masalah penelitian mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Prima Di Puskesmas Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan.

2. Data Sekunder

Data yang sudah tersedia dalam bentuk laporan, catatan serta dokumen yang telah dibukukan seperti Gambaran umum di puskesmas Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan sarana dan prasarana Di puskesmas Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknis pengumpulan data adalah langkah strategis dalam suatu penelitian, karna tujuan utama dalam penelitian adalah untuk mendapatkan data yang akurat dan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh peneliti, sehingga tanpa teknik pengumpulan data penelitian akan sulit untuk mendapatkan data yang mendukung tujuan penelitian (Sugiyono, 2016:224).

Teknik pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan di lapangan dan bahan-bahan lainnya secara sistematis sehingga dapat dipahami dan di informasikan kepada orang lain.

1. Observasi

Observasi adalah dasar dari semua ilmu pengetahuan atau fakta-fakta yang diperoleh langsung dari lapangan. Dalam penelitian ini peneliti mengamati langsung objek yang akan di teliti sehingga peneliti dapat menilai mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Prima di Puskesmas Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan.

2. Wawancara

Wawancara adalah proses pembicaraan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang bertujuan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti. Menurut Gorden (1992) mendefinisikan wawancara adalah percakapan dua orang atau lebih yang bertujuan untuk mendapatkan atau menggali informasi untuk suatu tujuan tertentu. Menurut Sutrisno Hadi (1986) mengemukakan bahwa hal yang harus diperhatikan oleh ketika menggunakan teknik wawancara adalah sebagai berikut:

- a. Responden adalah orang yang paling tahu dengan dirinya sendiri.
- b. Memastikan bahwa yang dinyatakan responden kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya.
- c. Bahwa interpretasi responden tentang pertanyaan-pertanyaan adalah sama dengan apa yang dimaksud oleh peneliti.

3. Dokumentasi

Menurut Guba dan Lincoln (1981: 232-235) mendefinisikan dokumentasi adalah segala sesuatu dalam bentuk tertulis maupun dalam bentuk hasil media yang diperoleh oleh peneliti.

1. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan di lapangan dan bahan-bahan lainnya secara sistematis sehingga dapat dipahami dan diinformasikan kepada orang lain.

Menurut Gunawan (2013:209) analisis data adalah kegiatan mengelompokkan, mengatur, mengkategorikan, mengurutkan, dan memebirikan tanda atau kode untuk memperoleh suatu temuan terhadap masalah yang ingin dijawab. Dengan aktivitas tersebut data yang semulanya masih tidak beraturan dapat disederhanakan dan kemudian mudah untuk dipahami. Analisis data kualitatif sejatinya sudah dapat dilakukan secara bersamaan ketika proses pengumpulan data berlangsung, artinya kegiatan tersebut dilakukan sebelum dan sesudah pengumpulan data.

Teknik analisis yang dilakukan dalam penelitian ini adalah model teknik analisis menurut miles dan huberman yaitu teknik analisis data interaktif. Dimana analisis yang di lakukan secara intraktif dan terus menerus menerus sampai suatu data itu jenuh. Proses analisis data menurut miles dan huberman yaitu meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan.

G. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

Jadwal dan kegiatan dalam usulan penelitian yang penulis lakukan tentang penyelenggaraan pelayanan prima di puskesmas pangakalan lesung kecamatan pangakalan lesung kabupaten pelalawan, mulai dari penyusunan rencana, menetapkan judul, proses pelaksanaan, hingga menjadi sebuah usulan peneliti semestinya. Adapun rencana jadwal kegiatan penelitian penyelenggaraan pelayanan prima dipuskesmas pangakalan lesung kecamatan pangakalan lesung kabupaten pelalawan adalah sebagai berikut :

Tabel III.1: Jadwal waktu dan kegiatan penelitian penyelenggaraan pelayanan prima dipuskesmas pangkalan lesung kecamatan pangkalan lesung kabupaten pelalawan

NO	Jenis Kegiatan	Bulan Dan Minggu																																							
		Sep				Okt				Nov				Des				Jan				Feb				Mar				Apr				Mei				Jun			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Penyusunan UP	■	■	■	■																																				
2	Seminar UP																																								
3	Revisi UP																																								
4	Revisi Wawancara																																								
5	Analisis Data																																								
6	Bimbingan Skripsi																																								
7	Revisi Skripsi																																								
8	ACC Skripsi																																								
9	Ujian Skripsi																																								
10	Perbaikan																																								

Sumber: Modifikasi Peneliti 2020

H. Rencana Sistematika Laporan Penelitian

Sistematika penulisan dalam bab ini dibagi menjadi lima bab dengan susunan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini memuat tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian.

BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN

Bab ini memuat tentang penelitian relevan, teori-teori yang digunakan, kerangka pikir, konsep operasional dan operasional variabel.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tipe penelitian, lokasi penelitian, informan dan key informan, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan jadwal waktu kegiatan penelitian.

BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang gambaran tempat penelitian, struktur organisasi, tugas dan fungsi dan aktivitas yang dilakukan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang deskripsi data penelitian serta pembahasan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini menguraikan kesimpulan dan saran-saran sebagai bahan masukan hasil penelitian.

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Pelalawan

1. Sejarah Singkat kabupaten pelalawan

Kabupaten Pelalawan berasal dari nama sebuah kejaan Pelalawaan yang pusat kerajaannya berada di pinggir sungai kampar. Kerajaan ini berdiri tahun 1761 M, dan mulai terkenal pada masa pemerintahan Sultan Abdurrahman Fachrudin (1811-1822). Raja terakhir kerajaan Pelalawan adalah Tengku Besar Kerajaan Pelalawan yang memerintah pada tahun 1940-1945. Berdasarkan Undang-Undang No 53 Tahun 1999 tentang pembentukan 8 (delapan) Kabupaten/Kota di Provinsi Riau yang diresmikan oleh Menteri Dalam Negeri tanggal 12 Oktober 1999 di Jakarta dan Operasional Pemerintah Daerah tanggal 5 Desember 1999, salah satu di antaranya adalah Kabupaten Pelalawan, Kabupaten ini memiliki luas 13,924,94 km dan pada awal terbentuknya terdiri atas 4 kecamatan, yaitu kecamatan Langgam, Pangkalan Kuras, Bunut dan Kuala Kampar

Dalam perkembangannya, Kabupaten Pelalawan secara administrasi terdiri atas 12 wilayah kecamatan, yang meliputi 106 Desa dan 12 Kelurahan. Kecamatan yang belum memiliki Kelurahan, yaitu Kecamatan Bandar Seikijang dan Bandar Petalangan. Pada tahun 2001 Kepala Daerah Kabupaten Pelalawan ditunjuk oleh DPRD dengan pasangan H.T Azmun Jaafar dan H. Anas Badrun. Kemudian bulan febuari 2006, dilakukan pemilihan Kepala daerah langsung pertama dengan pasangan terpilih H.T Azmun Jaafar dan Drs H Rustam Efendi

sebagai Bupati dan Wakil Bupati Pelalawan priode 2006-2012. Pemilukada tahap kedua di Kabupaten Pelalawan dilaksanakan pada tanggal 16 Febuari 2012.

Dalam rapat pleno komisi Pemilu Umum Kabupaten Pelalawan tanggal 20 Febuari 2012 ditetapkan pasangan HM Harris dan Marwan Ibrahim sebagai Bupati dan Wakil Bupati Pelalawan.

2 . Visi Misi Kabupaten Pelalawan

a. Visi Kabupaten Pelalawan

Terwujud nya kabupaten pelalawan yang sejahtera, mandiri, inovatif, dan berdaya saing global secara berkelanjutan dalam masyarakat inklusif yang beradat, beriman, bertaqwa dengan mengembangkan nilai budaya melayu tahun 2025. Rumusan Visi tersebut diatas mengandung makna sebagai berikut :

- Kabupaten Pelalawan yang maju sejahtera ;
- Pemberdayaan ekonomi keryaktan ;
- Pertanian yang unggul ;
- Industri yang tangguh ;
- Masyarakat beriman dan bertaqwa serta berbudaya melayu ;

b. Misi Kabupaten Pelalawan

- a. Meningkatkan kualitas kehidupan dengan terpenuhinya kebutuhan dasar, sandang pangan, papan, pendidikan, kesehatan, bermartabat dan budaya ;
- b. Menciptakan lapangan kerja yang meningkatkan pendapatan masyarakat melalui pembangunan usaha ekonomi kerakyatan ;
- c. Meningkatkan hasil dan mutu pertanian melalui pemanfaatan teknologi berbasis serta pengelolaan hutan-hutan yang lestari ;
- d. Menciptakan dan membina industri yang mampu menghasilkan produk yang berdaya saing dan berwawasan lingkungan ;
- e. Meningkatkan pengalaman ajaran agama dalam kehidupan sehari-hari melalui pendidikan agama dan memfungsikan lembaga-lembaga keagamaan sebagai wadah pembinaan umat.

3. Kondisi Geografis Kabupaten Pelalawan

Secara geografis pelalawan berada di 00'' 46,24' LU sampai 00'' 24,34 LS dan 101'' 30,37' BT sampai dengan 103'' 21,36'. Kabupaten pelalawan pada dasarnya terdiri dari daratan, sedangkan perairan terdiri dari sungai, dan laut. Kabupaten Pelalawan memiliki beberapa pulau yang relatif besar, diantaranya Pulau Mendul, Pulau Serapung, Pulau Lebu, Pulau Muda, dan beberapa pulau kecil, seperti Pulau Katam, Pulau Tugau dan Pulau Labu.

Sebagian besar dataran wilayah Kabupaten Pelalawan merupakan dataran rendah dan sebagian lagi merupakan daerah perbukitan yang bergelombang secara fisik sebagian wilayah ini merupakan daerah konservasi dengan karakteristik tanah pada bagian tertentu bersifat asam dan merupakan tanah organik, air tanahnya payau, kelembapan dan temperatur udara agak tinggi.

4. Luas dan Batas Wilayah Kabupaten Pelalawan

Kabupaten Pelalawan secara geografis memiliki Luas 1.392.494 Ha atau 14,73 % dari luas wilayah provinsi riau (9.456.160 Ha).. Wilayah kabupaten Pelalawan sampai tahun 2020 terdiri dari 12 kecamatan yang terdiri dari 14 kelurahan, 114 kampung dan 104 desa.

Secara adminstratif batas wilayah kabupaten pelalawan adalah sebagai berikut:

- a. sebelah utara, berbatasan dengan kabupaten siak.
- b. sebelah selatan, berbatasan dengan kabupaten indragiri hulu dan kabupaten indragiri hilir.
- c. sebelah timur, berbatasn dengan kabupaten karimun, kabupaten kepri dan kabupaten bengkalis.
- d. sebelah barat, berbatasan dengan kabupaten kampar dan kabupaten indragiri hulu.

B. Gambaran Umum Puskesmas Pangkalan Lesung

1. Sejarah Singkat Puskesmas Pangkalan Lesung

Puskesmas Pangkalan Lesung adalah sebuah Puskesmas yang berada dikecamatan pangkalan lesung, Puskesmas Pangkalan Lesung merupakan unit dari kerja Dinas Kesehatan yang terletak di Kecamatan Pangkalan Lesung. Kabupaten Pelalawan Kecamatan Pangkalan Lesung berdiri sejak Tahun 2001, Puskesmas Pangkalan Lesung ini berdiri akibat pecahan dari Kecamatan Pangkalan Kuras dan status Puskesmas ini adalah Puskesmas Induk di Kecamatan Pangkalan Lesung dengan nama “ Blud Puskesmas Bersinar Pangkalan Lesung “.

Seiring dengan perkembangan pembangunan di bidang kesehatan, Puskesmas Pangkalan Lesung juga harus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

2. Visi Misi Puskesmas pangkalan lesung

Puskesmas Pangkalan Lesung dalam melaksanakan tugas pembangunan Kesehatan mempunyai Visi, yaitu: ” **Prima dalam melayani dan mantap dalam pemberdayaan guna mewujudkan masyarakat yang mandiri untuk hidup sehat** “. Sedangkan Misi Pembangunan Kesehatan yang diselenggarakan Puskesmas Pangkalan Lesung yaitu :

a. Menggerakkan pembangunan berwawasan kesehatan.

- b. Memberdayakan seluruh komponen pendukung pembangunan kesehatan, baik secara Promotif, Kuratif, Rehabilitatif.
- c. Memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, merata, terjangkau seluruh lapisan masyarakat.
- d. Menyelenggarakan sistem informasi Puskesmas yang berkualitas.
- e. Memanfaatkan teknologi kesehatan yang tepat guna.

Selain Visi Misi yang telah disebutkan diatas Puskesmas Pangkalan Lesung juga mempunyai Motto : ” **RAMAH DALAM MELAYANI PROFESIONAL DALAM BEKERJA**”.

3. Letak Geografis Puskesmas Pangkalan Lesung

Puskesmas Pangkalan Lesung terletak di jalan lintas timur jambi-riau di kecamatan pangkalan lesung kabupaten pelalawan. Puskesmas Pangkalan Lesung mempunyai wilayah kerja yang sama dengan Kecamatan Pangkalan Lesung dengan luas wilayah Kecamatan Pangkalan Lesung yaitu 472.74 km² yang membawahi 9 desa yaitu Kelurahan Pangkalan Lesung sebagai Ibu Kota Kecamatan, Desa Dusun Tua, Desa Genduang, Desa Mayang Sari, Desa Mulya Subur, Desa Pesaguan, Desa Rawang Sari, Desa Sari Makmur, Desa Sari Mulya, Desa Tanjung Kuyo.

4. Layanan Puskesmas Pangkalan Lesung

Dalam melaksanakan tugasnya Puskesmas Pangkalan Lesung menyelenggarakan fungsi :

a. Penyelenggaraan UKM tingkat pertama

Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) yang dilaksanakan oleh Puskesmas Bungaraya meliputi upaya kesehatan masyarakat essensial, pelayanan keperawatan kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan masyarakat pengembangan.

- Upaya kesehatan masyarakat essensial terdiri atas :
 - Promkes (Promosi Kesehatan)
 - Kesling (Kesehatan Lingkungan)
 - Kia/Kb (Kesehatan Ibu dan Anakserta Keluarga Berencana)
 - Gizi Upgk (Upaya perbaikan gizi masyarakat)
 - P2p dan Ptm (Upaya pencegahan dan pemberantasan penyakit menular p2m dan ptm)
 - Perkesmas
 - Upaya Kesehatan Kerja
 - Upaya Kesehatan dan Olahraga
 - Upaya Kesehatan Lansia
 - Ukgm
 - Upaya Kesehatan Indera
 - Upaya Kesehatan Jiwa

- Bina Kesehatan Tradisiona

b. Penyelenggaraan UKP tingkat pertama

Upaya Kesehatan Perorangan tingkat pertama yang dilaksanakan Puskesmas Pangkalan Lesung terdiri atas :

- Pelayanan pemeriksaan umum
- Pelayanan kesehatan gigi dan mulut
- Pelayanan kesehatan kia kb yang bersifat ukp
- Pelayanan gawat darurat
- Pelayanan gizi yang bersifat ukp
- Pelayanan persalinan
- Pelayanan rawat inap
- Pelayanan kefarmasian
- Pelayanan laboratorium

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Informan

Beberapa pertanyaan akan muncul dalam suatu penelitian, yaitu pertanyaan mengenai identitas dari informan penelitian sangatlah wajar. Maka pada dasarnya dalam sebuah penelitian sangat penting dijelaskan identitas informan, informan dalam penelitian ini yaitu seseorang yang memberikan informasi dan diharapkan dapat menjawab semua permasalahan yang ditanyakan secara jelas dan lengkap. Informan tersebut terdiri dari kepala puskesmas pangkalan lesung, kepala tata usaha puskesmas pangkalan lesung, perawat puskesmas pangkalan lesung, dan masyarakat yang berobat yang di puskesmas pangkalan lesung.

Dalam penelitian tentang Penyelenggaraan Pelayanan Prima di Puskesmas Pangkalan Lesung Kematana Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan ini penulis ingin menjelaskan mengenai identitas informan yang diteliti. Hal-hal yang akan dijelaskan pada pembahasan ini adalah tentang jenis kelamin informan, usia informan dan pendidikan informan.

Untuk mengetahui identitas key informan dan informan bisa dilihat dari tabel keterangan dibawah ini yaitu:

Tabel V.1 Identitas Key Informan Dan Informan Penelitian Penulis Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Prima Di Puskesmas Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1	Rita Widuri SKM	Kepala Puskesmas	Key Informan
2	Abdullah ,Amd. Kep.	Tata Usaha	Informan
3	Ns. Mutiara Theotherra Awk. S.Kep	Perawat	Informan
4	Masyarakat	Pasien	Informan

Sumber : Data Olahan Peneliti Tahun 2020

Pada Tabel diatas dapat dilihat bahwa informan yang penulis gunakan dalam penelitian ini berjumlah empat orang yang terdiri dari satu key informan yaitu kepala Puskesmas Pangkalan Lesung, dan tiga orang informan yaitu kepala tata usaha puskesmas pangkalan lesung kecamatan pangkalan lesung, kepala perawat puskesmas pangkalan lesung kecamatan pangkalan lesung dan masyarakat yang berobat di puskesmas pangkalan lesung kecamatan pangkalan lesung.

1. Usia informan

Usia merupakan salah satu faktor yang menentukan mengenai kejelasan terhadap pengumpulan informasi yang sesuai dengan kondisi penelitian. Usia informan yang sesuai dengan kebutuhan penelitian akan mempermudah tingkat

analisis dan pemahaman informan terhadap pertanyaan wawancara yang akan diajukan guna memperoleh data yang sesuai dengan yang peneliti butuhkan.

Kematangan pikiran seseorang dalam mengambil keputusan apa yang tidak dan harus dilakukan maka usia sangat berpengaruh dalam tingkatan ini, sehubungan dengan keterkaitan antara umur dengan kedewasaan seseorang dalam menghadapi suatu permasalahan maka pada tabel dibawah ini akan digambarkan kriteria umur informan, yaitu sebagai berikut:

Tabel V.2 Identitas key informan dan Informan dalam penelitian penyelenggaraan pelayanan prima di puskesmas pangkalan lesung kecamatan pangkalan lesung kabupaten pelalawan

No	Tingkat Umur	Jumlah	Presentase (%)
1	15-25	-	-
2	25-35	1	25%
3	35-45	4	75%
Jumlah		5	100 %

Sumber: Data Olahan Peneliti 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa key informan dan informan yang terdiri kepala puskesmas pangkalan lesung, kepala tata usaha puskesmas pangkalan lesung kecamatan pangkalan lesung, kepala perawat puskesmas pangkalan lesung kecamatan pangkalan lesung dan masyarakat yang berobat di puskesmas pangkalan lesung kecamatan pangkalan lesung. terdiri dari 1 orang

dengan kriteria umur 25-35 tahun dengan presentase 25% dan 3 orang dengan kriteria 35-45 tahun dengan presentase 75%.

2. Jenis Kelamin

Dalam sebuah penelitian, jenis kelamin informan tidak berpengaruh kepada hasil penelitian yang dilakukan selama informan tersebut bersedia untuk memberikan informasi atau jawaban yang benar apa adanya. Jenis kelamin informan tidak berpengaruh terhadap hasil penelitian dikarenakan jenis kelamin tidak bisa dijadikan patokan untuk menentukan pemahaman maupun pola pikir terhadap suatu masalah penelitian. Untuk lebih jelasnya dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.3 Identitas Key Informan dan Informan dalam Penelitian Penyelenggaraan Pelayanan Prima di Puskesmas Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Pria	1	25%
2	Wanita	4	75%
Jumlah		5	100%

Sumber: Data Olahan Peneliti 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui key informan dan informan yang terdiri dari kepala puskesmas kecamatan pangkalan lesung, kepala tata usaha puskesmas pangkalan lesung kecamatan pangkalan lesung, kepala perawat

puskesmas pangkalan lesung kecamatan pangkalan lesung dan masyarakat yang berobat di puskesmas pangkalan lesung kecamatan pangkalan lesung. berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 1 orang berjenis kelamin laki-laki dengan presentase 25% dan 3 orang berjenis kelamin perempuan dengan presentase 75%.

3. Tingkat Pendidikan

Dalam suatu penelitian jawaban yang diberikan oleh informan dari hasil menjawab pertanyaan yang diajukan merupakan data yang harus dianalisis. Hal ini dikarenakan jawaban dari setiap informan tentunya tidak akan sama persis antara informan satu dengan informan yang lainnya. Perbedaan jawaban tersebut selain dipengaruhi oleh tingkat pemahaman informan terhadap masalah yang diangkat dalam penelitian, pemahaman informan juga tidak akan pernah terlepas dari tingkat pendidikan yang pernah ia lalui.

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan di puskesmas pangkalan lesung kecamatan pangkalan lesung kabupaten pelalawan, dilihat dari tingkat pendidikan informan dalam penelitian penyelenggaraan pelayanan prima di puskesmas pangkalan lesung kecamatan pangkalan lesung kabupaten pelalawan, yaitu sebagai berikut:

Tabel V.4 Identitas Key Informan dan Informan dalam penelitian Penyelenggaraan Pelayanan Prima di Puskesmas Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	Sekolah Dasar (SD)	1	15%
2	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	1	25%
3	Sekolah Menengah Atas (SMA)	-	-
4	Diploma III (D3)	1	25%
5	Strata 1 (S1)	2	50%
6	Magister (S2)		
Jumlah		4	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa key informan dan informan yang terdiri dari kepala puskesmas pangkalan lesung, kepala tata usaha puskesmas pangkalan lesung kecamatan pangkalan lesung, kepala perawat puskesmas pangkalan lesung kecamatan pangkalan lesung dan masyarakat yang berobat di puskesmas pangkalan lesung kecamatan pangkalan lesung. berdasarkan jenjang pendidikan yaitu sebanyak 1 orang berpendidikan SD dengan presentase 15%, kemudian 1 orang berpendidikan SMP dengan persentase 15% berpendidikan D3 dengan presentase 25% dan 2 orang berpendidikan S1 dengan presentase 50%.

B. Penyelenggaraan Pelayanan Prima di Puskesmas Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan

Menurut Maddy (2009;8) Pelayanan Prima (*Service Excellent*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan 2 harapan dan kepuasan pelanggan / masyarakat.

1. Sikap (*Attitude*)

Sikap merupakan konsepsi yang bersifat abstrak tentang pemahaman prikalu manusia. Seseorang akan lebih mudah memahami perilaku orang lain apabila terlebih dahulu mengetahui sikap atau latar belakang terbentuk nya sikap pada orang tersebut. Perubahan sikap yang sedang berlangsung merupakan perubahan sistem dari nilai positif ke negatif atau sebaliknya. Merasa emosi dan sikap setuju atau tidak setuju terhadap objek. Objek sikap itu sendiri dari pengetahuan, penilaian, perasaan dan perubahan sikap.

Sedangkan menurut Syamsudin (1997;10) adalah tingka laku atau gerakan-gerakan yang tampak dan ditampilkan dalam interaksinya dengan lingkungan sosial. Interaksi tersebut tersebut terdapat proses saling merespon, saling mempengaruhi serta saling menyesuaikan diri dengan lingkungan sosial.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Ibu Rita Widuri SKM selaku Kepala Puskesmas pada Hari Selasa 07 Juli 2020 Pukul 08:00 wib beliau selaku Kepala Puskesmas Pangkalan Lesung mengenai keramahan

dalam melayani masyarakat di puskesmas pangkalan lesung kecamatan pangkalan lesung kabupaten pelalawan yang hasil wawancaranya yaitu sebagai berikut :

“ kami sudah berusaha semaksimal mungkin untuk melayani masyarakat dan tentu saja sikap ramah mesti kami tunjukkan mungkin ada dari sebagian atau beberapa orang masyarakat mungkin yang belum mengerti atau memang ada beberapa dari kami yang mungkin kurang dalam melayani tetapi itu tidak semua mungkin ada satu atau dua orang saja tetapi saya sebagai pimpinan sudah semaksimal mungkin memotivasi rekan-rekan untuk bisa melakukan pelayanan dengan prima karna untuk mendapatkan pelayanan prima itu tentu saja salah satunya sikap kita harus ramah terhadap pasien atau yang datang kepuskesmas”

Berikut kutipan wawancara peneliti bersama Kepala Puskesmas Pangkalan Lesung dapat di analisis pihak puskesmas sudah semaksimal mungkin melayani masyarakat tetapi masih ada dari satu atau dua orang pegawai puskesmas masih kurang dalam memberikan pelayanan yang baik, dikarenakan dalam mendapatkan pelayanan prima sikap mereka harus ramah.

Sedangkan untuk memberikan informasi Ibu Rita Widuri SKM memberikan pendapatnya sebagai berikut :

“ada banyak cara yang bisa kami lakukan di puskesmas pangkalan lesung ini salah satunya kita kadang turun ke desa mengedukasi masyarakat melalui penyuluhan baik secara perorangan maupun secara berkelompok dan juga di puskesmas ada waktu-waktu kita melakukan penyuluhan atau memberikan informasi baik secara langsung maupun tidak langsung , secara langsung kita

bisa memberikan pegawai kita penyuluhan secara tidak langsung kita mempunyai media informasi berupa tv yang kita pasang diruang tunggu pasien dan disitu kita putar vidio-vidio penyuluhan maupun vidio edukasi lainnya”

Berikut kutipan dari wawancara peneliti dengan kepala puskesmas pangkalan lesung dapat dianalisis bahwa pihak puskesmas sudah memeberikan informasi lewat penyuluhan dan lewat media televisi.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Abdullah, Amd. Kep. Selaku kepala tata usaha puskesmas pangkalan lesung pada Hari Selasa 06 Juli 2020 Pukul 11:00 wib mengenai apakah pihak puskesmas sudah melayani masyarakat dengan baik, yang hasil wawancaranya yaitu sebagai berikut:

“menurut saya puskesmas sudah berusaha memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat ya tentu dengan SOP yang sudah disepakati atau yang sudah ada di puskesmas pangkalan lesung walaupun masih ada sedikit kekurangan”

Berikut kutipan dari wawancara peneliti dengan Kepala Tata Usaha Puskesmas Pangkakan Lesung dapat dianalisis bahawa dari pihak puskesmas sudah melakukan pelayanan sesuai standar SOP.

Sedangkan untuk memberikan informasi Bapak Abdullah,Amd. Kep. memberikan pendapat sebagai berikut :

“kami ada jejaring diantaranya ada bidan desa dari sana bisa kemudian kami juga ada kerja sama lintas sektor dengan pihak upika dari kecamatan kemudian dari dinas pendidikan dan kebudayaan dari termasuk kepada kepala desa kepala

desa disamping itu kami juga punya media senter yang bisa dibaca di media online bisa dibuka disitu puskesmas pangkalan lesung itu informasi tentang kesehatan tentang pelayanan pangkalan lesung sudah ada disana”

Berdasarkan kutipan dari wawancara diatas bersama kepala tata usaha puskesmas pangkalan lesung dapat di analisis tentang memberikan informasi pihak puskesmas sudah memiliki jejaring sendiri seperti dari bidan desa, upika kecamatan, dari dinas pendidikan dan juga ada media online seperti internet.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Ns. Mutiara Theotherra Awk. S.Kep. selaku Kepala Rawat Inap Puskesmas pangkalan Lesung pada Hari Rabu 07 Juli 2020 Pukul 10:08 wib mengenai apakah sudah melayani pasien dengan ramah, yang hasil wawancaranya yaitu sebagai berikut:

“sudah karena memang dipuskesmas pangkalan lesung ini mempunyai nilai yang pertama berkomitmen dalam meningkatkan pelayanan kesehatan, yang kedua empati terhadap sesama, kemudian yang ke tiga ramah dalam melayani jadi kami petugas dipuskesmas pangkalan lesung wajib melayani sesuai dengai nilai yaitu salah satunya ramah”

Berdasarkan kutipan diatas bersama perawat puskesmas pangkalan lesung peneliti menganalisis bahwa pihak puskesmas itu sendiri memiliki nilai berkomitmen, empati dan ramah jadi mereka diwajibkan ramah dalam melayani.

Sedangkan mengenai memberikan informasi kepada masyarakat Ibu Ns. Mutiara Theotherra Awk. S.Kep yang memberikan pendapatnya sebagai berikut :

“iya, didalam melayani masyarakat kami selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien baik yang ditanya maupun tidak ditanyakan selama informasi itu dibutuhkan oleh pasien kami tidak mempersulit pasien atau pun susah untuk di mintai informasi”

Berdasarkan kutipan diatas dengan perawat puskesmas pangkalan lesung peneliti menganalisis bahwa pihak puskesmas sudah memberikan informasi kepada pasien dan tidak mempersulit pasien.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Nelvie selaku pasien puskesmas pangkalan pasien pada Hari Rabu 07 Juli 2020 Pukul 02:11 wib mengenai pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas, yang hasil wawancaranya yaitu sebagai berikut:

“ pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas saat ini menurut saya masih kurang ramah dek, karena petugas puskesmas nya masih kurang senyum ketika bertemu ya apa salahnya kan dek mereka kalau datang keruangan tidak dengan muka yang muram ”

Berdasarkan kutipan diatas dengan pasien puskesmas pangkalan lesung peneliti menganalisis bahwa pasien mengatakan petugas yang berada dipuskesmas tersebut masih kurang ramah dikarenakan mereka tidak mau senyum ketika datang keruangan pasien.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Ratna Dewi selaku pasien puskesmas pangkalan pasien pada Hari Kamis 08 Juli 2020 Pukul 08:11

wib mengenai pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas, yang hasil wawancaranya yaitu sebagai berikut:

“ kalau menurut saya pribadi pelayanan yang diberikan pihak puskesmas kepada saya masih kurang memuaskan ya maksud dari kurang memuaskan itu seperti keramahan mereka kepada saya ”

Berdasarkan kutipan tersebut dengan pasien puskesmas pangkalan lesung peneliti menganalisis bahwa pasien mengatakan pihak puskesmas dalam melayani pasien masih kurang memuaskan”

Sedangkan mengenai pegawai memberikan informasi Ibu Nelvie memberikan pendapatnya sebagai berikut :

“iya dek,tidak semua petugas puskesmas yang mau memberikan informasi kadang kalau kami mau bertanya mereka hanya menjawab seadanya, banyak yang cuek dek petugas-petugas nya ”

Berdasarkan kutipan tersebut dengan pasien puskesmas pangkalan lesung peneliti menganalisis bahwa pasien mengatakan petugas puskesmas mau memberikan informasi tetapi hanya seadanya saja dan itu pun masih banyak pegawainya nya yang cuek kepada pasiennya.

Sedangkan mengenai pegawai memberikan informasi Ibu Ratna Dewi memberikan pendapatnya sebagai berikut :

“ ya, kalau masalah itu mereka cukup mengerti dalam memeberikan informasi ”

Berdasarkan kutipan tersebut dengan pasien puskesmas pangkalan lesung peneliti menganalisis bahwa pasien mengatakan petugas puskesmas cukup mengerti dalam memberikan informasi.

Jadi dapat disimpulkan berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada key informan dan informan mengenai indikator sikap dalam penyelenggaraan pelayanan prima di puskesmas puskesmas pangkalan lesung kecamatan pangkalan lesung kabupaten pelalawan masih kurang Maksimal, karena masyarakat yang berobat masih merasakan pelayanan yang diberikan pihak puskesmas kepada mereka masih belum baik dan masih banyak kekurangannya karena keramahan dalam melayani masyarakat yang berobat itu sangat penting.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan di Puskesmas Pangkalan Lesung pada Hari Senen 06 Juli 2020, peneliti menyimpulkan dari indikator sikap dalam penyelenggaraan pelayanan prima di Puskesmas Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan, sejauh ini pihak puskesmas pangkalan lesung sudah melayani masyarakat dengan ramah walaupun masih ada sebagian dari pegawainya yang masih kurang ramah dalam melayani masyarakat yang berobat. Dan untuk memberikan informasi pihak puskesmas belum sepenuhnya memberikan informasi yang baik kepada masyarakat yang berobat karena masih ada beberapa pegawai yang acuh dengan pertanyaan yang diberikan oleh masyarakat yang berobat. Sikap adalah tingkah laku atau gerakan-gerakan yang tampak dan ditampilkan dalam interaksinya dengan lingkungan sosial. Interaksi tersebut terdapat proses saling merespon, saling mempengaruhi serta saling menyesuaikan

diri dengan lingkungan sosial. Sedangkan hasil dari Observasi lapangan yang dilakukan peneliti dan didasarkan oleh hasil yang diperoleh melalui wawancara dengan pasien yang ada di puskesmas pangkalan lesung dapat dikatakan keramahan yang diberikan oleh pihak puskesmas masih kurang ramahnya pihak puskesmas terhadap pasien.

2. Perhatian (*Attention*)

Perhatian berhubungan erat dengan kesadaran jiwa terhadap sesuatu objek yang direaksi pada sesuatu waktu.

Menurut Suryabrata (2006:14) ada dua macam pengertian perhatian, pertama adalah pemusatan tenaga psikis tertuju kepada suatu objek dan kedua, perhatian adalah banyak atau sedikitnya kesadaran yang menyertai sesuatu aktivitas yang dilakukan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Rita Widuri SKM pada Hari Selasa 07 Juli 2020 Pukul 08:00 wib beliau selaku Kepala Puskesmas Pangkalan Lesung mengenai perhatian pegawai kepada pasien di puskesmas pangkalan lesung kecamatan pangkalan lesung kabupaten pelalawan yang hasil wawancaranya yaitu sebagai berikut :

“mengenai perhatian ini saya terus mengedukasi kawan-kawan yang berada dipuskesmas untuk mari sama-sama peduli terhadap pasien kita yang ada diwilayah kecamatan pangkalan lesung ini “

Bedasarkan kutipan wawancara diatas dengan kepala puskesmas peneliti menganalisis bahwa beliau terus menerus mengedukasikan semua pegawai agar peduli terhadap pasien yang berada dikecamatan pangkalan lesung.

Sedangkan untuk pegawai yang kurang mengerti dengan tugas nya sendiri Ibu Rita Widuri SKM memberikan pendapatnya sebagai berikut :

“tentu saja ini merupakan suatu permasalahan bagi kita kalau menemukan salah satu staf yang tidak mengerti akan tugasnya kita akan mencoba memanggil yang bersangkutan dan memberikan tugas-tugas apa yang harus dikerjakannya terutama sebagai perawat atau pun sebagai petugas lain”

Bedasarkan kutipan wawancara diatas dengan kepala puskesmas pangkalan lesung maka dapat dianalisisi bahwa jika menemukan pegawai puskesmas yang tidak megerti akan tugas nya sendiri kepala puskesmas akan memanggil pegawai tersebut.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Abdullah, Amd. Kep. selaku kepala tata usaha puskesmas pangkalan lesung pada Hari Selasa 06 Juli 2020 Pukul 11:00 wib mengenai perhatian pegawai kepada pasien, yang hasil wawancaranya yaitu sebagai berikut:

“cukup responsif pegawai pangkalan lesung karna kami sudah membagi tugas-tugas di unit-unit masing-masing jadi kami sudah tidak khawatir lagi terhadap responsif pegawai puskesmas pangkalan lesung ya, di ugd sudah beberapa orang yang memang stanbay disitu kemudian yang paling terdepan dari meja skrining

meja informasi karena sudah ada jadi kemana pasien tadi hendak melakukan berobat di jurusan apa sudah tau sejak di didepan tadi”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dengan kepala tata usaha pangkalan lesung maka dapat dianalisisi bahwa perhatian terhadap pegawai sudah responsif sekali karena sudah membagi tugas di unit masing-masing.

Sedangkan untuk pegawai yang masih belum mengerti akan tugasnya sendiri Bapak Abdullah, Amd. Kep. memberikan penjelasan sebagai berikut :

“kalau dilesung si alhamdulillah sudah mengerti tapi seandainya ini ya dikami memang ada pembinaan sebulan sekali kita mengadakan lokariamini bulanan manya disitu untuk evaluasi kinerja masing-masing pegawai puskesmas untuk evaluasi pencapaian program puskesmas sekiranya ada kekurangan-kekurangan baik pencapaian program atau sikap dari pegawai maka disitu lah disampaikan untuk perbaikan-perbaikannya”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dengan kepala tata usaha puskesmas pangkalan lesung maka dapat dianalisisi bahwa dipuskesmas pangkalan lesung setiap bulan nya mengadakan lokariamini untuk mengevaluasi kinerja masing-masing pegawai puskesmas untuk mencapai program-program.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Ns. Mutiara Theotherra Awk. S.Kep. selaku Kepala Rawat Inap puskesmas pangkalan lesung pada Hari Rabu 07 Juli 2020 Pukul 10:08 wib mengenai seberapah pedulikah kepada pasien yang berobat, yang hasil wawancaranya yaitu sebagai berikut:

“tentu peduli sebagai perawat dengan pasien karena udah tugas kami sebagai perawat itu salah satunya mempunyai sikap empati jadi kami menerapkan rasa peduli terhadap pasien demi menjalankan tugas dipuskesmas pangkalan lesung”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dengan perawat puskesmas pangkalan lesung maka dapat dianalisisi bahwa mereka sebagai perawat sudah menerapkan sikap peduli terhadap pasien karena memang itu tugas mereka.

Sedangkan cara mengartikan keluhan pasien ketika berobat Ibu Ns. Mutiara Theotherra Awk. S.Kep. memberikan pendapatnya sebagai berikut :

“mampu mengartikan keluhan pasien selama pasien itu dapat menggunakan bahasa indonesia dengan baik dan benar tapi kita ini kan puskesmasnya bekerjasama dengan salah satu PT yang banyak karyawan datang dari suku niat jadi mereka biasa tidak bisa menggunakan bahasa indonesia yang baik dan benar sehingga kami agak kesusahan beberapa waktu ketika mereka datang jadi membutuhkan transleter misalnya keluarga atau kerabat atau keluarga untuk menggantikan tentang keluhan pasien sehingga bisa memberikan pelayanan secara tempat dan maksimal”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dengan perawat puskesmas pangkalan lesung maka dapat dianalisisi bahwa mereka bisa mengartikan keluhanan dari pasien kecuali dengan pasien dari suku nias yang memang tidak bisa menggunakan bahasa indonesia dengan baik.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Nelvie pasien puskesmas pangkalan lesung pada Hari Rabu 07 Juli 2020 Pukul 02:11 wib mengenai perhatian pegawai, yang hasil wawancaranya yaitu sebagai berikut:

“perhatian yang diberikan pegawai kepada saya ada dek, seperti menanyakan keluhan sakit yang rasakan apa penyebab awal mula datang nya penyakit”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dengan pasien puskesmas pangkalan lesung maka dapat dianalisisi bahwa pegawai puskesmas sudah memberikan perhatian kepada pasien seperti menanyakan keluhan penyakit yang diderita pasien.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Ratna Dewi puskesmas pangkalan lesung pada Hari Kamis 08 Juli 2020 Pukul 08:11 wib mengenai perhatian pegawai, yang hasil wawancaranya yaitu sebagai berikut:

“ kalau perhatian mereka terhadap pegawai masih kurang kali la dek, menurut saya mereka terlalu cuek dan sibuk dengan sendirinya”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dengan pasien puskesmas pangkalan lesung maka dapat dianalisisi bahwa pihak puskesmas masih kurang dalam perhatian dan terlalu cuek.

Sedangkan cara menjelaskan keinginan masyarakat Ibu Nelvie memberikan pendapatnya sebagai berikut :

“ iya dek , ketika saya menjelaskan keinginan saya seperti ingin berobat mereka sudah cukup mengerti”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dengan pasien puskesmas pangkalan lesung maka dapat dianalisisi bahwa pihak puskesmas sudah mengerti apa yang di inginkan pasien.

Sedangkan cara menjelaskan keinginan masyarakat Ibu Ratna Dewi memberikan pendapatnya sebagai berikut :

“iya, mereka cukup peka dengan keinginan pasien”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dengan pasien puskesmas pangkalan lesung maka dapat dianalisisi bahwa pihak sudah mengerti”

Jadi, dapat disimpulkan berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada key informan dan informan mengenai indikator perhatian dalam perhatian pegawai terhadap penyelenggaraan pelayanan prima di puskesmas pangkalan lesung kecamatan pangkalan lesung kabupaten pelalawan adalah sudah cukup maksimal, hal ini dapat kita lihat dari perhatian yang telah diberikan oleh pegawai puskesmas kepada masyarakat yang berobat seperti menanyakan apa keluhan yang mereka rasakan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan di Puskesmas Pangkalan Lesung pada Hari senin 06 Juli 2020, peneliti melihat berdasarkan indikator Perhatian dalam penyelenggaraan pelayanan prima di puskesmas pangkalan lesung kecamatan pangkalan lesung kabupaten pelalawan adalah dari pihak puskesmas sudah bisa mengerti keinginan masyarakat yang berobat kecuali memang yang berobat tidak bisa menggunakan bahasa indonesia yang benar itu kendala yang ada. Perhatian adalah kegiatan yang dilakukan

seseorang dalam hubungannya dalam pemilihan rangsangan yang datang dari lingkungannya (Slameto, 2010:56). Namun hasil Observasi lapangan Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti dan didasarkan oleh hasil yang diperoleh melalui wawancara dengan beberapa petugas yang ada di puskesmas pangkalan lesung dapat dikatakan dari beberapa pegawai sudah melakukan perhatian kepada masyarakat dengan semaksimal mungkin..

3. Tindakan (Action)

Suatu perbuatan, perilaku atau aktivitas untuk mencapai tujuan subjek dirinya. Tindakan dilakukan oleh individu, kelompok atau masyarakat yang bisa atau mampu mengarahkan kepada individu, kelompok lain mampu mempengaruhinya. Menurut Max Weber adalah sebagai tindakan manusia yang dapat mempengaruhi individu-individu lainnya dalam masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Rita Widuri SKM. pada Hari Selasa 07 Juli 2020 Pukul 08:00 wib beliau selaku Kepala Puskesmas Pangkalan Lesung mengenai cepat tanggap pegawai kepada pasien di puskesmas pangkalan lesung kecamatan pangkalan lesung kabupaten pelalawan yang hasil wawancara nya yaitu sebagai berikut :

“untuk tindakan pegawai kita sudah dilatih semua untuk tindakan-tindakan tertentu terutama yang gawat darurat itu sudah ada pelatihannya per dokter ataupun perperawat untuk ketanggapan kita terhadap pasien dan diluar gawat darurat juga kita sudah punya waktu tunggu namanya disetiap pendaftaran

misalnya diobat ada sudah ketentuan waktu berapa lama mereka harus menunggu”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dengan kepala puskesmas pangkalan lesung maka dapat dianalisisi bahwa untuk tindakan pegawai puskesmas sudah dilatih.

Kemudian mengenai jadwal kontrol pasien rawat inap apakah sudah efesiensi, Ibu Rita Widuri SKM. memberikan pendapatnya sebagai berikut :

“efesiennya tentu saja kalau untuk jadwal kontrol pasien kita dirawat inap itu sudah kita jadwalkan tersendiri karna ada jadwal visitnya baik itu visit dokter maupun visit perawat”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dengan kepala puskesmas pangkalan lesung maka dapat dianalisisi bahwa sudah efesiensi karena jadwal kontrol pasien sudah memiliki jadwal sendiri seperti jadwal visit dokter dan visit perawat.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Abdullah, Amd. Kep. selaku kepala tata usaha puskesmas pangkalan lesung pada Hari Selasa 06 Juli 2020 Pukul 11:00 wib mengenai cepat tanggap dalam melayani pasien, yang hasil wawancaranya yaitu sebagai berikut:

“Ya sudah saya sampai kan cukup tanggap lah sebelum pasien masuk keruangan pegawai sudah menanyakan mau kepoli mana jadi saya rasa sudah cukup”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dengan kepala tata usaha puskesmas pangkalan lesung maka dapat dianalisis bahwa sudah tanggap pegawai puskesmas terhadap pasien yang datang berobat.

Sedangkan untuk jadwal pergantian shift kerja untuk pasien rawat inap, Bapak Abdullah, Amd. Kep. memberikan penjelasan sebagai berikut :

“ ya ada, kami menyusun tiga shift di puskesmas pangkalan lesung sini untuk shift pagi itu dari jam 08:00 wib sampai jam 02:00 wib sifht sore itu jam 02:00 wib sampai sampai jam 08:00 malam sampai jam 08:00 pagi jadi sudah kami susun ”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dengan kepala tata usaha puskesmas pangkalan lesung maka dapat dianalisis bahwa jadwal kontrol dipuskesmas pangkalan lesung sudah memiliki shif, yaitu ada 3 shif pagi, sore dan malam.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Ns. Mutiara Theotherra Awk. S.Kep. selaku Kepala Rawat Inap Puskesmas pangkalan lesung. pada Hari Rabu 07 Juli 2020 Pukul 10:08 wib mengenai apakah cepat menangani ketika ada pasien, yang hasil wawancaranya yaitu sebagai berikut:

“ya kami cepat dalam menangani sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien dan meminimalkan resiko maupun konflikasi terhadap pasien ”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dengan perawat puskesmas pangkalan lesung maka dapat dianalisis bahwa mereka sudah cepat dalam

menangani pasien agar meningkatkan kepuasan pasien dan meminimalkan resiko konflikasi terhadap pasien.

Sedangkan untuk melakukan kontrol atau jam kerja , Ibu Ns. Mutiara Theotherra Awk. S.Kep. memberikan pendapatnya sebagai berikut :

“iya kerana kan disini kalau jam kerjanya sebenarnya sudah ada dari peraturan bupati untuk puskesmas kemudian kalau untuk visit pasien juga uda ada di unit rawat inap sendiri dia mempunyai jam visit dari jam 08:00 sampai dengan jam 10:00 pagi selama ini udah tempat dari jam 08:00 sampai jam 10:00 dengan selalu sudah divisit dengan dokter umunya tapi kalau misalnya ada suatu ketika dokter nya dinas keluar kota atau apa tidak ada dokter kami yang konsultasi via telpon”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dengan perawat puskesmas pangkalan lesung maka dapat dianalisis bahwa jam kerja dipuskesmas pangkalan lesung sudah ada dari peraturan bupati dan sudah memiliki jadwal visit sendiri.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Nelvie selaku pasien puskesmas pangkalan lesung. pada Hari Rabu 07 Juli 2020 Pukul 02:11 wib mengenai cepat tanggap, yang hasil wawancaranya yaitu sebagai berikut:

“kalau dari segi cepat dalam melayani dek saya rasa tidak cepat karena disini saya merasa masih lambat mereka dalam melayani pasien seperti menunggu antrian yang cukup lama padahal antrian tidak begitu rame, kadang saya sudah menunggu malah orang lain yang datang disuruh masuk dulu dek”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dengan pasien puskesmas pangkalan lesung maka dapat dianalisis bahwa pasien merasa masih lambat karena masih lama nya menunggu antrian.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Ratna Dewi selaku pasien puskesmas pangkalan lesung. pada Hari Kamis Juli 2020 Pukul 08:11 wib mengenai cepat tanggap, yang hasil wawancaranya yaitu sebagai berikut:

“masalah cepat tanggapnya sebagaian cukup cepat tapi sebagian nya lagi masih ada yang terlalu santai”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dengan pasien puskesmas pangkalan lesung maka dapat dianalisis bahwa tidak semua pegawai yang cepat dalam bertindak masih ada sebagian terlalu santai.

Sedangkan untuk jadwal kontrol, Ibu Nelvie memberikan pendapatnya sebagai berikut :

“masalah jadwal kontrol dipuskesmas ini menurut saya tidak sesuai dengan jadwal yang mereka berikan dek, seperti jadwal kontrol pergantian infus mereka cukup lama datang keruangan padahal infus saya sudah habis 30 menit dan keluarga saya sudah memanggil perawat yang berjaga mereka hanya bilang iya nantik saya kesana tetapi hampir setengah jam baru datang, disini mereka juga tidak menyediakan makanan untuk pasien terpaksa lah keluarga saya yang membawakan makanan setiap hari nya dek selama saya dirawat disini”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dengan pasien puskesmas pangkalan lesung maka dapat dianalisis bahwa jadwal kontrol yang ada di puskesmas pangkalan lesung belum sesuai dengan jadwal dikarenakan masih lambat nya dalam pergantian infus.

Sedangkan untuk jadwal kontrol, Ibu Ratna Dewi memberikan pendapatnya sebagai berikut :

“kalau masalah jadwal kontrol pasti ada waktu ngaretnya dek bukan hanya di puskesmas saja kadang dirumah sakit besar pun suka ngaret tidak sesuai dengan jadwal yang ada”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dengan pasien puskesmas pangkalan lesung maka dapat dianalisis bahwa jadwal kontrol yang ada di puskesmas pangkalan lesung masih tidak sesuai dengan jadwal akibat jam yang ngaret.

Jadi, dapat disimpulkan berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan key informan dan informan mengenai indikator tindakan dalam penyelenggaraan pelayanan prima di puskesmas pangkalan lesung sudah cukup maksimal, hal ini terlihat dari pihak puskesmas sudah cepat tanggap dalam melayani pasien dan sesuai dengan jadwal kontrol yang diberikan tetapi masih kurang yang dirasakan oleh pasien.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan di puskesmas pangkalan lesung pada Hari Senen 06 Juli 2020, peneliti melihat berdasarkan indikator tindakan yang diberikan oleh pihak puskesmas dalam cepat

tanggap mereka sebagai pegawai sudah melakukan yang terbaik. Tindakan sebagai sebuah kajian dari sebuah situasi sosial dengan kemungkinan tindakan untuk memperbaiki kualitas situasi sosial tersebut. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti dan didasarkan oleh hasil yang diperoleh melalui wawancara dengan pasien yang ada di puskesmas pangkalan lesung dapat dikatakan jadwal kontrol yang diberikan pihak puskesmas kepada pasien masih kurang maksimal dikarenakan masih terdapat lambatnya dalam menangani pasien.

4. Penampilan (*Appearance*)

Sebuah image dan representasi dari citra seseorang akan terlihat berdasarkan sebuah penampilan. Seseorang akan menjaga sebuah penampilan mereka agar terlihat baik. Penampilan yang baik dan rapi secara otomatis akan dinilai dengan orang dengan pribadi yang sopan dan baik. Sebaliknya, jika seseorang tidak memposisikan atau menjaga penampilannya sesuai dengan tempat akan dinilai tidak baik. Penampilan sangat identik dengan pakaian atau fashion.

Penampilan yang disertai dengan adanya busana, pakaian, dandanan, perhiasan dan lain-lainnya. Karena hal tersebut busana atau pakaian dapat merubah status sosial seseorang dan identitasnya. Melihat seseorang berdasarkan penampilannya terkadang adanya sebuah stereotipe didalam diri, karena ketika melihat seseorang tak bisa dipungkiri lagi bahwa kita akan menilainya berdasarkan penampilan terlebih dahulu.

Menurut Barnard (2011) ketika seseorang menggunakan jilbab pastinya orang-orang akan menilai bahwa dia seorang muslima, begitu lah pola pikir kita terbentuk langsung dengan adanya penampilan seseorang.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibuk Rita Widuri SKM. pada Hari Selasa 07 Juli 2020 Pukul 08:00 wib beliau selaku Kepala Puskesmas Pangkalan Lesung mengenai kategori memakai bukan pakaian dinas di puskesmas pangkalan lesung kecamatan pangkalan lesung kabupaten pelalawan yang hasil wawancaranya yaitu sebagai berikut :

“tentu saja karna kita kedinasan kita sudah diatur pakai-pakaian kita apa-apa saja yang harus kita pakai disaat kita dinas dan tidak pantas memang memakai pakaian yang bebas tidak sesuai dengan aturan”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dengan kepala puskesmas pangkalan lesung maka dapat dianalisis bahwa mereka diwajibkan memakai pakaian dinas bukan pakaian bebas.

Kemudian mengenai tingkat kepercayaan pegawai, Ibu Rita Widuri SKM. memberikan pendapatnya sebagai berikut :

“tingkat kepercayaan pegawai tentu saja pegawai kita yang ada dipuskesmas ini tidak ada permasalahan karna yang berada dipuskesmas ini pendidikan nya sudah sesuai dan jadi untuk melayani kita sudah dilatih waktu sekolah maupun saat berada dipuskesmas sudah ditraining juga selama lebih kurang 1 bulan untuk masalah pelayanan nya jadi tidak ada permasalahan tingkat kepercayaan seharusnya”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dengan kepala puskesmas pangkalan lesung maka dapat dianalisis bahwa mereka sudah memiliki tingkat kepercayaan didalam diri mereka jadi tidak ada permasalahan lagi.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Abdullah, Amd. Kep. selaku kepala tata usaha puskesmas pangkalan lesung pada Hari Selasa 06 Juli 2020 Pukul 11:00 wib mengenai pantaskah pegawai memakai pakaian bebas, yang hasil wawancaranya yaitu sebagai berikut:

“kalau ditanya pantas gak pantas jelas gak pantas ya, karena gini untuk membedakan mana petugas dan mana keluarga pasien jadi harus ada atribut tertentu misalnya warna baju kalau untuk UGD kami punya warna telur asin khusus untuk perawat-perawat dan bidan di UGD dan rawat inap, kemudian untuk yang di secara umum itu pakek baju PDH hari senen selasa itu ada jadwalnya”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dengan kepala tata usaha puskesmas pangkalan lesung maka dapat dianalisis bahwa untuk membedakan mana petugas dan mana keluarga pasien maka dari itu petugas puskesmas harus menggunakan pakaian dinas.

Sedangkan untuk pemakaian khusus atribut pegawai, Bapak Abdullah, Amd. Kep. memberikan penjelasan sebagai berikut :

“ya kembali saya sampaikan, untuk hari senen sama selasa itu pegawai pakek baju pdh baju yang coklat, kemudian hari rabu pakek atasan putih bawah hitam kemudian hari kamis pakek baju olahraga hari jum'at pakek baju melayu dan

hari sabtu itu lah yang hari agak bebas tapi pakek batik made in puskesmas pangkalan lesung yang artinya seragam dan diantara itu ada atribut nama nya pakek name tag kami punya logo lagi disitu ada logo bersinar”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dengan kepala tata usaha puskesmas pangkalan lesung maka dapat dianalisis bahwa pegawai puskesmas sudah memiliki atribut disetiap hari nya jadi tidak susah lagi dalam mencari pakaian.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Ns. Mutiara Theotherra Awk. S.Kep. selaku Kepala Rawat Inap Puskesmas pangkalan lesung pada Hari Rabu 07 Juli 2020 Pukul 10:08 wib mengenai memakai baju dinas sudahkah sesuai dengan jadwal, yang hasil wawancaranya yaitu sebagai berikut:

“iya kami seseuai dengan jadwal senen selasa PDH, rabu HITAM PUTIH, kamis kami ada seragam batik, hari jum’at sabtu ini sebenarnya kami sudah ada tapi belum diperbarui lagi jadi kami diwajibkan memakai jum’at sabtu ini memakai pakaian yang rapi dan sopan aja”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dengan perawat puskesmas pangkalan lesung maka dapat dianalisis bahwa pegawai puskesmas sudah memakai atribut sesuai dengan jadwal yang diberikan oleh pihak puskesmas.

Sedangkan untuk memakai baju dinas apakah memiliki kepercayaan diri, Ibu Ns. Mutiara Theotherra Awk. S.Kep. memberikan pendapatnya sebagai berikut :

“iya tentu lah kalau misalnya gak pake baju dinas bagaimana membedakan pegawai dengan pasien, jadi rasa percaya diri meningkat karena membeda kan bahwa kita itu petugas dipuskesmas kemudian meningkat kepercayaan juga untuk masyarakat nya mereka kan jadi percaya, oh iya yang ngobatin petugas puskesmas kek gitu kalau misalkan kita gak pakek seragamkan lain nantik sama dengan pasien”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dengan perawat puskesmas pangkalan lesung maka dapat dianalisis bahwa pegawai puskesmas memiliki kepercayaan diri kalau memakai pakaian dinas karna memiliki suatu kebanggan tersendiri.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Nelvie selaku pasien pangkalan lesung pada Hari Rabu 07 Juli 2020 Pukul 02:11 wib mengenai gaya dan penampilan pegawai, yang hasil wawancaranya yaitu sebagai berikut:

“iya dek, kalau dari segi penampilan menurut saya penampilan mereka selayaknya seperti pegawai pada umumnya memakai pakain dinas tetapi ada juga yang saya lihat memakai pakaian bebas”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dengan pasien puskesmas pangkalan lesung maka dapat dianalisis bahwa penampilan pegawai dipuskesmas tersebut sudah seperti pegawai pada umumnya walaupun masih ada diantara pegawai tersebut memakai pakaian bebas.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Ratna Dewi selaku pasien pangkalan lesung pada Hari Kamis 08 Juli 2020 Pukul 08:11 wib mengenai gaya dan penampilan pegawai, yang hasil wawancaranya yaitu sebagai berikut:

“kalau saya lihat penampilan mereka beragam ada yang memakai pakaian terlalu ngepas kebadan ada yang longgar juga”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dengan pasien puskesmas pangkalan lesung maka dapat dianalisis bahwa penampilan pegawai dipuskesmas sangat beragam.

Sedangkan untuk pakaian pegawai yang terlalu mencolok , Ibu Nelvie memberikan pendapatnya sebagai berikut :

“saya rasa tentang pakaian mereka cukup mencolok dek, karena kadang saya melihat pegawai wanita yang memakai pakai terlalu ngepres sekali kebadan hingga menampilkan lekukan tubuh mereka terlihat saya rasa itu kurang sopan apa lagi dilihat oleh laki-laki”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dengan pasien puskesmas pangkalan lesung maka dapat dianalisis bahwa tentang pakaian pegawai puskesmas pangkalan lesung terlalu menonjol yang tidak pantas apa lagi pegawai wanita dengan busana yang terlalu ketat.

Sedangkan untuk pakaian pegawai yang terlalu mencolok , Ibu Ratna Dewi memberikan pendapatnya sebagai berikut :

*“kalau saran dari saya ya masalah pakaian mereka yg terlalu mencolok tolong
agak disopankan lagi karena mereka bekerja di kesehatan”*

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dengan pasien puskesmas pangkalan lesung maka dapat dianalisis bahwa tentang pakaian pegawai puskesmas pangkalan lesung agar bisa sopan lagi dalam berpakaian.

Jadi dapat disimpulkan berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan key informan dan informan di puskesmas pangkalan lesung mengenai indikator penampilan dalam penyelenggaraan pelayanan prima di puskesmas pangkalan lesung kecamatan pangkalan lesung kabupaten pelalawan, sudah cukup baik karena dari segi penampilan sudah sesuai dengan dinas walaupun masih ada sebagian yang tidak menggunakan pakaian dinas dan tingkat kepercayaannya cukup besar yang dimiliki pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan di puskesmas pangkalan lesung pada Hari Senen 06 Juli 2020, peneliti melihat berdasarkan indikator penampilan pada penyelenggaraan pelayanan prima di puskesmas pangkalan lesung kecamatan pangkalan lesung kabupaten pelalawan adalah pihak puskesmas sudah mengatur jadwal berpakaian para pegawai yang berada di puskesmas pangkalan lesung dan memberikan kepercayaan diri dalam berpenampilan atau berpakaian. Penampilan sebuah image respresitas dari citra seseorang akan terlihat berdasarkan sebuah penampilan. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti dan didasarkan oleh hasil yang diperoleh melalui wawancara dengan pasien yang ada di puskesmas dapat dikatakan

penampilan mereka sudah sesuai dengan jadwal yang telah ada walaupun masih ada sebagian pegawai menggunakan pakaian bebas walaupun sebagian dari pegawai memakai pakaian yang terlalu menonjol/ ketat.

5. Kemampuan (*Appearance*)

Kemampuan adalah suatu kesanggupan dalam melakukan sesuatu, seseorang dikatakan mampu apabila ia tidak melakukan sesuatu yang harus ia lakukan. Menurut Chaplin adalah Kemampuan, kecakapan, ketangkasan, bakat, kesanggupan merupakan tenaga untuk melakukan suatu perbuatan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Rita Widuri SKM. pada Hari Selasa 07 Juli 2020 Pukul 08:00 wib beliau selaku Kepala Puskesmas Pangkalan Lesung mengenai komunikasi yang diberikan pegawai kepada masyarakat di puskesmas pangkalan lesung kecamatan pangkalan lesung kabupaten pelalawan yang hasil wawancara nya yaitu sebagai berikut :

“untuk berkomunikasi saya rasa tidak ada permasalahan tapi tentu saja ini harus terus mengalami perbaikan karna tanpa perbaikan untuk hasil yang maksimal tidak akan kita dapat”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dengan kepala puskesmas pangkalan lesung maka dapat dianalisis bahwa untuk berkomunikasi sudah tidak ada permasalahan lagi akan tetapi perlu perbaikan lagi.

Kemudian mengenai pengembangan keahlian dan memberikan motivasi, Ibu Rita Widuri SKM. memberikan pendapatnya sebagai berikut :

“ada, untuk pengembangan keahlian kita ada pelatihan dari dinas kesehatan maupun dari puskesmas kita dan untuk motivasi tentu saja ini setiap waktu kita kasih motivasi baik kepada staf kita mungkin yang ada kinerjanya mulai menurun atau ada masalah dan ini saya sebagai pimpinan ini lah tugas saya untuk memotivasi rekan-rekan yang berada dipuskemas ini “

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dengan kepala puskesmas pangkalan lesung maka dapat dianalisis bahwa mereka sudah memiliki pengembangan keahlian dari dinas kesehatan maupun pihak puskesmas dan selalu memotivasi pegawai puskesmas ketika kinerja mereka menurun.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Abdullah, Amd. Kep. selaku kepala tata usaha puskesmas pangkalan lesung pada Hari Selasa 06 Juli 2020 Pukul 11:00 wib mengenai komunikasi yang diberikan pegawai kepada masyarakat, yang hasil wawancaranya yaitu sebagai berikut:

“komunikasi pegawai terhadap masyarakat cukup bagus walaupun ada kadang ada kendala bahasa bukan dari sisi pegawai sendiri tetapi dari masyarakat yang mereka gak tau bahasa indonesia contohnya ini bukan diskriminasi terhadap suku tertentu hanya contoh saja ada orang nias yang memang dia gak bisa bahasa indonesia yang ini memang dituntut pegawai puskesmas pangkalan lesung nanti lambat laun belajar bahawa nias lah”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dengan kepala tata usaha puskesmas pangkalan lesung maka dapat dianalisis bahwa komunikasi pegawai puskesmas sudah cukup bagus tetapi masih ada kendala seperti bahasa nias.

Sedangkan untuk melakukan pengembangan keahlian dan memberikan motivasi, Bapak Abdullah, Amd. Kep. memberikan penjelasan sebagai berikut :

“ada dari setiap enam bulan kita memberikan penilaian kinerja dan 20% nya itu adalah untuk pengembangan profesinya baik itu mau ikut pelatihan yang sesuai dengan jurusannya kalau perawat ya PDCLS kalau dokter DCLS kalau bidan mungkin ASUAN PERSALINAN NORMAL dan lain-lain atau mereka mau melanjutkan pendidikan pihak puskesmas memberikan dukungannya sepenuhnya”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dengan kepala tata usaha puskesmas pangkalan lesung maka dapat dianalisis bahwa setiap enam bulan sekali pihak puskesmas melakukan penilaian kinerja.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Ns. Mutiara Theotherra Awk. S.Kep. selaku Kepala Rawat Inap Puskesmas pangkalan lesung pada Hari Rabu 07 Juli 2020 Pukul 10:08 wib mengenai berkomunikasi dengan baik kepada pasien, yang hasil wawancaranya yaitu sebagai berikut:

“iya bisa berkomunikasi dengan baik kepada pasien kecuali dengan yang tadi memiliki kendala bahasa”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dengan perawat puskesmas pangkalan lesung maka dapat dianalisis bahwa sudah berkomunikasi dengan baik kecuali dengan pasien yang memiliki kendala bahasa.

Sedangkan untuk pelatihan yang diberikan puskesmas, Ibu Ns. Mutiara Theotherra Awk. S.Kep. memberikan pendapatnya sebagai berikut :

“kayaknya ditahun 2020 ini ada beberapa kali pelatihan secara priot itu tentang kegawat daruratan waktu itu di selenggarakan oleh Dr. Harry semua petugas dipuskesmas mendapatkan pelatihan tersebut kalau yang dari dinas juga ada kita mengirimkan beberapa petugas yang dikirim ke dinas untuk mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh dianas kalau misalnya untuk pembiayaan pribadi pengiriman petugas ditahun 2020 ini belum ada karena kita kan masih marak corona jadi gak ada untuk meminimalisirkan resiko penularan”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dengan perawat puskesmas pangkalan lesung maka dapat dianalisis bahwa ditahun 2020 sudah ada beberapa kali pelatihan seperti pelatihan kegawat daruratan dan pelatihan ke dinas.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Nelvie selaku pasien pangkalan lesung pada Hari Rabu 07 Juli 2020 Pukul 02:11 wib mengenai komunikasi antara pegawai, yang hasil wawancaranya yaitu sebagai berikut:

“ saya rasa komunikasi mereka lumayan baik bisa berkomunikasi dengan kami yang berobat “

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dengan pasien puskesmas pangkalan lesung maka dapat dianalisis bahwa berkomunikasi pegawai puskesmas sudah cukup bagus.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Ratna Dewi selaku pasien pangkalan lesung pada Hari Kamis 08 Juli 2020 Pukul 08:11 wib mengenai komunikasi antara pegawai, yang hasil wawancaranya yaitu sebagai berikut:

“kalau mengenai komunikasi mereka terhadap tolong diperbaiki lagi apalagi pegawai yang agak judes”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dengan pasien puskesmas pangkalan lesung maka dapat dianalisis bahwa agar pegawai tidak terlalu judes.

Sedangkan untuk keluhan ketika pegawai tidak berkomunikasi dengan baik, Ibu Nelvie memberikan pendapatnya sebagai berikut :

“iya jelas ada dek, apa lagi ketika kita menanyakan hal-hal yang penting tetapi mereka kurang merespon”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dengan pasien puskesmas pangkalan lesung maka dapat dianalisis bahwa pegawai puskesmas masih kurang respon terhadap pasien.

Sedangkan untuk keluhan ketika pegawai tidak berkomunikasi dengan baik, Ibu Ratna Dewi memberikan pendapatnya sebagai berikut :

“saya berharap mereka sebagai pegawai agar lebih bisa lagi berkomunikasi dengan pasien lebih baik lagi”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dengan pasien puskesmas pangkalan lesung maka dapat dianalisis bahwa pegawai puskesmas agar bisa berkomunikasi lebih baik kepada pasien.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan key informan dan informan mengenai indikator kemampuan dalam penyelenggaraan pelayanan

prima dipuskesmas pangkalan lesung kecamatan pangkalan lesung kabupaten pelalawan adalah dapat dikatakan belum cukup maksimal, hal ini terlihat dari cara berkomunikasi masyarakat yang kurang berbahasa indonesia sedangkan untuk pengembangan motivasi pihak puskesmas sudah memberikan pelatihan kepada pegawai yang sering diadakan pihak puskesmas maupun dinas kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan di Puskesmas pangkalan lesung pada Hari senin 06 juli 2020, peneliti melihat berdasarkan indikator kemampuan dalam penyelenggaraan pelayanan prima di puskesmas pangkalan lesung kecamatan pangkalan lesung kabupaten pelalawan yang terlihat dari masyarakat yang masih kurang berbahasa indonesia yang membuat kesulitan bagi petugas puskesmas apa lagi sama sekali tidak bisa berbahasa indonesia dengan baik. Sedangkan hasil dari observasi dilapangan kepada pasien puskesmas pangkalan lesung peneliti melihat pegawai sudah berkomunikasi cukup baik tetapi masih banyak sebagian pegawai yang kurang respon terhadap pasien.

6. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Menurut Burhanudin (2000) tanggung jawab adalah kesanggupan untuk menetapkan sikap terhadap suatu perbuatan atau tugas yang diemban dan kesanggupan untuk memikul resiko dari suatu perbuatan yang dilakukan. Memiliki kemampuan bertindak independen, mampu melihat perilaku dari segi konsekuensi atas dasar sistem nilai.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Rita Widuri SKM. pada Hari Selasa 07 Juli 2020 Pukul 08:00 wib beliau selaku Kepala Puskesmas Pangkalan Lesung mengenai kepedulian pegawai kepada pasien di puskesmas pangkalan lesung kecamatan pangkalan lesung kabupaten pelalawan yang hasil wawancaranya yaitu sebagai berikut :

“untuk yang kepedulian pegawai kepada pasien tentu saja ini karna merupakan tugas pokok kita untuk melayani masyarakat ataupun pasien yang datang kesini kepedulian ini tentu saja harus ditumpu kan dengan sangat kuat karna tanpa kepedulian ini pelayanan tidak bisa terlaksanakan”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dengan kepala puskesmas pangkalan lesung maka dapat dianalisis bahwa kepedulian pegawai terhadap pasien harus lebih mementingkan keutamaan kebutuhan pasien sehingga pasien mendapatkan pelayanan yang sesuai.

Kemudian mengenai meminimalkan ketidak puasan masyarakat terhadap pegawai, Ibu Rita Widuri SKM. memberikan pendapatnya sebagai berikut :

“untuk meminimalkan ketidak puasan masyarakat kita mempunyai kotak saran yang berada didepan pintu masuk puskesmas jika ada keluhan masyarakat bisa mengisi langsung dan itu akan kita evaluasi setiap satu bulan atau dua bulan itu akan kita evaluasi kita buka dan akan kita bawa rapat untuk menindak lanjuti keluhan yang ada yang masuk dikotak saran selain itu juga saya sebagai pimpinan secara langsung menerima kritik dan saran dari masyarakat baik via telpon atau bertemu langsung dengan saya dan itu akan ditindak lanjuti dengan

memanggil yang bersangkutan atau akan kita bahwa didalam sataf inti supaya mutu pelayanan yang ada dipuskesmas pangkalan lesung ini bisa ditingkatkan dan untuk itu salah satunya meminimalkan ketidak puasan masyarakat dengan merubah sikap dari yang bersangkutan”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dengan kepala puskesmas pangkalan lesung maka dapat dianalisis bahwa pihak puskesmas sudah menyediakan berupa kotak saran untuk mepermudah mengetahui permasalahan yang ada dipelayanan puskesmas pangkalan lesung.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Abdullah, Amd. Kep. selaku kepala tata usaha puskesmas pangkalan lesung pada Hari Selasa 06 Juli 2020 Pukul 11:00 wib mengenai seberapa besar kepedulian pegawai terhadap pasien, yang hasil wawancaranya yaitu sebagai berikut:

“saya rasa cukup walaupun gak dibilang 100% tapi mendekati lah 80,90% mereka cukup bertanggung jawab karna setiap pasien yang datang dilayani dan kalok sudah memang harus dirujuk pegawai kami merujuknya bahkan perawat sama supir kami selalu stanbay untuk memberikan pelayanan rujukan yang terbaik”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dengan kepala tata usaha puskesmas pangkalan lesung maka dapat dianalisis bahwa pegawai puskesmas sudah cukup bertanggung jawab terhadap pasien yang datang berobat.

Sedangkan untuk meminimalkan ketidak puasan masyarakat terhadap pegawai, Bapak Abdullah, Amd.Kep. memberikan penjelasan sebagai berikut :

“ya itu tadi pelayanan terhadap masyarakat ini soal kesembuhan ini nanti lah tapi yang pertama memang harus ramah itu tadi dengan ramah masyarakat sudah senang itu, 50% sudah senang dilayani kalau sembuh urusan belakangan lah tapi ramah, senyum maka nya kami ada senyum, salam sapa ada dipangkalan lesung disitulah jawaban kami”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dengan kepala tata usaha puskesmas pangkalan lesung maka dapat dianalisis bahwa didalam pelayanan tersebut mereka memberikan pelayanan bagi pasien yang berobat dan pelayanan yang diberikan oleh petugas puskesmas sesuai dengan kinerjanya.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Ns. Mutiara Theotherra Awk. S.Kep. selaku Kepala Rawat Inap Puskesmas pangkalan lesung pada Hari Rabu 07 Juli 2020 Pukul 10:08 wib mengenai besar rasa peduli kepada pasien, yang hasil wawancaranya yaitu sebagai berikut:

“tentu peduli karenakan kesembuhan mereka itu tanggung jawab kami sebagai petugas untuk meningkatkan kesembuhan mempercepat perbaikiakan untuk mereka jadi tanggung jawab kami semua dan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan makin cepat sembuh nya tentu makin puas mereka”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dengan perawat puskesmas pangkalan lesung maka dapat dianalisis bahwa kesembuhan dari pasien itu sudah tanggung jawab dari pegawai puskesmas agar bisa meningkatkan kepuasan pelanggan.

Sedangkan untuk sikap meminimalkan rasa tidak puas masyarakat, Ibu Ns. Mutiara Theotherra Awk. S.Kep. memberikan pendapatnya sebagai berikut :

“ada kami sudah menerapkan pengisian koesioner tentang kepuasan pelanggan itu dari 2016 , tapi di beberapa unit ada yang terhenti juga sih tapi uda jalanlah ini ketika pasien pulang diberikan koesioner tentang kepuasan pelanggan kemudian di situ ada dicantumkan mengenai kritik dan saran yang bisa diisi oleh pasiennya sehingga mereka bisa menyampaikan kritik dan saran mereka untuk puskesmas sehingga itu bisa menjadi bahan perbaikan kami sebagai petugas maupun sarana prasarana dipuskesmas”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dengan perawat puskesmas pangkalan lesung maka dapat dianalisis bahwa dari pihak puskesmas sudah menyediakan penerapan pengisian koesioner dari tahun 2016 ada beberapa hambatan yang membuat koesioner itu terhentikan.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Nelvie selaku pasien pangkalan lesung pada Hari Rabu 07 Juli 2020 Pukul 02:11 wib mengenai seberapa peduli pegawai, yang hasil wawancaranya yaitu sebagai berikut:

“iya dek menurut saya pegawai disini cukup peduli kepada kami sebagai pasien yang berobat”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dengan pasien puskesmas pangkalan lesung maka dapat dianalisis bahwa pegawai sudah cukup peduli dengan pegawai puskesmas.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Ratna Dewi selaku pasien pangkalan lesung pada Hari Kamis 08 Juli 2020 Pukul 08:11 wib mengenai seberapa peduli pegawai, yang hasil wawancaranya yaitu sebagai berikut:

“cukup peduli pegawai terhadap kami dek”

Sedangkan untuk kepuasan pelayanan dari pegawai, Ibu Nelvie memberikan pendapatnya sebagai berikut :

“dari kepuasan pelayanan di puskesmas ini cukup merasa puas tetapi masih banyak hal yang harus mereka ketahui terhadap kinerja pegawai, dan untuk memperbaiki kinerja mereka supaya pelayanan yang ada semakin lebih baik lagi”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dengan pasien puskesmas pangkalan lesung maka dapat dianalisis bahwa terdapat kinerja yang kurang memuaskan sehingga pasien yang berada disana sering mengeluh.

Sedangkan untuk kepuasan pelayanan dari pegawai, Ibu Ratna Dewi memberikan pendapatnya sebagai berikut :

“dari pelayanan yang diberikan pihak puskesmas cukup puas akan tetapi masih banyak kekurangannya”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dengan pasien puskesmas pangkalan lesung maka dapat dianalisis bahwa masih kurang puas terhadap kinerja.

Jadi, dapat disimpulkan berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan key informan dan informan mengenai indikator tanggung jawaban dalam penyelenggaraan pelayanan prima di puskesmas pangkalan lesung kecamatan pangkalan lesung kabupaten pelalawan adalah masih kurang maksimal, hal ini dapat dilihat masih ada pasien yang mengeluh dengan kinerja pegawai .

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan di puskesmas pangkalan lesung pada Hari Senen 06 Juli 2020, peneliti melihat berdasarkan indikator tanggung jawab terhadap penyelenggaraan pelayanan prima di puskesmas pangkalan lesung kabupaten pelalawan adalah dari pihak puskesmas sudah melakukan upaya untuk kepedulian kepada masyarakat yang berobat dan meminimalkan ketidak puasan masyarakat yang berobat pihak puskesmas juga sudah memberikan kotak saran dan kritik untuk melihat ketidak puasan yang dirasakan oleh masyarakat. Tanggung jawab adalah perilaku yang menentukan bagaimana bereaksi terhadap situasi setiap hari, yang memerlukan beberapa jenis keputusan yang bersifat moral. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti dan didasarkan oleh hasil yang diperoleh melalui wawancara dengan pasien puskesmas pangkalan lesung dapat dikatakan masih kurangnya pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas.

C. Hambatan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Prima di Puskesmas Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di puskesmas pangkalan lesung kecamatan pangkalan lesung kabupaten pelalawan, bahwasanya hambatan

yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan prima di puskesmas pangkalan lesung kecamatan pangkalan lesung kabupaten pelalawan adalah sebagai berikut:

1. Jumlah petugas yang berada di puskesmas pangkalan lesung kecamatan pangkalan lesung kabupaten pelalawan masih sangat kurang untuk memenuhi kebutuhan pasien dalam memperoleh layanan masyarakat, hal ini dapat dilihat dari keberadaan 3 orang dokter dan 7 perawat yang terlihat cukup kewalahan dalam melayani pasien tiap harinya.
2. Ketidak siagapan petugas dalam melayani pasien yang berada di dalam puskesmas pangkalan lesung sehingga pasien mengeluh terhadap pelayanan yang ada di puskesmas.
3. Masih kurang ramahnya petugas yang berada di Puskesmas Pangkalan Lesung terhadap pasien rawat inap atau pun yang berobat.
4. Keberadaan kotak pengaduan yang hanya sebagai pajangan tanpa difungsikan secara efektif hal ini terlihat dari ketidak adanya alat tulis berupa kertas dan pena yang digunakan masyarakat untuk menyampaikan aduan serta saran mereka kepada puskesmas pangkalan lesung kecamatan pangkalan lesung.

BAB VI

PENUTUP

B. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti mengenai penyelenggaraan pelayanan prima di puskesmas pangkalan lesung kecamatan pangkalan lesung kabupaten pelalawan peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:
 - a. Untuk indikator sikap dapat disimpulkan belum maksimal, karena masyarakat yang berobat masih merasakan pelayanan yang diberikan pihak puskesmas kepada mereka masih belum baik dan masih banyak kekurangannya karena keramahan dalam melayani masyarakat yang berobat itu sangat penting.
 - b. Untuk indikator perhatian dapat disimpulkan cukup maksimal, hal ini dapat kita lihat dari perhatian yang telah diberikan oleh pegawai puskesmas kepada masyarakat yang berobat seperti menanyakan apa keluhan yang mereka rasakan.
 - c. Untuk indikator tindakan dapat disimpulkan cukup maksimal, hal ini terlihat dari pihak puskesmas sudah cepat tanggap dalam melayani pasien dan sesuai dengan jadwal kontrol yang diberikan.
 - d. Untuk indikator penampilan dapat disimpulkan cukup maksimal, dikarenakan dari segi penampilan sudah sesuai dengan jadwal yang ada walaupun masih ada sebagian yang tidak menggunakan pakaian dinas.

- e. Untuk indikator kemampuan dapat disimpulkan belum cukup maksimal, hal ini terlihat dari cara berkomunikasi masyarakat yang kurang berbahasa indonesia sedangkan untuk pengembangan motivasi pihak puskesmas sudah memberikan pelatihan kepada pegawai yang sering diadakan pihak puskesmas maupun dinas kesehatan.
 - f. Untuk indikator tanggung jawab dapat disimpulkan masih kurang maksimal, hal ini dapat dilihat masih ada pasien yang mengeluh dengan kinerja pegawai .
2. Hasil dari penelitian ini juga ditemukan faktor-faktor penghambat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Prima di Puskesmas Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan, dimana hambatan-hambatan tersebut adalah :
- a. Masih kurangnya jumlah petugas yang berada di puskesmas pangkalan lesung seperti Dokter dan Perawat.
 - b. Masih kurang siagap petugas dalam melayani pasien mengakibatkan pasien banyak yang mengeluh.
 - c. Kurang ramah nya pegawai dalam melayani pasien yang berobat di Puskesmas Pangkalan Lesung.
 - d. Keberadaan kotak pengaduan/saran hanya menjadi pajangan tanpa digunakan selayak nya tempat pengaduan atau keluhan pasien yang berobat di Puskesmas Pangkalan Lesung.

C. Saran

Adapun saran yang peneliti sampaikan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Diharapkan kepada Pemerintah Kabupaten Pelalawan, yang dalam hal ini adalah Dinas Kesehatan menambah jumlah petugas kesehatan, baik dokter maupun perawat yang bertugas di Puskesmas Pangkalan Lesung yang berada di Kabupaten Pelalawan, Khususnya Puskesmas Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan, sehingga pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat benar-benar optimal.
- b. Diharapkan untuk kedepannya petugas puskesmas sebaiknya bisa melayani masyarakat atau pasien rawat inap yang berobat dengan baik dan ramah tidak membuat pasien merasa kurang puas mendapatkan pelayanan dari pegawai dipuskesmas pangkalan lesung.
- c. Keberadaan kotak aduan yang sebaiknya kembali dioptimalkan lagi agar petugas bisa mengetahui keluhan dari pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z.S., 2010, *Kebijakan Publik*, Jakarta, Yayasan Pancur Siwah.
- Agus Dwiyanto, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*, PSKK-UGM, Yogyakarta.
- Awang, Azam. Wijaya, Medra. 2012. *Ekologi Pemerintahan*. Pekanbaru, Alaf Riau.
- Bonar, H.G, Hopwood, W. 2001. *Accounting Information System*. New Jersey: Prentice Hall, International, inc.
- Barata, Adya Atep. 2004. *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta. Gramedia.
- _____. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Gramedia, Jakarta.
- Lukman. 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Setialan Press, Jakarta.
- Maddy, Khairul, 2009, *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*, Jakarta : Chama Digit.
- Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik*, Bandung : Indra Prahasta.
- Munaf, Yusri. 2016. *Hukum Administrasi Negara*. Pekanbaru: Marpoyan damai.
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara : Jakarta.
- _____. 2003. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Mustafa, Delli. 2014. *Birokrasi Pemerintahan*. Bandung, Alfabeta.

Ndraha, Thaliziduhu. 2014. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta, Rineka Cipta.

_____. 2011. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta, Rineka Cipta.

_____. 2010. *Budaya Organisasi*. Jakarta, Rineka Cipta.

Nurman. 2017. *Strategi Pembangunan Daerah*. Depok, Rajawali Pers.

Pamudji. 1992. *Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara.

Purwardaminta. W .J .S. 1991, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka, Jakarta.

Sinambela, Lijan Poltak.DKK. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta:Bumi Aksara.

_____. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik. Teori. Kebijakan dan. Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama.

Suwithi, Ni Wayan, 1999, *Pelayanan Prima (Costumer Care)*. Makalah Penataran Guru Akomodasi Perhotelan Pada Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan; Jakarta

Syafiee, Inu Kencana. 2011. *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta, Rineka cipta.

_____, 2005. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, Bandung, Refika Aditama.

_____, 2013. *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta. Bumi Aksara.

Dokumentasi

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Keputusan MEMPAN No 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan.

Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 10 Tahun 2016.

