

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN

A. Studi Kepustakaan

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian, maka penulis mengambil beberapa konsep teori yang diperlukan sebagai landasan teori yang dijadikan titik tolak pada permasalahan yang dibahas.

1. Konsep Administrasi

Administrasi merupakan bagian dari ilmu sosial yang mempelajari interaksi antara manusia dengan manusia yang lainnya dalam melakukan kerja sama (*cooperative*) melalui penggunaan sarana dan sumber daya yang terbatas. Administrasi adalah rangkaian kegiatan perbuatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu kerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Administrasi adalah ilmu yang bersifat multidisiplin (kompleks), artinya konsep administrasi dipahami melalui berbagai definisi, teori, paradig, pendekatan, dan metode tertentu yang bersifat utuh dan menyeluruh.

Administrasi *Dalam Arti Sempit*, yaitu tidak lebih dari kegiatan ketatausahaan (*clerical work*), biasanya menyangkut tugas pekerjaan/urusan keuangan, kepegawaian, logistik, teknis, operasional, layanan informasi yang bersifat administrasi. Sedangkan Administrasi dalam arti luas, yaitu administrasi merupakan

proses kerja sama berdasarkan rasionalitas tertentu yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dengan menggunakan sumber daya untuk mencapai suatu tujuan.

Administrasi menurut Sondang P.Siagian (2008) adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (dalam Wirman Syafri 2012;9).

Administrasi sebagai salah satu fenomena atau ciri masyarakat modern (*social phenomenon*), secara eksplisit tergambar dalam pendapat Waldo (1992;2), yaitu suatu bentuk daya upaya manusia yang kooperatif yang mempunyai tingkat rasionalitas yang tinggi (dalam Zulkifli dan Moris,2014;11).

Dari beberapa batasan administrasi dari para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan suatu proses kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang dengan pembagian tugas-tugas yang telah ditentukan untuk mengelola dan memanfaatkan sumber daya-sumber daya yang dimiliki guna mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.

Kegiatan administrasi yang dilakukan oleh Negara atau aparatur atau pemerintah disebut dengan Administrasi Negara, hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh George J. Gordon Administrasi Negara dapat dirumuskan sebagai seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perseorangan yang berkaitan

dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif, serta peradilan (dalam Syafiie,2014;33).

Dalam penyelenggaraan pemerintahan membutuhkan administrasi yang baik dan benar untuk mencapai tujuan secara bersama yang ditentukan sebelumnya. Menurut Nurcholis (2011;135) dalam bukunya “Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintah Desa” mengatakan bahwa sistem administrasi yang benar, rapi dan tertib akan memberikan data dan informasi yang mudah dan sistematis yang sangat berguna untuk pengambilan keputusan, pembuatan rencana, kontrol kegiatan, evaluasi dan komunikasi dan informasi baik ke dalam maupun keluar organisasi.

2. Konsep Organisasi

Menurut Winardi (2004;44) apabila kita ingin mempelajari organisasi (khususnya teori organisasi) maka kita perlu mempelajari strukturnya, prosesnya, dan perilaku dari organisasi itu sendiri, karena apabila kita memperhatikan kondisi sekeiling kita maka dapat dikatakan bahwa manusia hidup dalam masyarakat yang senantiasa dipengaruhi oleh berbagai macam organisasi, baik itu untuk membuat surat keterangan penduduk, institusi pendidikan, rumah sakit, kantor yang berkenaan dengan pekerjaan kita, dan sebagainya.

Dalam pelaksanaan administrasi, organisasi merupakan suatu tempat dimana administrasi dijalankan sesuai dengan fungsi dan tugasnya. Administrasi merupakan suatu proses yang melaksanakan setiap bentuk kegiatan atau aktivitas organisasi.

Tanpa adanya administrasi didalam sebuah organisasi yang mampu bekerja dan melaksanakan tugas dan fungsi didalamnya, maka tujuan organisasi akan sulit tercapai secara efektif dan efisien.

Organisasi adalah bentuk formal dari sekelompok manusia dengan tujuan individualnya masing-masing yang bekerjasama dalam suatu proses tertentu untuk mencapai tujuan bersama (tujuan organisasi). Agar tujuan organisasi dan tujuan individual dapat tercapai secara selaras dan harmonis maka diperlukan kerjasama dan usaha yang sungguh-sungguh dari kedua belah pihak untuk bersama-sama berusaha saling memenuhi kewajiban masing-masing secara bertanggung jawab, sehingga pada saat masing-masing mendapatkan haknya dapat memenuhi rasa keadilan baik bagi anggota organisasi maupun bagi pengurus organisasi yang berwenang.

Menurut Hasibuan (2014;120), organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur, dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu. Organisasi hanya merupakan alat dan wadah saja.

Sementara itu menurut Thoha (2008;205) organisasi merupakan kumpulan dari orang-orang yang bekerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Tujuan ini bersifat umum, artinya suatu tujuan yang semua orang didalamnya sepakat baik terpaksa maupun sadar untuk mencapainya.

Menurut Giffin (dalam Tisnawati dan Saefullah 2010;4) organisasi adalah

a grup of people working together in a structured and coordinated fashion to achieve a set of goals. Organisasi adalah sekelompok orang yang bekerja sama dalam struktur dan koordinasi tertentu dalam mencapai serangkaian tujuan tertentu. Atau dengan kata lain, organisasi sebagai sekumpulan orang atau kelompok yang memiliki tujuan tertentu berupaya untuk mewujudkan tujuannya tersebut melalui kerjasama.

Jadi jelas sudah bahwa organisasi merupakan suatu wadah atau tempat kegiatan berlangsung bagi orang-orang yang bekerja didalamnya yang bertujuan untuk mencapai suatu tujuan secara bersamaan. Suatu organisasi terdapat tugas, fungsi, tanggungjawab serta wewenang yang ada didalamnya, agar kerja orang-orang didalamnya terlaksana dengan jelas dan terstruktur secara sistematis.

Menurut Hasibuan (2014;128) struktur organisasi adalah suatu gambar yang menggambarkan tipe organisasi, pendepartemenan organisasi kedudukan dan jenis wewenang pejabat, bidang dan hubungan pekerjaan, garis perintah dan tanggung jawab, rentang kendali dan sistem pimpinan organisasi. Suatu struktur organisasi akan memberikan informasi tentang :

1. Tipe organisasi, artinya struktur organisasi akan memberikan informasi tentang tipe organisasi yang dipergunakan perusahaan, *apa line organization, line and staff organization, atau functional organization.*
2. Pendepartemenan organisasi artinya struktur organisasi akan memberikan informasi mengenai dasar pendepartemenan (bagian), apa berdasarkan fungsi-fungsi manajemen. Wilayah, produksi, shif, dan lain sebagainya.
3. Kedudukan, artinya struktur organisasi memberikan informasi mengenai apa seseorang termasuk kelompok manajerial atau karyawan operasional.
4. Jenis wewenang, artinya struktur organisasi memberikan informasi tentang wewenang yang dimiliki seseorang, *apa line authority, staff authority, atau functional authority.*

5. Rentang kendali, artinya struktur organisasi memberikan informasi mengenai jumlah karyawan dalam setiap departemen (bagian).
6. Manajer dan bawahan, artinya struktur organisasi memberikan informasi mengenai garis perintah dan tanggung jawab, siapa atasan dan siapa bawahan.
7. Tingkatan manajer, artinya struktur organisasi memberikan informasi tentang *top manager*, *middle manager*, dan *lower manager*.
8. Bidang pekerjaan, artinya setiap kotak dalam struktur organisasi memberikan informasi mengenai tugas-tugas dan pekerjaan-pekerjaan serta tanggung jawab yang dilakukan pada bagian tersebut.
9. Tingkat manajemen, artinya sebuah bagan tidak hanya menunjukkan manajer dan bawahan secara perorangan, tetapi juga hierarki manajemen secara keseluruhan. Semua karyawan yang melapor kepada orang yang sama berada pada tingkat manajemen yang sama, tidak jadi soal dimana mereka ditempatkan dalam organisasi.
10. Pimpinan organisasi, artinya struktur organisasi memberikan informasi tentang, apa pimpinan tunggal atau pimpinan kolektif, atau presidium.

3. Konsep Manajemen

Menurut Mary Parker Follet mendefinisikan manajemen sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Defenisi ini mengandung arti bahwa para manajer mencapai tujuan-tujuan organisasi melalui pengaturan orang-orang lain untuk melaksanakan berbagai tugas yang mungkin diperlukan, atau berarti tidak melakukan tugas-tugas itu sendirian (dalam Susatyo Herlambang,2013;3).

Manajemen dibutuhkan oleh semua organisasi karena tanpa manajemen, semua usaha akan sia-sia dan pencapaian tujuan akan lebih sulit, ada tiga alasan utama yang disampaikan oleh Goerge R. Terry, mengapa manajemen dibutuhkan (dalam Herlambang,2013;6) :

- a. untuk mencapai tujuan, manajemen dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi dan tujuan pribadi.
- b. untuk menjaga keseimbangan antara tujuan-tujuan yang saling bertentangan, manajemen dibutuhkan untuk menjaga keseimbangan antara tujuan-tujuan, sasaran-sasaran dan kegiatan-kegiatan yang saling bertentangan dari pihak-pihak yang berkepentingan dalam organisasi, seperti pemilik dan karyawan, kreditur, konsumen, pemasok, serikat pekerja/masyarakat, dan pemerintah.
- c. untuk mencapai efisiensi dan efektifitas. Suatu pekerjaan sebuah organisasi dapat diukur dengan banyak cara yang berbeda. Salah satu cara yang umum adalah dengan mengukur efisiensi dan efektifitas.

Melihat Organisasi sebagai sesuatu proses tentulah adanya suatu studi ilmu yang menggerakkan organisasi tersebut, studi ilmu yang harus dipelajari tersebut adalah manajemen, yang mana manajemen merupakan suatu ilmu yang menggerakkan organisasi, baik organisasi publik maupun organisasi pribadi. Kita mengetahui manajemen dapat diartikan seorang pemimpin menggerakkan bawahannya begitu juga bawahan harus mengerti atau paham dengan apa yang telah diperintah oleh pimpinannya.

Akumulasi tugas yang dijadikan fungsi suatu jabatan, tentu tidak sama antara satu jabatan dengan jabatan lainnya. Hal ini selalu dikaitkan dengan spesifikasi uraian tugas (*job description*) masing-masing departemen atau unit organisasi. Secara teoritis, untuk melaksanakan uraian tugas itu secara efektif dan efisien, kepada seorang manajer tentulah disyaratkan agar memiliki pengetahuan dan keterampilan teknis yang spesifik pula. Disamping keterampilan teknis itu, kepada seorang administrator juga disyaratkan untuk memiliki pengetahuan dan keterampilan yang bersifat manajerial – mengelola dan menggerakkan seluruh sumber daya yang

dimiliki atau dibawah kuasa pengelola organisasi. Sumber daya organisasi dimaksud populer dengan singkatan “6M” (*man, money, material, machine, method, and market*). Dalam studi manajemen, konsep sumberdaya organisasi lebih dikenal dengan istilah “*tools of management*” (alat atau unsur-unsur dasar manajemen).

4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Sondang (1992;25-26) Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan proses dimana manajemen hanya berfokus pada manusia sebagai objek pembinaan, pengembangan dan pendidikan sehingga sumber daya manusia sebagai penggerak organisasi yang paling penting.

Sementara itu menurut Manullang (2008;198) manajemen sumber daya manusia adalah seni dan ilmu pengadaan, pengembangan dan pemanfaatan sumber daya manusia sehingga organisasi direalisasikan secara daya guna dan adanya kegairahan kerja dari semua tenaga kerja.

Salah satu tantangan yang akan dihadapi oleh umat manusia di masa depan adalah untuk menciptakan organisasi yang semakin beraneka ragam tetapi sekaligus menuntut pengelolaan yang semakin efisien, efektif dan produktif, yang harus pula diterima pendapat bahwa ketergantungan organisasi pada manajemen sumber daya manusia yang semakin bermutu tinggi kan semakin besar pula. Tanpa mengurangi pentingnya perhatian yang tetap harus diberikan pada manajemen sumber-sumber

organisasi lainnya, tidak bias disangkal bahwa perhatian utama tidak bias tidak harus diberikan pada manajemen sumber daya manusia. Untuk mewujudkan situasi demikian, perlu peningkatan kesadaran tentang maksud dari semua kegiatan manajemen sumber daya manusia, yaitu untuk meningkatkan sumbangan sumber daya manusia terhadap keberhasilan organisasional.

Berarti bahwa kebijaksanaan apapun yang dirumuskan dan ditetapkan dibidang sumber daya manusia dan langkah-langkah apapun yang diambil dalam manajemen sumber daya manusia , kesemuanya harus berkaitan dengan pencapaian berbagai jenis tujuan yang telah ditetapkan untuk dicapai. Pada dasarnya berbagai tujuan tersebut dikategorikan pada empat jenis, yaitu :

- a. Tujuan masyarakat sebagai keseluruhan,
- b. Tujuan organisasi yang bersangkutan,
- c. Tujuan fungsional dalam arti tujuan manajemen sumber daya manusia dalam suatu organisasi, dan
- d. Tujuan pribadi para anggota organisasi.

Menurut Fathoni (2006 ; 10) manajemen sumber daya manusia adalah proses pengendalian berdasarkan fungsi manajemen terhadap daya yang bersumber dari manusia.

Menurut Sedarnayanti (2009;6) manajemen sumber daya manusia adalah penarikan seleksi, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan individu maupun organisasi. Menurut Sedarmayanti (2009;6) manajemen sumber daya manusia adalah seni untuk merencanakan,

mengorganisasikan, mengarahkan, mengawasi kegiatan sumber daya manusia atau pegawai dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Sumber daya non-manusia terdiri dari sumber daya alam, peralatan, modal, dan lain sebagainya. Kedua kategori sumber daya tersebut sama-sama penting, akan tetapi sumber daya yang paling dominan karena satu-satunya sumber daya yang memiliki pikiran perasaan, keinginan, kebutuhan dan pengetahuan, karena manusialah yang menjadi penggerak dalam sebuah organisasi. Ketika manusia dalam organisasi memiliki kualitas yang tinggi dalam arti memiliki pengetahuan, skill, keterampilan dan keahlian maka organisasi akan menjadi kompleks dan di dukung juga oleh peralatan, fasilitas, sarana dan prasarana lainnya.

Menurut Siagian dalam bukunya kerangka dasar ilmu administrasi (200`;165) sumber daya manusia adalah unsur terpenting, jauh lebih penting dari semua sumber daya dan dana lainnya yang memiliki atau mungkin dimiliki oleh organisasi dalam rangka mencapai tujuan dan berbagai sasaran yang di capainya. Sumber daya manusia adalah satu-satunya sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang mempunyai rasio, perasaan, serta harkat dan martabat yang harus diakui dan dihormati.

5. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefenisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung atau memenuhi kebutuhan.

Monir (2003;16) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat (dalam Pasolong, 2016;128).

Selanjutnya menurut Boediono (2003;60) mengatakan pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan setiap pelayanan menghasilkan (produk), baik berupa barang ataupun jasa.

Pengertian pelayanan secara terinci yang dikemukakan oleh Gronroos (dalam Ratminto dan Atik, 2004;3)

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Sedangkan menurut Moenir (2006;26) pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dan landasan factor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan

mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.

Pelayanan publik menurut Agung Kurniawan (2005;6) adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (dalam Pasolong, 2016;128).

Berdasarkan keputusan MENPAN No 60 Tahun 2004 menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan mewujudkan kewajiban aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004;
Asas Pelayanan.

- Transparansi
- Akuntabilitas
- Kondisional
- Partisipatif
- Kesamaan Hak
- Keseimbangan hak dan kewajiban

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 ;
Prinsip Pelayanan Publik.

- Kesederhanaan
- Kejelasan
- Kepastian Waktu
- Akurasi
- Keamanan

- Tanggung Jawab
- Kelengkapan Sarana dan Prasaranan
- Kemudahan Akses
- Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
- Kenyamanan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004;

Standar Pelayanan Publik.

- Prosedur Pelayanan
- Waktu Penyelesaian
- Biaya Pelayanan
- Produk Pelayanan
- Sarana dan Prasarana
- Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Menurut Tarmizi dan Hendry (2015;132) Standar Pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Sekurang-kurangnya meliputi :

- Prosedur Pelayanan : Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- Waktu Penyelesaian : waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- Biaya pelayanan : biaya/tarif termasuk rinciannya ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- Produk pelayanan : hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- Sarana & Prasarana : harus memadai oleh penyelenggara pelayanan public.
- Kompetensi petugas pemberi pelayanan : kompetensi pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut Ibrahim (2008;18), bahwa pemerintah/pemerintahan sudah seharusnya menganut paradigma *costumer driven* (berorientasi kepentingan masyarakat) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, mempersiapkan seluruh perangkat untuk memenuhi paradigma tersebut secara sistematis (sejak masukan-proses-keluaran hasil/dampaknya), sehingga terwujud pelayanan publik yang berkualitas (yang sedapat mungkin *tangible, reliable, responsive, aman, dan penuh empati* dalam pelaksanaannya). Untuk itu diperlukan “aturan main” yang tegas, lugas, dan adaptif terhadap tuntutan perkembangan lingkungan, yang cirinya selalu berubah dengan cepat dan kadang penuh ketidakpastian. Di sinilah letak “seni dan ilmu pelayanan” yang harus dikembangkan pemerintah bersama seluruh lapisan masyarakat (dalam bahasa administrasi publik, harus ada integrasi dalam hal melaksanakan pelayanan publik yang berkualitas) antara seluruh *stakeholders* pembangunan, yakni antara *stakeholder internal* (sektor publik=sektor pemerintahan) dan *stakeholders eksternal* (sektor swasta dan sektor masyarakat luas lainnya) (dalam Hardianysah,2011;14).

6. Konsep Kualitas Pelayanan

Menurut Pasolong (2016;132) kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyangkut arti yang relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi

maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian untuk menentukan kualitas dibutuhkan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Sinambela dkk. (2006;6), mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari : (1) *transparansi*, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, (2) *akuntabilitas*, yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, (3) *kondisional*, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas, (4) *partisipatif*, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat, (5) *kesamaan hak*, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan (6) *keseimbangan hak dan kewajiban*, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik (dalam Pasolong, 2016;133).

Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi penting karena dapat memberikan manfaat bagi organisasi yang bersangkutan. Kalau ini dilakukan paling tidak organisasi atau instansi yang bersangkutan sudah punya

“*concern*” pada pelagannya. Pada akhirnya, bisa jadi berusaha maksimal untuk memenuhi kepuasan pelanggan yang dilayani.

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka.

Menurut Ibrahim (2008;22), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut (dalam Hardiansyah,2011;40).

Ciri-ciri atau atribut-atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono (1995;25) antara lain adalah : (1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses; (2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan; (3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; (4) Kemudahan mendapat pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;(5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain; (6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain (dalam Hardiansyah,2011;40).

7. Manajemen Kesehatan

Menurut Notoatmodjo (2003), manajemen kesehatan adalah suatu kegiatan atau suatu seni untuk mengatur para petugas kesehatan dan non petugas kesehatan guna meningkatkan kesehatan masyarakat melalui program kesehatan (dalam Herlambang dan Murwani, 2012;39).

Dengan kata lain manajemen kesehatan masyarakat adalah penerapan manajemen umum dalam system pelayanan kesehatan masyarakat sehingga yang menjadi objek dan sasaran manajemen adalah sistem pelayanan kesehatan masyarakat.

Manajemen kesehatan harus dikembangkan di tiap-tiap organisasi kesehatan di Indonesia seperti Kantor Departemen Kesehatan, Dinas Kesehatan di daerah, Rumah Sakit dan Puskesmas dan jajarannya. Untuk memahami penerapan manajemen kesehatan di Rumah Sakit, Dinas Kesehatan dan Puskesmas perlu dilakukan kajian proses penyusunan rencana tahunan Departemen Kesehatan dan Dinas Kesehatan di daerah. Khusus untuk tingkat Puskesmas penerapan manajemen dapat dipelajari melalui perencanaan yang disusun setiap lima tahunan.

Menurut Herlambang dan Murwani (2012;40), ruang lingkup manajemen kesehatan secara garis besar mengerjakan kegiatan yang berkaitan dengan :

1. Manajemen Sumber Daya Manusia
2. Manajemen keuangan (mengurusi *cash flow* keuangan)
3. Manajemen logistik (mengurusi logistik-obat dan peralatan)

4. Manajemen pelayanan kesehatan dan sistem informasi manajemen (mengurusi pelayanan kesehatan).

Menurut Sabarguna (2008;77) manajemen rumah sakit merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara rutin, untuk pengamatan khusus perencanaan dan evaluasi dikerjakan pada rapat mingguan. Pengorganisasian dan pelaksanaan seperti pemberitahuan, persiapan yang harus dilaksanakan oleh petugas pencatat.

Manajemen rumah sakit harus mempersiapkan rumah sakitnya dalam menghadapi hal-hal yang akan datang, baik yang diramalkan maupun yang tak terduga sebelumnya dalam kegiatan rumah sakit. Dalam manajemen rumah sakit secara tipikal rencana sederhana dibagi tiga bagian antara lain (1) perencanaan jangka pendek; (2) perencanaan jangka menengah; (3) perencanaan jangka panjang.

Menurut Sabarguna (2008;77) peningkatan mutu pelayanan harus secara terus menerus dan dapat segera dipenuhi, terutama dalam hal kepuasan pasien. Hal ini dimaksudkan untuk (1) mendeteksi dan menyelesaikan masalah yang timbul; (2) pengendalian petugas pelayanan; (3) adaptasi terhadap kebutuhan pasien; (4) perbaikan dan perubahan prosedur secara berkesinambungan.

8. Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Standar pelayanan minimal memiliki nilai yang sangat strategis bagi pemerintah (daerah) maupun bagi masyarakat (konsumen), adapun nilai strategis itu adalah sebagai berikut:

1. Bagi pemerintah daerah Standar pelayanan minimal dapat dijadikan sebagai tolak ukur (benchmark) dalam penentuan biaya yang diperlukan untuk membiayai penyediaan pelayanan.
2. Bagi masyarakat Standar pelayanan minimal dapat dijadikan sebagai acuan mengenai kualitas dan kuantitas suatu pelayanan public yang disediakan oleh pemerintah (daerah).

Manfaat standar pelayanan bagi masyarakat adalah agar warga masyarakat di daerah memiliki jaminan untuk memperoleh pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan minimalnya maka pemerintah pusat perlu membuat kebijakan dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang harus dipenuhi oleh daerah.

Melalui SPM pemerintah dapat menjamin warga dimanapun mereka bertempat tinggal untuk memperoleh jenis dan mutu pelayanan yang minimal sama seperti yang dirumuskan dalam standar pelayanan minimal (SPM).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor. 65 Tahun 2005, Standar pelayanan mengatur aspek *input* (masukan), *process* (proses), *output* (hasil) dan/atau manfaat. Input penting untuk distandarisasi karena kuantitas dan kualitas

dari input pelayanan berbeda-beda antar daerah. Hal ini sering menyebabkan ketimpangan antar daerah. Standar proses pelayanan juga penting untuk diatur.

Standar proses dirumuskan untuk menjamin pelayanan publik di daerah memenuhi prinsip-prinsip penyelenggaraan, prinsip-prinsip penyelenggaraan layanan meliputi transparan, non-partisipan, efisien dan akuntabel. Standar output pelayanan sangat penting diatur. Standar output dapat digunakan untuk menilai apakah sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan atau belum. Penentuan standar output harus memperhatikan tujuan dan nilai yang ingin diwujudkan dalam penyelenggaraan layanan dan juga kapasitas yang dimiliki setiap daerah.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa Standar Pelayanan Minimal adalah patokan pelayanan secara minimal yang dapat digunakan sebagai acuan dan harus dipenuhi oleh penyelenggara baik aspek *input*, *process*, *output* dan *outcome*.

Pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk menjamin setiap warga negara memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan. Sebagai suatu kebutuhan dasar, setiap individu bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan hidup dirinya dan orang-orang yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga pada dasarnya pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap kesehatan adalah tanggung jawab setiap warganegara.

Menurut PERMENKES No : 741/MENKES/PER/VII 2008 tentang SPM Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota. Ketentuan umum SPM bidang kesehatan di Kabupaten/Kota adalah merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan layanan Umum terhadap masyarakat

Konsep SPM berubah dari Kinerja Program Kementerian menjadi Kinerja Pemda yang memiliki konsekuensi *reward* dan *punishment*, sehingga Pemda diharapkan untuk memastikan tersedianya sumber daya (sarana, prasarana, alat, tenaga dan uang/biaya) yang cukup agar proses penerapan SPM berjalan adekuat. Karena kondisi kemampuan sumber daya Pemda di seluruh Indonesia tidak sama dalam melaksanakan keenam urusan tersebut, maka pelaksanaan urusan tersebut diatur dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk memastikan ketersediaan layanan tersebut bagi seluruh warga negara.

Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal. Setiap warga negara sesuai dengan kodratnya berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan dasar hidupnya dengan memanfaatkan seluruh potensi manusiawi yang dimilikinya. Sebaliknya Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah berkewajiban menjamin agar setiap warga negara dapat menggunakan haknya untuk memenuhi kebutuhan hidupnya tanpa hambatan atau halangan dari pihak manapun.

SPM merupakan hal minimal yang harus dilaksanakan oleh Pemda untuk rakyatnya, maka target SPM harus 100% setiap tahunnya. Untuk itu dalam penetapan indikator SPM, Kementerian/Lembaga Pemerintahan Non Kementerian agar melakukan pentahapan pada jenis pelayanan, mutu pelayanan dan/atau sasaran/lokus tertentu.

SPM juga akan berfungsi sebagai instrumen untuk memperkuat pelaksanaan *Performance Based Budgeting*. Undang-Undang 23 Tahun 2014 juga mengamanatkan pada Pemda untuk benar-benar memprioritaskan belanja daerah untuk mendanai urusan pemerintahan wajib yang terkait pelayanan dasar yang ditetapkan dengan SPM (pasal 298). Kedepannya nanti pengalokasian DAK ke daerah akan berdasar pada kemampuan daerah untuk pencapaian target-target SPM, daerah dengan kemampuan sumber daya yang kurang akan menjadi prioritas dalam pengalokasian DAK.

Hal-hal tersebut di atas membuat seluruh elemen akan bersatu padu berbenah untuk bersama-sama menuju pencapaian target-target SPM, termasuk di dalamnya adalah pemenuhan sumber daya manusia kesehatan terutama di level Puskesmas sesuai Permenkes Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama akan menjadi unit terdepan dalam upaya pencapaian target-target SPM.

Implementasi SPM juga menjadi sangat strategis dalam kaitannya dengan pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yang sampai saat ini masih bermasalah dengan adanya defisit anggaran. Implementasi SPM akan memperkuat

sisi promotif – preventif sehingga diharapkan akan ber-*impact* pada penurunan jumlah kasus kuratif yang harus ditanggung oleh JKN.

Fungsi Standar Pelayanan Minimal Puskesmas

- Menjamin terselenggaranya mutu pelayanan dasar kepada masyarakat secara merata.
- Menjamin tercapainya kondisi rata-rata minimal yang harus dicapai pemerintah sebagai penyedia pelayanan kepada masyarakat.
- Pedoman pengukuran kinerja penyelenggaraan bidang kesehatan.
- Acuan prioritas perencanaan daerah dan pembiayaan APBD bidang kesehatan dalam melakukan pengevaluasian dan monitoring pelaksanaan pelayanan kesehatan.

Tujuan Standar Pelayanan Minimal Puskesmas

- Pedoman bagi Puskesmas dalam penyelenggaraan layanan kepada masyarakat.
- Terjaminnya hak masyarakat dalam menerima suatu layanan.
- Dapat digunakan sebagai alat untuk menentukan alokasi anggaran yang dibutuhkan.
- Alat akuntabilitas Puskesmas dalam penyelenggaraan layanannya.
- Mendorong terwujudnya *checks and balances*.
- Terciptanya transparansi dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan puskesmas.

Di dalam menyusun Standar Pelayanan Minimal (SPM) telah memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- Konsensus
- Sederhana
- Nyata
- Terukur
- Terbuka
- Terjangkau
- Akuntabel
- Bertahap

9. Konsep Puskesmas

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Tujuan pembangunan kesehatan menurut Peraturan Menteri Nomor 75 Tahun 2014 yang diselenggarakan dipuskesmas untuk mewujudkan masyarakat yang :

- a. Memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat.
- b. Mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu.
- c. Hidup dalam lingkungan sehat, dan
- d. Memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

Unit puskesmas merupakan unit pelaksanaan teknik kesehatan dibawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten Kota. Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan *prefentif*, *promotif*, *kuratif* sampai dengan *rehabilitative* baik melalui Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) untuk Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM). Puskesmas dapat memberikan pelayanan yang baik. Untuk memberikan pelayanan yang baik tentunya selalui diupayakan adanya peningkatan kualitas pelayanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat. Dengan adanya puskesmas, setidaknya dapat menjawab kebutuhan pelayanan masyarakat yang memadai yakni pelayanan kesehatan yang memadai yakni pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau.

1. Kedudukan dan Fungsi Puskesmas

Kedudukan Puskesmas

- a. Kedudukan dalam bidang administrasi, puskesmas merupakan perangkat Pemda/Kota dan tanggung jawab langsung baik secara teknis medis maupun secara administratif kepada dinas kesehatan kota.
- b. Dalam hierarki pelayanan kesehatan, sesuai SKN maka Puskesmas berkedudukan pada tingkat fasilitas kesehatan pertama.

Fungsi

- a. Sebagai pusat pengembangan kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya.
- b. Membina peran serta masyarakat di wilayah kerjanya dalam rangka meningkatkan kemampuan untuk hidup sehat.
- c. Memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluru kepada masyarakat di wilayah kerjanya.

Untuk melakukan fungsi tersebut Puskesmas melakukan kegiatan :

- a. Perencanaan program kesehatan di wilayahnya
 - b. Pergerakan pelaksanaan kegiatan
 - c. Pengawasan pengendalian dan penelitian kegiatan
- ## 2. Syarat Pelayanan Kesehatan
- a. Tersedia dan berkesinambungan
Syarat poko pertama pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan tersebut harus tersedia di masyarakat (*available*) serta bersifat berkesinambungan (*continous*). Artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat dan mudah dicapai oleh masyarakat.
 - b. Dapat diterima dan wajar
Syarat pokok kedua pelayanan kesehatan yang baik adalah apa yang dapat diterima (*acceptable*) oleh masyarakat serta bersifat wajar (*appropriate*). Artinya pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan adat istiadat, kebudayaan, keyakinan, kepercayaan masyarakat dan bersifat wajar.
 - c. Mudah dicapai
Syarat pokok ketiga pelayanan kesehatan yang baik adalah yang mudah dicapai (*accessible*) oleh masyarakat. Pengertian ketercapaian yang dimaksud disini terutama dari sudut lokasi. Dengan demikian untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik, maka pengaturan sarana kesehatan menjadi sangat penting.
 - d. Mudah dijangkau

Syarat pokok pelayanan kesehatan yang keempat adalah mudah dijangkau (*affordable*) oleh masyarakat. Pengertian keterjangkauan di sisni terutama dari sudut biaya. Untuk mewujudkan keadaan seperti ini harus dapat diupayakan pendekatan sarana pelayanan kesehatan dan biaya kesehatan diharapkan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.

e. Bermutu

Syarat pokok pelayanan kesehatan yang kelima adalah yang bermutu (*quality*). Pengertian mutu yang dimaksud adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang disatu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etika serta standar yang telah ditetapkan.

B. Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran ini bertujuan untuk membentuk, menjelaskan pikiran dan konsep dalam menganalisis dan memecahkan masalah yang dihadapi yang berhubungan dengan penelitian ini, dengan memaparkan keterkaitan antara variable penelitian dengan indikator-indikator penentu berdasarkan konsep maupun teori-teori penentu berdasarkan konsep maupun teori-teori yang dianggap relevan.

Gambar II.1. Kerangka Pikir Kualitas Pelayanan di Puskesmas Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu.



Sumber : Olahan Tahun 2018

C. Hipotesis

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : diduga pelayanan kesehatan di Puskesmas Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu ini sudah terbilang baik namun belum terlaksana secara maksimal.

D. Konsep Operasional

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

1. Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
2. Organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur, dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu. Organisasi hanya merupakan alat dan wadah saja
3. Manajemen yaitu koordinasi semua sumber daya melalui perencanaan, pengorganisasian, penetapan tenaga kerja, pengarahan dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.
4. Standar Pelayanan Minimal Kesehatan adalah tolok ukur kinerja pelayanan kesehatan yang diselenggarakan Daerah Kabupaten/Kota.
5. Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya diwilayah kerjanya.
6. Ketepatan waktu pelayanan adalah pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

7. Akurasi Pelayanan adalah produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
8. Kesopanan dan keramahan adalah sikap dan perilaku petugas dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai.
9. Kemudahan mendapat pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung yang disediakan oleh Puskesmas Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu.
10. Kenyamanan adalah lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet,tempat ibadah, dan lainnya.

E. Operasional Variabel

Tabel II.1. Operasional Variabel penelitian tentang Kualitas Pelayanan di Puskesmas Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu.

Konsep	Variabel	Indikator	Item yang dinilai	Skala
1	2	3	4	5
Menurut Ibrahim (2008;22), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. (dalam Hardiansyah, 2011;40)	Kualitas pelayanan di Puskesmas Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu	1. Ketepatan Waktu	a. Waktu yang ditetapkan b. Waktu pelaksanaan c. Kecepatan Respon petugas	Berkualitas Cukup Berkualitas Kurang Berkualitas
		2. Akurasi Pelayanan	a. Prosedur pelayanan b. Biaya pelayanan c. Produk pelayanan	Berkualitas Cukup Berkualitas Kurang Berkualitas
		3. Kesopanan dan Keramahan	a. Pelayanan ramah dan sopan b. Kinerja petugas dalam bekerja c. Tingkat ketelitian	Berkualitas Cukup Berkualitas Kurang Berkualitas
		4. Kemudahan	a. Jumlah petugas yang melayani b. Fasilitas pendukung (komputer) c. Komunikasi	Berkualitas Cukup Berkualitas Kurang Berkualitas
		5. Kenyamanan	a. Ruang tunggu b. Tempat parkir c. Ketersediaan informasi	Berkualitas Cukup Berkualitas Kurang Berkualitas

Sumber : Modifikasi Peneliti, 2018

F. Teknik Pengukuran

Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan di Puskesmas Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu , maka dilakukan pengukuran terhadap masing-masing indikator sebagai berikut:

a. *Ketepatan Waktu* dikatakan :

Berkualitas :Apabila pegawai Puskesmas Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau memberikan *ketepatan waktu* dengan berkualitas atau berada $\geq 67-100\%$.

Cukup Berkualitas :Apabila pegawai Puskesmas Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau memberikan *ketepatan waktu* dengan cukup berkualitas atau berada 34-66%.

Kurang Berkualitas : Apabila pegawai Puskesmas Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau memberikan *ketepatan waktu* dengan kurang berkualitas atau berada $\leq 1-33\%$.

b. *Akurasi Pelayanan* dikatakan :

Berkualitas :Apabila pegawai Puskesmas Ujungbatu Kabupaten

Rokan Hulu Provinsi Riau memberikan *akurasi pelayanan* dengan berkualitas atau berada $\geq 67-100\%$.

Cukup Berkualitas : Apabila pegawai Puskesmas Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau memberikan *akurasi pelayanan* dengan cukup berkualitas atau berada 34-66%.

Kurang Berkualitas : Apabila pegawai Puskesmas Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau memberikan *akurasi pelayanan* dengan kurang berkualitas atau berada $\leq 1-33\%$.

c. *Kesopanan dan Keramahan* dikatakan :

Berkualitas : Apabila pegawai Puskesmas Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau memberikan *kesopanan dan keramahan* dengan berkualitas atau berada $\geq 67-100\%$.

Cukup Berkualitas : Apabila pegawai Puskesmas Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau memberikan *kesopanan dan keramahan* dengan cukup berkualitas atau berada 34- 66%.

Kurang Berkualitas : Apabila pegawai Puskesmas Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau memberikan *output* atau Hasil dengan kurang berkualitas atau berada $\leq 1-33\%$.

d. *Kemudahan* dikatakan :

Berkualitas :Apabila pegawai Puskesmas Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau memberikan *kemudahan* dengan berkualitas atau berada $\geq 67-100\%$.

Cukup Berkualitas :Apabila pegawai Puskesmas Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau memberikan *kemudahan* dengan cukup berkualitas atau berada 34-66%.

Kurang Berkualitas :Apabila pegawai Puskesmas Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau memberikan *kemudahan* dengan kurang berkualitas atau berada $\leq 1-33\%$.

e. *Kenyamanan* dikatakan :

Berkualitas :Apabila pegawai Puskesmas Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau memberikan kenyamanan dengan berkualitas atau berada $\geq 67-100\%$.

Cukup Berkualitas :Apabila pegawai Puskesmas Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau memberikan kenyamanan dengan cukup berkualitas atau berada 34-66%.

Kurang Berkualitas :Apabila pegawai Puskesmas Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau memberikan kenyamanan dengan kurang berkualitas atau berada $\leq 1-33\%$.

