

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

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT TANJUNG MEDANG
KECAMATAN RUPAT UTARA KABUPATEN BENGKALIS

SKRIPSI

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

M.Rafidi

NPM : 157310361

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

2019

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : M. Rafidi
NPM : 157310361
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S. 1)
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pelayanan Pada Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Tanjung Medang Kecamatan Rupal Utara Kabupaten Bengkalis.

Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing bab dan sub-bab dalam skripsi ini telah dipelajari dan dinilai realif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk di uji dalam ujian konfrehensif

Pekanbaru, 18 Maret 2019

Pembimbing I,

Dra. Hj Monalisa, M.Si

Pembimbing II,

Data Wardana, S.Sos.M.IP

Turut Menyetujui
Program Studi Ilmu Pemerintahan,
Ketua



Budi Muliarto, S.IP, M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

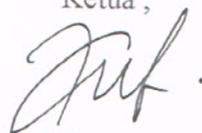
PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : M. Rafidi
NPM : 157310361
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Pada Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Tanjung Medang Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis.

Naskah Skripsi ini secara keseluruhan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu tim penguji ujian konprehensif Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana.

Pekanbaru, 12 April 2019

Ketua,



Dr. Ahmad Fitra Yuza, MA

Sekretaris,



Yendri Nazir, S.Sos.M.Si

Mengetahui
Wakil Dekan I,



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

Anggota,



Data Wardana, S.Sos., M.IP

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

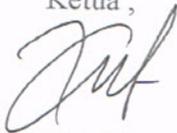
PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : M. Rafidi
NPM : 157310361
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Pada Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Tanjung Medang Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis.

Naskah Skripsi ini benar telah melakukan perbaikan dan menyempurnakan oleh Mahasiswa yang 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.

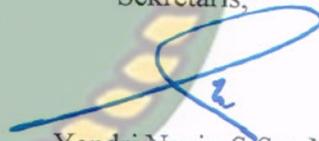
Pekanbaru, 12 April 2019

Ketua,



Dr. Ahmad Fitra Yuza, MA

Sekretaris,



Yendri Nazir, S.Sos.M.Si

Turut Menyetujui

Wakil Dekan I,



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

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Ketua,



Budi Mulianto, S.IP., M.Si



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS
UPT PUSKESMAS TANJUNG MEDANG
KECAMATAN RUPAT UTARA

Jl. Datuk Laksamana No. Telp.
TANJUNG MEDANG

Kode Pos : 28781

SURAT IZIN PENGAMBILAN DATA
NOMOR : 440/UPT-TU/2019/226

Menindaklanjuti surat dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Provinsi Riau Tanggal Nomor 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/16914 Tanggal 02 Januari 2019 dengan ini UPT Puskesmas Tanjung Medang Kecamatan Rupert Utara memberikan izin pengambilan data kepada :

Nama : M. Rafidi
NIM : 157310361
Jenis Kelamin : Laki – Laki
Program Studi : S.1 / Ilmu Pemerintahan
Judul Penelitian : ANALISIS KINERJA PELAYANAN PADA UNIT PELAKSANA
TEKNIS PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT TANJUNG
MEDANG KECAMATAN RUPAT UTARA KABUPATEN
BENGKALIS.

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan dan norma-norma yang berlaku di UPT Puskesmas Tanjung Medang Kecamatan Rupert Utara
2. Pengambilan data hanya untuk keperluan PRA RISET SKRIPSI
3. Melampirkan hasil penelitian ke UPT Puskesmas Tanjung Medang Kecamatan Rupert Utara

Demikian Surat Izin Pengambilan Data ini diberikan agar digunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Tanjung Medang
Pada Tanggal : 25 Februari 2019
A/n Kepala UPT Puskesmas Tanjung
Medang Kec. Rupert Utara
Kasubbag TU



ASMAWATI, S. Kep
NIP. 19780305 200212 2 001



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU
Email : dpmpstsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTSP/NON IZIN-RISET/16914
TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

182010

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Penelitian dari : **Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, Nomor : 3010/E-UIR/27-FS/2018 Tanggal 28 Desember 2018**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama : **M. RAFIDI**
2. NIM / KTP : **157310361**
3. Program Studi : **ILMU PEMERINTAHAN**
4. Jenjang : **S1**
5. Alamat : **PEKANBARU**
6. Judul Penelitian : **ANALISIS KINERJA PELAYANAN PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT TANJUNG MEDANG KECAMATAN RUPAT UTARA KABUPATEN BENGKALIS**
7. Lokasi Penelitian : **PUSKESMAS TANJUNG MEDANG**

Dengan Ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan ini.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.

Demikian Rekomendasi ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini dan terima kasih.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 2 Januari 2019



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh:
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU**

EVAREFITA, SE, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19720628 199703 2 004

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Bengkalis
Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu di Bengkalis
3. Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

ANALISIS KINERJA PELAYANAN PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT TANJUNG MEDANG
KECAMATAN RUPAT UTARA KABUPATEN BENGKALIS

ABSTRAK

Oleh :

M. Rafidi

Kata Kunci : Kinerja, Pelayanan, Puskesmas

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis kinerja pegawai di Puskesmas Tanjung Medang Kecamatan Rupa Utara Kabupaten Bengkalis. Dalam penelitian ini peneliti mewawancarai 1 orang informan yaitu Kepala Puskesmas Tanjung Medang, Metode peneliti yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan kuantitatif yakni untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah yang diteliti, menjelaskan data secara sistematis pada Puskesmas Tanjung Medang Kecamatan Rupa Utara Kabupaten Bengkalis dengan menggunakan pengumpulan data secara kuesioner, observasi, telaah dokumentasi mengenai hal yang berhubungan dengan penelitian ini. Adapun analisa data yang yang digunakan setelah data sekunder, kemudian dikelompokan sesuai dengan keperluan dan kegunaan serta dianalisis secara baik secara kuantitatif kemudian dilakukan analisa secara deskriptif dan seterusnya diambil suatu kesimpulan. Oleh karena itu tugas pegawai puskesmas kedepannya harus lebih diperhatikan kembali terhadap kualitas pelayanan kesehatan dipuskesmas. Adapun saran-saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah menambah fasilitas pelayanan agar lebih nyaman. Serta kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) perlu ditingkatkan lagi dengan pelatihan dibidang medis, serta meningkatkan daya tanggap pelayanan dan transparansi agar pelayanan dapat memuaskan Dari penelitian ini dapat di simpulkan bahwa kinerja pegawai di Puskesmas Tanjung Medang sudah baik, namun hendaklah di tingkatkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai baik dari segi kemampuan kerja, motivasi kerja dan kesempatan/peluang kerja



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

**ANALYSIS OF SERVICE PERFORMANCE IN THE TECHNICAL IMPLEMENTATION
UNIT OF THE MASYARAKAT HEALTH CENTER TANJUNG MEDANG KECAMATAN
RUPAT UTARA, BENGKALIS DISTRICT**

ABSTRACT

By:

M. Rafidi

Keywords: Performance, Services, Puskesmas

The purpose of this study was to determine the analysis of employee performance at the Tanjung Medang Health Center North Rupert District, Bengkalis Regency. In this research, the researcher interviewed 1 informant, namely the Head of Tanjung Medang Health Center, the method of researcher used in this study was to use a quantitative approach to give a clear picture of the problem under study, explain the data systematically at the Tanjung Medang Community Health Center North Rupert District, Bengkalis Regency with using data collection by questionnaire, observation, review documentation regarding matters relating to this research. The analysis of data used after secondary data, then grouped according to needs and uses and analyzed quantitatively well then carried out descriptive analysis and so taken a conclusion. Therefore the task of the health center staff in the future must be given more attention to the quality of health services in the health center. The suggestions for improving service quality are to add service facilities to make it more comfortable. As well as the quality of Human Resources (HR) need to be improved again with training in the medical field, as well as increasing responsiveness of services and transparency so that services can be satisfactory. From this study it can be concluded that the performance of employees at the Tanjung Medang Health Center is good, but factors should be improved that affect employee performance both in terms of work ability, work motivation and opportunities / job opportunities

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT berkat rahmat serta karunia-Nya sehingga saya penulis diberi kesehatan, semangat serta kemudahan dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul : **“ ANALISIS KINERJA PELAYANAN PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT TANJUNG MEDANG KECAMATAN RUPAT UTARA KABUPATEN BENGKALIS “** Skripsi ini di ajukan tentunya sebagai syarat akademik untuk selanjutnya dapat di ujikan sehingga akhirnya bisa memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

Dan kemudian penulis sangat menyadari keterbatasan serta kekurangan sehingga tentunya skripsi ini tidak akan sempurna, besar harapan penulis supaya pembaca kiranya mengerti serta memahami dan penulis berharap mendapatkan koreksi serta saran yang membangun untuk menyempurnakan isi skripsi ini supaya kelak penulis memahami kekurangan dan kesalahan serta berguna bagi pembaca dan para rekan seperjuangan lainnya agar skripsi mereka dapat lebih baik.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari ini semua berkat dukungan banyak pihak yang telah turut melancarkan penulisan usulan penelitian penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Islam Riau Bapak Prof. H. Syafrinaldi, SH., M.CI yang telah memberikan kesempatan pada penulis dalam menimba ilmu selama di Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogita, M.SI selaku Dekan ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak Budi Mulyanto, S.IP., M.Si selaku ketua program studi ilmu pemerintahan fakultas sosial dan ilmu politik.

4. Ibu Dra. Hj. Monalisa, M.Si selaku pembimbing 1 dan pak Data Wardana S.Sos.,M.IP selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan serta bimbingan dan saran yang bermanfaat dalam penyelesaian usulan penelitian ini.
5. Bapak serta ibu dosen selingkungan fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Terkhususnya Ilmu pemerintahan yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan.
6. Seluruh Staff Karyawan/ti Fisipol yang telah melayani dan membantu penulis menyelesaikan segala administrasi serta perpustakaan yang telah memberikan ruang penulis untuk menggali referensi sebagai acuan skripsi ini.
7. Orang tua Tercinta ayahanda Atan dan ibunda Azimah tersayang serta abang kandung saya Rasyidi dan semua keluarga yang tidak hentinya mendo'akan dan memberikan semangat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar yang penulis impikan.
8. Kepala UPT.Puskesmas Tanjung Medang Bapak Drg. Hugo Pratomojoyo yang telah memfasilitasi serta memberi semangat kepada saya.
9. Pegawai UPT. Puskesmas Tanjung Medang Ibu Asmawati, S. Kep, serta seluruh pegawai dan staf lainnya yang telah bersedia dan turut membantu penelitian ini.
10. Kerabat yang senantiasa menceriakan hari-hari selalu bersama sebagai penyemangat Nais Jayanti, Ricky, Eko, dan seluruh teman ku semuanya yang tidak bisa sebutkan namanya.
11. Untuk pacarku tercinta Annisa Rosalini yang sudah menjadi penyemangat dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini dengan baik.
12. Seluruh teman seperjuangan angkatan 2015 ilmu pemerintahan kelas G yang insyaallah akan menjadi sarjana ilmu pemerintahan.

Pekanbaru, 15 April 2019

Penulis

M. RAFIDI

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xviii
ABSTRAK	xviii
ABSTRACT	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	18
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	18
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	
A. Studi Kepustakaan	
1. Konsep Pemerintahan.....	20
2. Konsep Fungsi Pemerintahan.....	22

3. Konsep Manajemen Pemerintahan.....	23
4. Konsep Pemerintahan Daerah	26
5. Konsep Pelayanan	28
6. Konsep Pelayanan Publik.....	30
7. Konsep Kinerja Pelayanan Publik.....	31
8. Konsep Dasar Puskesmas.....	32
9. Standar Pelayanan Publik.....	34
B. Kerangka Pikir	35
C. Operasional Variabel.....	38
D. Teknik Pengukuran	39

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian	43
B. Lokasi Penelitian	43
C. Populasi Dan Sampel	43
D. Teknik Penarikan Sampel	45
E. Jenis Dan Sumber Data	45
F. Teknik Pengumpulan Data	46
G. Teknik Analisis Data	47
H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian.....	47

BAB IV. DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Bengkalis.....	49
B. Gambaran Umum Kecamatan Rupa Utara.....	50
C. Gambaran Umum UPT. Tanjung Medang	51
D. Fungsi Dan Tugas Organisasi UPT.Puskesmas Tanjung Medang	53
E. Sumber Daya Organisasi UPT. Puskesmas Tanjung Medang	64
F. Motto dan Janji Pelayanan UPT. Puskesmas Tanjung Medang.....	65
G. Visi dan Misi UPT. Puskesmas Tanjung Medang.....	66
H. Struktur Organisasi UPT. Puskesmas Tanjung Medang	67

BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden68
B. Hasil Analisis Penelitian70
C. Hambatan-Hambatan Penyelenggaraan Kinerja Pelayanan.....83

BAB VI. PENUTUP

A. Kesimpulan85
B. Saran88

DAFTAR KEPUSTAKAAN89



DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
I.1.	Jumlah Puskesmas Di Kabupaten Bengkalis	5
I.2.	Standar Pelayanan Dasar	11
I.3.	Jumlah Tenaga Medis	16
I.4.	Waktu Pelayanan	16
I.5.	Jumlah Kunjungan Masyarakat Berobat	17
II.1.	Operasional Variabel	38
III.1.	Populasi dan Sampel	43
III.2.	Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian	47
IV.1.	Sumber Daya Organisasi	64
V.1.	Distribusi Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
V.2.	Distribusi Jumlah Responden Berdasarkan Umur	69
V.3.	Distribusi Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	70
V.4.	Distribusi Tanggapan Responden Terhadap <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	71
V.5.	Distribusi Tanggapan Responden Terhadap <i>Reliability</i> (Kemampuan)	73
V.6.	Distribusi Tanggapan Responden Terhadap <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	75
V.7.	Distribusi Tanggapan Responden Terhadap <i>Assurance</i> (Jaminan)	77
V.8.	Distribusi Tanggapan Responden Terhadap <i>Empathy</i> (Empati)	80
V.9	Rekapitulasi Tanggapan Responden	82

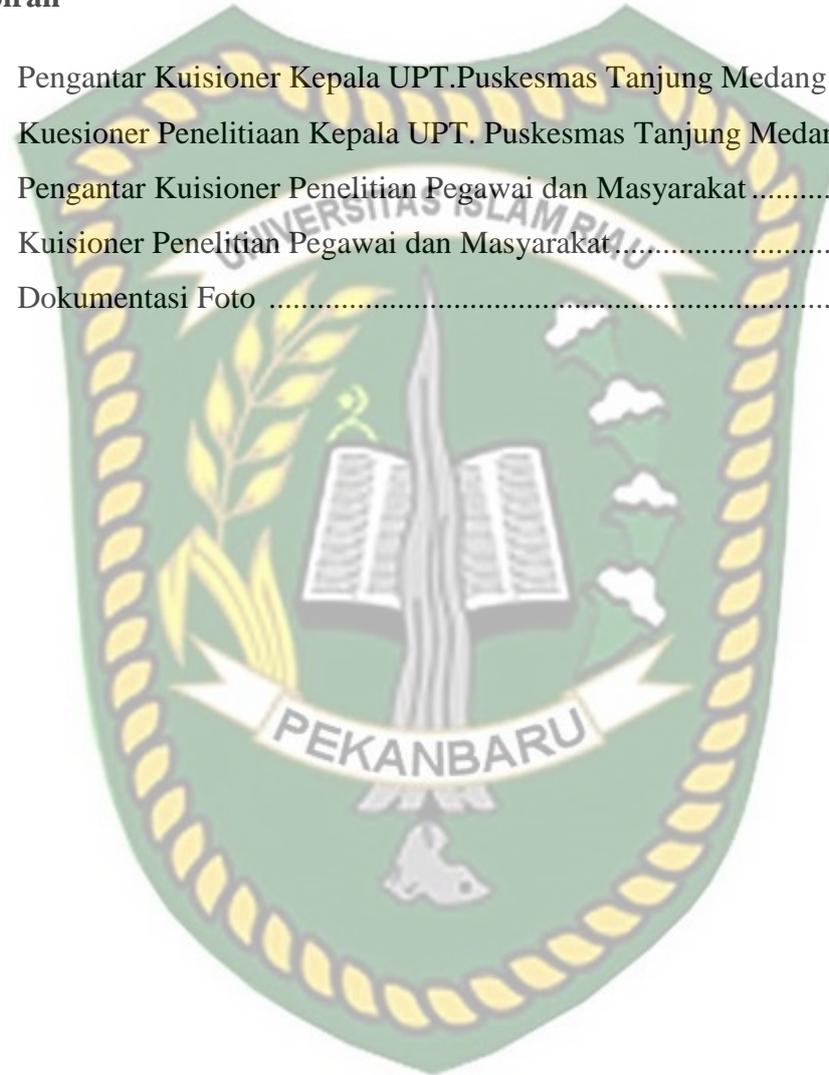
DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
I.1	Alur Pelayanan	11
II. 1.	Kerangka Pikir Penelitian	36
VI. 1	Struktur Organisasi	67



LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Pengantar Kuisisioner Kepala UPT.Puskesmas Tanjung Medang	91
2. Kuesioner Penelitian Kepala UPT. Puskesmas Tanjung Medang.....	93
3. Pengantar Kuisisioner Penelitian Pegawai dan Masyarakat	100
4. Kuisisioner Penelitian Pegawai dan Masyarakat.....	102
5. Dokumentasi Foto	109



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah Negara otonomi dimana wilayahnya terdiri atas daerah-daerah mulai Provinsi, Kabupaten atau Kota dan masing-masing diatur oleh undang-undang pemerintahan daerah untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah itu sendiri, menurut Undang-Undang Dasar Tahun 1945.

Untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan daerah dan mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat serta meningkatkan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan dan keadilan dan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah tidak sesuai lagi dengan Perkembangan keadaan, ketatanegaraan dan tuntutan penyelenggaraan pemerintahan daerah sehingga perlu diganti.

Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah adalah pengganti Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, yang mana otonomi daera menganut prinsip seluas-luasnya, nyata bertanggung jawab, guna mewujudkan suatu pemerintahan yang baik maka dibentuklah azas-azas umum pemerintahan daerah yang dijelaskan pada Pasal 1 Ayat (8) adalah: Desentralisasi yaitu penyerahan wewenang pemerintahan oleh pemerintah kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan

pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia, serta Ayat (9) Dekonsentrasi yaitu pelimpahan wewenang pemerintahan oleh pemerintah kepada gubernur sebagai wakil pemerintahan atau kepada instansi vertikal di wilayah tertentu, dan pada Ayat (11) Tugas pembantuan yaitu penugasan dari pemerintah kepada daerah atau desa dari pemerintah provinsi kepada kabupaten atau kota dan desa untuk melaksanakan tugas tertentu.

Ada beberapa urusan pemerintahan berdasarkan Pasal 9 Ayat (1) diantaranya:

1. Urusan pemerintahan absolut adalah urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintah pusat.
2. Urusan pemerintahan konkuren adalah urusan yang dibagi antara pemerintah pusat dengan daerah kabupaten atau kota (Urusan konkuren yang diserahkan kedaerah menjadi dasar pelaksanaan otonomi daerah).
3. Urusan pemerintahan umum adalah urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan presiden sebagai kepala Negara.

Urusan pemerintahan konkuren sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (3) yang menjadi kewenangan daerah yang terdiri atas urusan pemerintahan wajib dan urusan pemerintahan pilihan. Urusan pemerintahan wajib adalah yang berkaitan dengan pelayanan dasar seperti :

1. Pendidikan
2. Kesehatan
3. Pekerjaan umum dan penataan ruang

4. Perumahan rakyat dan pemukiman
5. Kententraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat dan
6. Sosial

Sedangkan urusan pemerintahan non pelayanan dasar meliputi :

1. Tenaga kerja
2. Pemberdayaan perempuan
3. Pangan
4. Pertanahan
5. Lingkungan hidup
6. Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
7. Pemberdayaan masyarakat 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 dan
18. Kearsipan

Dari berbagai macam urusan pemerintahan salah satu urusan wajib yang menyangkut pelayanan dasar yaitu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Dinas Kesehatan yang berperan dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang kesehatan melalui rumah sakit dan puskesmas guna untuk tercapainya kesehatan dan kesejahteraan masyarakat, karena pelayanan kesehatan adalah upaya pemerintah dalam memberikan penanganan dan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, Puskesmas sebagai unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten atau kota yang berperan dalam menyelenggarakan sebagian

dari tugas teknis operasional Dinas Kesehatan dan merupakan pelaksana tingkat pertama serta ujung tombak pembangunan kesehatan Indonesia.

Pelayanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan oleh suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat.

Kualitas Pelayanan adalah yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan.

Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Tanjung Medang salah satu instansi pemerintahan yang berada di Kabupaten Bengkalis yang berperan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan di Kecamatan Rupert Utara Puskesmas Tanjung Medang yang berada di Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis ini sebagai salah satu pelayanan pertama kepada masyarakat yang melingkupi 8 Desa di Kecamatan tersebut, tentu perlu sarana dan prasarana serta tenaga medis yang terbaik agar bisa memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat yang berobat, mengingat puskesmas ini indikatornya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana tertuang pada visi dan misi puskesmas tanjung medang tersebut.

Dan sebagaimana diketahui bahwa wilayah kabupaten Bengkalis dan Kecamatan Rupert Utara termasuk 8 desa yang menjadi ruang lingkup wilayah

kerja Puskesmas Tanjung Medang masih didominasi oleh masyarakat yang berpola pikir tradisional wilayah tersebut dikenal dengan pengobatan tradisional namun semakin kedepan pola pikir masyarakat setempat sudah mengalami perubahan dan mereka sudah lebih dominan melakukan pengobatan medis karena di setiap desa sudah tersedia bidan desa dan itu mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pengobatan, maka dari itu Puskesmas Tanjung Medang Harus berupaya lebih untuk merubah pola pikir masyarakat setempat agar bisa mendapatkan penanganan dan pengobatan dengan cepat.

Selain memiliki satu puskesmas di kecamatan rupert utara, kabupaten Bengkalis memiliki beberapa puskesmas yang tersebar pada masing-masing kecamatan di kabupaten tersebut.

Tabel. 1.1 : Jumlah, Nama, Alamat dan Type Puskesmas di Kabupaten Bengkalis.

No	Nama Puskesmas	Alamat / Kecamatan	Type
1	Pukesmas Duri	Jl. Sudirman Ds. Duri Barat, Kec Mandau	Non Perawatan
2	Puskesmas Sebarang	Jl. Duri Dumai Km 19 Duri, Kec. Mandau	Non Perawatan
3	Puskesmas Balai Makam	Jl. Sultan Syarif Kasim Duri, Kec. Mandau	Non Perawatan
4	Puskesmas Muara Basung	Jl. Muara Basung, Kec. Pinggir	Non Perawatan
5	Puskesmas Sebangga	Jl. Gajah Mada Ds. Sebangga, Kec. Pinggir	Non Perawatan
6	Puskesmas Sungai Pakning	Jl. Sudirman Ds. Sei Pakning, Kec. Bukit Batu	Perawatan
7	Puskesmas Lubuk Muda	Jl. Lubuk Muda, Kec. Siak Kecil	Non Perawatan
8	Puskesmas Batu Panjang	Jl. Mesjid, Batu Panjang, Kec. Rupert	Perawatan
9	Puskesmas Tanjung	Jl. Datuk Laksamana Tg Medang,	Perawatan

	Medang	Kec. Rupal Utara	
10	Puskesmas Bengkalis (Damon)	Jl. Kelapapati No. 49 B Darat Damon, Kec. Bengkalis	Non Perawatan
11	Puskesmas Selat Baru	Jl. Soekarno Hatta, Selatbaru, Kec. Bantan	Perawatan

Sumber : Profil Kesehatan Kabupaten Bengkalis

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa banyak nama Puskesmas dikabupaten Bengkalis masih memiliki Type Non Perawatan hampir seluruh puskesmas dikabupaten bengkalis kecuali, Puskesmas sungai pakning, puskesmas batu panjang, puskesmas tanjung medang dan puskesmas selat baru yang memiliki Type Perawatan. Harusnya semua puskesmas memiliki Type Perawatan.

Maksud pelayanan publik pada ketentuan ini sebagai contoh, pelayanan kesehatan Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat). Pelayanan Kesehatan ini salah satu pelayanan jasa publik yang melihat bahwa kesehatan merupakan kebutuhan dasar masyarakat, pelayanan kesehatan merupakan pelayanan kemasyarakatan. Hardiansyah (2011:240). Maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar, serta kesehatan merupakan modal terbesar mencapai kesejahteraan. Maka dari itu tugas pemerintah daerah yang dilakukan oleh Rumah Sakit dan Puskesmas yang ada di daerah agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Puskesmas Tanjung Medang adalah sebagai salah satu pelayanan kesehatan bagi masyarakat mengenai masalah penyakit ringan, tetapi dalam memberikan pelayanan dituntut memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat selanjutnya menurut Depkes RI 1991 puskesmas adalah suatu

kesatuan organisasi fungsional yang berlaku sebagai pusat pengembangan kesehatan masyarakat.

Adapun fungsi puskesmas secara umum adalah :

- a. Sebagai pelayanan tingkat pertama
- b. Sebagai pusat pembangunan kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya
- c. Sebagai lembaga kesehatan yang mampu menjangkau masyarakat di wilayah terkecil hal pengorganisasian masyarakat
- d. Membina peran serta masyarakat di wilayah kerjanya dalam rangka meningkatkan kemampuan untuk hidup lebih sehat
- e. Memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu pada masyarakat di wilayah kerjanya

Selanjutnya dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat puskesmas tanjung medang sudah melaksanakan sesuai dengan apa yang diinstruksikan oleh Keputusan MENPAN Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan:

- a. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Prosedur pelayanan
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan.
- c. Waktu Penyelesaian
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya Pelayanan

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

e. Produk pelayanan

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

f. Pengelolaan Pengaduan

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

Saat ini kita melihat Puskesmas adalah prioritas pertama masyarakat sebelum pergi kerumah sakit, maka dari itulah puskesmas salah satu tempat yang diminati masyarakat untuk pergi berobat sebelum dirujuk ke rumah sakit, Puskesmas salah satu alternative yang disediakan pemerintah setiap kecamatan agar dekat dengan masyarakat.

Menurut departemen Kesehatan No. 029 tahun 2010 Puskesmas terbagi dua jenis yaitu :

- a. Puskesmas perawatan (Rawat Inap) yaitu sebagai pusat rujukan pasien yang gawat darurat sebelum dibawa ke rumah sakit.
- b. Puskesmas non perawatan adalah jenis puskesmas yang hanya melakukan pelayanan kesehatan rawat jalan.

Dalam hal ini puskesmas tanjung medang Kecamatan Rupal utara merupakan Puskesmas perawatan (rawat inap) dan non perawatan Puskesmas tanjung medang melayani 3 jenis pelayanan yaitu UKP, UKM, dan PU.

A. Upaya Kesehatan Perorangan (UKP)

1. Poli Umum

- Melayani pasien anak, dewasa, dan lansia.
- Melayani pasien BPJS dan non BPJS
- Melayani KIR Kesehatan.
- Melayani Rujukan.
- Konseling

2. Poli KIA/KB

- Melayani pemeriksa kehamilan
- Pelayanan kontraspesi : Pil, suntik, implan, IUD, MOP
- Pemeriksaan IVA Tes dan SADARI
- Melayani Imunisasi Caten
- Konseling

3. Poli Gigi

- Melayani pencabutan gigi
- Konseling

4. Poli Paru Sehat

- Melayani pasien TB
- Konseling

5. Klinik VCT

- Melayani Konseling HIV

6. UGD 24 Jam

- Melayani kasus-kasus gawat darurat

7. Persalinan Poned

- Melayani persalinan normal
- Pelayanan Obsteti Nonatal Emergensi Dasar

8. Rawat Inap

- Melayani rawat inap sementara
- Konseling

9. Laboratirium

- Pemeriksaan darah

Darah lengkap (HB, Leukosit, LED, Hematokrit, Trombosit, Eritrosit)

- Kimia Darah (Gula Darah, Kolesterol, Asam Urat)
- Serologis (Widal, HIV, Golongan Darah)
- Parasitologi (Malaria)

- Pemeriksaan Urine

- HCG Test

- Pemeriksaan Faces Rutin (Makroskopis, Mikroskopis)

- Dahak (BTA/Basil Tahan Asam)

B. Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM)

1. UKM Essensial

- Upaya Promosi Kesehatan
- Upaya Kesehatan Lingkungan
- Upaya Kesehatan Ibu, Anak dan KB
- Upaya Gizi Masyarakat
- Upaya Pengendalian dan Pencegahan Penyakit

2. UKM Pengembangan

- Upaya Kesehatan Masyarakat
- Kesehatan Olahraga
- Kesehatan Lansia

- UKS/UKGS

C. Program Unggulan (Pu)

1. Puskesmas Ramah Anak

- Tersedia Area Bermain Anak
- Konseling Tumbuh Kembang Anak
- Posyandu Balita

2. Puskesmas Ramah Lansia

- Pelayanan Prioritas Lansia
- Senam Lansia Setiap Hari Sabtu
- Posbindu / Posyandu Lansia

Dari beberapa program yang disediakan Puskesmas Tanjung Medang di atas peneliti fokus mengamati pelayanan kesehatan dasar (Pengobatan). Karena Kesehatan dasar merupakan pelayanan mendasar yang dominan dibutuhkan masyarakat, Puskesmas Tanjung Medang menerapkan standar pelayanan kesehatan dasar agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat yang berobat.

Tabel. 1.2 : Standar Pelayanan Kesehatan Dasar UPT Puskesmas Tanjung Medang Tahun 2018

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan	Prosedur
1.	Upaya Kesehatan Perorangan (UKP)	Pasien mendaftar keloket	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran 2. Masuk Ruang Periksa/Poli umum 3. Pemeriksaan 4. Pengambilan Obat 5. Pembayaran dikasir

2.	Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM)	Pasien mendaftar ke loket	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran 2. Masuk ruang / Poli yang di tuju 3. Pemeriksaan 4. Pengambilan obat 5. Pembayaran di kasir
3.	Program Unggulan (PU)	Pasien mendaftar ke loket	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran 2. Masuk ruang / Poli yang di tuju 3. Pemeriksaan 4. Pengambilan obat 5. Pembayaran di kasir

Sumber : UPT. Puskesmas Tanjung Medang, 2018

Berdasarkan tabel 1.2 di atas dijelaskan bahwa ada 3 jenis pelayanan di puskesmas tanjung medang , 3 jenis pelayanannya adalah Upaya Kesehatan Perorangan (UKP), Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM), dan Program Unggulan (PU) dimana pasien bisa langsung mendaftar ke loket dan bisa mendapatkan penanganan langsung sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan. Dari jenis pelayanan yang ada di puskesmas tanjung medang, dapat kita lihat bahwa puskesmas tanjung medang ini adalah termasuk type Puskesmas perawatan (rawat inap) dan non perawatan.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, mengatakan:

pasal 9 yaitu:

1. Puskesmas harus didirikan pada setiap kecamatan.
2. Dalam kondisi tertentu, pada 1 (satu) kecamatan dapat didirikan lebih dari 1 (satu) Puskesmas.
3. Pendirian puskesmas harus memenuhi persyaratan lokasi, bangunan, prasarana, peralatan kesehatan, ketenagaan, kefarmasian dan laboratorium.

Pasal 10:

Lokasi pendirian puskesmas harus memenuhi persyaratan:

- a. geografis;
- b. aksesibilitas untuk jalur transportasi;
- c. kontur tanah;
- d. fasilitas pakir;
- e. fasilitas keamanan;
- f. ketersediaan utilitas public;
- g. pengelolaan kesehatan lingkungan; dan
- h. kondisi lainnya.

Pasal 11:

Bangunan puskesmas harus memenuhi persyaratan yang meliputi:

Persyaratan administratif, persyaratan keamanan dan kesehatan kerja, serta persyaratan teknis bangunan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 13:

Puskesmas harus memiliki prasarana yang berfungsi paling sedikit terdiri atas:

- a. Sistem penghawaan (ventilasi);
- b. Sistem komunikasi;
- c. Sistem pengendalian kebisingan;
- d. Sistem proteksi kebakaran;
- e. Kendaraan puskesmas keliling; dan
- f. Kendaraan ambulans.

Pasal 15:

Peralatan kesehatan di Puskesmas harus memenuhi persyaratan:

- a. standar mutu, keamanan, keselamatan;
- b. memiliki izin edar sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- c. diuji dan dikalibrasi secara berkala oleh institusi pengujian dan pengkalibrasian yang berwenang.

Pasal 16:

1. Sumber daya manusia Puskesmas terdiri atas Tenaga Kesehatan dan tenaga non kesehatan.
2. Jenis Tenaga Kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit terdiri atas:
 - a. dokter atau dokter layanan primer;
 - b. dokter gigi;
 - c. perawat;
 - d. bidan;
 - e. tenaga kesehatan masyarakat;
 - f. tenaga kesehatan lingkungan;
 - g. ahli teknologi laboratorium medis;
 - h. tenaga gizi; dan
 - i. tenaga kefarmasian.

Pasal 17:

1. Tenaga Kesehatan di Puskesmas harus bekerja sesuai dengan standar profesi, menghormati hak pasien, serta mengutamakan kepentingan dan keselamatan pasien dengan memperhatikan keselamatan dan kesehatan dirinya dalam bekerja.
2. Setiap Tenaga Kesehatan yang bekerja di Puskesmas harus memiliki surat izin praktik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 18:

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas harus dilaksanakan oleh Tenaga Kesehatan yang memiliki kompetensi dan kewenangan untuk melakukan pekerjaan kefarmasian.

Pasal 19:

Pelayanan laboratorium di Puskesmas harus memenuhi kriteria ketenagaan, sarana, prasarana, perlengkapan dan peralatan.

Gambar. 1.1 : Alur Pelayanan di UPT Puskesmas Tanjung Medang



Sumber : UPT. Puskesmas Tanjung Medang, 2018

Dan untuk menyelenggarakan Program kesehatan di atas sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan sesuai harapan dan terbaik, berikut tabel jumlah tenaga medis dan masyarakat yang berobat di Puskesmas Tanjung Medang.

Tabel 1.3 : Jumlah Tenaga Medis di UPT Puskesmas Tanjung Medang Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis.

No	Tenaga Medis	Jumlah
1	Dokter	3
2	Dokter Gigi	1
3	Perawat	8
4	Bidan	9
5	Kesehatan masyarakat	-
6	Ahli Laboratorium Medik	-
7	Ahli Gizi	-
8	Ahli Farmasi	-
	∞ Jumlah	21

Sumber : UPT Puskesmas Tanjung Medang 2018

Berdasarkan tabel 1.3 diatas dijelaskan tenaga medis yang ada di puskesmas tanjung medang yaitu dokter umum 3 orang dan dokter gigi 1 orang sedangkan Perawat berjumlah 8orang dan paling banyak adalah bidan yaitu 9 orang, dapat kita lihat dari tabel diatas bahwa masih banyaknya tenaga medis yang tidak ada di puskesmas tanjung medang seperti Tenaga Kesehatan masyarakat, ahli laboratorium medik, ahli gizi dan ahli farmasi.

Tabel 1.4 : Waktu Pelayanan di UPT Puskesmas Tanjung Medang

No	Hari	Jam
1	Senin – Khamis	Pukul 08.00 – 12.00 Wib
2	Jum'at	Pukul 08.00 – 11.00 Wib
3	Sabtu	Pukul 08.00 – 11.30 Wib

Sumber : UPT Puskesmas Tanjung Medang, 2018

Berdasarkan Tabel 1.4 diatas dapat kita lihat jam kerja puskesmas di tanjung medang sangat tidak efektif karena Puskesmas hanya melayani Pasien di jam yang telah ditentukan seperti diatas Hari senin sampai dengan kamis dari Jam 08.00 pagi hingga jam 12.00 siang sedangkan jumat dan sabtu puskesmas tutup lebih cepat yaitu di hari jumat hanya sampai jam 11.00 siang dan sabtu jam 1.30 siang, dilihat dari jam kerja puskesmas tidak melayani masyarakat dengan optimal.

Tabel 1.5 : Jumlah Kunjungan Masyarakat Berobat Ke Unit Pelaksana Teknik Puskesmas Tanjung Medang Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis Dari Tahun 2014 - 2018

Jenis Pelayanan	Jumlah Masyarakat Yang Berobat Lima Tahun Terakhir Puskesmas Tanjung Medang	
	Tahun	Jumlah Pasien
Pengobatan rawat jalan dan rawat inap	2014	5.400 Orang
	2015	5.900 Orang
	2016	6.300 Orang
	2017	6.950 Orang
	2018	7.100 Orang

Sumber : UPT Puskesmas Tanjung Medang, 2018

Dari tabel 1.5 diatas dapat kita lihat bahwa pasien yang berobat di Puskesmas Tanjung Medang dari tahun 2014 hingga 2018 mengalami kenaikan setiap tahunnya, sedangkan tenaga medis yang ada di tanjung medang masih sangat terbatas , seperti dijelaskan di tabel 1.3 diatas.

Dari sejumlah uraian serta gambaran permasalahan di atas bahwa dapat di simpulkan 2 (dua) fenomena sebagai berikut :

1. Belum lengkapnya tenaga medis berdasarkan profesinya, Seperti : Kesehatan Masyarakat, Ahli Laboratorium Medik, Gizi, dan Ahli Farmasi
2. Masih kurangnya peralatan medis serta fasilitas pendukung penyelenggara pelayanan di Puskesmas Tanjung Medang ini, seperti: Peralatan Laboratorium Medis dan Ruang Khusus UGD.

Berdasarkan uraian fenomena diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian, dengan judul “ **Analisis Kualitas Pelayanan Pada Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Tanjung Medang Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis** ”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan-penjelasan di atas maka dapat ditentukan rumusan masalah penelitian, sebagai berikut “ **Analisis Kualitas Pelayanan Pada Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Tanjung Medang Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis** ”

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui bagaimana penyelenggara kualitas pelayanan pada UPT Puskesmas Tanjung Medang Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis dalam melayani pasien/masyarakat.
- b. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi hambatan dalam penyelenggaraan kualitas pelayanan di Puskesmas Tanjung Medang

Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis dalam melayani pasien/masyarakat.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Untuk menambah pemahaman serta pengetahuan penulis mengenai penyelenggaraan kualitas pelayanan di Puskesmas.
- b. Dan harapan nya hasil analisis ini nantinya menjadi bahan masukan bagi rekan-rekan dan evaluasi bagi Puskesmas Tanjung Medang agar kedepan dapat memberikan pelayanan yang terbaik.



BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Konsep Pemerintahan

Istilah pemerintah berasal dari kata perintah. Dalam konteks ini Ndraha menyatakan bahwa istilah perintah secara umum dimaknai sebagai yang bermaksud menyuruh melaksanakan sesuatu atau sesuatu yang harus dilakukan. Dengan demikian, pemerintah dapat diartikan sebagai orang, badan atau aparat yang mengeluarkan atau memberi perintah (dalam Napitupulu, 2012;7). Menurut Napitupulu (2012;9) istilah pemerintah mengandung arti lembaga atau organisasi yang menjalankan kekuasaan pemerintah, sedangkan pemerintah adalah proses berlangsung kegiatan atau perbuatan pemerintah dalam mengatur kekuasaan suatu negara.

Pemerintahan menurut Syafiie (2011;15) secara etimologi pemerintahan berasal dari kata “pemerintah” yang kemudian mendapat imbuhan sebagai berikut:

- a. Mendapat awalan “pe” menjadi kata “pemerintah” berarti badan atau organ elit yang melakukan pekerjaan mengatur dan mengurus dalam suatu Negara.
- b. Mendapat akhiran “an” menjadi kata “pemerintahan” berarti perihal, cara, perbuatan atau urusan dari badan yang berkuasa dan memiliki legitimasi tersebut.

Didalam kata dasar “perintah” paling sedikit ada empat unsur penting yang terkandung, yaitu sebagai berikut:

- a. Ada dua pihak yang memerintah disebut pemerintah dan pihak yang diperintah disebut rakyat.
- b. Pihak yang memerintah memiliki kewenangan dan legitimasi untuk mengatur dan mengurus rakyat.
- c. Pihak yang diperintah memiliki keharusan untuk taat kepada pemerintah yang sah.
- d. Antara pihak yang memerintah dan pihak yang diperintah terdapat hubungan timbale balik, baik secara vertical maupun secara horizontal (Syafiie, 2011;15).

Pemerintah adalah gejala sosial, artinya terjadi didalam hubungan antara anggota masyarakat, baik individu dengan individu, kelompok dengan kelompok maupun antar individu dengan kelompok. Gejala ini terdapat pada saat didalam sebuah masyarakat (Ndraha, 1997;6).

Pemerintahan adalah suatu ilmu dan seni dikatakan sebagai seni karena berapa banyak pemimpin pemerintahan yang tanpa pendidikan pemerintahan, mampu berikat serta dengan kharismatik menjalankan roda pemerintahan. Sedangkan suatu disiplin ilmu pengetahuan adalah karena memenuhi syarat-syaratnya yaitu dapat dipelajari, dan diajarkan, memiliki objek, baik objek materia maupun formal, universal sifatnya, sistematis serta spesifik/khas (dalam syafiie 2011;20).

Sementara itu menurut Soemendar (dalam Syafiie, 2011;8) pemerintahan sebagai badan yang penting dalam rangka pemerintahannya, pemerintah musti memperhatikan pula ketentraamaan dan ketertiban umum, tuntutan dan harapan

sera pendapat rakyat, kebutuhan dan kepentingan masyarakat, pengaruh-pengaruh lingkungan, pengaturan-pengaturan, komunikasi peran serta seluruh lapisan masyarakat dan legitimasi.

Dari keseluruhan definisi tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa pemerintahan adalah kelompok orang-orang tertentu secara baik dan benar serta indah melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu dalam mengkoordinasikan, memimpin dalam hubungan antara dirinya dengan masyarakat, antara departemen dan unit dalam tubuh pemerintahan itu sendiri.

2. Konsep Fungsi Pemerintahan

Fungsi pemerintahan umum memiliki tugas, fungsi dan wewenang presiden dan wakil presiden, namun pelaksanaannya di daerah dilakukan oleh kepala daerah baik gubernur, bupati, maupun walikota. Mengenai pelaksanaan ini, gubernur bertanggung jawab kepada presiden melalui menteri yang bersangkutan. Bupati dan walikota pun memiliki tanggung jawab yang sama namun penyampaian dilakukan melalui gubernur. Instansi dan perangkat daerah ditunjuk untuk membantu pelaksanaan urusan pemerintahan umum ini.

Contoh dari fungsi pemerintahan umum adalah :

- Penanganan konflik sosial yang diatur dalam undang-undang.
- Koodinasi antara pemerintah pusat dengan daerah provinsi dan kabupaten/kota untuk memecahkan suatu masalah. Penyelesaian masalah ini harus dilakukan dengan mengingat asas demokrasi, undang-undang, dan keistimewaan suatu daerah.

- Pembinaan persatuan dan kesatuan seluruh elemen masyarakat dalam berbangsa.
- Pembinaan wawasan kebangsaan dan ketahanan negara Indonesia secara nasional.
- Pengamalan Pancasila, Undang-undang Dasar 1945, dan Bhinneka Tunggal Ika pada seluruh kehidupan berbangsa.
- Pembinaan kerukunan antar warga tanpa memandang suku, ras, agama, dan golongan demi kestabilan nasional.
- Pengaplikasian kehidupan yang berdemokrasi.

Urusan-urusan yang tertera di atas dilaksanakan oleh kepala daerah beserta perangkat DPRD. Urusan yang telah dilaksanakan atau direncanakan selanjutnya dapat dibuat dalam suatu peraturan daerah. Peraturan daerah ini wajib untuk disebarluaskan sehingga masyarakat umum mendapatkan informasi yang tepat. Dalam pembiayaan urusan tersebut, pemerintah daerah berhak untuk menggunakan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) ataupun melalui pinjaman yang berasal dari pemerintah pusat, pemerintah daerah lain, ataupun pemerintah negara lain secara *government to government*. Selain itu, pembiayaan dapat berasal dari lembaga keuangan dan masyarakat karena pemerintah daerah dapat menerbitkan obligasi.

3. Konsep Manajemen Pemerintahan

Menurut Budi Supriyanto (2009:24), konsep manajemen pemerintahan adalah suatu proses kegiatan melakukan "tatakelola" atau pengelolaan

pemerintahan oleh penguasa atau penyelenggara pemerintah dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan, yaitu meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Suryadinata (1998) memandang konsep manajemen pemerintah sebagai "suatu kegiatan atau usaha untuk mencapai tujuan negara dengan menggunakan berbagai sumber yang dikuasai oleh negara. Inti manajemen pemerintahan, terletak pada proses penggerakan untuk mencapai tujuan negara, dimana terkait erat apa yang kita kenal dengan fungsi kepomongprajaan".

Taliziduhu Ndraha (2003:158) mendefinisikan konsep manajemen pemerintahan terlihat melalui ruang lingkup materi pokok kurikulumnya:

1. Asas dan sistem pemerintahan.
2. Hukum tata pemerintahan.
3. Ekologi Pemerintahan.
4. Filsafat dan Etika Pemerintahan.
5. Praktik Penyelenggaraan Pemerintahan.

Berdasarkan uraian pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa konsep manajemen pemerintahan adalah suatu kegiatan atau pengelolaan pemerintahan yang dilakukan oleh penguasa dengan adanya tujuan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Fungsi konsep Manajemen Pemerintahan

Menurut Budi Supriyanto (2009:41), fungsi konsep manajemen pemerintahan dapat dikategorikan antara lain sebagai berikut:

1. Konsep Manajemen pemerintahan berarti membuat keputusan-keputusan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan sampai monitoring atau evaluasi tentang tata kelola pemerintahan, baik yang dilakukan pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

2. Konsep Manajemen pemerintahan berarti membuat kebijakan-kebijakan tentang hubungan yang mengikat antara pemerintahan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
3. Konsep Manajemen pemerintahan berarti menetapkan kebijakan-kebijakan kerjasama antara pemerintah dengan masyarakat dan penguasa untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat.
4. Konsep Manajemen pemerintah berarti menetapkan kebijakan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat.
5. Konsep Manajemen pemerintah berarti melaksanakan kekuasaan pemerintahan, baik sebagai pimpinan negara, pemerintahan, maupun lembaga-lembaga tinggi negara.
6. Konsep Manajemen pemerintahan berarti melaksanakan pertanggung jawaban penggunaan anggaran secara berkala.
7. Konsep Manajemen pemerintahan berarti melaksanakan LAKIP (Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah) setiap akhir tahun anggaran.
8. Melaksanakan program dan kegiatan tahunan yang ditugaskan.
9. Menentukan standar pelayanan yang wajib dilaksanakan di bidang tata kelola pemerintahan.
10. Menetapkan kinerja penentuan dan perubahan tata kelola pemerintahan.
11. Menyusun rencana nasional secara makro bidang tata kelola pemerintahan.
12. Menetapkan persyaratan jabatan bagi calon yang menempati jabatan di bidang pemerintahan.
13. Melakukan pembinaan dan pengawasan atas penyelenggaraan otonomi daerah yang meliputi kelembagaan, pemberian pedoman/bimbingan, pelatihan, arahan, dan supervise bidang tata kelola pemerintahan.
14. Pengaturan penetapan perjanjian atau persetujuan internasional yang disahkan atas nama negara bidang tata kelola pemerintahan.

15. Penetapan standar pemberian ijin untuk investor yang akan menanamkan modalnya.
16. Pengaturan sistem kelembagaan perekonomian negara.
17. Penyelesaian perselisihan antar provinsi dibidang administrasi atau perbatasan daerah.
18. Penetapan pedoman perencanaan, pengembangan, pengawasan pengendalian bidang tata kelola pemerintahan.
19. Penyelenggaraan hubungan kerja dibidang tata kelola pemerintahan antar instansi.

Taliziduhu Ndraha (2003:160) ruang lingkup manajemen pemerintahan terlihat melalui fungsi-fungsi manajemen:

1. Perencanaan pemerintahan.
2. Pengorganisasian sumber-sumber pemerintahan.
3. Penggunaan sumber-sumber pemerintahan.
4. Kontrol pemerintahan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa konsep manajemen pemerintahan memiliki fungsi dasar terhadap kegiatan pemerintah atau kegiatan negara, dan mempunyai pengaruh sangat besar terhadap kegiatan warga negara khususnya dalam bidang administrasi, ekonomi/keuangan, sosial dan tata kelola pemerintahan.

4. **Konsep Pemerintahan Daerah**

Keberadaan pemerintahan daerah secara tegas dijamin dan diatur dalam UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Pasal 18 ayat (1)

UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 secara tegas menyatakan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi, kabupaten, dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah, yang diatur dengan undang-undang.

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, bahwa yang dimaksud dengan 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 UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dari pengertian tersebut ada beberapa kata kunci yang perlu kalian pahami, yaitu:

1. Penyelenggaraan urusan pemerintahan Urusan pemerintahan yang diselenggarakan oleh pemerintahan daerah mencakup semua urusan pemerintahan kecuali beberapa urusan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat, yaitu kewenangan dalam bidang politik luar negeri, pertahanan, keamanan, peradilan, moneter dan fiskal, serta agama.

2. Pemerintah daerah dan DPRD Pemerintah daerah dan DPRD merupakan unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang mempunyai kedudukan yang sejajar. Sebagai penyelenggara pemerintahan daerah, Pemerintah Daerah berkedudukan sebagai lembaga eksekutif di daerah yang terdiri atas

kepala daerah/wakil kepala daerah dan perangkat daerah, sedangkan DPRD berkedudukan sebagai lembaga legislatif di daerah yang anggotanya dipilih melalui pemilihan umum. Pemerintahan daerah memiliki dua tingkatan, yaitu:

- 1). Pemerintahan daerah provinsi dilaksanakan oleh pemerintah daerah provinsi (Gubernur/Wakil Gubernur dan perangkat daerah provinsi) dan DPRD Provinsi.
- 2). Pemerintahan daerah kabupaten/kota dilaksanakan oleh pemerintah daerah kabupaten/kota (Bupati/Wakil Bupati atau Walikota/Wakil Walikota dan perangkat daerah kabupaten/kota) dan DPRD Kabupaten/Kota.

Dengan kata lain hubungan antara pemerintah pusat dan pemerintahan daerah itu bersifat hierarkis. Begitu pula hubungan antara pemerintahan provinsi dan pemerintahan kabupaten/kota juga bersifat hierarkis.

Dengan kata lain pemerintah pusat memiliki kedudukan dan kewenangan yang lebih tinggi dibandingkan pemerintahan provinsi dan pemerintahan kabupaten/ kota, pemerintahan provinsi memiliki kedudukan dan kewenangan yang lebih tinggi dibandingkan dengan pemerintahan kabupaten/kota.

5. **Konsep Pelayanan**

Pelayanan merupakan wujud pengabdian pemerintah terhadap masyarakat yang mana dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dengan menerapkan prinsip mengutamakan kewajiban dari pada hak,

karena jika sudah termasuk ke ranah pelayanan sudah semestinya memiliki kesadaran dan kesediaan untuk rela berkorban dengan memprioritaskan segala kepentingan rakyat.

Soetopo mendefinisikan pelayanan sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain (dalam napitupulu, 2012;164). Dari batasan tersebut pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah cirri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada memiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Menurut Sianipar (1995;5) pelayanan adalah suatu cara atau teknik memenuhi, menggapai kepentingan, kebutuhan dan keluhan orang lain. Menurut Djaenuri (1998;15) pelayanan adalah suatu kegiatan yang merupakan perwujudan dari tugas umum pemerintahan mengenai bidang tugas pokok suatu instansi untuk dapat melayani kebutuhan masyarakat secara maksimal.

Pelayanan menurut Sedarmayanti (2009;243) berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang, Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi Negara.

Pelayanan menurut Albrecht adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis (dalam sedarmayanti, 2009;243).

Thoha (dalam sedarmayanti, 2009;243) pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi

tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan.

Pelayanan menurut Pasolong (2010;128) pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Moenir menyatakan, pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Dari definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata dan melibatkan upaya manusia (pegawai) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan/instansi penyelenggaraan pelayanan.

6. **Konsep Pelayanan Publik**

Pemerintahan Negara pada hakekatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya tanggung jawab. Tugas pelayanan pemerintah dalam proses pemenuhan berbagai kebutuhan masyarakat itu dapat berfungsi manakala organisasi pemerintah pemberi layanan telah mempunyai mekanisme dan standar pelayanan tertentu.

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui yakni melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah “membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang”. Sedangkan pengertian pelayanan adalah “usaha melayani kebutuhan orang lain” (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1995).

Supriyatno (2009:312) Menyatakan bahwa memang dalam prakteknya yang dapat memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas bukan hanya unsur instansi birokrasi pemerintah, melainkan juga bisa dari unsur swasta.

Miftah Thoha (2002:43) Secara lebih spesifik memberikan penjelasan tentang pelayanan public, bahwa pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang serta instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Dari beberapa batasan Pelayanan Publik diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

7. **Konsep Kinerja Pelayanan Publik**

Menurut Goretsh dan Davis (dalam Hardiansyah, 2011;35) yang dimaksud dengan kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Ciri-ciri atau atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono (dalam Hardiansyah, 2011;40) antara lain adalah:

- (1). Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu untuk proses;
- (2). Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
- (3). Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;

- (4). Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti computer;
- (5). Kenyaman dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parker, ketersediaan informasi dan lain-lain;
- (6). Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain;

Dari dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian Zeithhaml (dalam Hardiansyah, 2011; 42) menyederhanakan menjadi 5 dimensi kualitas pelayanan publik, yakni:

1. Tangibles; fasilitas fisik, personil
2. Reliability; kemampuan dan perandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya
3. Responsive; kesanggupan untuk membantu pelayanan secara tepat dan cepat
4. Assurance; kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan konsumen/masyarakat
5. Emphaty; sikap tegas tapi penuh perhatian dari pegawai.

8. Konsep Dasar Puskesmas

Departemen kesehatan (2004) Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten atau kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah.

1. Unit Pelaksana Teknis

Sebagai unit pelaksana teknis (UPTD) dinas kesehatan kabupaten atau kota, puskesmas berperan menyelenggarakan sebagian dari tugas teknis operasional dinas kesehatan kabupaten atau kota dan merupakan unit pelaksana teknis tingkat pertama serta ujung tombak pembangunan kesehatan Indonesia.

2. Pembangunan Kesehatan

Pembangunan kesehatan adalah penyelenggaraan upaya kesehatan oleh bangsa Indonesia untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal.

3. Pertanggung Jawaban Penyelenggaraan

Pertanggung jawaban utama penyelenggaraan seluruh upaya pembangunan kesehatan di wilayah kabupaten atau kota adalah dinas kesehatan kabupaten atau kota, sedangkan puskesmas bertanggung jawab hanya untuk sebagian upaya pembangunan kesehatan yang dibebankan oleh dinas kesehatan kabupaten atau kota sesuai dengan kemampuannya.

4. Wilayah Kerja

Secara nasional, standar wilayah kerja puskesmas adalah satu kecamatan. Tetapi apabila di satu kecamatan terdapat lebih dari satu puskesmas, maka tanggung jawab wilayah kerja di bagi antar puskesmas, dengan memperhatikan keutuhan konsep wilayah (desa

atau kelurahan atau RW). Masing-masing puskesmas tersebut secara operasional bertanggung jawab langsung kepada dinas kesehatan kabupaten atau kota.

Menurut Azrul Azwar (1996) puskesmas yaitu suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh terpadu yang berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu.

8. **Standar Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik harus berkiblat kepada ketentuan pemerintah yakni standar pelayanan itu sendiri, karena standar pelayanan merupakan indikator yang berlaku dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang mutlak harus di taati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Menurut PERMENPAN Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat kelengkapan (dokumen atau barang lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan teknis maupun administratif.

2. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan.

3. Waktu penyelesaian

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

4. Biaya Pelayanan

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan yang jumlahnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dengan masyarakat.

5. Produk Pelayanan

Produk adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima berdasarkan ketentuan yang ditetapkan.

6. Pengelolaan pengaduan

Adalah ruang atau sarana yang diberikan penyelenggara pelayanan untuk menampung keluhan atau saran.

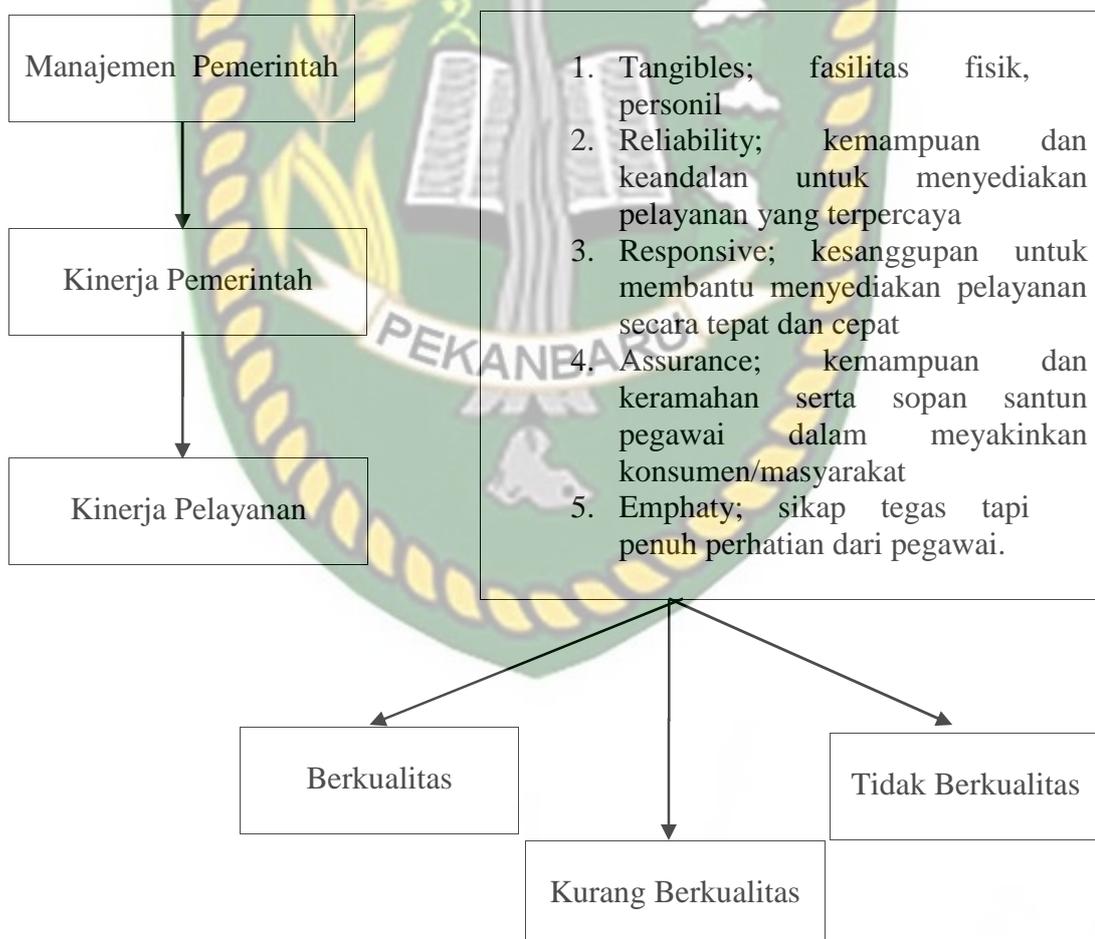
B. Kerangka pikir

Berdasarkan variable penelitian kemudian diukur dengan teori yang dijadikan sebagai indikator serta fenomena yang terjadi maka penulis menjelaskan hubungan diantara unsur-unsur tersebut agar tidak terjadi kesalahan dan pernafsiran makna. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan konsep teori dari Zeithhaml (dalam Hardiansyah, 2011;42) dimana ada lima dimensi kualitas pelayanan publik yakni:

1. Tangibles; fasilitas fisik, personil
2. Reliability; kemampuan dan perandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya

3. Responsive; kesanggupan untuk membantu pelayanan secara tepat dan cepat
4. Assurance; kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan konsumen/masyarakat
5. Emphaty; sikap tegas tapi penuh perhatian dari pegawai.

Gambar. II.I : Kerangka Pikir Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pada Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Tanjung Medang Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis



Sumber :Modifikasi Penulis Dari Sejumlah Dasar Teoritis

C. Konsep Operasional

Untuk memberi suatu pemahaman agar memudahkan penelitian, maka perlu adanya beberapa batas penelitian dan fokus penelitian ini yang dioperasionalkan melalui indikator sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan, dalam hal ini pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Tanjung Medang Kecamatan Rupert Utara kepada masyarakat/pasien.
2. Puskesmas yang dimaksud disini adalah Puskesmas Tanjung Medang Kecamatan Rupert Utara yang terletak di jalan Datuk Laksamana Rupert Utara
3. Tangibles adalah kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Tanjung Medang Kecamatan Rupert Utara berupa sarana fisik dan personil yang dimiliki oleh Puskesmas Tanjung Medang dalam memberikan Pelayanan Kesehatan.
4. Reability adalah kemampuan dan keandalan dari Pegawai Puskesmas Tanjung Medang Kecamatan Rupert Utara untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya khususnya Kepada Masyarakat/Pasien. Indikatornya adalah apakah masyarakat sering melakukan keluhan dengan sikap Pegawai dan Dokter atau Perawat dalam memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat/Pasien.
5. Responsive; kesanggupan dari Pegawai Puskesmas Tanjung Medang Kecamatan Rupert Utara untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara

tepat dan cepat seperti kecepatan dalam memberikan informasi kepada masyarakat/pasien mengenai alur berobat dan pembuatan surat rujukan.

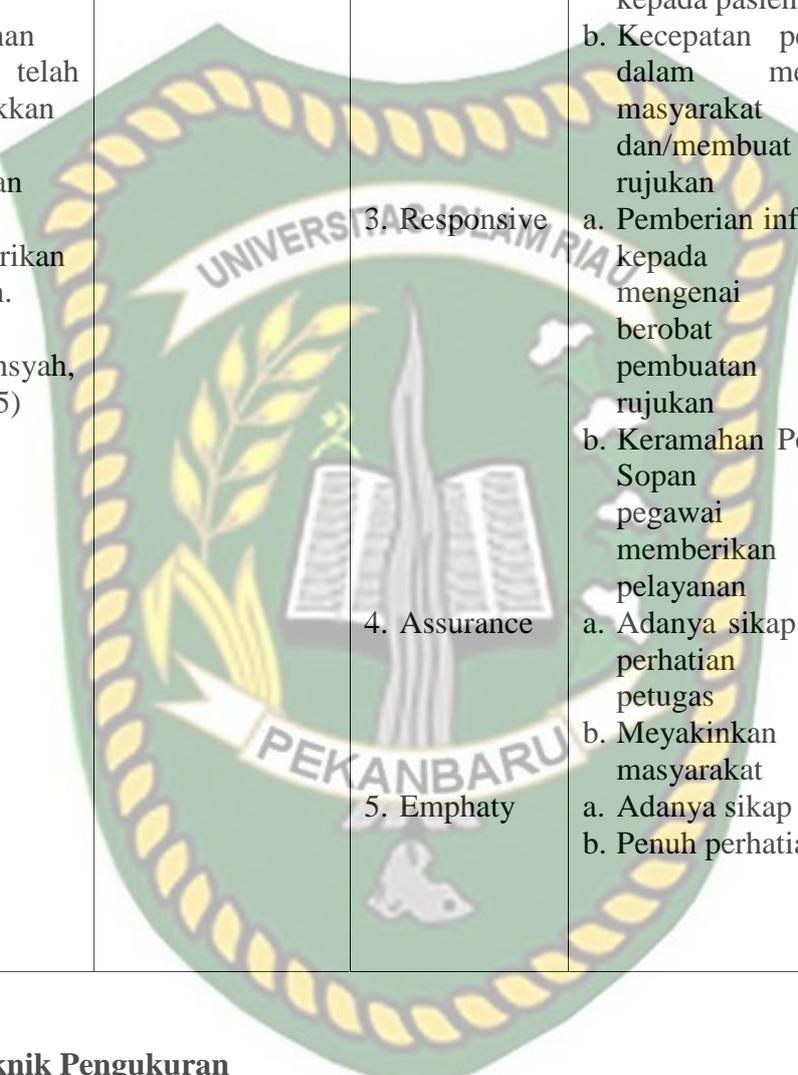
6. Assurance, kemampuan dan keramahan serta sopan santun Pegawai Puskesmas Tanjung Medang Kecamatan Rupert Utara dalam melayani masyarakat.
7. Emphaty; sikap tegas tetapi penuh perhatian dari Pegawai Puskesmas Tanjung Medang Kecamatan Rupert Utara dalam memberikan pelayanan kesehatan. Seperti tidak adanya deskriminasi yang dilakukan oleh pegawai Puskesmas terhadap masyarakat yang berobat.

D. Operasional Variabel

Operasional variabel merupakan pendekatan yang digunakan untuk dalam penelitian yang berkenaan dengan indikator serta item penilaian sebagai batasan dalam penelitian, yang memuat konsep, variabel, indikator, item penilaian, dan ukuran yang disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel II.I: Operasional Variabel Penelitian Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pada Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Tanjung Medang

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Ukuran
1	2	3	4	5
Kualitas Pelayanan adalah pelayanan yang diberikan	Kualitas Pelayanan Di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Tanjung Medang	1. Tangibles	a. Sarana fisik Puskesmas b. Personil yang dimiliki	Baik Kurang Baik
		2. Reability	a. Kemampuan tenaga	Baik

kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. (dalam Hardiansyah, 2011;35)		3. Responsive	medis/non medis Puskesmas Tanjung Medang dalam memberikan layanan kepada pasien b. Kecepatan pegawai dalam melayani masyarakat dan/membuat surat rujukan	Kurang Baik
		a. Pemberian informasi kepada pasien mengenai alur berobat dan pembuatan surat rujukan	Baik	
		4. Assurance	b. Keramahan Pegawai Sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan	Kurang Baik
		a. Adanya sikap penuh perhatian dari petugas	Baik	
		5. Emphaty	b. Meyakinkan masyarakat a. Adanya sikap tegas b. Penuh perhatian	Kurang Baik Baik Kurang Baik

E. Teknik Pengukuran

Dalam menjawab tujuan penelitian tentang kinerja pelayanan berdasarkan indikator maka di klarifikasikan dalam 3 (tiga) kategori yaitu : Baik, Kurang Baik, dan Tidak Baik. Maka dari itu kategori pengukuran variabel kualitas pelayanan di unit pelaksana teknis puskesmas tanjung medang sebagai berikut :

Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori berkualitas dengan persentase antara 67%-100%.

Kurang Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori berkualitas dengan persentase antara 34%-66%.

Tidak Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori berkualitas dengan persentase antara 1%-33%.

Sedangkan Pengukuran Indikator variabel adalah sebagai berikut:

1. Tangibles, dikatakan :

Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori berkualitas dengan persentase antara 67%-100%.

Kurang Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori berkualitas dengan persentase antara 34%-66%.

Tidak Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori berkualitas dengan persentase antara 1%-33%.

2. Reability, dikatakan :

Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori berkualitas dengan persentase antara 67%-100%.

Kurang Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori berkualitas dengan persentase antara 34%-66%.

Tidak Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori berkualitas dengan Persentase antara 1%-33%.

3. Responsive, dikatakan :

Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori berkualitas dengan persentase antara 67%-100%.

Kurang Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori berkualitas dengan persentase antara 34%-66%.

Tidak Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori berkualitas dengan Persentase antara 1%-33%.

4. Assurance, dikatakan :

Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori berkualitas dengan persentase antara 67%-100%.

Kurang Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori berkualitas dengan persentase antara 34%-66%.

Tidak Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori berkualitas dengan persentase antara 1%-33%.

5. Emphaty, dikatakan :

Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori berkualitas dengan persentase antara 67%-100%.

Kurang Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori berkualitas dengan persentase antara 34%-66%.

Tidak Baik : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori berkualitas dengan Persentase antara 1%-33%.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu menurut (Kasiram 2008), metode penelitian yang menggunakan proses data-data yang berupa angka sebagai alat menganalisis dan melakukan kajian penelitian, terutama mengenai dan melakukan kajian penelitian, terutama mengenai apa yang sudah diteliti. dimana dalam penelitian ini dilakukan hanya bersifat deskriptif yang memberikan gambaran tentang permasalahan yang akan diteliti dalam bentuk angka-angka. Pendekatan ini digunakan karena sesuai dengan objek dan pokok permasalahan yang akan diteliti yang memerlukan suatu pengamatan dan pemahaman yang cermat dan seksama terhadap objek peneliti.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Tanjung Medang yang terletak di Kecamatan Rupert Utara kabupaten Bengkalis. Dengan pertimbangan bahwa di Puskesmas ini memungkinkan untuk dilakukan penelitian sebab dapat ditemui populasi yang mencukupi untuk penelitian.

C. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2010:117) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang

lain, Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh elemen yang berada di puskesmas Tanjung Medang di kecamatan Rupal Utara.

Menurut Sugiyono (2010:118) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila peneliti melakukan penelitian terhadap populasi yang besar, sementara peneliti ingin meneliti tentang populasi tersebut dan peneliti memiliki keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel, sehingga generalisasi kepada populasi yang diteliti. Maksudnya sampel yang diambil dapat mewakili atau representatif bagi populasi tersebut sampel adalah sebagian dari jumlah keseluruhan dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.

Adapun Populasi dan Sampel yang saya teliti pada puskesmas tanjung medang dapat diketahui Kriteria, populasi, sampel, dan persentase beserta seluruh jumlahnya untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

Tabel III. 1 : Populasi dan Sampel Penelitian Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pada Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Tanjung Medang

No	Kriteria	Populasi	Sampel	Persentase
1	Kepala puskesmas	1	1	100%
2	Tenaga Medis	20	5	25%
3	Pegawai/Tata usaha	5	2	50.00%
3	Masyarakat Berobat	20	20	40%
Jumlah		46	28	

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan Tabel 3.1 diatas dapat dilihat bahwa penulis mengambil sampel dari masing-masing bagian populasi yang menjadi objek penelitian penulis. Dari masing-masing populasi penulis mengambil sampel terhadap objek yang memiliki kemungkinan dalam penyelesaian kuesioner.

D. Teknik Penarikan Sampel

Berdasarkan pertimbangan penulis dalam menentukan teknik penarikan sampel kepada kepala puskesmas dan pegawai di puskesmas tanjung medang yakni menggunakan teknik purposive sampling.

Sedangkan untuk pasien atau masyarakat yang berobat di puskesmas tanjung medang ditetapkan menggunakan metode accidental sampling yaitu ditemukannya secara kebetulan masyarakat yang berobat atau yang di anggap sesuai dengan sumber data baik itu pasien atau keluarga nya yang ditetapkan hanya 20 orang dari keseluruhan populasi.

E. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari hasil penelitian di lapangan, yakni, data berdasarkan observasi dan subjek penelitian yang relevan mengenai Analisa Kualitas Pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Tanjung Medang. Adapun data- data tersebut berupa:

1. Hasil kuisisioner yang telah di isi oleh responden
2. Hasil observasi atau pengamatan langsung dilapangan, berupa dokumentasi foto kondisi dan pelayanan di puskesmas.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang telah tersedia baik dalam bentuk laporan, catatan, serta dokumen yang telah dibukukan seperti:

1. Gambaran umum Puskesmas Tanjung Medang
2. Serta struktur organisasi Puskesmas Tanjung Medang.

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data serta informasi yang akurat mengenai penyelenggaraan kinerja pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Tanjung Medang, Maka teknik pengumpulan data meliputi:

1. Observasi

teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan (Riduwan, 2004 : 104).

2. Kuisisioner

kuisisioner merupakan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis tentang data faktual atau opini yang berkaitan dengan diri responden, yang dianggap fakta atau kebenaran yang diketahui dan perlu dijawab oleh responden mengenai penyelenggara kinerja pelayanan yang diterima (suroyo anwar, 2009 : 168).

3. Wawancara

Proses pengambilan data dengan mengajukan pertanyaan –pertanyaan yang telah dipersiapkan terlebih dahulu oleh peneliti dan dilakukan dengan lisan atau langsung mengenai permasalahan penelitian.

4. Dokumentasi

Proses pengambilan sumber data yang digunakan untuk melengkapi dan meyakinkan suatu penelitian baik berupa sumber tertulis maupun gambar yang semua itu dapat memberikan informasi yang akurat.

G. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu setelah data dikumpulkan secara keseluruhan seterusnya data tersebut dikelompokkan dan disesuaikan dengan jenis data yang diperoleh, selanjutnya dibahas dan di analisis di sajikan dalam bentuk tabel presentasi, terakhir pengambilan kesimpulan dan saran.

H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

Tabel III. 2 : Jadwal Waktu Kegiatan Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Tanjung Medang Kecamatan Rupa Utara Kabupaten Bengkalis

NO	Jenis Kegiatan	Tahun 2018-2019 Bulan/Minggu																							
		Oktober				November				Desember				Januari				Februari				Maret			
		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	X	x	x	X	X	X																		
2	Seminar UP							X	X	X															

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Bengkalis

Kabupaten Bengkalis dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 tahun 1956 tentang pembentukan Daerah Otonomi Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Provinsi Sumatera dengan luas wilayah semula 30.646,834 Km. Secara Administrasi Kabupaten Bengkalis menjadi 8 (Delapan) Kecamatan dengan luas wilayah 7.773,93 Km². Terdiri dari pulau-pulau dan lautan. tercatat jumlah penduduk Kabupaten Bengkalis 498.335 jiwa dengan sifatnya yang hedrogen mayoritas penduduknya adalah penganut agama Islam Disamping suku Melayu yang merupakan mayonitas tinggal di Desa Pedekik, Wonosari, suku Bugis, suku Batak, etnis Tionghoa dan sebagainya bengkalis sebagai ibukota kabupaten dikenal juga dengan julukan ikan Terubuk, karena daerah ini penghasil telur ikan Terubuk. Yang sangat disukai masyarakat karena yang rasanya amat Lezat dan tentu saja menyebabkan harga telur ikan Terubuk menjadi amat mahal Kota lainnya adalah Duri sebagai daerah penghasil minyak. Ada terdapat 11 kecamatan yang terdapat dikabupaten bengkalis yaitu :

1. Kecamatan Bantan
2. Kecamatan Bengkalis
3. Kecamatan Bukit Batu
4. Kecamatan Mandau
5. Kecamatan Rupert
6. Kecamatan Rupert Utara

7. Kecamatan Pinggir
8. Kecamatan Siak Kecil
9. Kecamatan Bathin Solapan
10. Kecamatan Bandar Laksamana
11. Kecamatan Talang Muandau

Secara geografis Kabupaten Bengkalis Berbatasan dengan :

- Utara : Selat Melaka
- Selatan : Kabupaten Siak dan Kabupaten Kepulauan Meranti
- Barat : Kota Dumai dan Kabupaten Rokan Hilir
- Timur : Kabupaten Kepulauan Meranti

B. Gambaran Umum Kecamatan Rupert Utara

Kecamatan Rupert Utara ibu kotanya Tanjung Medang bagian yang ada di Kabupaten Bengkalis, terletak di wilayah bagian utara dari Kabupaten Bengkalis yang berbatasan langsung dengan Selat Malaka yang berjarak 25 mil menuju portdiction Malaka, dan mempunyai bentangan pantai pasir putih 12 Km yang terletak di Desa Tanjung Punak hingga Teluk Rhu, yang berhadapan langsung dengan Selat Malaka yang merupakan jalur lintas kapal-kapal internasional, dan juga sebagai wilayah wisata bahari. Terdapat 8 Desa di Kecamatan Rupert Utara yaitu :

1. Desa Tanjung Medang (Ibukota Kecamatan)
2. Desa Teluk Rhu
3. Desa Tanjung Punak
4. Desa Kadur
5. Desa Titi Akar
6. Desa Hutan Ayu
7. Desa Suka Damai
8. Desa Putri Sembilan

Secara geografis Kecamatan Rupert Utara berbatasan dengan :

Selatan : Kecamatan Rupert

Timur : Selat Malaka

Utara : Selat Malaka

Barat : Kabupaten Rohil

C. Gambaran Umum UPT. Puskesmas Tanjung Medang

Puskesmas Tanjung Medang terletak di Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis di bangun pada tahun 1992, Selanjutnya ditambah puskesmas rawat inap pada tahun 2006, Selanjutnya ditambah UPTD Kesehatan Pusk. Kec. Rupert Utara pada tahun 2008, Selanjutnya barulah ditambah dengan Upt Pusk. Dinkes Kec. Rupert Utara Th. 2014 hingga saat ini, dengan luas bangunan yang terdiri dari 8 (delapan) Desa dengan luas wilayah kerja.

Adapun Desa-desa di Kecamatan Rupert Utara yang menjadi ruang lingkup wilayah kerja Unit Pelaksana Puskesmas Tanjung Medang yaitu :

1. Desa Tanjung Medang (Ibukota Kecamatan)
2. Desa Teluk Rhu
3. Desa Tanjung Punak
4. Desa Kadur
5. Desa Titi Akar
6. Desa Hutan Ayu
7. Desa Suka Damai
8. Desa Putri Sembilan

Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Tanjung Medang salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang berada di Kabupaten Bengkalis yang berperan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan di Kecamatan Rupert Utara Puskesmas Tanjung Medang yang berada di Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis ini sebagai salah satu pelayanan pertama kepada masyarakat yang melingkupi 8 Desa di Kecamatan tersebut, tentu perlu sarana dan prasarana serta tenaga medis yang terbaik agar bisa memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat yang berobat, mengingat puskesmas ini indikatornya adalah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagaimana tertuang pada visi dan misi puskesmas tanjung medang tersebut.

D. Fungsi dan Tugas Organisasi Pusat Kesehatan Masyarakat Tanjung Medang Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis

1. Kepala Puskesmas

Sebagai Pemimpin dan koordinasi pelaksanaan urusan dinas kesehatan Kabupaten Bengkalis dengan melakukan pembinaan, pengendalian dan memfasilitasi untuk melakukan tindakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, pembrantasan penyakit, kesehatan ibu dan anak, kesehatan lingkungan, gizi serta promosi kesehatan, dan bertanggung jawab untuk melaporkan segala hasil pencapaian dan kinerja puskesmas yang dipimpin kepada dinas kesehatan.

Uraian tugas kepala puskesmas sebagai berikut :

1. Mengkoordinasikan dan membina pelaksanaan urusan Dinas Kesehatan yang menjadi tugas pokok dan fungsi puskesmas berdasarkan petunjuk teknis kegiatan untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
2. Menyusun dan menetapkan rencana operasional pelaksanaan pembinaan puskesmas yang meliputi program dan kegiatan puskesmas berdasarkan petunjuk teknis kegiatan.
3. Mengendalikan pelaksanaan urusan Dinas Kesehatan yang menjadi tugas pokok dan fungsi puskesmas berdasarkan petunjuk teknis kegiatan.
4. Mengendalikan perencanaan, pemanfaatan serta pencatatan anggaran dan kekayaan daerah pada puskesmas berdasarkan DPA puskesmas sebagai acuan anggaran pelaksanaan seluruh kegiatan puskesmas.

5. Melaksanakan pembinaan sikap dan perilaku kesiapan pegawai, peningkatan kompetensi dan penilaian kinerja setiap pegawai, berdasarkan peraturan kedisiplinan pegawai.
6. Mengevaluasi dan menilai secara periodik hasil-hasil pelaksanaan urusan Dinas Kesehatan yang menjadi tugas pokok dan fungsi puskesmas berdasarkan peraturan dan prosedur yang berlaku agar di peroleh hasil kerja yang benar tepat.
7. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas Kesehatan sesuai dengan perintah yang diberikan baik secara lisan maupun tulisan untuk menciptakan situasi yang harmonis dibidang kesehatan.
8. Menyelenggarakan dan memfasilitasi kerja sama dengan satuan kerja perangkat daerah (SKPD), masyarakat serta pemangku kepentingan lainnya agar terlaksananya program kesehatan daerah.
9. Menyajikan dan melaporkan akuntabilitas hasil kinerja dan hasil penilaian kinerja, sebagai wujud pertanggung jawaban kepala puskesmas dalam melaksanakan urusan Dinas Kesehatan.
10. Melaksanakan tugas lain dalam rangka mendukung penyelenggaraan urusan dibidang kesehatan sesuai dengan situasi yang terjadi.

2. Dokter

Seorang tenaga kesehatan (Dokter) yang merupakan kontak pertama pasien dengan dokter nya untuk menyelesaikan semua masalah kesehatan yang diderita secara merata tanpa memandang jenis penyakit, golongan usia, dan jenis kelamin, sedini mungkin, menyeluruh dan berkesinambungan.

Tujuh kompetensi dasar yang harus dimiliki oleh setiap dokter (World Federation for Medical Education) yaitu :

1. Keterampilan komunikasi efektif
2. Keterampilan klinik dasar
3. Keterampilan menerapkan dasar ilmu klinik, biomedik, epidemiologi serta perilaku dalam praktik kedokteran
4. Keterampilan pengelolaan masalah kesehatan pada individu, keluarga, maupun masyarakat dengan cara holistic, komprehensif, berkesinambungan, terkoordinasi dan dalam konteks pelayanan kesehatan primer
5. Memamfaatkan, menilai secara kritis dan mengelola informasi
6. Mawas diri dan mengembangkan diri/belajar sepanjang hayat
7. Menjunjung tinggi etika, moral dan profesionalisme dalam praktik

Uraian Tugas Dokter

1. Melakukan pemeriksaan pada pasien untuk mendiagnosa penyakit pasien.
2. Memberikan terapi untuk kesembuhan penyakit pasien.
3. Memberikan pelayanan kedokteran secara aktif kepada pasien pada saat sehat dan sakit.
4. Menangani penyakit akut dan kronit.
5. Menyelenggarakan rekam medis yang memenuhi standar.
6. Melakukan tindakan tahap awal kasus berat agar siap dikirim ke Rumah Sakit.

7. Tetap bertanggung jawab atas pasien yang dirujuk ke dokter spesialis atau di rawat di Rumah Sakit dan memantau pasien yang dirujuk atau dikonsultasikan.
8. Bertindak sebagai mitra, penasehat dan konsultasi pasien.
9. Memberikan nasehat untuk perawatan dan pemeliharaan sebagai pencegahan penyakit.
10. Seiring dengan perkembangan ilmu kedokteran, pengobatan pasien sekarang harus komprehensif, promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Dokter berhak dan berkewajiban melakukan tindakan tersebut untuk kesehatan pasien, tindakan promotif misalnya memberikan nasehat, ceramah. Preventif misalnya melakukan vaksinasi. Kuratif seperti memberikan obat atau tindakan operasi. Rehabilitasi medis.
11. Membina keluarga pasien untuk berpartisipasi dalam upaya peningkatan taraf kesehatan, pencegahan penyakit, pengobatan dan rehabilitasi.
12. Mengawas diri dan mengembangkan diri atau belajar sepanjang hayat serta melakukan penelitian untuk mengembangkan ilmu kedokteran.
13. Tugas dan hak eksklusif dokter untuk memberikan surat keterangan sakit dan surat keterangan berbadan sehat setelah melakukan pemeriksaan kepada pasien yang bersangkutan.

Hippokrates bapak ilmu kedokteran mengatakan hal-hal sebagai berikut:

1. Dokter tidak seharusnya bekerja untuk keuntungan pribadi, melainkan karena cinta kepada manusia.

2. Penyakit harus dipelajari dengan pengamatan yang seksama, dan kasus-kasus harus dicatat secara teliti dan dikaji untuk menetapkan prognosis
3. Penyakit sering kali disebabkan oleh kekuatan-kekuatan dalam lingkungan, makanan, iklim dan pekerjaan.
4. Seorang dokter harus mengutamakan tindakan medis yang sederhana, teliti dan intervensi bedah jika perlu.

3. Bidan

Seseorang yang di akui setelah menyelesaikan pendidikan kebidanan yang telah mendapat lisensi untuk melaksanakan praktek kebidanan dan orang yang pertama melakukan penyelamatan kelahiran sehingga ibu dan bayinya lahir dengan selamat.

Tugas pokok bidan :

Tugas pokok bidan merupakan tugas utama yang harus dijalankan oleh seorang bidan, tugas pokok bidan ini berkaitan dengan ruang lingkup bidan dalam mengerjakan tugasnya sehari-hari, tugas pokok bidan yang dikerjakan mencerminkan kompetensi yang dimiliki oleh bidan tersebut, meliputi :

- Melaksanakan asuhan kebidanan kepada ibu hamil
- Melakukan asuhan persalinan fisiologis kepada ibu bersalin
- Menyelenggarakan pelayanan terhadap bayi baru lahir
- Mengupayakan kerja sama kemitraan dengan dukun bersalin diwilayah kerja puskesmas
- Memberikan edukasi melalui penyuluhan kesehatan reproduksi dan kebidanan

- Melaksanakan pelayanan Keluarga Berencana (KB) kepada wanita usia muda
- Melakukan pelacakan dan pelayanan rujukan ibu hamil resiko tinggi
- Mengupayakan diskusi Audit Maternal Perinatal (AMP) jika ada kasus kematian ibu dan bayi
- Melaksanakan pencatatan dan pelaporan tertentu.

Tugas pokok bidan di komunitas :

Tugas pokok bidan sebenarnya adalah memberi pelayanan kebidanan di komunitas sebagai pelaksana pelayanan kebidanan, dengan melaksanakan kegiatan sebagai berikut :

- Bimbingan terhadap kelompok remaja masa sebelum nikah
- Memelihara kesehatan ibu hamil, nifas, menyusui, dan interval dalam keluarga
- Pertolongan persalinan kuliah
- Tindakan pertolongan pertama pada kasus kegawat daruratan
- Pemeliharaan terhadap wanita dengan gangguan kesehatan reproduksi
- Memelihara kesehatan balita

Peran bidan :

a. Sebagai pengelola

- Mengembangkan pelayanan dasar kesehatan terutama pelayanan kebidanan untuk individu, keluarga, kelompok khusus dan masyarakat di wilayah kerja dengan melibatkan masyarakat atau klien.

- Berpartisipasi dalam tim untuk melaksanakan program kesehatan dan sector lain di wilayah kerjanya melalui peningkatan kemampuan dukun bayi, kader kesehatan dan tenaga kesehatan lain berada di wilayah kerjanya.

b. Sebagai Pendidik

- Memberikan pendidikan dan penyuluhan kesehatan kepada individu, keluarga dan masyarakat tentang penanggulangan masalah kesehatan khususnya yang berhubungan dengan pihak terkait kesehatan ibu, anak dan Keluarga Berencana (KB).

- Memberikan pelayanan konsultasi

c. Sebagai Peneliti atau investigator

- Melakukan investigasi atau penelitian terapan dalam bidang kesehatan baik secara maupun kelompok.

4. Perawat

Orang yang berperan dalam merawat atau melihara, membantu dan melindungi seseorang yang sakit, berdasarkan kemampuan di bidang perawatan, dan merupakan tenaga professional yang mempunyai kemampuan, tanggung jawab dan kewenangan dalam melaksanakan dan memberikan perawatan pasien yang mengalami masalah kesehatan. Ilmu dan seni untuk mencegah penyakit, memperpanjang hidup, meningkatkan kemampuan efisiensi.

1. Fungsi perawat.

- Fungsi Independent:

Merupakan fungsi mandiri dan tidak tergantung pada orang lain, dimana perawat dalam menjalankan tugasnya dilakukan secara sendiri dengan keputusan sendiri dalam melakukan tindakan.

- Fungsi Dependent:

Fungsi perawat dalam melaksanakan kegiatannya atas dasar instruksi dari perawat lain atau disebut pelimpahan tugas.

- Fungsi Interdependen:

Fungsi yang dilakukan dalam kelompok atau tim yang bersifat saling ketergantungan satu sama lain dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

3. Peran Perawat

a. Pemberi asuhan keperawatan

Dilakukan perawat dengan memperhatikan keadaan-keadaan kebutuhan dasar manusia melalui pemberian pelayanan keperawatan dengan menggunakan proses keperawatan berdasarkan prosedurnya sehingga dapat dilaksanakan tindakan yang tepat sesuai dengan tingkat kebutuhan dasar manusia, kemudian dapat dievaluasi tingkat perkembangan, tindakan ini dari yang sederhana hingga kompleks.

b. Edukator

Peran educator ini dilakukan dengan membantu pasien dalam meningkatkan tingkat pengetahuan tentang kesehatan, sehingga

terjadi perubahan perilaku pasien setelah diberikan pemahaman tentang kesehatan.

c. Kolaborator

Peran ini dilakukan karena perawat bekerja dengan tim kesehatan dengan upaya mengidentifikasi pelayanan keperawatan yang diperlukan termasuk diskusi atau tukar pendapat dalam menentukan jenis pelayanan selanjutnya.

d. Koordinator

Dengan mengarahkan, merencanakan serta mengorganisasi pelayanan kesehatan dari tim medis sehingga pemberian pelayanan kesehatan dapat terarah sesuai dengan kebutuhan pasien.

e. Konsultan

Sebagai tempat konsultasi terhadap masalah kesehatan atau tindakan keperawatan yang tepat diberikan, peran ini atas permintaan pasien terhadap informasi yang diperlukan.

f. Advokat

Membantu pasien dan keluarga dalam mengartikan berbagai informasi dari pemberi pelayanan atau informasi lain, dan juga mempertahankan dan melindungi hak-hak pasien.



g. Peneliti atau pembaharu

Dengan mengadakan perencanaan, kerja sama, perubahan sistematis dan terarah sesuai dengan metode pemberian pelayanan keperawatan.

Perawat dan Klien :

1. Perawat menghargai harkat dan martabat manusia, keunikan klien, dan tidak terpengaruh oleh pertimbangan kebangsaan, kesukuan, warna kulit, umur, jenis kelamin, aliran politik, agama serta kedudukan sosial.
2. Perawat dalam memberikan pelayanan sentiasa memelihara suasana lingkungan dengan menghormati nilai-nilai budaya, adat istiadat dan kelangsungan hidup beragama klien.
3. Tanggung jawab utama perawat adalah kepada mereka yang membutuhkan asuhan keperawatan.
4. Perawat wajib merahasiakan sesuatu yang diketahui sehubungan dengan tugas yang diperayakan kepadanya kecuali diperlukan oleh badan berwenang atau hukum.

5. Tenaga Kesehatan Masyarakat

Tenaga Kesehatan Masyarakat (Kesmas) adalah salah satu dibidang kesehatan yang memiliki ilmu manajemen berkaitan dengan kesehatan masyarakat, serta memiliki peran dalam mengatasi permasalahan kesehatan

masyarakat berbasis lingkungan, termasuk melakukan berbagai kreasi dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

1. Peranan umum tenaga kesehatan masyarakat
 - a. Mengumpulkan, mengolah data dan informasi, menginventarisasi permasalahan, serta melaksanakan pemecahan permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan masyarakat.
 - b. Merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengevaluasi, dan melaporkan kegiatan puskesmas.
 - c. Menyiapkan bahan kebijakan, bimbingan dan pembinaan, serta petunjuk teknis sesuai bidang tugasnya.
 - d. Melaksanakan pembinaan upaya kesehatan masyarakat
 - e. Melaksanakan pengembangan upaya kesehatan masyarakat dalam bidang kader pembangunan kesehatan, swadaya masyarakat di wilayah kerjanya.
 - f. Melaksanakan pencatatan dan pelaporan.
 - g. Melaksanakan ketatausahaan dan urusan rumah tangga.
 - h. Melaksanakan upaya kesehatan masyarakat yang meliputi :
 - Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)
 - Keluarga Berencana (KB)
 - Perbaikan Gizi
 - Perawatan kesehatan Masyarakat
 - Pencegahan dan pembrantasan penyakit
 - Pembinaan Kesehatan Lingkungan (Kesling)

- Penyuluhan kesehatan masyarakat
- Usaha Kesehatan Sekolah (UKS)
- Kesehatan olahraga
- Pelaksanaan rujukan medic
- Pengobatan darurat kecelakaan
- Upaya kesehatan kerja
- Laboratoruim sederhana
- Kesehatan jiwa
- Usia lanjut
- Dan kesehatan khusus lainnya serta pembinaan pengobatan tradisional.

Tabel IV.1 : Daftar Identitas Pegawai UPT. Puskesmas Tanjung Medang

No	Nama	Jabatan	Pangkat Golongan Ruang
1	Drg. Hugo Pratomojoyo	Kepala Puskesmas	IV/a
2	Yusmainar	Bidan Penyelia	III/d
3	Asmawati, S. Kep	Kasubbag TU Puskesmas	III/c
4	dr. Wahyudi Haryanto	Dokter Umum	III/c
5	dr. Ratna Sari Lina	Dokter Umum	III/c
6	Zamzilawati	Asisten Apoteker Pelaksana Lanjutan	III/b
7	Sri Rahayu, Amk	Perawat	III/a
8	Donny Firdaus	Perawat	II/d
9	Tri Istiadi Putra, Amk	Perawat	II/d
10	Desy Ratnalia, Amd. Kep	Perawat	II/d
11	Tri Mulyani, AM, Keb	Bidan	II/d
12	Selly Helna Oktarika, AM. Keb	Bidan	II/d
13	Susandralena	Bidan	II/c
14	Nurizan	Pengadministrasi Umum	II/c
15	Elda Puspita, AM. Keb	Bidan	II/c
16	Haliyah, A.Md. Kep	Perawat	II/c
17	Hendrika Putra Hasyim, AMK	Perawat	II/c

18	Syafril Effendi, A.Md. AFM	Pranata Laboratorium	II/c
19	Mira Hernita, Amd. Keb	Bidan	CPNS
20	Agustiarni, Amd. Keb	Bidan	CPNS
21	Dina Afriani, AM. Keb	Bidan	CPNS
22	Junaida	Petugas Kebersihan	II/c
23	Rosmalina	Perawat	PTKS
24	Rohanawati, Amd. Keb	Bidan	PTT
25	Ns. Nia Asriyanti, S. Kep	Perawat	PTT
26	Ns. Suryana M, S. Kep	Perawat	PTT
27	Drg. Mufhtihat Israr	Dokter	PTT
28	Nasrizal, AM. KL	Perawat	PTT
29	Novi Pratiwi, Amd. Keb	Bidan	PTT
30	Nur Alam, AMd. Kep	Perawat	PTT
31	Nurul Maulina, Amd. Keb	Bidan	PTT
32	Isnin	Supir Ambulan	PTKS
33	Sarizal	Petugas Keamanan	PTKS
34	Suhendrik	Supir Ambulan	PTKS
35	Siti Hawa	Petugas Kebersihan	PTKS

Sumber : UPT. Puskesmas Tanjung Medang, 2018

F. Motto dan Janji Pelayanan UPT. Puskesmas Tanjung Medang

Motto Pelayanan : Melayani dengan senyum bekerja dengan ikhlas

Janji Pelayanan : S.E.H.A.T

S : Senyum (Melayani dengan ramah dan sopan dengan Pola 5 S :

Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun)

E : Empaty (Pemberi pelayanan bisa merasakan apa yang dirasakan pasien)

H : Hati (Melayani dengan Ikhlas)

A : Adil (Memberi pelayanan tanpa ada perbedaan)

T : Tepat (Dapat memberikan pelayanan pengobatan dengan cepat dan Cermat sesuai kebutuhan pasien).

G. Visi dan Misi UPT. Puskesmas Tanjung Medang

Visi : Terwujudnya Puskesmas yang memiliki Pelayanan Yang Bermutu Kecamatan Sehat.

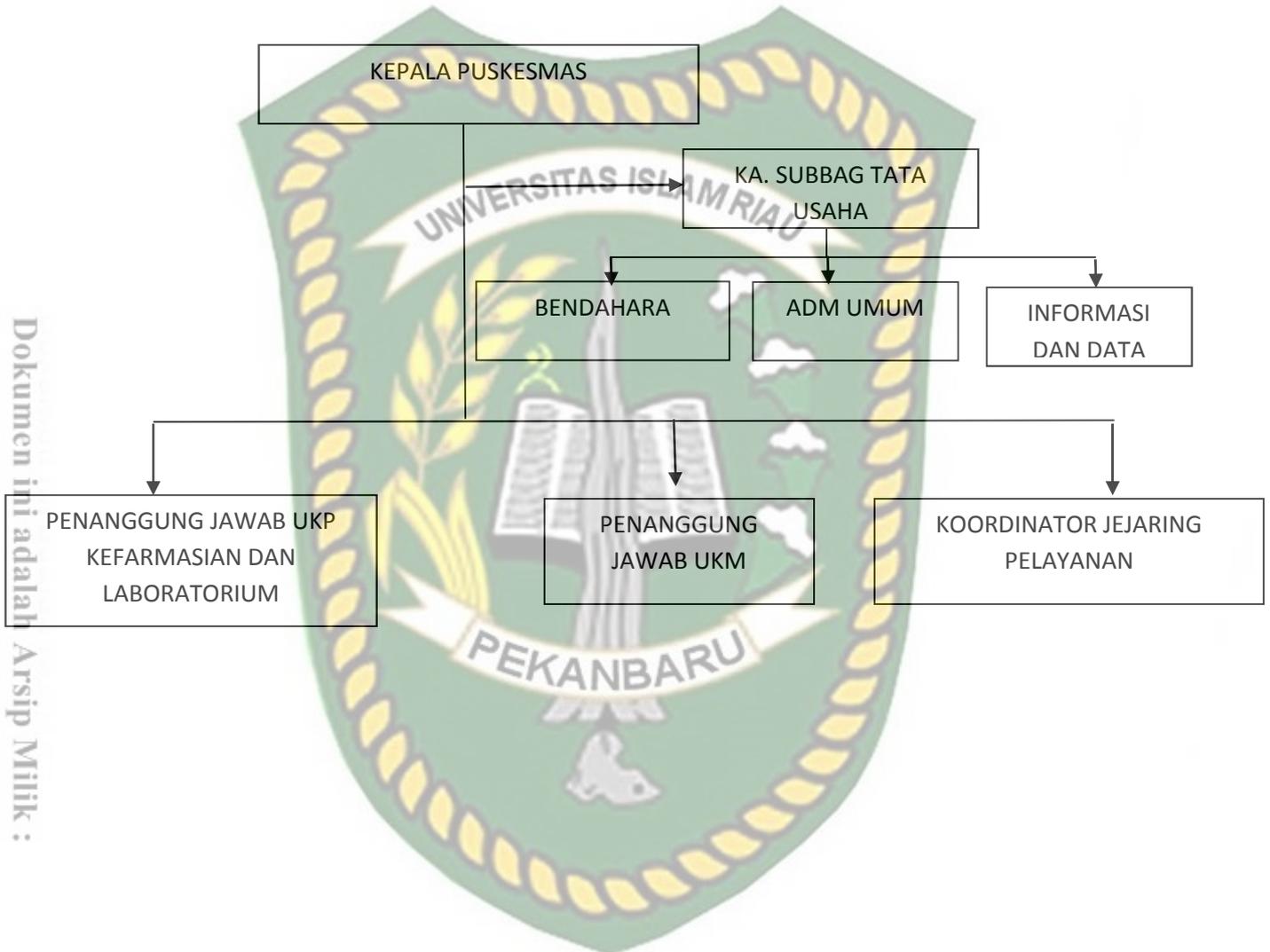
Misi :

1. Memberikan pelayanan tingkat pertama yang berkualitas
2. memberikan pelayanan yang kesehatan yang terjangkau dan berkeadilan
3. meningkatkan kompetensi SDM dalam pelayanan dan program
4. menggalang kerjasama dengan masyarakat dan lintas sektoral dalam bidang kesehatan
5. mendayagunakan sarana dan prasarana yang ada sesuai standar



H. Struktur Organisasi UPT. Puskesmas Tanjung Medang Kecamatan

Rupat Utara Kabupaten Bengkalis



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Identitas responden merupakan keterangan yang diperoleh dari kuisisioner yang disebarkan kepada responden. Identitas tersebut berupa data yang meliputi nama, jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan responden.

1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin adalah perbedaan bentuk, sifat, dan fungsi biologi laki-laki dan perempuan yang menentukan perbedaan peran mereka dalam menyelenggarakan upaya meneruskan garis keturunan :

Tabel V.1 : Distribusi Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	11	39,3%
2	Perempuan	17	60,7%
	Total	28	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2019

Berdasarkan hasil tanggapan dimana mayoritas responden dalam penelitian ini adalah berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 17 orang atau sebesar 60,7% sementara responden laki-laki berjumlah 11 orang atau 39,3%.

2. Responden Berdasarkan Usia

Usia adalah satuan waktu yang mengukur waktu keberadaan suatu benda atau makhluk, baik yang hidup maupun yang mati. Semisal, umur manusia dikatakan lima belas tahun diukur sejak dia lahir hingga waktu umur itu dihitung. Oleh yang demikian, umur itu diukur dari tarikh ianya lahir sehingga tarikh semasa (masakini). Manakala usia pula diukur dari tarikh kejadian itu bermula sehinggalah tarikh semasa (masa kini).

Tabel V.2 : Distribusi Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Umur

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	20-30 Tahun	8	28,6%
2	31-40 Tahun	12	42,8%
3	41-50 Tahun	5	17,8%
4	>50 Tahun	3	10,7%
	Total	28	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2019

Berdasarkan hasil tanggapan dimana mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki rentang usia 31 tahun sampai 40 tahun yang berjumlah 12 orang responden dengan persentase 42,8%.

3. Responden Berdasarkan Pendidikan

Tingkat pendidikan responden secara tidak langsung mempengaruhi mereka dalam melakukan interaksi terhadap orang lain, pendidikan bisa didapatkan melalui pendidikan formal dan non formal. Pendidikan formal adalah pendidikan yang diperoleh dari bangku sekolah sementara pendidikan non formal yang didapatkan dari lingkungan keluarga dan masyarakat.

Tabel V.3 : Distribusi Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	0	0%
2	SMP	0	0%
3	SMA	15	53,6%
4	DI	0	0%
5	DII	0	0%
6	DIII	4	14,3%
7	S1	8	28,6%
8	S2	1	3,6%
9	S3	0	0%
	Total	28	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2019

Berdasarkan hasil rekapitulasi tanggapan dimana mayoritas responden dalam penelitian ini berlatar belakang pendidikan SMA dengan jumlah 15 orang responden atau sebesar 53,6%.

B. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Tanjung Medang Kecamatan Rupa Utara Kabupaten Bengkalis

Dalam rangka mewujudkan Visi dan Misi Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Tanjung Medang Kecamatan Rupa Utara Kabupaten Bengkalis terutama didalam memberikan pelayanan maka perlu dilakukan analisis yang dapat dilihat dari indikator konsep pelayanan seperti dibawah ini :

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Tangibles (bukti fisik); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti

langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.

Tabel V.4 : Distribusi Tanggapan Responden Terhadap *Tangibles* (Bukti Fisik) Pegawai Puskesmas Tanjung Medang

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Bagaimanakah menurut Bapak/ibu/sdr/I kondisi sarana (fasilitas) Puskesmas Tanjung Medang	8	14	6	28
2	Apakah menurut Bapak/ibu/sdr/I dalam memberikan pelayanan pegawai Puskesmas Tanjung Medang menguasai dan mengerti tugas serta tanggung jawabnya	2	19	7	28
	Jumlah	10	33	13	56
	Rata-Rata	5	16,5	6,5	28
	Persentase (%)	17,8	58,9	23,2	100

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2019

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

$$P = \frac{(10 \times 3) + (33 \times 2) + (13 \times 2)}{(56 \times 3)} \times 100$$

$$P = \frac{109}{168} \times 100$$

$$P = 64,9\%$$

Berdasarkan tabel V.4 di atas tanggapan responden tangibles terhadap kinerja Pelayanan Pada Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Tanjung Medang Kec. Rupa Utara Kab. Bengkalis dalam katagori kurang

berkualitas dengan nilai value yang dihasilkan sebesar 64,9% dimana 10 responden dengan persentase 17,8% menyatakan jawaban baik kemudian 33 responden dengan persentase 58,9% menyatakan jawaban cukup baik serta 13 responden dengan persentase 23,2% menyatakan kurang baik. Maka untuk indikator bukti fisik pegawai Puskesmas Tanjung medang dalam melayani masyarakat tergolong cukup baik meskipun ada sebagian kecil masyarakat yang mengatakan kurang baik dari segi bukti fisik terhadap bidang atau tugas yang diberikan.

Kemudian berdasarkan hasil observasi atau pengamatan yang peneliti lakukan secara langsung di lokasi bahwa untuk indikator Tangibles (Bukti fisik) pegawai Puskesmas Tanjung Medang dalam melayani masyarakat yang berobat, untuk item penilaian pengetahuan pegawai sudah terbilang cukup baik karena terlihat mereka sudah cukup terbiasa dan berpengalaman dalam menangani keluhan masyarakat yang datang masih umum seperti demam dan sesak nafas.

Namun untuk Item penilaian profesi dan tugas pegawai masih belum bisa dikatakan baik karena peneliti menemukan ada beberapa pegawai puskesmas Tanjung Medang tersebut yang masih ragu dalam menentukan tindakan seperti pasien harus diberikan obat apa, perawatan seperti apa, dan itu semua terjadi karena terindikasi mereka pegawai Puskesmas sebagian tidak pada bagian dari keahliannya sehingga bisa menyebabkan salah dalam melakukan tindakan.

Berdasarkan jawaban kuisisioner kepala Puskesmas Tanjung Medang Tanggal 4 Februari 2019 beliau menjawab baik karena beliau mengatakan bahwa pegawai puskesmas sudah memiliki pengetahuan yang baik serta mengerti tugas

dan tanggung jawabnya, untuk item penilaian pengetahuan pegawai beliau menjawab dengan alasan bahwa pegawai puskesmas sudah menyelesaikan pendidikannya dan sebagian sudah lama bekerja tentu sudah memiliki pengalaman, kemudian untuk item mengerti profesi dan tugas pegawai beliau menjawab dengan alasan karena mereka mengerti apa yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang berobat bahwa mereka mengatakan “bahwa pengetahuan pegawai puskesmas dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik”.

2. *Reliability* (Kemampuan)

Merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Menurut Lovelock, *reliability to perform the promised service dependably, this means doing it right, over a period of time*. Artinya, keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Keandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu tertentu. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.

Tabel V.5 : Distribusi Tanggapan Responden Terhadap *Reliability* (Kemampuan) Pegawai Puskesmas Tanjung Medang

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/I pegawai Puskesmas	5	14	9	28

	Tanjung Medang sudah menjalankan tugasnya dengan baik dalam melayani masyarakat yang berobat				
2	Menurut bapak dalam memberikan pelayanan pegawai puskesmas berlaku adil tanpa membedakan satu sama lain	2	17	9	28
	Jumlah	7	31	18	56
	Rata-rata	3,5	15,5	9	28
	Persentase (%)	12,5	55,4	32,1	100

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2019

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

$$P = \frac{(7 \times 3) + (31 \times 2) + (18 \times 1)}{(56 \times 3)} \times 100$$

$$P = \frac{101}{168} \times 100$$

$$P = 60,1\%$$

Berdasarkan tabel V.5 di atas tanggapan responden tangibles terhadap kinerja Pelayanan Pada Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Tanjung Medang Kec. Rupert Utara Kab. Bengkalis dalam katagori kurang berkualitas dengan nilai value yang dihasilkan sebesar 60,1% dimana 7 responden dengan persentase 12,5% menyatakan jawaban baik kemudian 31 responden dengan persentase 55,4% menyatakan jawaban cukup baik serta 18 responden dengan persentase 32,1% menyatakan kurang baik.

Berdasarkan hasil observasi atau pengamatan peneliti secara langsung di lokasi untuk indikator *Reliability* (Kemampuan) bahwa benar untuk kemampuan

pegawai Puskesmas Tanjung Medang sudah layak dikatakan baik, karena berdasarkan item penilaian kelebihan pegawai Puskesmas Tanjung Medang terlihat ketika mereka sedang mengobati atau merawat pasien dengan penuh sungguh-sungguh peneliti melihat secara langsung bahwa pegawai Puskesmas menyamaratakan pelayanan pengobatan kepada masyarakat tanpa membedakan suku, bahasa, dan agama. Namun untuk sikap diluar item penilaian di atas peneliti melihat masih kurang disiplinnya sikap pegawai puskesmas Tanjung Medang ini dan itu peneliti lihat dari keterlambatan pegawai datang ke Puskesmas hingga kejadian pulang terlebih dahulu sebelum jam operasional selesai, tentu ini mempengaruhi pelayanan kepada masyarakat.

3. *Responsivennes* (Daya Tanggap)

Responsiveness (daya tanggap) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada masyarakat yang berobat.

Tabel V.6 : Distribusi Tanggapan Responden Terhadap *Responsivennes* (Daya Tanggap) Pegawai Puskesmas Tanjung Medang

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Menurut Bapak bagaimana daya tanggap pegawai Puskesmas dalam memberikan pelayanan dan dapat menyelesaikan	6	18	4	28

	dengan cepat				
2	Apakah menurut bapak pegawai Puskesmas Tanjung Medang bersikap tanggap dengan cepat	7	15	6	28
	Jumlah	13	33	10	56
	Rata-rata	6,5	16,5	5	28
	Persentase (%)	23,2	58,9	17,8	100

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2019

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

$$P = \frac{(13 \times 3) + (33 \times 2) + (10 \times 1)}{56 \times 3} \times 100$$

$$P = \frac{115}{168} \times 100$$

$$P = 68,4\%$$

Berdasarkan tabel diatas tanggapan responden terhadap kinerja Pelayanan Pada Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Tanjung Medang Kec. Rupa Utara Kab. Bengkalis dalam kategori berkualitas dengan nilai value yang dihasilkan sebesar 68,4% dimana 13 responden dengan persentase 23,2% menyatakan jawaban baik kemudian 33 responden dengan persentase 58,9% menyatakan jawaban cukup baik serta 10 responden dengan persentase 17,8% menyatakan jawaban kurang baik.

Berdasarkan hasil observasi atau pengamatan peneliti secara langsung dilokasi bahwa untuk kategori *Responsivennes* (Daya Tanggap) pegawai Puskesmas Tanjung Medang sudah sesuai dengan nilai yang diberikan responden yaitu cukup baik karena item penilaian pegawai Puskesmas telah memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat yang berobat serta dengan

penyampaian informasi yang jelas dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja.

Dan Kepala Puskesmas Tanjung Medang juga membenarkan itu dikarenakan berdasarkan hasil jawaban kuisioner kepala Puskesmas Tanjung Medang pada Tanggal 4 Februari 2019 untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat beliau sudah menjawab baik dan insyallah siap. Untuk item penilaian cara memberikan pelayanan cepat dan tepat beliau menjawab dengan alasan harus komitmen karena kita bekerja pada bidang kesehatan dan melayani masyarakat.

4. Assurance (Jaminan)

Assurance (jaminan); mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan keraguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.

Tabel V.7 : Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Assurance (Jaminan) Pegawai Puskesmas Tanjung Medang

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Bagaimana menurut bapak apakah pihak Puskesmas cepat tanggap memberikan jaminan terhadap masyarakat yang berobat	5	13	10	28
2	Bagaimana menurut bapak Tanggung jawab pegawai	7	13	8	28

Puskesmas terhadap keluhan atau kebutuhan masyarakat yang berobat				
Jumlah	12	26	18	56
Rata-rata	6	13	9	28
Persentase (%)	21,4	46,4	32,2	100

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2019

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

$$P = \frac{(12 \times 3) + (26 \times 2) + (18 \times 1)}{(56 \times 3)} \times 100$$

$$P = \frac{106}{168} \times 100$$

$$P = 63,1\%$$

Berdasarkan tabel V.7 diatas tanggapan responden tengibles terhadap kinerja Pelayanan Pada Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Tanjung Medang Kec. Rupa Utara Kab. Bengkalis dalam katagori kurang berkualitas dengan nilai value yang dihasilkan sebesar 63,1% dimana 12 responden dengan persentase 21,4% menyatakan jawaban baik kemudian 26 responden dengan persentase 46,4% menyatakan cukup baik serta 18 responden dengan persentase 32,2% menyatakan kurang baik.

Kemudian berdasarkan hasil observasi atau pengamatan peneliti di lokasi secara langsung bahwa untuk indikator *Assurance* (Jaminan) pegawai Puskesmas Tanjung Medang terhadap masyarakat yang berobat benar sudah layak dikatakan cukup baik karena para pegawai menumbuhkan rasa percaya kepada pasien bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan.

Kemudian untuk item penilaian kepastian berdasarkan pengamatan peneliti bahwa pegawai Puskesmas Tanjung Medang juga sudah terkesan menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan kepada pasien yang datang sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil jawaban kuisioner penelitian Kepala Puskesmas Tanjung Medang pada tanggal 4 Februari 2019 bahwa mengenai jaminan pegawai beliau menjawab baik karena pegawai puskesmas mengerti dan senantiasa menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan jaminan terhadap kebutuhan masyarakat. Untuk Item penilaian mengerti jaminan masyarakat beliau menjawab dengan alasan karena orang yang datang berobat rata-rata ingin dijamin keselamatannya dan membuat rasa percaya dengan jaminan adalah tanggung jawab kami.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat setempat yang berobat bahwa mereka mengatakan “pegawai puskesmas cukup peduli terhadap setiap keluhan kami dan mengerti jaminan apa yang kami butuhkan”.

5. *Emphaty* (Empati)

Emphaty (empati); meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati merupakan individualized attention to customer. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan.

Tabel V.8 : Distribusi Tanggapan Responden Terhadap *Emphaty* (Empati) Pegawai Puskesmas Tanjung Medang

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Apakah menurut bapak dalam memberikan perhatian pertama pegawai Puskesmas Tanjung Medang memberikan kesan yang memuaskan	6	14	8	28
2	Apakah Puskesmas Tanjung Medang menyediakan sarana tempat kritik dan saran seperti kotak saran	5	15	8	28
Jumlah		11	29	16	56
Rata-rata		5,5	14,5	8	28
Persentase (%)		19,6	51,8	28,6	100

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2019

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

$$P = \frac{(11 \times 3) + (29 \times 2) + (16 \times 2)}{(56 \times 3)} \times 100$$

$$P = \frac{107}{168} \times 100$$

$$P = 63,7\%$$

Berdasarkan tabel V.8 diatas tanggapan responden tangibles terhadap kinerja Pelayanan Pada Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Tanjung Medang Kec. Rupa Utara Kab. Bengkalis dalam katagori kurang berkualitas dengan nilai value yang dihasilkan sebesar 63,7% dimana 11 responden dengan persentase 19,6% menyatakan jawaban baik kemudian 29

responden dengan persentase 51,8% menyatakan cukup baik serta 16 responden dengan persentase 28,6% menyatakan kurang baik.

Kemudian berdasarkan hasil observasi atau pengamatan peneliti dilokasi secara langsung bahwa untuk indikator *Emphaty* (Empati) pegawai Puskesmas Tanjung Medang terhadap masyarakat yang berobat benar sudah layak dikatakan cukup baik karena berdasarkan item penilaian mengerti kebutuhan masyarakat dari hasil pengamatan peneliti bahwa mereka pegawai Puskesmas Tanjung Medang selalu mengerti kebutuhan masyarakat dan itu terlihat ketika ada masyarakat yang datang ke Puskesmas tersebut mereka langsung siap dan menanyakan keperluan atau kebutuhan masyarakat tersebut dan langsung mengarahka untuk diperiksa, kemudian untuk item penilaian kepedulian berdasarkan pengamatan peneliti bahwa pegawai Puskesmas Tanjung Medang juga sudah terkesan peduli kepada pasien yang datang karena peneliti melihat dan mendengar secara langsung pegawai senantiasa menasehati dan mengingatkan kepada masyarakat yang berobat tentang bahaya penyakit yang diderita atau apa saja yang perlu dihindari agar pasien tersebut segera sembuh bahkan merasa berulang kali mengingatkan kepada pasien bagaimana sebaiknya meminum obat yang diberikan.

Berdasarkan hasil jawaban kuisioner penelitian Kepala Puskesmas Tanjung Medang pada Tanggal 4 Februari 2019 bahwa mengenai perhatian pegawai beliau menjawab baik karena pegawai puskesmas mengerti dan senantiasa peduli terhadap kebutuhan masyarakat. Untuk item penilaian mengerti kebutuhan masyarakat beliau menjawab dengan alasan karena orang yang datang

berobat rata-rata ada keluhan atau sakit kemudian untuk item kepedulian pegawai beliau menjawab dengan alasan karena kepedulian adalah tanggung jawab kami.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat setempat yang berobat bahwa mereka menyatakan “pegawai puskesmas cukup peduli terhadap setiap keluhan kami dan mengerti apa yang kami butuhkan dan mengingatkan kami dengan baik hal-hal apa saja yang harus dihindari dan dilakukan agar segera lekas sembuh”.

Tabel V.9 : Rekapitulasi Tanggapan Responden

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Berkualitas	Tidak Berkualitas	Kurang Berkualitas	
1	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	10	33	13	56
2	<i>Reliability</i> (Kemampuan)	7	31	18	56
3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	13	33	10	56
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	12	26	18	56
5	<i>Empathy</i> (Empati)	11	29	16	56
Jumlah		53	152	75	280
Rata-rata		26,5	76	37,5	140
Persentase (%)		18,9	54,3	26,8	100

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2019

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

$$P = \frac{(53 \times 3) + (152 \times 2) + (75 \times 2)}{(56 \times 3)} \times 100$$

$$P = \frac{538}{840} \times 100$$

$$P = 64\%$$

Berdasarkan tabel V.9 rekapitulasi tanggapan mengenai kinerja pelayanan pada unit pelaksana teknis pusat kesehatan masyarakat Tanjung Medang Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis secara keseluruhan kinerja pelayanan masih kurang berkualitas hal ini disebabkan masih banyak kekurangan yang dirasakan seperti ruang tunggu yang kurang nyaman, pelayanan yang masih lambat serta kualitas dari obat-obatan yang masih belum lengkap yang disediakan untuk pasien.

C. Hambatan

Berdasarkan hasil pengamatan masih terdapat banyak kekurangan Pada Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Tanjung Medang Kec. Rupert Utara Kab. Bengkalis pada saat ini sebagai berikut.

1. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana merupakan aspek terpenting dalam melaksanakan program-program kesehatan dan tidak lengkapnya sarana dan prasarana seperti : Peralatan Laboratorium medis seperti, Sentrifus (memeriksa darah dan juga urine), dan Microscope (memperbesar yang ingin dilihat ataupun bakteri), ruang khusus UGD ini banyak sekali peralatannya salah satunya adalah, Baki logam (tempat alat steril tertutup), hal ini tentu menjadi penghambat penyelenggaraan pelayanan.

2. Tenaga Medis

Tenaga medis merupakan pelaksana penyelenggaraan pelayanan menjadi penentu keberhasilan sebenarnya jumlahnya sudah cukup hanya saja yang

menjadi kendala belum terpenuhinya bidang berdasarkan keahliannya seperti : tidak adanya ahli laboratorium medik (analisis kesehatan), yang akan berkecimpung di sarana kesehatan yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan dan penentuan jenis penyakit, gizi (stunting) adalah masalah kurang gizi kronis yang disebabkan oleh kurangnya asupan gizi dalam waktu yang cukup lama, sehingga mengakibatkan gangguan pertumbuhan yakni tinggi badan anak (kerdil), farmasi (pharmaceutical care) adalah pelayanan kefarmasian yang berorientasi kepada pasien. tentu hal ini sangat berpengaruh dalam melakukan tindakan.

3. Obat-Obatan

Tidak tersedianya obat-obatan yang dibutuhkan sangat mempengaruhi keberhasilan tindakan yang diberikan, Obat adalah obat yang digunakan untuk mendiagnosis, menyembuhkan, mengobati, atau mencegah penyakit. dalam hal ini menghambat proses kesembuhan pasien.

4. Akses

Akses adalah jalan penghubung antar tempat tinggal masyarakat atau tenaga kesehatan di daerah setempat menuju puskesmas, masih adanya beberapa daerah atau desa masih terkendala oleh akses yang masih buruk sehingga menyebabkan pegawai hingga masyarakat mengalami hambatan untuk mendapatkan fasilitas kesehatan dan ini merupakan hambatan eksternal yang peneliti temukan.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil tanggapan, analisa data serta observasi atau pengamatan langsung peneliti dilokasi bahwa penyelenggaraan Analisis Kualitas Pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Tanjung Medang Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis dengan kesimpulan sebagai berikut :

1. Kurang Berkualitas
 - a. Untuk indikator *Tangibles* (Bukti fisik) dari hasil pengamatan yang diperoleh yaitu Kurang Berkualitas karena perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional puskesmas sudah nilai cukup baik dalam melayani masyarakat, meskipun masih ada ditemukan beberapa pegawai Puskesmas masih belum bisa melengkapi kekurangan yang ada di Puskesmas.
 - b. Untuk indikator *Reliability* (Kemampuan) dari hasil pengamatan yang diperoleh yaitu Kurang Berkualitas karena pegawai Puskesmas memiliki kemampuan dalam memberikan kualitas pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan terhadap pasien.
 - c. Untuk indikator *Responsiveness* (Daya tanggap) dari hasil pengamatan yang diperoleh yaitu Kurang Berkualitas sikap tanggap pegawai Puskesmas dalam

memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat serta kecepatan akal pikiran yangb ditujukan pada pasien.

- d. Untuk indikator *Assurance* (Jaminan) dari hasil pengamatan yang diperoleh yaitu Kurang Berkualitas mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai Puskesmas, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan, dalam upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat dan pasien.
- e. Untuk indikator *Emphaty* (Empati) dari hasil pengamatan yang diperoleh yaitu Kurang Berkualitas, perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pasien dengan menempatkan dirinya pada situasi pasien dan pegawai Puskesmas melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pasien.

2. Hambatan

a. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana merupakan aspek terpenting dalam melaksanakan program-program kesehatan dan tidak lengkapnya sarana dan prasarana seperti : Peralatan Laboratorium medis seperti, Sentrifus (memeriksa darah dan juga urine), dan Microscope (memperbesar yang ingin dilihat ataupun bakteri), ruang khusus UGD ini banyak sekali peralatannya salah satunya adalah, Baki logam (tempat alat steril tertutup), hal ini tentu menjadi penghambat penyelenggaraan pelayanan.

b. Tenaga Medis

Tenaga medis merupakan pelaksana penyelenggaraan pelayanan menjadi penentu keberhasilan sebenarnya jumlahnya sudah cukup hanya saja yang menjadi kendala belum terpenuhinya bidang berdasarkan keahliannya seperti : tidak adanya ahli laboratorium medik (analisis kesehatan), yang akan berkecimpung di sarana kesehatan yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan dan penentuan jenis penyakit, gizi (stunting) adalah masalah kurang gizi kronis yang disebabkan oleh kurangnya asupan gizi dalam waktu yang cukup lama, sehingga mengakibatkan gangguan pertumbuhan yakni tinggi badan anak (kerdil), farmasi (pharmaceutical care) adalah pelayanan kefarmasian yang berorientasi kepada pasien. tentu hal ini sangat berpengaruh dalam melakukan tindakan.

c. Obat-Obatan

Tidak tersedianya obat-obatan yang dibutuhkan sangat mempengaruhi keberhasilan tindakan yang diberikan, Obat adalah obat yang digunakan untuk mendiagnosis, menyembuhkan, mengobati, atau mencegah penyakit. dalam hal ini menghambat proses kesembuhan pasien.

d. Akses

Akses adalah jalan penghubung antar tempat tinggal masyarakat atau tenaga kesehatan di daerah setempat menuju puskesmas, masih adanya beberapa daerah atau desa masih terkendala oleh akses yang masih buruk sehingga menyebabkan pegawai hingga masyarakat mengalami hambatan untuk mendapatkan fasilitas kesehatan dan ini merupakan hambatan eksternal yang peneliti temukan.

B. Saran

Dari hasil Penelitian yang di peroleh maka peneliti menyimpulkan beberapa saran guna untuk evaluasi bersama agar penyelenggaraan kualitas pelayanan Puskesmas Tanjung Medang semakin baik kedepannya.

1. Sebaiknya pihak unit pelaksana teknis pusat kesehatan masyarakat Tanjung Medang Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan dengan menyediakan ruang tunggu yang nyaman, pelayanan yang tepat waktu dan persediaan obat-obatan yang lengkap.
2. Diharapkan untuk unit pelaksana teknis pusat kesehatan masyarakat Tanjung Medang Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis selalu memberikan perhatian kepada masyarakat tanpa memandang status sosial sehingga pelayanan kesehatan dapat dirasakan oleh semua kalangan masyarakat.
3. Untuk peneliti selanjutnya hendaknya lebih mengembangkan lagi penelitian ini dengan menambah variabel lainnya serta menggunakan metode yang lebih baik lagi untuk menghasilkan penelitian yang lebih baik.
4. Harapannya Puskesmas atau Dinas terkait mampu memotivasi pegawai baik dengan cara edukasi, sosialisasi atau dengan memberikan tunjangan yang sesuai kepada pegawai agar mereka loyal atau bekerja serta mengabdikan dengan sungguh-sungguh.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta.
- Paimin Napitupulu, 2012, *Menuju Pemerintahan Perwakilan*, Jakarta
- Inu Kencana Syafii, 2011, *Ilmu Pemerintahan*, Jakarta.
- Ndraha, Taliziduhu, 1997, *Metodologi Ilmu Pemerintahan*, Jakarta
- Sudarmanto, 2009, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM; Teori,*
- Supriyanto, Budi. 2009. *Konsep Manajemen Pemerintahan (Plus Dua Belas Langkah Strategis)*. Tangerang: Cv. Media Brilian.
- Ndraha, Taliziduhu, 2003, *Ilmu pemerintahan baru*, Jakarta
- Sianipar, 1995, *Perencanaan peningkatan kerja*. Jakarta
- Sedarmayanti , 2009 , *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*, Bandung
- Pasolong, 2010, *Birokrasi dalam perilaku dan pelayanan pabrik*, Bandung
- Miftah Thoha, 2002, *Prilaku Organisasi* , Jakarta
- Azwar, Azrul, 1996, *Pengantar Administrasi Kesehatan edisi ketiga*, Tangerang :
BINARUPA AKSARA Publisier. .
- Kasiram, 2008, *Metodologi Penelitian* , Malang
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif dan kualitatif*, Bandung
- Riduwan, 2004, *Belajar Mudah Penelitian*, Bandung
- Suryo Anwar, 2009, *Perancangan Implementasi sistem basis data*, Jogjakarta.
- Brata, Adya Atep, 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan*. Jakarta, Gramedia.
- Gani, Ascobat, 2011. *Kesehatan Masyarakat*. Jakarta, Republika.
- Hasyim, Masruroh, 2014. *Pedoman Keperawatan*. Yogyakarta, Indolitisari.

Jakobalis, Samsi, 2005. *Pengantar Tentang Perkembangan Ilmu Kedokteran Etika Medis dan Biotika*. Jakarta, Sagung Seto.

Kumorotomo, Wahyudi, 2001. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta, PT Radja Grafindo Persada

Kuper, Adam, 2000. *Ensiklopedia Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta, PT. Radja Grafindo Persada

Labolo, Muhadam, 2010. *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Jakarta PT. Radja Grafindo Persada

Maulidiah, Sri, 2014. *Pelayanan Publik*, Bandung, CV. Indra Prahasta.

Dokumentasi

Undang-undang No.23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Permenkes No.75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

PERMENPAN Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan.

