



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

PRODUKTIVITAS BADAN PERMUSYAWARATAN DESA (BPD) DI DESA MUNSALO KECAMATAN KUANTAN TENGAHKABUPATEN KUANTAN SINGINGI PERIODE TAHUN 2020-2025

Nursara

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi
Jl. Gatot Subroto KM. 7 Kebun Nenas, Desa Jake, Kab. Kuantan Singingi
Email : nursarah724@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilaksanakan Di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Perumusan masalah dalam penelitian adalah Bagaimana Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Teknik penarikan sampel menggunakan metode Simple Random Sampling, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Yang mana jumlah sampel untuk penelitian ini berjumlah 44 orang. Analisis data yang digunakan adalah Deskriptif kuantitatif, yaitu menganalisa data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner, kemudian diolah, dan selanjutnya penulis mengambil kesimpulan-kesimpulan dari hasil pengolahan data tersebut. Hasil sebaran kuesioner menunjukkan Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi menghasilkan nilai rata-rata total 130 berarti berada pada interval Cukup Efektif.

Kata kunci : Efektivitas dan Pelayanan Kesehatan

Abstract

This research was carried out at the Health UPTD of the Kopah Health Center, Kuantan Tengah District, Kuantan Singingi Regency. The purpose of this study was to determine how the effectiveness of public health services in the UPTD of Kopah Health Center, Kuantan Tengah District, Kuantan Singingi Regency. The formulation of the problem in this research is how the effectiveness of public health services in the UPTD of Kopah Health Center, Kuantan Tengah District, Kuantan Singingi Regency is. The sampling technique used is the Simple Random Sampling method, which is taking samples from the population at random without regard to the existing strata in the population. The number of samples for this study amounted to 44 people. Analysis of the data used is descriptive quantitative, namely analyzing the data obtained from the results of distributing questionnaires, then processed, and then the author draws conclusions from the results of processing the data. The results of the questionnaire distribution show that Public Health Services in the Health UPTD of Kopah Health Center, Kuantan Tengah District, Kuantan Singingi Regency produces a total average value of 130 which means that it is in the Quite Effective interval.

Keywords : Healthcare Effectiveness and Services



1. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak semua masyarakat di suatu negara untuk menjamin masyarakat agar tetap sehat, maka diperlukan juga pelayanan kesehatan yang baik pula. Berdasarkan UU No 36 Tahun 2014 tentang: tenaga kesehatan memiliki peran penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat agar masyarakat mampu untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat sehingga terwujudnya derajat kesehatan yang setinggi tingginya sebagai inpestasy bagi pembangunan sumber daya manusia yang Produktif secara sosial dan ekonomi serta sebagai unsur kesejahteraan umum.

Dengan meningkatnya tingkat pendidikan dan keadaan sosial masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan akan semakin meningkat sehingga tidak ada lagi upaya yang dilakukan selain meningkatkan kinerja petugas kesehatan dan menyelenggarakan pelayanan dengan kesehatan sebaik-baiknya

Kesehatan menjadi salah satu dasar dari kesejahteraan suatu negara karena tingkat kesehatan yang baik menjadi salah satu dari keberhasilan suatu negara, untuk menjadikan masyarakat terpenuhi akan kebutuhan kesehatan di perlukan peran serta pemerintah yaitu dalam menyediakan pasilitas guna melayani permintaan kesehatan yang semakin meningkat.

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali pada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga dapat memperoleh kepuasan yang ada pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pada pukesmas melalui pelayan prima pukesmas diharapkan dapat menghasilkan keunggulan kompetitif dengan pelayanan yang bermutu, efisien, dan menghasilkan sesuai dengan UU No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan pasien

Bentuk pelayanan yang Efektif antara pasien dan pemberi pelayanan (Provider) disadari sering terjadi perbedaan yang persepsi.pasien mengartikan pelayan yang bermutu dan efektif jika pelayanannya nyaman, menyenangkan, petugasnya rama yang mana secara keseluruhan memberikan kesan kepuasan terhadap pasien. Sedangkan provider mengartikan pelayanan yang bermutuh dan efisien jika pelayanan sesuai dengan standar pemerintah. Adanya perbedaan persepsi tersebut sering menyebabkan keluhan terhadap pelayanan (Azwar, 1996 :36).

Efektivitas pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahterannya, tetapi pelayanan yang diharapkan jauh dari harapan masyarakat, karena suatu sistem pemerintahan sangat di tentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut pembukaan Undang-Undangan dasar 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Seperti halnya organisasi pelayanan kesehatan puskesmas seharusnya mempunyai kewajiban memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau untuk masyarakat, tetapi harapan yang dimaksud sudah jauh dari harapan masyarakat yang kurang mampu sehingga menimbulkan diskriminasi antara golongan atas dan bawah, untuk meningkatkan kualitas kesehatan dari



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

masyarakat. Puskesmas harus memberikan pelayanan kepada masyarakat memberikan pelayanan yang sama terhadap masyarakat baik dari golongan menengah kebawah dan menengah keatas.

Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan kesehatan secara berkesinambungan di Puskesmas demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Upaya perbaikan kualitas pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terintegrasi.

Tujuan pemerintah dalam pembangunan kesehatan sebagai komitmen nasional dapat dilihat pada pasal 3 Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 (Undang-Undang Tentang Kesehatan) seperti berikut : ”pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis, “Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 menjelaskan bahwa Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Dan telah juga ditetapkan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, setiap elemen masyarakat baik individu, keluarga, berhak memperoleh pelayanan atas kesehatannya dan pemerintah bertanggung jawab mencanangkan, mengatur menyelenggarakan dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau oleh masyarakat.

Perilaku pelayanan kesehatan ini menjadi sorotan masyarakat karena pelayanan kesehatan belum sesuai dengan fungsinya. Secara umum tujuan Pelayanan Publik adalah memuaskan masyarakat maka dari itu pelayanan kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama, transparansi segala aspek, akuntabilitas atau bertanggung jawab terhadap tugas dan kewajiban, kondisional atau pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan, serta kesamaan hak terutama dalam melayani masyarakat yang tidak boleh dibedakan. Kualitas pelayanan kesehatan, terutama kualitas pelayanan kesehatan sangatlah perlu memperoleh perhatian lebih oleh pemerintah.

Puskesmas memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan puskesmas memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan pelanggan/konsumen dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Para konsumen akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya Assauri, 2003:25.

Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola puskesmas karena pelayanan yang diberikan oleh puskesmas menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah parah, kecacatan bahkan kematian. Puskesmas sebagai bagian dari sistem kesehatan nasional dituntut untuk meningkatkan kualitas penyediaan fasilitas, pelayanan dan kemandirian. Dengan demikian puskesmas merupakan salah satu pelaku pelayanan kesehatan yang kompetitif harus dikelola oleh pelaku yang mempunyai jiwa wirausaha yang mampu menciptakan efisiensi,



keunggulan dalam kualitas dan pelayanan, keunggulan dalam inovasi serta unggul dalam merespon kebutuhan pasien, Jacobalis, S.1995: 68- 77.

Tabel 1.1 : Data Tenaga Kesehatan UPTD Puskesmas Kopah

No	Tenaga Kesehatan	Jumlah
1	Dokter Umum	2 Orang PNS
2	Dokter Gigi	1 Orang PNS
3	D III Kebidanan	12 Orang (7 PNS dan TKS)
4	D III Keperawatan	5 Orang (2 PNS dan 3 TKS)
5	Perawat	1 Orang PNS
6	S 1 Kesehatan Masyarakat	2 Orang (2 TKS)
7	S2 Kesehatan Masyarakat	1 Orang PNS
8	D3 Kesehatan Lingkungan	1 Orang PNS
9	D3 Analisis Kesehatan	1 Orang PNS
10	D3 Gizi	1 Orang PNS
11	Apoteker	1 Orang
12	Ass. Apoteker	
13	D3 Rekam Medik	1 Orang TKS
14	S1 Non-Kesehatan	1 Orang TKS
15	SMA	1 Orang PNS
16	Pengemudi	1 Orang
17	Cleaning Servis (SMP)	1 Orang TKS
	Jumlah	33 Orang

Sumber UPTD Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Tahun 2022.

Sebagai pelaksana teknis (UPTD) Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota, Puskesmas berperan menyelenggarakan sebagian dari tugas teknis operasional dinas kesehatan kabupaten/kota dan merupakan unit pelaksana tingkat pertama serta ujung tombak pembangunan kesehatan di Indonesia. Secara nasional, standar wilayah kerja puskesmas adalah satu kecamatan. Tetapi apabila di suatu kecamatan terdapat lebih dari satu puskesmas, maka tanggung jawab wilayah kerja dibagi antar puskesmas, dengan memperhatikan keutuhan konsep wilayah (Desa/Kelurahan atau RW). Masing-masing puskesmas tersebut secara operasional bertanggung jawab langsung kepada dinas kesehatan kabupaten/kota.

Berdasarkan prariset yang penulis lakukan terdapat permasalahan yang menunjukkan masalah mutu pelayanan dan ke efektifan yang ada di puskesmas yakni adanya keluhan yang sering terdengar dari pasien pelayanan kesehatan yang biasanya menjadi sasaran adalah sikap dan tindakan dokter atau perawat, seperti Masih kurang disiplinnya petugas puskesmas, jarang sekali tepat waktu, Dokter yang sering tidak berada tempat sehingga terjadi keterlambatan pelayanan, selain itu juga sarana prasarana peralatan medis yang juga kurang memadai.

Dari penjelasan diatas bahwa terdapat masalah mengenai Pelayanan Kesehatan yang ada di Puskesmas. kita perlu membuktikan melihat apakah pelayanan kesehatan Puskesmas sudah efektif atau tidak. Adapaun salah satu bentuk masalah di Puskesmas Kopah harus memperhatikan dan meningkatkan efektivitas dan mutu pelayanan kesehatan Puskesmas kepada pasien.

Dari permasalahan di atas, maka penulis berkeinginan dan merasa tertantang untuk melakukan penelitian lebih jauh sehingga dapat menemukan masalah yang sebenarnya, dengan ini maka penulis mengemukakan sebuah judul "Efektivitas Pelayanan



Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah, Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi”

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1.1 Teori Ilmu Administrasi Negara

Menurut Sondang P. Siagian, Mengartikan administrasi Negara sebagai Keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu Negara dalam usaha mencapai tujuan Negara (dalam Ridwan, 2011 : 29).

Menurut Sondang P Siagian, Administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (dalam Wirman Syafri, 2012 : 9).

Menurut Soejarno Soekanto, secara pendek dapatlah dikatakan bahwa ilmu pengetahuan adalah pengetahuan (*Knowledge*) yang tersusun sistematis dengan menggunakan kekuatan pemikiran dan dapat dikontrol secara kritis oleh orang lain atau umum (dalam Inu Kencana Syafie, 2010 : 3).

Istilah Administrasi sering kita dengar terlebih dalam bidang yang berurusan dengan catat-mencatat, pembukuan, surat menyurat, pembuatan agenda, dan sebagainya. Ilmu mengenai administrasi dan instansi pemerintahan atau suatu perusahaan sangat diperlukan untuk menunjang dalam pelaksanaan kegiatan pemerintah atau perusahaan. Apabila dalam suatu instansi pengelolaan administrasinya baik maka instansi tersebut juga akan dapat berjalan dengan baik.

Administrasi secara umum dapat dibedakan menjadi dua pengertian yaitu dalam arti sempit dan luas. Pengertian administrasi dalam arti sempit, menurut Prajudi Atmosudirdjo adalah tata usaha atau *office work yang* meliputi kegiatan catat-mencatat, tulis-menulis mengetik, korespondensi, kearsipan, dan sebagainya (dalam Ayub, 2007 : 30).

Selain itu menurut Prajudi Atmosudirdjo ada pendapat lain mengenai administrasi dalam arti sempit adalah mencatat setiap komponen administrasi yang meliputi komponen manajemen, organisasi, maupun kegiatan yang meliputi komponen manajemen, organisasi, maupun kegiatan operasional (Nawawi, 2009 : 33).

Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan keputusan-keputusan yang telah di ambil dan diselenggarakan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut George J. Gordon adalah Administrasi Negara dapat dirumuskan sebagai seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif serta peradilan.

Istilah politik berasal dari bahasa inggris *publik yang* berarti umum, masyarakat atau negara. Sebenarnya, dalam Bahasa Indonesia sesuai bila diberi terjemahan praja, hanya sejak zaman belanda kata-kata sansekerta tersebut sudah salah kaprah. Arti sebenarnya dari kata praja tersebut adalah rakyat, sehingga untuk pemerintah yang melayani keperluan seluruh rakyat diberi istilah pamong praja pelayanan rakyat (dalam Inu Kencana Syafie, 2010 : 16).

Menurut The Liang Gie, Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penetapan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu (dalam Inu Kencana Syafie, 2010 : 14).

Menurut Sondang p. Siagin, Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan keputusan-keputusan yang telah di ambil dari pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh



dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. (dalam Inu Kencana Syafie, 2010 : 14).

Administrasi sebagai ilmu bahkan kini menjadi suatu disiplin ilmu pengetahuan yang berdiri sendiri karena memenuhi syarat yang diminta oleh suatu ilmu sebagai ilmu pengetahuan mandiri. Administrasi sebagai disiplin ilmu yang mandiri memiliki objek formal, dalam arti sudut pandang adalah penyelenggaraan. Baik penyelenggaraan yang bermula dari perencanaan, maupun penyelenggaraan yang berakhir dengan evaluasi untuk memulai kembali pekerjaan terencana tersebut. Dalam rangka penyelenggaraan inilah diperlukan pengendalian kerjasama manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama sejak semula. (Sondang P. Siagian, 2001 : 65).

Ciri-ciri Administrasi Negara menurut Thoha yang dikutip oleh Anggara (2012:143) adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan yang diberikan oleh administrasi negara bersifat lebih urgent dibanding dengan pelayanan yang diberikan oleh organisasi-organisasi swasta. Urgensi yang diberikan ini karena menyangkut kepentingan semua masyarakat dan jika tidak disegerahkan atau ditangani oleh organisasi lainnya maka tidak akan jalan.
- b. Pelayanan yang diberikan oleh administrasi negara pada umumnya bersifat monopoli atau semimonopoli.
- c. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, administrasi Negara dan Administratornya relatif berdasarkan undang-undang dan peraturan. Hal ini memberikan warna legalitas dari administrasi negara tersebut.
- d. Administrasi Negara dalam memberikan pelayanan tidak dikendalikan oleh harga pasar. Pelayanan oleh Administrasi Negara ditentukan oleh ras pengabdian kepada masyarakat umum.
- e. Usaha-usaha yang dilakukan oleh administrasi negara sangat bergantung pada penilaian rakyat yang dilayani.

Dalam kegiatannya Henry Fayol yang kemudian dikutip oleh Anggara (2012:144) memisahkan fungsi administrasi ke dalam lima aspek pokok yang penting yaitu:

- a. Merencanakan
- b. Mengorganisasikan
- c. Memimpin
- d. Melaksanakan pengorganisasian
- e. Melaksanakan pengawasan

Sedangkan menurut Waldo (1983:3) mendefinisikan administrasi negara sebagai Organisasi dan Manajemen manusia dalam pemerintahan guna mencapai tujuan yang telah ditentukan/ditetapkan. Selain itu, administrasi negara merupakan seni dan ilmu tentang manajemen yang dipergunakan untuk mengatur urusan-urusan negara.

Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan keputusan-keputusan yang telah diambil dan diselenggarakan oleh dua orang atau lebih mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. (Siagian, 2001 : 14)

2.1.2 Teori/Konsep Manajemen Organisasi



Menurut Melayu S. P Hasibuan Manajemen adalah ilmu seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut Dimock Organisasi adalah suatu cara yang sistematis untuk memadukan bagian-bagian yang saling tergantung menjadi satu kesatuan yang utuh dimana Kewenangan, Koordinasi, dan Pengawasan dilatih untuk mencapai tujuan yang telah di tentukan.

Fungsi Manajemen adalah Rangkaian berbagai kegiatan yang telah ditetapkan dan memiliki hubungan saling ketergantungan antara yang satu dengan yang diberi tugas untuk melaksanakan kegiatan

Menurut George Robert Terry, pengertian manajemen adalah sebuah proses yang khas yang terdiri dari beberapa tindakan, yakni perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan, dan pengawasan. Semua itu dilakukan untuk menentukan dan mencapai target atau sasaran yang ingin dicapai dengan memanfaatkan semua sumber daya, termasuk sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

Sementara itu luther M.Gulick berpendapat bahwa manajemen organisasi adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan planning (perencanaan), organizing (mengorganisir elemen yang ada didalamnya), staffing (sumber daya atau atribut tenaga kerja), directing (pengarahan), coordinating (mengkoordinasi), reporting (pembuatan laporan kinerja), hingga membuat budgeting (membuat anggaran).

Menurut Koontz dan O'donnel memiliki teori bahwa manajemen organisasi merupakan seluruh kegiatan dalam lingkup organisasi atau perusahaan yang berkaitan dengan planning, organizing, staffing, directing, dan controlling

Fungsi manajemen adalah rangkaian berbagai kegiatan yang telah ditetapkan dan memiliki hubungan saling ketergantungan antara satu dengan lainnya yang dilaksanakan oleh orang orang dalam organisasi atau bagian bagian yang diberi tugas untuk melaksanakan kegiatan.

Tujuan Manajemen Organisasi seperti pada pembahasan di atas bahwa perusahaan menjalankan manajemen organisasi untuk mencapai tujuan atau visi dan misinya dengan cara yang efektif dan efisien. Untuk itu, terdapat 5 tujuan utamanya yaitu:

1. Membangun hubungan serta koordinasi yang baik antara divisi dan karyawan
2. Meningkatkan kinerja karyawan agar lebih efektif dengan mengadakan penyediaan keamanan dan persatuan antara karyawan.
3. Menjaga lingkungan kerja agar tetap damai, nyaman, dan menularkan aura yang positif.
4. Mendorong karyawan agar bisa lebih memiliki rasa tanggung jawab terhadap pekerjaannya.
5. Agar mencapai tujuan utama perusahaan dengan melakukan cara seefisien dan seefektif mungkin dengan membentuk karakter karyawan.

2.1.3 Teori/Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Menurut Henry Simamora, (1999 : 3) MSDM adalah sebagai pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balasan jasa dan pengelolaan terhadap individu anggota organisasi atau kelompok bekerja. MSDM juga menyangkut desain dan implementasi sistem perencanaan, penyusunan personalia, pengembangan karyawan, pengelolaan karir, evaluasi kerja, kompensasi karyawan dan hubungan perburuhan yang mulus.



Menurut Sofyandi, (2009 : 6) Manajemen sumber daya manusia didefinisikan sebagai suatu strategi dalam menerapkan fungsi-fungsi manajemen yaitu *planning, organizing, leading and controlling*, dalam setiap aktifitas atau fungsi operasional sumber daya manusia mulai dari proses penarikan, seleksi, pelatihan dan pengembangan, penempatan yang meliputi promosi, demosi dan transfer, penilaian kinerja, pemberian kompensasi, hubungan industrial, hingga pemutusan hubungan kerja, yang ditujukan bagi peningkatan kontribusi produktif dari sumberdaya manusia organisasi terhadap pencapaian tujuan organisasi secara lebih efektif dan efisien.

Menurut Tulus (dalam Suharyanto dan Hadna 2005:13) Manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemutusan hubungan tenaga kerja dimaksud membantu tujuan organisasi, individu dan masyarakat.

Menurut Wijayanto (2012), Manajemen Sumber Daya Manusia adalah fungsi manajemen yang terkait dengan pengelolaan rekrutmen, penempatan, Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Menurut Hasibuan (2005), Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni menatur hubungan dan peranan tenaga kerja, agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Fungsi-fungsi imanajemen sumber daya manusia menurut Hasibuan (2008) adalah sebagai berikut:

- a. **Perencanaan**
Perencanaan adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan.
- b. **Pengorganisasian**
Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam baganorganisasi.
- c. **Pengarahan**
Pengarahan adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja secara efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.
- d. **Pengendalian**
Pengendalian adalah kegiatan pengendalian semua karyawan, agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana.
- e. **Pengadaan**
Pengadaan adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
- f. **Pengembangan**
Pengembangan adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.
- g. **Kompensasi**
Kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan.



- h. Pengintegrasian
Pengintegrasian adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.
- i. Pemeliharaan
Pemeliharaan adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun.
- j. Kedisiplinan
Kedisiplinan merupakan fungsi manajemen sumber daya manusia yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal.
- k. Pemberhentian
Pemberhentian adalah putusya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan yang disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun, dan sebab-sebab lainnya.

2.1.4 Teori/Konsep Efektivitas

Pengertian Efektifitas secara umum menunjukkan sampai berapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. kata efektivitas lebih mengacu pada out put yang telah di targetkan. Efektivitas merupakan faktor yang sangat penting dalam pelajaran karena menentukan tingkat keberhasilan suatu model pembelajaran yang digunakan. menurut Nana Sudjana (1990:50). Efektivitas dapat di artikan sebagai tindakan keberhasilan siswa untuk mencapai tujuan tertentu yang dapat membawa hasil belajar secara maksimal. Keefektifan proses pembelajaran berkenaan dengan jalan, upaya teknik dan strategi yang digunakan dalam mencapai tujuan secara optimal, tepat, dan cepat, sedangkan menurut Sumardi Suryasubrata (1990:5). efektivitas adalah tindakan atau usaha yang membawa hasil.

Dalam pencapaian hasil yang besar dengan pengorbanan yang sekecil mungkin, sedangkan pengertian efektif lebih terarah pada tujuan yang tercapai, tanpa mementingkan pengorbanan yang dikeluarkan. Kata efektif berarti berhasil, tepat, manjur. Jadi efektivitas adalah sesuatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki. kalau seseorang melakukan perbuatan dengan maksud tertentu atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaki, maka orang tersebut dikatakan efektif. efektif dalam kamus bahasa indonesia berarti dapat membawa hasil, berhasil guna.

Efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. "Sondang P. Siagan (1981:151) berpendapat bahwa efektivitas terkait penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan sebelumnya atau dapat dikatakan apakah waktu pelaksanaan sesuatu tercapai sesuai dengan direncanakan sebelumnya.

Sedangkan menurut The Liang Gie (2004:24), menyebutkan bahwa efektivitas adalah suatu efek atau akibat yang dikehendaki dari sejumlah rangkaian aktivitas jasmani dan rohani yang dilakukan manusia untuk mencapai tujuan tertentu.

Dari bermacam macam pendapat di atas terlihat bahwa efektivitas lebih menekankan pada aspek tujuan dan suatu organisasi, jadi jika suatu organisasi telah berhasil mencapai tujuan yang telah di tetapkan, maka dapat dikatakan telah mencapai efektifitas. Dengan demikian efektivitas pada hakikatnya berorientasi pada pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Lubis dan Husain (1987:56) mengemukakan bahwa terdapat beberapa pendekatan dalam mengukur efektivitas organisasi, yaitu:



1. Pendekatan sasaran dimana pusat perhatian pada *Output* adalah mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (*Output*) yang sesuai dengan rencana.
2. Pendekatan sumber yakni mengukur efektifitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh SDM, baik fisik maupun nonfisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
3. Pendekatan integratif yakni pendekatan gabungan yang mencakup input, proses dan *output*.

Sedangkan menurut Donni Juni Priansa efektivitas dapat di ukur dengan kriteria kejelasan tujuan yang hendak dicapai, kejelasan strategi pencapaian tujuan, proses analisa dan perumusan kebijakan yang mantap, penyusunan program yang mantap, perencanaan yang mantap, tersedianya sarana dan prasana kerja, pelaksanaan yang efektif dan efisien, sistem pengawasan dan pengendalian yang mendidik.

Menurut Lijan Poltak Sinambela (2017:12) mengemukakan bahwa efektivitas adalah keberhasilan yang diperoleh atas suatu program yang ditetapkan. Adapun jenis-jenis efektivitas antara lain

- a. Efektivitas Individu
Efektivitas didasarkan pada pandangan dari segi individu yang menekankan pada hasil karya karyawan atau anggota dan organisasi.
- b. Efektivitas kelompok
Adanya pandangan bahwa pada kenyataannya individu saling bekerjasama dalam kelompok merupakan jumlah kontribusi dari semua anggota kelompoknya.
- c. Efektitas Organisasi
Efektivitas Organisasi terdiri dari efektivitas individu dan kelompok. Melalui pengaruh sinergitas, organisasi mampu mendapatkan hasil karya yang lebih tinggi tingkatannya dari pada jumlah hasil karya tiap-tiap bagiannya

2.1.5 Teori atau Konsep Pelayanan

Menurut Moenir (2010:65) mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materil melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Menurut Moenir (2010:41) sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan maka perwujudan pelayanan yang didambakan adalah:

- 1) Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat, dalam artian tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat oleh petugas.
- 2) Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa adanya gerutu, sindiran, atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan akan sesuatu.
- 3) Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib tidak pandang bulu.
- 4) Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena sesuatu masalah yang tidak dapat diletakkan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak pasti.

Sedangkan menurut Paimin (2007:164) menjelaskan bahwa pelayanan adalah serangkaian proses kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan orang lain berupa produk/jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada memiliki dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.



Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan berbentuk jasa yang dilakukan oleh organisasi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan konsumen atau masyarakat umum

2.1.6 Teori/Konsep Pelayanan Publik

Berdasarkan pada keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 25 tahun 2004, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan Perundang-Undangan No.25 Tahun 2009, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan Penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sementara menurut kuriniawan (2005:4), yang dimaksud pelayanan publik adalah pemberian layanan (Melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik/masyarakat yang dapat berupa pelayanan bentuk barang, jasa dan juga pelayanan dibidang administratif.

Menurut Moenir (2010:190), bentuk pelayanan itu terdiri dari :

1. Pelayanan lisan

Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, dibidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

2. Pelayanan berbentuk tulisan

Ini merupakan jenis pelayanan dengan memberikan penjelasan melalui tulisan ini terdiri dari dua jenis yakni :

- a. Pelayanan yang berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.
- b. Pelayanan yang berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

3. Pelayanan berbentuk perbuatan

Dalam kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar layanan lisan, jadi antara layanan perbuatan dan layanan lisan sering bergabung. hal ini didebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum. Hanya titik berat terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang yang berkepentingan. Jadi tujuan utama yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan hanya sekedar



penjelasan dan kesanggupan secara lisan. Disini faktor kecepatan dalam pelayanan menjadi dambaan setiap orang, disertai dengan kualitas hasil yang memadai.

Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asaz-asaz pelayanan sebagai berikut (Sinambela 2006:6)

1. **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.
3. **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efesiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan hak**
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban**
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Lembaga Administratif Negara membuat kriteria pelayanan publik yang baik, antara lain meliputi, kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, kemauan, keterbukaan, efesiensi, ekonomis, dan keadilan merata, ketepatan waktu serta kriteria Kuantitatif.

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

Menurut Trilestari (2004:5) pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, produk, proses. Untuk produk jasa pelayanan, ketiga orientasi tersebut dapat menyumbangkan keberhasilan organisasi ditinjau dari kepuasan pelanggan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Pasal 3 Tahun 2009 tentang Kesehatan menyatakan bahwa pembangunan kesehatan bertujuan meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Pusat kesehatan masyarakat merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang sangat penting di Indonesia yang memberikan pelayanan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok dan langsung berada dalam pengawasan administratif maupun teknis dari Dinas Kabupaten (Etjang, 2000:120)

Menurut Stutadi (2005:10) pelayanan kesehatan masyarakat merupakan komoditi yang unik dan khusus, tidak dapat di samakan dengan komoditi lain karena pelayanan yang diberikan berupa jasa, sehingga sulit mencapai kepuasan pelanggan. dalam pengertian ini pelayanan kesehatan di samping sebagai suatu usaha untuk memperbaiki kesejahteraan masyarakat sekaligus juga dalam rangka usaha pembinaan, pengembangan dan pemanfaatan sumber daya manusia.



Pelayanan kesehatan memiliki tiga fungsi yang saling berkaitan, saling berpengaruh, dan saling bergantung yaitu:

- a. Fungsi Sosial
Fungsi untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat pengguna pelayanan kesehatan
- b. Fungsi Teknis Kesehatan
Fungsi untuk memenuhi harapan kebutuhan masyarakat pemberi pelayanan kesehatan.
- c. Fungsi Ekonomi
Fungsi untuk memenuhi harapan dan kebutuhan institusi pelayanan kesehatan.

2.1.7 Konsep Puskesmas

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah ujung tombak pelayanan kesehatan strata I atau sebagai sarana kesehatan pertama yang terjangkau masyarakat hingga tingkat paling bawah dan mampu memecahkan permasalahan kesehatan dasar di wilayah kerja tertentu (Dwilaksono, 2006).

Puskesmas yang pengelolaannya ada di bawah dinas kesehatan kabupaten/kota adalah organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat (DinKes Jateng, 2011).

Puskesmas merupakan ujung tombak dari penyelenggaraan upaya kesehatan masyarakat maupun perorangan di tingkat pertama. Strategi puskesmas adalah untuk mewujudkan pembangunan kesehatan melalui pelayanan kesehatan yang bersifat menyeluruh (*comperhenshive helth care service*) serta pelayanan kesehatan yang menerapkan pendekatan yang menyeluruh.

Upaya peningkatan pelayanan kesehatan di puskesmas dirangkum dalam kegiatan pokok puskesmas, antara lain, upaya kesehatan ibu dan anak, upaya keluarga berencana, upaya perbaikan gizi, upaya kesehatan lingkungan upaya pencegahan dan pemberantasan penyakit menular, upaya pengobatan, dan upaya penyuluhan kesehatan masyarakat.

Prioritas pelayanan puskesmas adalah kuratif dan preventif secara terpadu, menyeluruh dan dijangkau oleh wilayah kerja kecamatan atau sebagai kecamatan di kotamadya atau kabupaten. Adapun fungsi puskesmas menurut Depkes RI (2004), adalah sebagai pusat pembangunan kesehatan masyarakat diwilayahnya, membina peran serta masyarakat diwilayah kerjanya dalam rangka meningkatkan kemampuan untuk hidup sehat, memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat diwilayah kerjanya.

3. METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang dipakai dalam penelitian ini Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif yaitu survey tingkat eksplanasi deskriptif analisa kuantitatif. Penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut. Metode penelitian deskriptif ini dilakukan untuk mengetahui keberadaan variable mandiri, baik hanya pada sat variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri atau variabel bebas) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri. (Sugiyono, 2017 : 35)

Metode Penelitian Kuantitatif adalah Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. (Sugiyono, 2012 : 8). Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di



UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil sebaran kuesioner menunjukkan Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi menghasilkan nilai rata-rata total 130 berarti berada pada interval Cukup Efektif, Serta observasi dilapangan yang menunjukkan memang sudah cukup baik Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah, dengan keseluruhan indikator yang diujikan yakni Adanya kemudahan, Responsiveness/Ketanggapan, *Assurance* (Jaminan/kepastian), *Emphaty* (Empati), Tangibles (Bukti langsung) keseluruhan sudah Cukup Efektif, hanya saja pada masa pandemi ketegasan harus lebih diterapkan dikarenakan masih banyak pengguna layanan yang tidak mematuhi protokol kesehatan, masih terdapat pengguna layanan yang tidak memakai masker dan tidak menjaga jarak maupun mencuci tangan, diharapkan lebih tegas dalam hal protokol kesehatan, serta diharapkan pelayanan Gawat darurat benar-benar dilakukan 24 jam, dan disiplin waktu lebih ditingkatkan

Selain dari hasil sebaran kuesioner yang memperoleh rata-rata 130 yang berarti Cukup Baik, juga dibuktikan dengan observasi penulis dilapangan yang mana Reliabilitas ialah berkaitan dengan janji yang ditepati sesuai jadwal dan keakuratan pelayanan, dan Teori Tjiptono yang peneliti gunakan sesuai dengan observasi penulis dilapangan bahwa memang jadwal pelayanan yang diberikan saat ini tidak berubah, meski ditengah pandemi covid saat ini tidak ada perubahan bentuk pelayanan maupun jadwal selama pandemi, hanya saja pasien harus mematuhi aturan prokes selama pandemi, seperti terlebih dahulu mencuci tangan, memakai masker, menjaga jarak dan tidak ada perubahan dengan kecepatan pelayanan meski saat ini masa pandemi covid, tidak ada perubahan bermakna dalam hal kecepatan pelayanan serta keakuratan pelayanan kepada masyarakat, karena pelayanan oleh ahli dibidangnya seperti dokter yang mampu mendiagnosa dan memberikan resep yang benar/akurat kepada pasien, karena dokter pada UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah memiliki kompetensi yang baik, hanya saja pasien harus mematuhi prokes selama pandemi, namun terkadang ada masyarakat tidak memakai masker dan menjaga jarak sewaktu UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah dan tidak ada ketegasan akan hal itu.

Daya Tanggap ialah berkaitan dengan mudah di akses tidak lama menungu, pasien tidak lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dan bersedia mendengar keluhan pasien, Kecepatan pelayanan dan tanggapnya pelayanan yang diberikan Puskesmas kepada masyarakat memang sudah cukup baik, terlihat dengan Kecepatan pelayanan dan tanggapnya pelayanan yang diberikan UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah kepada masyarakat, masyarakat tidak lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah, pelayanan dilakukan seperti biasa, yang mana pasien datang mendapatkan informasi lalu mendaftar, namun terkadang saat pasien ramai pasien agak lama menunggu dikarenakan harus antri, dan masyarakat dilayani dengan baik oleh petugas puskesmas, pasien datang dan mendaftar, lalu mendapatkan pelayanan yang dilayani oleh dokter yang kompeten dibidangnya, dokter mendengarkan keluhan pasien dan memeriksa pasien. Pelayanan ini memang sudah menjadi tugas dokter begitupun dengan UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah.

Jaminan (*Assurance*) ialah berkenaan dengan Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan yang menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat, dan berdasarkan observasi penulis dilapangan bahwa Kualitas



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

Sumber Daya Manusia yang ada di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memang sudah baik, terlihat dengan petugas puskesmas adalah orang-orang yang kompeten di bidangnya masing-masing yakni petugas di puskesmas seluruhnya adalah Sumber Daya Manusia yang ahli dibidang kesehatan yang tentunya membuat masyarakat percaya akan reputasi petugas karena UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah adalah orang-orang yang berkompeten di bidangnya masing-masing.

Empati (*Empathy*) ialah berkenaan dengan instansi memahami masalah para pasien dan bertindak untuk kepentingan pasien, Keramahan petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang Baik, memberikan pelayanan dengan cukup ramah dalam melayani pasien, mendengarkan keluh kesah dan permasalahan pasien serta memberikan arahan/tindakan yang jelas kepada masyarakat sesuai keluh kesahnya, kesopanan dari petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah serta menjadi pendengar yang baik dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memang sudah baik, terlihat dengan petugas puskesmas memberi pelayanan dengan ramah serta sopan kepada masyarakat, mendengar keluh kesah dari pasien, serta membeikan tindakan yang akurat atas keluh kesah yang di alami pasien, seorang dokter tentu mendengarkan keluh kesah pasien serta melakukan pemeriksaan atas keluhan pasien lalu mengambil tindakan atas keluhan tersebut, dengan kompetensi yang baik dokter akan melayani dengan baik dan memberikan tindakan yang benar untuk pasien UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah

Bukti Fisik (*Tangibles*) ialah berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan, Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah memang sudah baik, terlihat dengan tidak ada keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan puskesmas, dikarenakan petugas yang memiliki kompetensi yang baik sesuai dengan bidangnya, hal ini sesuai dengan yang dikemukakan Tjiptono yang mana Bukti Fisik (*Tangibles*) ialah salah satunya berkenaan dengan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan, dan pada UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah memiliki petugas yang kompeten/memiliki SDM yang handal di bidangnya, sehingga memberikan bukti atas pelayanan yang baik oleh para petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah ini, Fasilitas yang ada di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memang sudah cukup baik, memiliki kursi untuk menunggu antrian, pelayanan yang cukup lengkap, hanya saja pelayanan gawat darurat tidak 24 Jam dan juga terdapat libur pada hari minggu, hal ini akan menyulitkan masyarakat jika perlu pelayanan pada hari minggu/libur.

Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah, Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi sudah Cukup Efektif, baik dari hasil sebaran kuesioner sertadari hasil observasi peneliti dilangan, hanya saja pada masa pandemi ketegasan harus lebih diterapkan dikarenakan masih banyak pengguna layanan yang tidak mematuhi protokol kesehatan, masih terdapat penggunalayanan yang tidak memakai masker dan tidak menjaga jarak maupun mencuci tangan, diharapkan lebih tegas dalam hal protokol kesehatan, serta diharapkan pelayanan Gawat darurat agar 24 jam, meski ada waktu libur namun diharapkan pelayanan gawat darurat benar-benar dilakukan 24 jam, jangan kalo sudah ada pasien baru petugas mendatangi puskesmas, diharapkan ada petugas yang stanby di puskesmas



5. SIMPULAN

Hasil sebaran kuesioner menunjukkan Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi menghasilkan nilai rata-rata total 130 berarti berada pada interval Cukup Efektif, Serta observasi dilapangan yang menunjukkan memang sudah cukup baik Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah, dengan keseluruhan indikator yang diujikan yakni Adanya kemudahan, Responsiveness/Ketanggapan, Assurance (Jaminan/kepastian), Emphaty (Empati), Tangibles (Bukti langsung) keseluruhan sudah Cukup Efektif, hanya saja pada masa pandemi ketegasan harus lebih diterapkan dikarenakan masih banyak pengguna layanan yang tidak mematuhi protokol kesehatan, masih terdapat pengguna layanan yang tidak memakai masker dan tidak menjaga jarak maupun mencuci tangan, diharapkan lebih tegas dalam hal protokol kesehatan, serta diharapkan pelayanan Gawat darurat benar-benar dilakukan 24 jam, dan disiplin waktu lebih ditingkatkan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih yang tiada henti Penulis untuk Ayahanda Ali Amran dan Ibunda Asma Wati tercinta yang memberiku semangat, doa, nasehat, serta kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga saya selalu kuat semangat sampai saat ini. Universitas Islam Kuantan Singingi tempat penulis menjalani, Dr. H. Nopriadi, S.K.M., M.Kes selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi, Ibu Rika Ramadhanti, S.Ip, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi serta Selaku dosen pembimbing I, Bapak Emilia Emharis, S.Sos., M.Si Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi, Bapak Sarjan M, S.Sos, M.Si Selaku dosen pembimbing II, Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staf Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi, serta Rekan-rekan seperjuangan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Anggara, Sahya, 2012. *Ilmu administrasi Negara*. Bandung : CV Pustaka Setia
- Ali, Faried. 2015. *Teori dan konsep administrasi dari pemikiran paradigmatic menuju redefenisi*. Raja Grafindo, Jakarta
- Busro, Muhammad. 2018. *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadameidia Group
- Elbadiansyah. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kesatu. Malang: IRDH
- Edison, Emron, Anwar, Yohny dan Komariyah, Imas. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Alfabeta
- Gunawan, Imam. 2015. "Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik",. Jakarta: Bumi Aksara
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2010. *Manajemen Sumber daya Manusia perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakary
- Rivai Dan Ella Sagala, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk. Perusahaan*, Rajawali Pers, Jakarta
- Salam, Darma Setyawan. 2007. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Djembatan
- Sondang P, Siagian. 2002, *Administrasi Pembangunan : Konsep, Dimensi dan Strategi*. Bina Aksara, Jakarta
- Sondang P, Siagian. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi. Aksara
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono, 2019. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sutrisno, Edi. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Sutrisno, Edi. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Ke-9, Kencana, Jakarta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2010. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Terry, George. 2010. *Dasar-Dasar Manajemen*. Cetakan kesebelas. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi public Kontemporer*. Jakarta: Kencana
- Ulbert Silalahi, 2011, *Studi Tentang Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Bandung : Sinar Baru Algesindo
- Yogi Suprayogi. 2011. *Administrasi Publik :Konsep dan Perkembangan. Ilmu di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Yusuf, Burhanuddin, 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan*. Syariah, Jakarta: Raja Grafindo

B. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.
- Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Badan Permasyarakatan Desa
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 110 tahun 2016 tentang Badan Permasyarakatan Desa