



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

EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT DI UPD KESEHATAN PUSKESMAS KOPAH KECAMATAN KUANTAN TENGAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Muslih

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi
Jl. Gatot Subroto KM.7 Kebun Nenas, Desa Jake, Kab. Kuantan Singingi
Email : muslih1203@gmail.com

ABSTRAK

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan kesehatan masyarakat di updt kesehatan puskesmas kopah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singing. metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan teknik wawancara terhadap informasi yang di anggap berpotensi memberikan informasi terkait efektivitas pelayanan kesehatan masyarakat di updt kesehatan puskesmas kopah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi. Berdasarkan dari hasil penelitian ini bahwa efektivitas pelayanan kesehatan masyarakat di updt kesehatan puskesmas kopah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singing cukup baik ada beberapa aspek yang belum berjalan dan perlu di perbaiki guna untuk terciptanya pelayanan yang efektif di updt kesehatan puskesmas kopah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi.

Kata Kunci : Efektivitas dan Kerja

ABSTRACT

In general, this study aims to determine how the effectiveness of the performance of the village In general, this study aims to find out how the effectiveness of public health services at the health updt of the Kopah Health Center, Kuantan Tengah District, Kuantan Singing District. The research method used is a descriptive qualitative research method. Data collection techniques were carried out through observation and interview techniques to information considered has the potential to provide information regarding the effectiveness of public health services at the health updt health center in Kopah sub-district, Kuantan Tengah district, Kuantan Singingi district. Based on the results of this study, the effectiveness of public health services at the health updt at the Kopah Health Center in the Kuantan Tengah district, in the Kuantan District, is quite good, there are several aspects that have not been implemented and need to be improved in order to create effective services at the Kopah Health Center, Kuantan Tengah District. Kuantan Singingi District.

Keywords: effectiveness and work



1. PENDAHULUAN

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 semngkin meningkat.

elayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali pada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang epektif. 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 kesejahteraannya, 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 masyarakat. Puskesmas harus memberikan pelayanan kepada masyarakat memberikan pelayanan yang sama terhadap masyarakat baik dari golongan menengah kebawah dan menengah keatas. 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/Konsep Administrasi Negara

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 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. Siagian, 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 Efektivitas

Pengertian efektivitas secara umum menunjukkan sampai berapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Kata efektivitas lebih mengacu pada output yang telah ditargetkan. Efektivitas merupakan faktor yang sangat penting dalam pelajaran karena menentukan tingkat keberhasilan suatu model pembelajaran yang digunakan. Menurut Nana Sudjana (1990:50). Efektivitas dapat diartikan 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. Siagian (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 ditetapkan, maka dapat dikatakan telah mencapai efektivitas. 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:

- a. Pendekatan sasaran dimana pusat perhatian pada *output* adalah mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (*output*) yang sesuai dengan rencana.
- b. Pendekatan sumber yakni mengukur efektifitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sdm, baik fisik maupun nonfisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
- c. 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 efesien, 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.

3.METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian yang digunakan yaitu kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan berdasarkan paradigma, strategi, dan penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang sifat nya umum terhadap kenyataan dari perpektif parisipan.

Karakter khusus penelitian kualitatif berupaya mengungkap keunikan individu, kelompok, masyarakat atau organisasi tertentu dalam kehidupannya sehari-hari secara komprehensif dan rinci. Pendekatan ini merupakan suatu metode penelitian yang diharapkan dapat menghasilkan suatu deskripsi tentang ucapan, tulisan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat atau organisasi tertentu dalam suatu *setting* tertentu pula.

Informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang benar – benar mengetahui dan atau terlibat langsung dalam focus permasalahan yang memberikan keterangan/ informasi tentang situasi dan kondisi sehingga penulis dapat merangkum informasi yang penting dalam focus penelitian. Untuk memperoleh data guna kepentingan penulis serta adanya hasil yang



reprezentatif, maka diperlukan informan kunci (mengingat penelitian ini adalah studi kasus) yang memahami dan mempunyai kaitan dengan permasalahan yang sedang dikaji/ diteliti melalui informan kunci.

Menurut Hendarsono (dalam Sugiyono 2015 :171) informan kunci adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Menentukan informan yang ada, digunakan dua teknik dalam penelitian ini yaitu untuk pejabat adalah “*purposive sampling*” dan untuk masyarakat “*snowball sampling*”.

Sugiyono (2013 :219) *snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data, yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar. Hal ini dilakukan karena dari sumber data yang sedikit itu tersebut belum mampu memberikan data yang memuaskan, maka mencari orang lain lagi yang dapat digunakan sebagai sumber data. tingkatan deskriptif dan menggunakan analisis kuantitatif dan kualitatif.

Menurut Neuman W Lawrence (dalam Sugiyono, 2017: 32) penelitian survey adalah penelitian yang menanyakan ke beberapa orang yang disebut responden tentang keyakinan, pendapat, karakteristik suatu objek dan perilaku yang telah lalu atau sekarang.

Menurut Arikundo (2010:282) Kuantitatif yaitu membandingkan antara kenyataan yang sebenarnya dengan teori-teori yang ada hubungan dengan permasalahan guna menarik suatu kesimpulan dan ditabulasikan dalam bentuk tabel-tabel frekuensi.

Sugiyono (2017: 8) metode penelitian kualitatif yang sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*Natural setting*). Penggabungan dua jenis penelitian yang berbeda (Kuantitatif dan Kualitatif) atau disebut dengan metode penelitian kombinasi adalah suatu metode penelitian kuantitatif dan kualitatif untuk digunakan secara bersama-sama dalam suatu penelitian, sehingga diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliabel, dan objektif.

Adapun yang menjadi Informan dalam penelitian ini adalah Kepala upkd, dokter, perawat, bidan, masyarakat. Populasi yang penulis jadikan objek penelitian ini adalah populasi masyarakat yang bertempat tinggal di desa Jaya Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

4. HASIL PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara secara langsung sebanyak 10 informan didalam lingkungan upkd kesehatan puskesmas kopah. data yang diperoleh dari penelitian ini dengan cara melakukan wawancara dalam 10 pertanyaan wawancara disetiap perorangan pada 10 orang yang bekerja di upkd kesehatan puskesmas kopah. informan dari penelitian ini adalah kepala puskesmas, dokter, perawat, bidan, apoteker, masyarakat atau pengunjung dan pasien, wawancara mulai dilakukan tanggal 26 desember 2022 dan selesai 26 desember 2022. total yang diteliti 5 variabel dalam 10 orang dengan 10 pertanyaan wawancara.

5. SIMPULAN

Setelah melakukan penelitian dengan observasi, wawancara dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan kesehatan masyarakat di upkd kesehatan puskesmas kopah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi cukup efektif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih yang tiada henti untuk Ayah dan Ibunda yang memberiku semangat, doa, nasehat, serta kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga saya selalu kuat



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

memberikan semangat sampai saat ini. Universitas Islam Kuantan Singingi tempat penulis menjalani, Bapak Dr.H.Nopriadi,S.K.M Kes selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi, Ibu Rika Ramadhanti, S.IP.,M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi, Sekaligus Dosen Pembimbing I, Bapak Emilia Emharis, S.Sos.,M.Si Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi Sekaligus pembimbing II, Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staf Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi, serta Rekan-rekan seperjuangan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku:

- Afifuddin 2012, *Pengantar administrasi pembangunan*, Bandung: Alfabeta
- Afandi, Pandi. 2017. *Concept & indicator Human Resources Management for Management Research*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Donni Juni Priansa dan Agus Garnida. 2013. *Manajemen Perkantoran Efektif, Efesien dan Profesional*. Bandung: Alfabeta.
- Duncan, R.B. 1973. *The Impact On Organizational Effectiveness*. [Jurnal] Human Relations Volume 26 Number 3 PP.273-291
- Fahmi, 2017. *Manajemen Kinerja (Teori Dan Aplikasi)*. Bandung : Alfabeta
- Inu Kencana Sayafiie. 2016. *Sistem Administrasi Negara*. Jakarta : Pt Bumi Aksara
- Ike Rachmawati Kusdyah. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: ANDI
- Luthfia. 2013. *Menilik Urgensi Desa Di Era Otonomi Daerah*. Forum Studi Masyarakat dan Kebudayaan.
- Mangkunegara, 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung:PT RemajaRosdakarya
- Makmur dan Thahier, Rohana. 2017. *Inovasi dan Kreativitas Manusia*, Bandung: PT.Refika Aditama.
- Rahchmawati.2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia* Sugiono. 2017. *Metode Kuantitatif, Kualitatif*, Alfabeta :Bandung
- Sutardjo Kartohrsdikusumo. 2013 *Pertumbuhan Dan \ Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. Jakarta,Penerbit Erlangga
- Sutrisno. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Tabrani Rusyan 2017. *Membangun Efektivitas Kinerja Kepala Desa*. Jakarta : Bumi Aksara
- Torang, Syamsir. 2014. *Organisasi dan Manajemen*. Bandung: CV Alfabeta.

Peraturan Dan Undang-Undang :

- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014,Pasal 1,Ayat(2) Tentang Desa
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014,Pasal 1,Ayat(3) Tentang Pemerintahan Desa



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