



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

KUALITAS PELAYANAN UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT DI KECAMATAN SENTAJO RAYA KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Nur Ain

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

Abstrak

Proposal Penelitian ini dilaksanakan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Kualitas Pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi. Perumusan masalah dalam penelitian adalah Bagaimana Kualitas Pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi. Teknik penarikan sampel menggunakan metode area sampling (cluster sampling) adalah teknik sampling yang dilakukan dengan cara mengambil wakil dari setiap wilayah/kelompok yang ada, yang mana jumlah sampel untuk penelitian ini berjumlah 43 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 Kualitas Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi menghasilkan nilai rata-rata total 121 berarti berada pada interval Cukup baik, Serta observasi dilapangan yang menunjukkan memang sudah cukup baik Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi, dengan keseluruhan indikator yang diujikan yakni Reliabilitas, Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Emphaty), Bukti Fisik (Tangibles) keseluruhan sudah Cukup baik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pusat Kesehatan Masyarakat

Abstract

This research proposal was carried out at the Regional Technical Implementation Unit of the Sentajo Raya District Health Center, Kuantan Singingi Regency. The purpose of this study was to find out how the quality of service at the Regional Technical Implementation Unit of the Sentajo Raya District Health Center, Kuantan Singingi Regency. The formulation of the problem in this research is how is the quality of service in the Regional Technical Implementation Unit of the Sentajo Raya District Health Center, Kuantan Singingi Regency. The sampling technique using the area sampling method (cluster sampling) is a sampling technique that is carried out by taking representatives from each existing region/group, in which the number of samples for this study amounted to 43 people. The data analysis used is quantitative descriptive, namely analyzing the data obtained from the results of distributing the questionnaires, then processing them, and then the authors draw conclusions from the results of the data processing. The results of the distribution of the questionnaires show that the quality of service at the Community Health Center in Sentajo Raya District, Kuantan Singingi Regency produces a total average value of 121, which means it is in a fairly good interval, as well as field observations which show that it is indeed good enough. Community Health Center services in Sentajo Raya District, Kuantan Singingi Regency, with all the indicators tested, namely Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Physical Evidence (Tangibles), all of which are quite good.



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

Keywords : Quality of Service, Community Health Center



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 Undang-Undang Nomor 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.

Pelayanan publik merupakan 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, penyelenggaraan pelayanan publik atau penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumberdaya alam, memperdalam kepercayaan kepada pemerintah dan administrasi publik. Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas

Pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga Negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pusat Kesehatan Masyarakat (selanjutnya disingkat Puskesmas) merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah



supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan *preventif*, *promotif*, *kuratif* sampai dengan *rehabilitatif* baik melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) atau upaya kesehatan masyarakat (UKM). Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat inap selain pelayanan rawat jalan.

Secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas meliputi pelayanan *kuratif* (pengobatan), *preventif* (upaya pencegahan), *promotif* (peningkatan kesehatan) dan *rehabilitasi* (pemulihan kesehatan). Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya melalui upaya kesehatan seperti yang dicanangkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan, oleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggi dari penyelenggara kesehatan itu sendiri. Puskesmas di Kecamatan Sentajo raya kabupaten kuantan singingi selalu berusaha untuk melayani dengan baik dalam segala kebutuhan perawatan meliputi pelayanan *kuratif* (pengobatan), *preventif* (upaya pencegahan), *promotif* (peningkatan kesehatan) dan *rehabilitasi* (pemulihan kesehatan) dengan harapan pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan.

Namun, dalam aktivitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas di Kecamatan Sentajo raya kabupaten kuantan singingi masih terdapat kemungkinan ketidakpuasan pasien atas pelayanan yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat. Ketidakpuasan pelayanan dapat berasal dari kebersihan ruangan tunggu, kebersihan ruang perawatan, dan kelalaian petugas dalam menangani pasien. lambatnya petugas dalam menangani keluhan pasien, hal ini dikarenakan daya tampung dari puskesmas ini sangat minim. Tidak bisa dipungkiri daya tampung berdampak pada antrian pasien yang akan mendapatkan pelayanan pada puskesmas sehingga kemungkinan untuk terjadinya nepotisme dalam pelayanan kesehatan sangat mungkin untuk terjadi. Permasalahan yang kemudian terjadi adalah membludaknya pasien yang akan datang berobat sedangkan puskesmas yang berada di Kecamatan Sentajo raya kekurangan sumber daya manusia dalam menangani pasien, sehingga hal ini berdampak pada daya tanggap yang kurang maksimal dari pemberi layanan kepada pasien yang datang. Hal tersebut kemungkinan menjadi pengalaman yang mengecewakan bagi para pasien yang berobat di Puskesmas Kecamatan Sentajo raya kabupaten Kuantan singingi.

Sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan di Indonesia maka Puskesmas perlu mendapatkan perhatian terutama berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan Puskesmas sehingga dalam hal ini Puskesmas terlebih pada Puskesmas yang dilengkapi dengan unit rawat inap dituntut untuk selalu meningkatkan keprofesionalan dari para pegawainya serta meningkatkan fasilitas/sarana kesehatannya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan.

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota, yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja tertentu. Puskesmas berfungsi sebagai :

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan .
2. Pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat.
3. Pusat pelayanan kesehatan Puskesmas Sentajo Raya

Jenis Pelayanan Pemeriksaan Umum yang diselenggarakan Puskesmas Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi meliputi Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut, Pelayanan



KIA dan KB, Imunisasi, Pelayanan Gizi, Pelayanan Laboratorium, Pelayanan Kefarmasian / Obat.

Namun, sampai saat ini usaha pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatan masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Banyak anggota masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas milik pemerintah ini baik itu dari segi pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan, lama waktu pelayanan, keterampilan petugas, sarana/fasilitas, serta waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan. Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu yang memuaskan bagi pasiennya sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakatnya. Hal ini lah yang menyebabkan pelayanan di puskesmas dirasakan masyarakat belum efektif, sehingga muncul keluhan ditengah masyarakat.

Berdasarkan prariset yang penulis lakukan terdapat permasalahan yang menunjukkan masalah pelayanan yang ada di puskesmas yakni adanya keluhan yakni Masih kurang disiplinnya petugas puskesmas, Kurang jelasnya waktu pelayan karna jadwal yang tidak sesuai dengan yang ditetapkan, dijadwal jam 8, akan tetapi jam 10 pun dokter nya belum ada, dan juga dari beberapa warga menyebutkan terkadang pernah dokter nya tidak datang, dan juga Kurang jumlah petugas/tenaga puskesmas dengan jumlah kunjungan yang cukup banyak, Serta menurut Penuturan salah satu pasien yang menyebutkan terdapat pelayanan yang kurang baik, dimana terdapat suster yang melayani dengan bermuka masam kepada pasien.

Berdasarkan permasalahan diatas yang menjelaskan permasalahan mengenai kurang maksimalnya pelayanan puskesmas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai bagaimana pelayanan puskesmas untuk meningkatkan kesehatan di desa tersebut. untuk itu peneliti mengambil judul penelitian : “Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi”

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1.1 Teori Ilmu Administrasi Negara

Secara terminologi apa yang disebut Administrasi adalah mengurus, mengatur, mengelola. Jika dibubuhi oleh awalan pe dan akhiran pada setiap arti, maka semuanya mengandung maksud adanya keteraturan dan pengaturan sebab yang menjadi sasaran dari penguasaan, pengelolaan dan apalagi pengaturan adalah terciptanya dalam susunan dan pengaturan dinamikanya. Administrasi adalah kerja sama yang di dasarkan pada esensi eksistensi manusia yang dilandasi moral atau etika dalam mencapai tujuan bersama (Ali, 2015 : 23).

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 Syafri, 2014 : 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 Syafie, 2013 : 3)



Ilmu administrasi pada dasarnya membicarakan fenomena kerja sama manusia untuk mencapai tujuan tertentu yang diinginkan. Kita pahami bahwa banyak hal yang diperlukan manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya yang tidak mungkin didapat atau diperoleh tanpa bantuan dan kerja sama dengan orang lain. Untuk memenuhi kebutuhan sandang pangan dan papan atau menggapai cita-cita misalnya, tentu individu memerlukan bantuan dan kerja sama dengan pihak lain.

Secara terminologi Administrasi adalah mengurus, mengatur, mengelola. Jika dibubuhi oleh awalan *pe* dan akhiran *an* pada setiap arti, maka semuanya mengandung maksud adanya keteraturan dan pengaturan sebab yang menjadi sasaran dan penguasaan, pengelolaan dan apalagi pengaturan dinamikanya. (Ali, 2015 : 19)

Menurut Irra Chisyanti Dewi dalam buku Pengantar Ilmu Administrasi sebagai berikut (Dewi, 2014 : 3):

1. Administrasi dalam arti sempit, yaitu Administrasi berasal dari kata *Administratie* (bahasa Belanda), yang diartikan sebagai pekerjaan tulis menulis atau ketatausahaan atau kesekretarisan, meliputi kegiatan: menerima, mencatat, menghimpun, mengola, mengadakan, mengirim, menyimpan.
2. Administrasi dalam arti luas, yaitu Administrasi merupakan proses kerjasama beberapa individu dengan cara yang efisien dalam mencapai tujuan sebelumnya.

Menurut Dimock Administrasi Negara adalah bagian dari administrasi umum yang mempunyai lapangan yang lebih luas, yaitu ilmu pengetahuan yang mempelajari bagaimana lembaga-lembaga mulai dari satu keluarga hingga perserikatan bangsa-bangsa disusun, digerakan dan dikemudikan. Administrasi Negara adalah ilmu yang mempelajari apa yang dikehendaki rakyat melalui pemerintah, dan cara mereka memperolehnya. Oleh sebab itu, ilmu administrasi negara tidak hanya mempersoalkan apa yang dilaukan pemerintah tetapi juga bagaimana melakukannya (dalam Anggara, 2012 : 134).

Menurut Thoha (mengemukakan ilmu Administrasi Negara diturunkan dari ibu administrasi dan ayah politik (dalam Anggara 2012 : 147)

Ciri-ciri Administrasi Negara menurut Thoha adalah sebagai berikut (dalam Anggara, 2012 : 143) :

- 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 memisahkan fungsi administrasi ke dalam lima aspek pokok yang penting yaitu (dalam Anggara, 2012 : 144) :

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

Sedangkan menurut Waldo mendefinisikan administrasi negara sebagai Organisasi dan Manajemen manusia dalam pemeritahan 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 di ambildan diselenggarakan oleh dua orang atau lebih mencapai tujuan yang telah ditentulan sebelumnya. (Siagian, 2013 : 14)

2.1.2 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.

Pelayanan publik adalah pemeberian 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 (kuriniawan, 2015 : 4).

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

Bentuk pelayanan itu terdiri dari (Moenir, 2013 : 190) :

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 disebabkan 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

Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Sinambela 2016 : 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 efisiensi 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, efisiensi, 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.

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 (Trilestari, 2014 : 5).

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 (Stutadi, 2015 : 10).

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.

Terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat relatifnya sebagai berikut (Tjiptono, 2020 : 174) :

1. Reliabilitas (*Realibility*)
Kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.
3. Jaminan (*Assurance*)
Berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).
4. Empati (*Empathy*)
Berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti fisik (*Tangible*)
Berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan

2.1.3 Teori/Konsep Organisasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) organisasi adalah kesatuan (susunan dan sebagainya) yang terdiri atas bagian-bagian (orang dan sebagainya) dalam perkumpulan dan (susunan dan sebagainya) yang terdiri atas bagian-bagian (orang dan sebagainya) dalam perkumpulan dan tujuan tertentu atau kelompok kerja sama antara orang-orang yang diadakan untuk mencapai tujuan bersama.

Menurut James D. Money organisasi adalah sebagai bentuk seperti perserikatan orang-orang untuk mencapai tujuan bersama (dalam Syafiie, 2013 : 51).

Ilmu organisasi merupakan bagian dari Ilmu Administrasi karena organisasi merupakan salah satu unsur administrasi. Jadi pembahasan terhadap organisasi akan menimbulkan ilmu organisasi sebagai cabang dari Ilmu Administrasi.

Menurut Weber menjelaskan pengertian organisasi sebagai berikut : “Organisasi merupakan tata hubungan sosial, dimana setiap individu yang melakukan kerja sama melakukan proses interaksi dengan individu lainnya (Silalahi 2014 : 124).

Menurut Waldo Organisasi adalah struktur hubungan-hubungan diantara orang-orang berdasarkan wewenang dan bersifat tetap dalam suatu sistem administrasi (dalam Silalahi 2014 : 124).



Mempelajari perilaku organisasi berarti mempelajari perilaku para anggota organisasi, baik secara individu maupun kelompok. Mempelajari perilaku organisasi bukan mempelajari bagaimana organisasi itu berperilaku, tetapi mempelajari bagaimana para anggota organisasi berperilaku berarti mempelajari perilaku manusia. Memahami perilaku manusia adalah suatu hal yang sulit karena setiap manusia sebagai individu mempunyai perilaku berbeda. Perilaku manusia dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu :

- a. Perilaku Internal, adalah perilaku-perilaku yang dipengaruhi oleh faktor genetika, yaitu segala hal yang dibawa sejak orang lahir sehingga merupakan warisan dari orang tua.
- b. Faktor Eksternal, adalah perilaku yang dipengaruhi oleh faktor dari luar, misalnya faktor lingkungan. Yang dimaksud faktor lingkungan adalah segenap situasi dan kondisi yang dihadapi sehari-hari oleh seseorang dalam hidupnya.

Unsur-unsur organisasi yaitu (Hasibuan, 2013 : 43):

- a. Manusia, artinya organisasi baru ada jika ada unsur manusia yang bekerjasama, ada pimpinan dan ada yang dipimpin;
- b. Tempat kedudukan, artinya organisasi baru ada jika ada tempat kedudukannya;
- c. Tujuan, artinya organisasi baru ada jika ada tujuan organisasi yang ingin dicapai;
- d. Pekerjaan, artinya organisasi baru ada jika ada pekerjaan yang dikerjakan serta adanya pembagian pekerjaan;
- e. Struktur, artinya organisasi baru ada jika ada hubungan dan kerjasama antar manusia yang satu dengan yang lain;
- f. Teknologi, artinya organisasi baru ada jika ada terdapat unsur teknis;
- g. Lingkungan, artinya organisasi baru ada jika ada lingkungan yang saling mempengaruhi misalnya ada sistem kerjasama social.

Menurut Robbins organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus-menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau kelompok tujuan (dalam Edison, dkk 2016 : 49).

Menurut Gibson, Ivancevich & Donnelly organisasi adalah kesatuan yang memungkinkan masyarakat mencapai suatu tujuan yang tidak dapat dicapai individu secara perorangan (dalam Edison, dkk 2016 : 49).

Menurut Khalil organisasi adalah suatu kesepakatan antara saluran individu dan kelompok usaha untuk mencapai tujuan atau memenuhi kebutuhan (dalam Edison, dkk 2016 : 49).

Menurut Etzioni organisasi merupakan pengelompokan orang-orang yang sengaja disusun untuk mencapai tujuan tertentu (dalam Silalahi 2014 : 125).

Menjelaskan ciri-ciri organisasi sebagai berikut:

- 1 Adanya pembagian dalam pekerjaan, kekuasaan dan tanggung jawab komunikasi yang merupakan bentuk-bentuk pembagian yang tidak dilainkan sengaja direncanakan untuk dapat lebih meningkatkan usaha mewujudkan tujuan tertentu.
- 2 Adanya pengendalian usaha-usaha organisasi serta mengarahkan organisasi mencapai tujuannya, pusat kekuasaan harus juga secara kontinu mengkaji sejauh mana hasil yang telah dicapai organisasi, dan apabila memang diperlukan harus juga menyusun lagi pola-pola baru guna meningkatkan efisiensi.



3. Penggantian tenaga, dalam hal ini tenaga yang dianggap tidak bekerja sebagaimana diharapkan, dapat diganti oleh tenaga lain. Demikian juga organisasi dapat mengkombinasikan lagi anggotanya melalui proses pengalihan maupun promosi

Adapun elemen penting dalam pengorganisasian adalah sebagai berikut (Edison, dkk 2016 : 49) :

1. Mendukung tujuan strategis

Struktur organisasi yang ada sesuai dengan kebutuhan dalam mendukung tujuan organisasi, dan diisi oleh orang-orang yang memiliki kapabilitas. Selain itu dibuat ramping, efisien dan efektif dengan menggabungkan bagian-bagian yang sifat pekerjaannya tidak terlalu rumit, tapi harus dihindari terjadinya hal-hal yang dapat menimbulkan konflik kepentingan misalnya, menggabungkan bagian pengawas internal dan operasional, bagian penjualan/pembelian dengan menyimpan barang, atau bagian akunting dengan operasional.

2. Beban kerja yang rasional

Dalam organisasi harus ada pembagian fungsi yang jelas dengan melihat beban kerja. Jangan sampai ada orang/jabatan tertentu memiliki beban terlalu besar sedangkan yang lainnya sangat kecil. Karena itu, sebelum melakukan pengelompokan atau pembagian bidang, perlu diperhitungkan beban kerja dari masing-masing orang/jabatan.

3. Otoritas yang jelas

Perlu adanya otoritas dan pendelegasian yang jelas agar para manajer dapat mengambil tindakan cepat yang tidak selalu bergantung pada perintah-perintah semata. Dari beberapa kasus, atasan enggan melakukan pendelegasian ini dengan beberapa alasan, yaitu: (1) khawatir bawahan akan menjadi lebih baik dan menjadi pesaingnya dikemudian hari; (2) ketidakpercayaan kepada bawahan, dan/atau; (3) bawahan belum memiliki kompetensi untuk melaksanakan pendelegasian tersebut.

4. Adanya uraian pekerjaan dan prosedur

Menyiapkan uraian pekerjaan agar ada kejelasan tugas dan tanggung jawab. Selain itu, perlu adanya prosedur, karena prosedur merupakan elemen penting mengatur hubungan dan kewenangan antar jabatan dan antar bagian, misalnya, prosedur pengeluaran uang, dimana isinya menjelaskan langkah-langkah yang harus dilalui serta otoritas yang dipenuhi. Setelah itu, barulah uang bisa dikeluarkan. Dengan demikian, prosedur mempermudah penelusuran, memperjelas tanggung jawab, dan yang terpenting untuk taat asas

2.1.4 Teori /Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Secara etimologi management (di Indonesia diterjemahkan sebagai “manajemen”) berasal dari kata manus (tangan) dan agere (melakukan), dan setelah digabungkan menjadi kata manage (bahasa Inggris) berarti mengurus atau managiere (bahasa latin) yang berarti melatih (Syafiie, 2010 : 48).

Menurut George Terry manajemen adalah suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk melakukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia (Syafiie, 2010 : 49).

Sedangkan menurut Stoner dan Freeman manajemen adalah proses perencanaan pengorganisasian, pemimpin dan pengawasan pekerjaan anggota-anggota organisasi dan



penggunaan semua sumber organisasi yang ada untuk mencapai tujuan organisasi (dalam Donni & Agus, 2013 : 29).

Menurut George R. Terry menyatakan bahwa fungsi-fungsi manajemen itu ialah (dalam Zulkifli & Moris, 2014 : 47):

- a. *Planning* (perencanaan),
- b. *Organizing* (*pengkoordinasian*),
- c. *Actuating* (pemberian dorongan), dan
- d. *Controlling* (pengawasan).

Dari penjelasan beberapa para ahli, dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses atau upaya yang dilakukan secara keseluruhan yang berkaitan dan saling diorganisir dalam rangka untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi. Werther dan Davis menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah pegawai yang siap, mampu, dan siaga dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi. (dalam Sutrisno, 2019 : 1).

Timbulnya kebutuhan untuk membantu organisasi dalam melaksanakan tujuannya merupakan profesionalisme dalam bekerja. Kebutuhan akan profesionalisme menunjukkan bahwa semakin berperannya sumber daya manusia dalam mencapai keberhasilan organisasi.

Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. (Hasibuan, 2014: 10)

Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan meskipun alat-alat yang dimiliki perusahaan begitu canggihnya. Alat-alat canggih yang dimiliki perusahaan tidak ada manfaatnya bagi perusahaan, jika peran aktif karyawan tidak diikuti sertakan. Mengatur karyawan adalah sulit dan kompleks, karena mempunyai pikiran, perasaan, status, keinginan dan latar belakang yang heterogen yang diatur kedalam organisasi.

Kegiatan tersebut akan berjalan lancar, apabila memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen. Terdapat 2 kelompok fungsi manajemen diantaranya adalah fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian. Kedua fungsi organisasional diantaranya pengadaan tenaga kerja, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja (dalam Rivai dan Sagala, 2013 :13).

a. Perencanaan

Perencanaan adalah kegiatan memperkirakan tentang keadaan tenaga kerja, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya suatu tujuan

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengatur pegawai dengan menetapkan pembagian kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bentuk bagan organisasi. Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai suatu tujuan. Organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif

c. Pengarahan

Pengarahan adalah kegiatan memberikan petunjuk kepada para pegawai agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan



oeganisasi. Pengarahan dilakukan oleh pemimpin yang dengan kepemimpinannya akan memberi arahan kepada pegawai agar bekerja dengan baik.

d. Pengendalian

Pengendalian merupakan kegiatan mengendalikan pegawai mentaati peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana. Bila terdapat penyimpangan diadakan tindakan perbaikan dan atau penyempurnaan. Pengendalian pegawai meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku kerja sama dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

Dalam perkembangannya, fungsi manajemen ini oleh beberapa pakar manajemen di kembangkan. Menurut schermerhorn terdapat 4 fungsi manajemen yaitu : (dalam Edison,dkk 2017 : 6).

1. Perencanaan, perencanaan adalah fungsi manajemen yang sangat penting sebab,apa yang dideskripsikan dalam perencanaan merupakan sebuah keputusan, arah kebijaksanaan dan harapan yang harus diraih. Dalam menyusun perencanaan perlu dilakukan dengan cermat melalui pengamatan lingkungan (*environment scanning*) dan keterlibatan semua level strategis yang ada dalam organisasi, sehingga menghasilkan keputusan-keputusan yang terbaik, dan sinergi dari masing-masing bagian dalam mewujudkan tujuan organisasi.
2. Pengorganisasian, setelah perencanaan ditetapkan menjadi sebuah keputusan, maka pemimpin sesuai dengan kewenangannya melakukan pengorganisasian. Dimana direksi melakukan otorisasi pekerjaan dan alokasi biaya secara keseluruhan, pemimpin ditingkat unit bisnis membagi tugas pada para manajer, sedangkan manajer mengatur dan mengalokasikan pekerjaan pada tingkat operasional dan teknis.
3. Memimpin. Fungsi memimpin diantaranya adalah mengarahkan dan menggerakkan bawahannya sesuai dengan tingkat kewenangannya. Fungsi memimpin juga untuk memberikan inspirasi, memotivasi, dan menyatukan kekuatan bawahannya untuk melaksanakan tugas-tugas dengan baik, termasuk melakukan fungsi koordinasi, komunikasi, dan pengawasan.
4. Pengendalian. Fungsi pengendalian bertujuan untuk memastikan bahwa proses telah berjalan sesuai dengan rencana dan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan. Tujuan lainnya adalah untuk membantu manajemen dalam mengambil tindakan korektif, atau melakukan analisis ulang perencanaan untuk menetapkan tujuan dan sasaran baru atau untuk melanjutkan pekerjaan pada tujuan yang belum terpenuhi.

2.1.5 Teori/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.

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, 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 Kualitas Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Reliabilitas dalam Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya memang cukup baik terlihat dengan Ketepatan Jadwal Puskesmas saat memberikan pelayanan kepada masyarakat memang sudah cukup baik, terlihat dengan jadwal pelayanan yang sudah di tetapkan waktunya, hanya saja terkadang petugas puskesmas terlambat datang, dan kecepatan pelayanan meski saat ini masa pandemi covid telah berakhir, tidak ada perubahan 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 Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya memiliki kompetensi yang baik, hanya saja pasien dengan kesadaran sendiri meski saat ini status pandemi covid telah dicabut namun pasien masih harus mematuhi aturan prokes selama pandemi, seperti terlebih dahulu mencuci tangan, memakai masker, serta menjaga jarak.

Daya Tanggap (*Responsiveness*) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya memang sudah cukup baik, Kecepatan pelayanan dan tanggapnya pelayanan yang diberikan petugas Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya, masyarakat tidak lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat, pelayanan dilakukan seperti biasa, yang mana



pasien datang mendapatkan informasi lalu mendaftar, namun terkadang petugas agak terlambat datang, serta saat pasien ramai pasien agak lama menunggu dikarenakan harus antri, Pelayanan yang diberikan Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya kepada masyarakat yang bersedia mendengar keluhan pasien memang sudah cukup baik, terlihat dengan masyarakat dilayani dengan baik oleh petugas puskesmas, pasien datang dan mendaftar, lalu mendapatkan pelayanan yang dilayani oleh dokter yang kompeten dibidangnya, dokter mendengarkan keluhan kesah pasien dan memeriksa pasien. Pelayanan ini memang sudah menjadi tugas dokter begitupun dengan Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya.

Assurance (Jaminan/Kepastian) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya memang sudah cukup baik, pelayanan yang diberikan petugas Pusat Kesehatan Masyarakat cukup baik dan sopan, serta pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik dalam pengetahuan petugas dibagian administrasi maupun petugas pada bidang lainnya, hanya saja terkadang jadwal pelayanan yang agak molor dari yang seharusnya, serta 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 Pusat Kesehatan Masyarakat adalah orang-orang yang berkompeten di bidangnya masing-masing.

Empathy (Empati) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya sudah cukup baik, memberikan pelayanan dengan cukup ramah dalam melayani pasien, petugas puskesmas memberi pelayanan dengan ramah serta sopan kepada masyarakat, mendengar keluhan kesah dari pasien, serta memberikan tindakan yang akurat atas keluhan kesah yang di alami pasien, seorang dokter tentu mendengarkan keluhan kesah pasien serta melakukan pemeriksaan atas keluhan pasien lalu mengambil tindakan atas keluhan tersebut, dengan kompetensi yang cukup baik dokter akan melayani dengan cukup baik dan memberikan tindakan yang benar untuk pasien, mendengarkan keluhan kesah dan permasalahan pasien serta memberikan arahan/tindakan yang jelas kepada masyarakat sesuai Standar yang berlaku

Tangibles (Bukti Langsung / Tampilan Fisik Pemberian Pelayanan) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya sudah cukup baik, terlihat dengan tidak banyak keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan puskesmas, serta para 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 Pusat Kesehatan Masyarakat memiliki petugas yang kompeten/memiliki SDM yang handal di bidangnya, sehingga memberikan bukti atas pelayanan yang cukup baik oleh para petugas Pusat Kesehatan Masyarakat ini, meski fasilitas tidak begitu lengkap namun pelayanan terlaksana dengan cukup baik, tentu saja pihak puskesmas berusaha mulai melengkapi dengan sebagian peralatan sudah ada yang baru.

Kemudian dari hasil observasi dilapangan dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi termasuk pada kategori Cukup baik, keseluruhan indikator yang diujikan yakni Reliabilitas, Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Bukti Fisik



(*Tangibles*) keseluruhan sudah Cukup baik, selain itu dibuktikan pula dengan hasil sebaran kuesioner yang menunjukkan angka rata-rata didapat 121 dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi termasuk pada kategori Cukup baik yang berada pada Interval 87 – 129

5. SIMPULAN

Hasil sebaran kuesioner menunjukkan Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi menghasilkan nilai rata-rata total 121 berarti berada pada interval Cukup baik, Serta observasi dilapangan yang menunjukkan memang sudah cukup baik Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi, dengan keseluruhan indikator yang diujikan yakni Reliabilitas, Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), Bukti Fisik (*Tangibles*) keseluruhan sudah Cukup baik.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih kepada Orang Tua Penulis Ayahanda Zulwadi dan Ibunda Syafriati tercinta yang telah banyak memberikan bantuan baik moril maupun materil serta do'anya untuk penulis dalam menyelesaikan Skripsi 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, Bapak Emilia Emharis, S.Sos., M.Si Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi, Bapak Sahri Muharram, S.Sos, M.Si, Selaku dosen pembimbing I, Bapak Alsar Andri, 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
- Dewi, Irra Chrisyanti. 2014. *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT Prestasi. Pustakaraya
- Dwilaksono, 2016. *Strategi Peningkatan Kualitas Jasa Pelayanan Berdasarkan Analisis Kepuasan Pasien Askeskin Di Puskesmas*. Buletin Penelitian Sistem Kesehatan Volume 9 No. 4
- Edison, Emron, Anwar, Yohny dan Komariyah, Imas. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Alfabeta
- Entjang Indah. 2013. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*, Cetakan Ketiga Belas,. PT. Citra Aditya Bakti ; Bandung
- Hasibuan, Malayu S. P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. PT Bumi. Aksara



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

- Keban, Yeremias, T, 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi. Publik, Konsep, Teori dan Isu* (Edisi Ketiga), Gava Media,. Yogyakarta.
- Kurniawan, Agung. 2015. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2013. *Manajemen Sumber daya Manusia perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakary
- Moerir, 2013. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara : Jakarta
- Pasolong Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Rivai Dan Ella Sagala, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk. Perusahaan*, Rajawali Pers, Jakarta
- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi. Aksara
- Sondang P, Siagian. 2012, *Administrasi Pembangunan : Konsep, Dimensi dan Strategi*. Bina Aksara, Jakarta
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sutrisno, Edi. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Syafiie, Inu Kencana. 2013. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Syafri, Wirman. 2014. *Studi Tentang Administrasi Publik*, Jakarta: Erlangga
- Terry, George. 2013. *Dasar-Dasar Manajemen*. Cetakan kesebelas. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Tjiptono, Fandy. 2020. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi
- Trilestari, Endang Wirjatmi. 2014. *Model Kinerja Pelayanan Publik dengan Pendekatan System Thinkins And System Dinamics Disertasi*. Depok: FISIP UI
- Ulbert Silalahi, 2011, *Studi Tentang Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Bandung : Sinar Baru Algesindo.

B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang: tenaga kesehatan