



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

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN POS KESEHATAN DESA (POSKESDES) DI DESA GUNUNG KESIANGAN KECAMATAN BENAI KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Meisritin Wingki Pratama¹, Desriadi², Rika Ramadhanti³

Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi

Jl. Gatot Subroto KM.7 Kebun Nenas, Desa Jake, Kab. Kuantan Singingi

email: meisritinpratama@gmail.com¹, desriadi03@gmail.com², rika.rasyidin@gmail.com³

Abstract

The Village Health Post (Poskesdes) in Gunung Kesiangan Village always strives to serve well in all care needs including Curative (treatment), Preventive (preventive efforts), Promotive (health improvement), and rehabilitation (health recovery) services with the hope that people who get health services feel satisfied. respondents in this study were Midwives, Cadres and Community. Researchers here use the theory of State Administration, Management, Service, Poskesdes. This study aims to describe and analyze the quality of Village Health Post (Poskesdes) services in Gunung Kesiangan Village. Researchers used Quantitative research in conducting research on Analysis of the Quality of Village Health Post Services (Poskesdes) in Gunung Kesiangan Village, Benai District, Kuantan Singingi Regency. Researchers here used 42 sample. For data collection techniques, researchers use Questionnaire, Observation, and Documentation techniques. Based on research conducted by researchers, results and conclusions related to the Analysis of the Quality of Village Health Post Services (Poskesdes) in Gunung Kesiangan Village, Benai District, Kuantan Singingi Regency have been running well.

Keywords: Health Services

Abstrak

Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Gunung Kesiangan selalu berusaha untuk melayani dengan baik dalam segala kebutuhan perawatan meliputi pelayanan Kuratif (pengobatan), Preventif (upaya pencegahan), Promotive (peningkatan kesehatan), dan rehabilitas (pemulihan kesehatan) dengan harapan masyarakat yang memperoleh pelayanan kesehatan merasa terpuaskan. responden dalam penelitian ini adalah Bidan, Kader dan Masyarakat. Peneliti disini menggunakan teori Administrasi Negara, Manajemen, Pelayanan, Poskesdes. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis kualitas pelayanan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Gunung Kesiangan. Peneliti menggunakan penelitian Kuantitatif dalam melakukan penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Gunung Kesiangan Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi. Peneliti disini menggunakan sampel sebanyak 42 orang. Untuk teknik pengumpulan data peneliti menggunakan teknik Koesioner, Observasi, dan Dokumentasi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti, diperoleh hasil dan kesimpulan



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

terkait Analisis Kualitas Pelayanan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Gunung Kesiangan Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sudah berjalan dengan baik.

Kata Kunci : Pelayanan Kesehatan

1. PENDAHULUAN

Ketika seseorang berada dalam kondisi kesehatan fisik, mental, spiritual, atau sosial yang baik, maka ia mampu berfungsi baik secara sosial maupun ekonomi. Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang sebaik-baiknya, pembangunan kesehatan berupaya meningkatkan pengetahuan, kemauan, dan kemampuan setiap orang untuk hidup sehat. Hal ini juga berfungsi sebagai investasi dalam kemajuan sumber daya manusia yang bernilai sosial dan ekonomi.

Untuk mencapai derajat kesehatan yang ideal, tahapan pembangunan kesehatan saat ini diharapkan mampu meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan setiap orang untuk hidup sehat. Pos Kesehatan Desa, juga dikenal sebagai Poskesdes, adalah sebuah inisiatif yang berpusat pada kesehatan masyarakat yang berfungsi sebagai platform kesehatan desa. Tindakan promotif, preventif, dan kuratif yang dilakukan oleh tenaga kesehatan khususnya bidan dengan bantuan kader atau tenaga relawan lainnya termasuk dalam layanan Poskesdes.

Pelayanan kesehatan disediakan dengan cara yang bertanggung jawab, aman, berkualitas tinggi, egaliter, dan tidak diskriminatif. Institusi kredibel yang mengawasi pengelolaan fasilitas pelayanan kesehatan yang kompeten menunjukkan komitmennya dalam menyediakan layanan kesehatan berkualitas tinggi. Oleh karena itu, institusi layanan kesehatan terus berdedikasi untuk meningkatkan dan memperluas sumber daya rumah sakit, termasuk kualitas layanan SDM, fasilitas terbaik, dan infrastruktur komunitas.

Dengan harapan agar pasien mendapat pelayanan, maka Poskesdes di Desa Gunung Kesiangan Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi senantiasa berupaya memberikan pelayanan prima dalam segala bidang baik kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (kesehatan). perbaikan), dan layanan rehabilitasi (pemulihan kesehatan). konten perasaan kesehatan.

Namun, berdasarkan pengamatan penulis pada pos kesehatan desa (poskesdes) di Desa Gunung Kesiangan Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi masih terdapat permasalahan dalam aktivitas pelayanan kesehatan yaitu kurang memadainya sarana dan prasarana seperti, minimnya bangunan poskesdes dalam menampung pasien (masyarakat) yang ingin berobat, tidak adanya pemeliharaan bangunan poskesdes seperti genteng yang bocor dan cat yang telah terkelupas, tidak adanya kursi diruang tunggu, yang ada hanya kursi pribadi milik bidan, kurangnya meja untuk kelancaran pelayanan poskesdes, kurangnya lemari untuk menyimpan arsip data poskesdes dan alat perlengkapan seperti tempat tidur pasien yang tidak layak lagi, serta kurangnya toilet untuk pasien (masyarakat). Sehingga kenyamanan masyarakat menjadi terganggu dalam kegiatan pelayanan kesehatan di Poskesdes Desa Gunung Kesiangan Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan Analisis Kualitas Pelayanan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Gunung Kesiangan Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan



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

Singingi sesuai uraian di atas. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dilakukan karena temuan ini dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas layanan, sehingga meningkatkan prospek bahwa layanan kesehatan pascakesdes akan selalu berkualitas tinggi. Kualitas pelayanan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Gunung Kesiangan Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Administrasi Negara

Kata "administrasi" sering digunakan, khususnya dalam konteks yang mencakup pencatatan, komunikasi, penetapan agenda, dan tugas serupa lainnya. Untuk memudahkan pelaksanaan operasional pemerintahan atau perusahaan, pengetahuan tentang administrasi pada suatu instansi pemerintah atau bisnis sangatlah penting. Kelancaran operasional suatu lembaga bergantung pada kualitas manajemen administratifnya.

Menurut (Ali, 2015) Ungkapan "administrasi adalah mengelola, mengelola, mengelola" digunakan di sini. Kesemuanya mempunyai arti keteraturan dan pengaturan sebab, yaitu tujuan penguasaan, pengelolaan, dan khususnya pengaturan, terbentuknya ketertiban dan penataan serta pemerataan dinamika, bila masing-masing ditambah awalan pe dan akhiran an. arti.

Menurut Silalahi dalam bukunya (Wempy, 2018) Akan lebih tepat jika kita merujuk pada pembahasan administrasi dalam arti terbatas sebagai administrasi (pekerjaan klerikal atau kerja kantor).

2.1.2 Teori Manajemen

Secara umum, manajemen adalah proses mengatur setiap tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok. Dengan menggunakan sumber daya yang ada, pengelolaan harus dilakukan untuk membantu individu atau kelompok mencapai tujuannya. Dengan pengetahuan ini, ilmu manajemen dapat dilihat sebagai kemampuan untuk mengatur segala sesuatu sedemikian rupa sehingga memungkinkan tercapainya hasil yang diinginkan. Faktanya, hal ini sering terjadi dalam kehidupan nyata. Itu pasti sudah menjadi praktik sehari-hari tidak langsung bagi semua orang.

Menurut G.R Teryy dalam (Anwar, 2016) mengklaim bahwa manajemen adalah proses berbeda yang melibatkan pengorganisasian, perencanaan, tindakan, dan pengendalian untuk menentukan dan mencapai tujuan tertentu dengan menggunakan sumber daya manusia.

Menurut Atmosudirjo dalam bukunya (Rohman, 2018) mengatakan bahwa manajemen adalah pengendalian dan penggunaan seluruh unsur dan sumber daya yang diperlukan, sesuai dengan suatu rencana, untuk mencapai suatu prapta (sesuatu yang perlu dicapai) atau tujuan kerja tertentu.

2.1.3 Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia



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

Proses penanganan berbagai masalah yang berkaitan dengan pekerja, manajer, karyawan, dan pekerja lainnya untuk mendukung operasi organisasi atau perusahaan dan memenuhi tujuan yang telah ditentukan dikenal sebagai manajemen sumber daya manusia. Departemen sumber daya manusia yang sering disebut HRD atau departemen sumber daya manusia dalam bahasa Inggris adalah divisi atau organisasi yang biasanya membawahi sumber daya manusia.

Manajemen sumber daya manusia merupakan cabang manajemen yang berkonsentrasi pada optimalisasi kemampuan anggota atau pegawai melalui berbagai tindakan strategis, dengan tujuan akhir meningkatkan kinerja pegawai dan mengoptimalkan tujuan organisasi. Proses mengelola, menginspirasi, dan mengembangkan sumber daya manusia agar mampu mendukung kegiatan organisasi dengan sukses dan efisien sejalan dengan tujuan strategis organisasi disebut manajemen.

Penggunaan fungsi manajemen akan menjamin kelancaran kegiatan ini. Fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian terbagi menjadi dua kategori. Mendapatkan tenaga kerja, menciptakan, menawarkan kompensasi, mengintegrasikan, memelihara, dan mengakhiri hubungan kerja adalah beberapa di antara dua fungsi organisasi. Dalam (Sagala, 2013).

2.1.5 Teori Pelayanan

2.1.5.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan pemerintah diartikan sebagai pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dan disediakan oleh penyedia layanan yang bertanggung jawab dan selalu bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik dalam rangka meningkatkan pelayanan publik. Pada hakikatnya, agar suatu permasalahan dapat diperkuat, diperlukan suatu landasan teori yang menghubungkan atau mendukungnya. Oleh karena itu, penulis akan memberikan sejumlah hipotesis yang dapat membantu dalam menyelesaikan permasalahan penelitian yang berkaitan dengan pelayanan publik.

Menurut Lukman dalam (Sinambela, 2014) Layanan adalah setiap tindakan atau serangkaian tindakan yang secara langsung melibatkan interaksi manusia dengan orang lain atau mesin fisik dengan tujuan memuaskan klien. Sebaliknya yang dimaksud dengan “pelayanan” dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah “benda, cara, atau hasil pekerjaan pengabdian”.. Dalam pengertian lain, menurut (Moenir, 2015) Karena pelayanan adalah suatu proses, pada dasarnya pelayanan adalah serangkaian tindakan. Pelayanan merupakan suatu proses yang mencakup seluruh lembaga masyarakat dan dilakukan secara berkala dan berkesinambungan. Menurut justifikasi di atas, pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan melalui hubungan antara pihak yang menerima jasa dan pihak yang menyediakannya, dengan menggunakan alat-alat yang berbentuk suatu perusahaan atau organisasi.

Menurut Monir dalam (Pasolong, 2019) mengklaim bahwa memenuhi kebutuhan orang lain secara langsung melalui tindakan mereka adalah proses melayani mereka. Sedangkan



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

Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negeran (1993), menyatakan bahwa istilah "jasa" mengacu pada setiap kegiatan yang menyediakan komoditas atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

2.1.5.1 Kualitas Pelayanan Publik

Karena bersifat abstrak, maka istilah “kualitas” pada hakikatnya mempunyai arti yang relatif. Ini dapat digunakan untuk mengevaluasi atau memastikan seberapa dekat sesuatu memenuhi standar atau spesifikasi.

Mengutamakan kepentingan umum, memperlancar urusan publik, mempersingkat waktu penyelesaiannya, dan memuaskan masyarakat merupakan bagian dari pelayanan publik. Oleh karena itu, Moenir mendefinisikan pelayanan publik sebagai suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang berdasarkan keadaan yang relevan dengan menggunakan protokol, pedoman, dan teknik tertentu dalam upaya menjunjung tinggi hak dan kepentingan orang lain.

Menurut Lijan Poltak dalam (Sinambela, 2014) Penyelenggara negara memberikan pelayanan publik sebagai respons terhadap tuntutan dan keinginan masyarakat. Tentu saja publik (masyarakat) membentuk negara dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara—yakni pemerintah, atau birokrat dalam hal ini—harus mampu memenuhi kebutuhan masing-masing anggota masyarakatnya secara individual, namun ada beberapa kebutuhan yang memang diharapkan oleh masyarakat, seperti kebutuhan akan pelayanan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain. dan kebutuhan lainnya.

Pelayanan Publik menurut (Sinambela, 2014) adalah program yang dijalankan pemerintah untuk banyak individu yang terlibat dalam semua aktivitas yang menguntungkan sebagai sebuah kelompok atau unit dan memberikan kepuasan bahkan ketika hasilnya tidak terkait dengan barang yang berwujud.

2.1.5.3 Kepuasan Pelayanan

Menurut Lukman dalam (Pasolong, 2016) mengatakan bahwa setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan seseorang dengan harapannya, tingkat kesetaraan seseorang adalah tingkat kesenangannya.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public dalam pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan public 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 public.

Menurut Zeithaml dkk dalam (Pasolong, 2017) Terdapat indikator yang mengevaluasi kepuasan konsumen yang terbagi dalam lima aspek kualitas layanan berdasarkan apa yang dikatakan pelanggan, sehingga memungkinkan untuk mengukur tingkat layanan yang sebenarnya mereka alami. Lima dimensi Servqual adalah sebagai berikut:



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

1. Tangibles: ruang tunggu, administrasi otomatis, area informasi, dan gedung perkantoran fisik yang menyediakan layanan berkualitas tinggi.
2. Keandalan: kapasitas dan rekam jejak untuk memberikan layanan yang dapat diandalkan.
3. Responsiveness: kemampuan membantu, memberikan layanan secara tepat waktu dan akurat, serta beradaptasi dengan kebutuhan pelanggan.
4. Assurance: Kemampuan, sikap, dan kesopanan staf dalam menjunjung tinggi kepercayaan pelanggan.
5. Empati: pendekatan yang tegas namun penuh kasih sayang yang dilakukan oleh anggota staf terhadap pelanggan.

Kepuasan pelanggan tercapai jika indikator pelayanan terpenuhi. Jenis layanan yang ditawarkan penyedia layanan berdampak besar terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut Gibson dkk dalam (Pasolong, 2017) berpendapat bahwa kebutuhan seseorang itulah yang pada akhirnya menentukan puas atau tidaknya orang tersebut (pelanggan). Artinya seseorang merasa puas ketika kebutuhannya terpenuhi dan sebaliknya.

Dari beberapa sudut pandang yang dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa secara umum kepuasan pelanggan mencakup kesenjangan antara harapan dengan kenyataan atau hasil yang dirasakan. Sudut pandang ini didasarkan pada paradigma diskonfirmasi. oleh Oliver dalam Pawitra dikutip oleh (Pasolong, 2017).

2.1.6 Poskesdes

Pos Kesehatan Desa, sebuah inisiatif kesehatan berbasis masyarakat (UKBM) yang didirikan di desa-desa untuk memberikan layanan kesehatan dasar kepada masyarakat desa, dikenal dengan akronimnya, Poskesdes.

Pos Kesehatan Desa atau disebut juga Poskesdes merupakan salah satu Upaya Kesehatan Sumber Daya Masyarakat (UKBM) yang didirikan di desa untuk meningkatkan hubungan masyarakat dan memberikan pelayanan kesehatan dasar. Poskesdes didirikan dalam upaya untuk menyatukan inisiatif lokal dengan dukungan pemerintah dan untuk menyediakan layanan kesehatan dasar bagi mereka yang tinggal di daerah pedesaan.

Di Poskesdes, tenaga kesehatan setidaknya seorang bidan melakukan kegiatan pelayanan kesehatan dengan didukung oleh dua atau lebih kader kesehatan yang terlatih.

2.1.6.1 Bentuk-Bentuk Pelayanan Poskesdes

Pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan) umumnya ditawarkan oleh Pos Kesehatan Desa (Poskesdes).

Adapun Bentuk-Bentuk Pelayanan yang diberikan oleh Poskesdes Desa Gunung Kesiangan kepada masyarakat diantaranya.



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

1. Pendataan Penduduk
2. Pelayanan Kesehatan Masyarakat
3. Posyandu Balita
4. Penempelan Stiker P4K
5. Sweeping Ibu Hamil
6. Posyandu Lansia
7. Kunjungan Rumah Resti Lansia
8. Skrining Usia Produktif
9. Kunjungan Ibu nifas
10. Kunjungan Neonatus
11. Kunjungan BGM dan Gizi Kurang
12. Sweeping Vitamin A
13. Pemberian Obat Cacing Anak SD
14. Pemberian Obat Cacing Anak TK dan Paud
15. Kelas Ibu Hamil
16. Pemberian Imunisasi Bias Anak SD
17. Pemberian Imunisasi Bias Anak TK dan Paud
18. Pelacakan TB
19. Pelacakan OGDJ, dan masih banyak lagi yang lain.

2.1.6.2 Manfaat Poskesdes

1. Bagi Masyarakat Desa

Deteksi dini permasalahan kesehatan di pedesaan memungkinkan adanya penanganan dan penyelesaian yang cepat sesuai dengan kemampuan, potensi, dan keadaan saat ini. Masyarakat desa dapat memperoleh pelayanan kesehatan dasar (KIA/KB, perbaikan gizi ibu dan balita khususnya, imunisasi pencegahan dan pengendalian penyakit menular, upaya menciptakan lingkungan sehat, dan pengobatan dasar, termasuk trauma, yang didukung dengan penyediaan obat-obatan esensial.) serta informasi dan keterampilan terkait perilaku hidup bersih dan (PHBS), kesiapan, dan penanggulangan permasalahan kesehatan. Melalui inisiatif pemberdayaan masyarakat di bidang kesehatan, masyarakat dapat mewujudkan dirinya.

2. Bagi Tenaga Kesehatan (Bidan)

- A. Tenaga kesehatan seperti bidan dapat sangat membantu masyarakat dalam menangani permasalahan kesehatan di wilayahnya.
- B. Tenaga kesehatan profesional, seperti bidan, dapat lebih mudah menawarkan layanan medis dasar kepada masyarakat.
- C. Informasi mengenai permasalahan kesehatan dan inisiatif kesehatan masyarakat segera dikumpulkan oleh petugas kesehatan, atau bidan.

3. Bagi Kader Kesehatan



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

- A. Kader kesehatan di industri diberikan akses terhadap informasi sebelumnya.
- B. Kader kesehatan mempunyai potensi untuk benar-benar membantu masyarakat setempat dalam menyelesaikan permasalahan kesehatan.
- C. Kader dapat menjadi teladan bagi masyarakat di desanya.

4. Bagi Puskesmas

- A. Menggunakan sumber daya yang ada seefisien mungkin untuk meningkatkan jangkauan pelayanan puskesmas.
- B. Meningkatkan fungsi puskesmas sebagai pusat pemberdayaan masyarakat, pembangunan berorientasi kesehatan, dan penyedia layanan kesehatan lapis pertama, termasuk layanan kesehatan masyarakat dan individu.
- C. Memiliki kemampuan untuk lebih tepat membantu masyarakat dalam menyelesaikan masalah kesehatan dengan mempertimbangkan keadaan daerah.

5. Bagi Sektor Lain

- A. Memiliki kemampuan untuk berhasil dan efisien memasukkan inisiatif pemberdayaan masyarakat ke dalam sektor kesehatan.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah survei yang menggunakan analisis data kuantitatif dan tingkat penjelasan deskriptif. Menurut (Sugiyono, 2017) menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang melibatkan pengambilan sampel dari populasi luas dan menggunakan metode pengumpulan data berdasarkan kuesioner yang dipilih.

Menurut (Sugiyono, 2017) Untuk menguji hipotesis yang sudah ada, metode kuantitatif dapat didefinisikan sebagai teknik berbasis positivis untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data melalui penggunaan alat penelitian, dan menganalisis data kuantitatif dan statistik.

Menurut teori ini, data dari sampel populasi penelitian dianalisis dengan menggunakan teknik statistik yang digunakan dalam penelitian deskriptif kuantitatif. Tujuan penelitian deskriptif penelitian ini adalah untuk melihat pelayanan yang ada di Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Gunung Kesiangan Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi ditinjau dari kualitas pelayanannya.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Gunung Kesiangan Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi. Berdasarkan data penelitian yang dianalisis maka dilakukan pembahasan tentang hasil penelitian. Maka indikator yang menjadi penilaian dan dapat ditarik kesimpulannya dapat dilihat sebagai berikut.



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

1. Bukti Fisik (Tangibles)

Dalam indikator Bukti Fisik Kualitas Pelayanan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Gunung Kesiangan Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi berada pada kategori cukup baik, berdasarkan observasi peneliti dilapangan bahwa kondisi fisik poskesdes ini belum sepenuhnya baik, karena masih terdapat kendala dalam indikator Bukti Fisik ini yaitunya masih kurang memadainya kondisi fasilitas yang ada di Poskesdes Desa Gunung Kesiangan dalam memberikan kesehatan kepada masyarakat. Terlihat dari kurang memadainya kondisi bangunan poskesdes kurang perawatan dari pemerintah, tidak adanya kursi diruang tunggu yang ada hanya kursi pribadi milik buk bidan, kurang meja untuk dalam proses administrasi poskesdes, kurang nya lemari untuk menyimpan arsip-arsip poskesdes dan masih banyak lagi yang dalam indikator bukti fisik ini yang perlu dibenahi demi kelansungan pelayanan kesehatan yang maksimal.

2. Keandalan (*Reliability*)

Dalam indikator Keandalan Kualitas Pelayanan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Gunung Kesiangan Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sudah berada pada kategori baik, berdasarkan observasi peneliti dilapangan, dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat sudah berada pada kategori baik terlihat dari tanggapan poskesdes poskesdes gunung kesiangan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dan juga tingkat akurasi petugas poskesdes yang mumpuni dalam bidangnya dan dapat dipercaya karena telah memiliki pengalaman bertahun-tahun dalam bidang kesehatan.

3. Daya Tanggap (*Responsivenees*)

Dalam indikator Daya Tanggap Kualitas Pelayanan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Gunung Kesiangan Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sudah berada pada kategori baik, berdasarkan observasi peneliti dilapangan terlihat bagaimana petugas poskesdes gunung kesiangan dalam memberikan kecepatan pelayanan dan tanggapnya bidan dalam merespon masyarakat yang ingin berobat.

4. Jaminan/Kepastian (*Assurance*)

Dalam indikator Jaminan/Kepastian Kualitas Pelayanan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Gunung Kesiangan Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sudah berada pada kategori baik, berdasarkan observasi peneliti dilapangan terlihat pada kinerja poskesdes gunung kesiangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan kecepatan pemberian pelayanan administrasi yang diberikan petugas poskesdes gunung kesiangan sudah baik.

5. Empati (*Emphaty*)

Dalam indikator Empati Kualitas Pelayanan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Gunung Kesiangan Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sudah berada pada



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

kategori sangat baik, berdasarkan observasi peneliti dilapangan terlihat kepedulian yang diberikan petugas poskesdes gunung kesiangan sudah sangat baik, tampak dari cara petugas poskesdes melayani masyarakat sepenuh hati dengan penuh keikhlasan dan tanggung jawab, mulai dari menyambut masyarakat yang ingin berobat dengan keramahan bidannya sampai dengan kesopanan bidan dalam menangani masyarakat yang ingin berobat.

5. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dilapangan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Gunung Kesiangan Kabupaten Kuantan Singingi maka peneliti mengambil kesimpulan adalah sebanyak 10 responden berada pada kategori Sangat Baik, pada kategori Baik sebanyak 22 responden, sedangkan pada kategori Cukup Baik sebanyak 9 responden, dan pada kategori Kurang Baik sebanyak 1 responden, dan pada kategori Tidak Baik sebanyak 0 responden. Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 4,01. Hal ini menunjukkan bahwa rekapitulasi tanggapan responden terhadap Analisis Kualitas Pelayanan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Gunung Kesiangan Kabupaten Kuantan Singingi adalah Baik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimah kasih yang tiada henti kepada kedua orang tua penulis Ayah dan Ibu serta saudara dan saudari penulis yang telah memberi semangat, doa, nasehat, serta kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan. Universitas Islam Kuantan Singingi tempat penulis menimba ilmu, ucapan terimah kasih kepada ibuk Dr. Ikrima Mailani, S.Pd.I., M.Pd.I selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi, ibuk Rika Ramadhanti, S.IP.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan juga sebagai dosen pembimbing II penulis, bapak Emilia Emharis, S.Sos.,M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi, bapak Desriadi, S.Sos.,M.Si selaku dosen pembimbing I penulis, bapak dan ibuk dosen serta seluruh staf Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi, serta teman-teman seperjuangan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Ali, Faried. (2015). *Teori dan Konsep Administrasi Four Edition*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Anwar, Dkk. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. (2016). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rohman, Abd. (2018). *Dasar-Dasar Manajemen Publik*. Malang: Empatdua Kelompok Intrans Publishing.
- Sagala, Rivai. dan Ella (2013). *Manajemen Sumber Daya Untuk Perusahaan*. Jakarta:



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

Rajawali Pers.

Sinambela, Dkk. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Wempy, B. (2018). *Kajian Administrasi Publik Kontemporer*. Yogyakarta: Gava Media.

B. Peraturan Perundang-Undang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

C. Internet

(BN.2021/No.33,jdih.kemkes.go.id : 7 hlm.), Accessed on October 05 2023

<https://promkes.kemkes.go.id>), Accessed on October 05 2023