

EVALUASI PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT PADA PUSKESMAS LUBUK AMBACANG KECAMATAN HULU KUANTAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Winki Anugrah

Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi
Jl. Gatot Subroto KM. 7 Kebun Nenas, Desa Jake, Kab. Kuantan Singingi
Email : Wingkiandra808@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilaksanakan pada Puskesmas Lubuk Ambacang Kecamatan Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Puskesmas Lubuk Ambacang Kecamatan Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi. Teknik penarikan sampel Untuk Petugas Puskesmas digunakan teknik sampling jenuh, yaitu semua populasi dijadikan sampel, yang mana jumlah sampel untuk petugas puskesmas berjumlah 42 orang, dan untuk Unsur masyarakat digunakan Simple Random Sampling, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi, yang jumlah pengambilan sampelnya menggunakan rumus slovin yakni didapat 43 orang, total responden pada penelitian ini berjumlah 85 responden. Berdasarkan hasil sebaran kuesioner yang telah dilakukan mengenai Evaluasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Puskesmas Lubuk Ambacang Kecamatan Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi yang menghasilkan nilai rata-rata 2,56 berarti berada pada interval Kurang Baik. Hal ini dikarenakan dari 6 indikator yang digunakan pada penelitian ini yaitu Efektifitas, Efisiensi, Kecukupan, Kesamaan, ketanggapan, dan Ketepatangunaan, hampir semua indikatornya Kurang Baik.

Kata Kunci : Evaluasi, Pelayanan

Abstract

This research was conducted at the Lubuk Ambacang Health Center, Hulu Kuantan District, Kuantan Singingi Regency. The purpose of this study was to find out how Community Health Services at the Lubuk Ambacang Health Center, Hulu Kuantan District, Kuantan Singingi District. Sampling technique For Puskesmas Officers was used saturated sampling technique, that is, all populations were sampled, in which the number of samples for Puskesmas staff was 42 people, and for community elements Simple Random Sampling was used, ie the sampling of members of the population was done randomly without regard to strata there are in the population, the number of samples using the Slovin formula is obtained by 43 people, the total respondents in this study amounted to 85 respondents. Based on the results of the distribution of questionnaires that have been conducted on the Evaluation of Community Health Services at the Lubuk Ambacang Health Center, Hulu Kuantan District, Kuantan Singingi District, which produces an average value of 2.56, it means that it is in the Intermediate Interval. This is because of the 6 indicators used in this study, namely Effectiveness, Efficiency, Adequacy, Equality, Responsiveness, and Efficiency, almost all indicators are not Good.

Keywords: Evaluation, Service

1. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan karunia tuhan yang sangat berharga dan merupakan hak dasar manusia, serta menjadi salah satu dari tiga faktor utama selain faktor pendidikan dan pendapatan yang menentukan indeks pembangunan sumber daya manusia. Derajat kesehatan di Indonesia telah mengalami peningkatan yang bermakna, tetapi bila dibandingkan dengan negara-negara tetangga, maka peningkatan tersebut masih terhitung rendah.

Berdasarkan UU RI No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan pasal 3 menyatakan bahwa Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis.

Dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, banyak hal yang perlu diperhatikan. Salah satu diantaranya yang dianggap mempunyai peranan yang cukup penting adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Pelayanan bidang kesehatan merupakan bentuk konkret pelayanan publik, dan mutlak dilaksanakan dengan baik oleh pemerintah. Agar penyelenggaraan pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diinginkan maka pelayanan harus memenuhi berbagai syarat diantaranya; tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, mudah dijangkau, dan bermutu. Dengan ini semua akan memberikan kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif tersebut.

Hal ini juga sesuai dengan peraturan Undang-Undang No. 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan. Agar penyelenggaraan pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diinginkan maka pelayanan harus memenuhi berbagai syarat diantaranya; tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, mudah dijangkau, dan bermutu. Dengan ini semua akan memberikan kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif tersebut. Pembangunan kesehatan saat ini mempunyai visi pencapaian Indonesia Sehat 2010. Ada beragam target yang diharapkan bisa tercapai, diantaranya adalah pelayanan kesehatan yang optimal di Puskesmas. Puskesmas merupakan salah satu sarana dalam pemberian pelayanan kesehatan yang terdekat dengan masyarakat. Pentingnya sarana pelayanan kesehatan diakibatkan karena kesehatan merupakan aspek yang paling penting dan salah satu indikator dalam mengukur kesejahteraan masyarakat di suatu daerah.

Selama ini pemerintah telah membangun Puskesmas dan jaringannya di seluruh Indonesia. Puskesmas telah diperkenalkan di Indonesia sejak tahun 1968, rata-rata setiap Kecamatan mempunyai dua Puskesmas, setiap tiga desa mempunyai satu Puskesmas pembantu. Puskesmas pun telah menyiapkan berbagai upaya kesehatan yang harus dilaksanakan sebagai pertanggungjawabannya ke Dinas Kesehatan. Puskesmas berada di bawah pengawasan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota, dengan wilayah pembinaannya satu kecamatan. Jika kemudian dalam satu kecamatan itu ditemukan dua puskesmas, maka wilayahnya dibawa berdasarkan daerah terdekatnya.

Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa. Akan tetapi yang masih menjadi kendala adalah peran puskesmas itu sendiri apakah sudah

optimal atau belum dalam melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat

Keberadaan Puskesmas yang akhir-akhir ini mulai kehilangan peran dalam memberikan pelayanan kesehatan dikarenakan semakin berkurangnya kepercayaan masyarakat untuk berobat. Puskesmas diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan secara maksimal kepada masyarakat terutama bagi masyarakat miskin. Apalagi sekarang banyak peristiwa-peristiwa yang terjadi yang berkenaan tentang semakin buruknya pelayanan kesehatan di Puskesmas. Dan begitu juga dengan Puskesmas Lubuk Ambacang Kecamatan Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

Berdasarkan prariset yang telah dilakukan di Puskesmas Lubuk Ambacang Kecamatan Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi, masih terlihatnya Fenomena ataupun gejala diantaranya :

1. Lama nya proses masyarakat menunggu pembuatan akte, hal ini dengan berbagai alasan dari pihak puskesmas.
2. Disiplin waktu pelayan yang tidak sesuai karena 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.
3. Kurang ramah nya pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan Hasil Observasi penomena di atas Hal ini lah yang menyebabkan pelayanan di puskesmas dirasakan masyarakat belum efektif, sehingga muncul keluhan-keluhan ditengah masyarakat. Diduga Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Puskesmas Lubuk Ambacang Kecamatan Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi belum terlaksana dengan baik, penelitian ini Untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Puskesmas Lubuk Ambacang Kecamatan Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori 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 palagi pengaturan dalah terciptanya dalam susunan dan pengaturan dinamikanya. Administarasi adalah kerja sama yang didasarkan pada esensi eksistensi manusia yang dilandasi moral atau etika dalam mencapai tujuan bersama (Ali, 2015 : 23)

Administrasi sebagai fungsi menunjukkan keseluruhan tindakan dari sekelompok orang dalam satu kerja sama sesuai dengan fungsi-fungsi tertentu hingga tercapai tujuan. Fungsi yang satu berhubungan dengan fungsi yang lain dalam satu rangkaian tahapan aktivitas. Menurut William H. Newman (dalam Silalahi, 2009:21)

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

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

Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. (Siagian 2002 : 2)

Selain itu ada juga beberapa ciri-ciri administrasi, yaitu sebagai berikut:

1. Adanya kelompok manusia yang terdiri atas 2 (dua) orang atau lebih.
2. Adanya kerjasama.
3. Adanya proses usaha.
4. Adanya bimbingan, kepemimpinan, dan pengawasan.
5. Adanya tujuan. (Siagian 2001: 2)

Unsur administrasi adalah bagian-bagian penting dalam administrasi yang menjadikan administrasi itu utuh dan sempurna sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Ahli administrasi sepakat bahwa terdapat delapan unsur administrasi. Menurut The Liang Gie (dalam Indradi, 2016 : 17) menyebutkan kedelepan unsur yaitu :

1. Unsur Pengorganisasian
Unsur Pengorganisasian merupakan sebuah rangkaian dari kegiatan untuk menyusun suatu kerangka dari organisasi yang akan menjadi wadah atau tempat untuk setiap kegiatan dalam usaha kerjasama mencapai segala tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
2. Unsur Manajemen
Manajemen merupakan rangkaian kegiatan menggerakkan para karyawan dan menggunakan seluruh fasilitas kerja sehingga tujuan kerjasama yang telah ditetapkan bersama bisa benar benar tercapai.
3. Unsur Tata Hubungan
Tata hubungan merupakan salah satu dari 8 rangkaian kegiatan yang berfungsi untuk menyampaikan warta/berita dari kedua belah pihak agar terjalinnnya proses kerjasama.
4. Unsur Kepegawaian
Kepegawaian merupakan rangkaian kegiatan yang berfungsi untuk mengatur dan mengurus masalah tenaga kerja yang diperlukan dalam usaha kerjasama/dalam sebuah kantor.
5. Unsur Keuangan
Keuangan merupakan rangkaian kegiatan mengelola segi-segi pembelanjaan dalam usaha kerjasama.
6. Unsur Perbekalan
Perbekalan merupakan rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk pemakaian, mendaftar, mengadakan, mengatur dan memelihara sampai dengan menyingkirkan/melenyapkan seluruh perlengkapan yang sudah tidak dibutuhkan lagi dalam sebuah kantor.
7. Unsur Tata Usaha
Tata usaha merupakan rangkaian kegiatan menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam usaha kerjasama.
8. Unsur Perwakilan
Unsur Perwakilan merupakan salah satu rangkaian kegiatan yang berfungsi untuk menciptakan sebuah hubungan baik dan berusaha untuk memperoleh banyak dukungan dari masyarakat sekitar tempat usaha/perusahaan

Fungsi-fungsi yang dimaksud dianggap sebagai *basic process of administration*, yang terdiri dari :

1. Fungsi menentukan apa yang akan dilakukan (*planning*).
2. Menggolong-golongkan kegiatan yang akan dilakukan dalam suatu rangkaian hubungan (*organizing*).
3. Menyusun orang-orang yang tepat melakukan masing-masing jenis kegiatan (*staffing*).
4. Menggerakkan dan memberi instruksi agar kegiatan berlangsung (*directing*).
5. Tindakan mengusahakan agar hasil pelaksanaan relatif sesuai dengan yang diharapkan (*controlling*)

2.2 Teori Evaluasi

Menurut Suchman yang evaluasi dipandang sebagai sebuah proses menentukan hasil yang telah dicapai dalam beberapa kegiatan yang direncanakan untuk mendukung tercapainya tujuan. Stufflebeam menyatakan bahwa evaluasi merupakan proses penggambaran, pencarian dan pemberian informasi yang sangat bermanfaat bagi pengambil keputusan dalam menentukan alternatif keputusan. (Arikunto,dkk 2010 : 56)

Evaluasi adalah suatu proses bukan suatu hasil (produk). Hasil yang diperoleh dari kegiatan evaluasi adalah kualitas sesuatu, baik yang menyangkut tentang nilai atau arti, sedangkan kegiatan untuk sampai pada pemberian nilai dan arti itu adalah evaluasi. (Arifin, 2010 : 45)

Tujuan dan atau fungsi evaluasi adalah (Crawford, 2000 : 30) :

1. Untuk mengetahui apakah tujuan-tujuan yang telah ditetapkan telah tercapai dalam kegiatan.
2. Untuk memberikan objektivitas pengamatan terhadap perilaku hasil.
3. Untuk mengetahui kemampuan dan menentukan kelayakan.
4. Untuk memberikan umpan balik bagi kegiatan yang.

Menurut Dunn (dalam Mulyadi, 2015: 124) terdapat enam kriteria yang dapat digunakan untuk menilai sebuah kinerja berhasil atau tidak berhasil, yaitu :

1. *Effectiveness* atau keefektifan, yaitu berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan.
2. *Efficiency* atau efisiensi, yaitu berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu.
3. *Adequacy* atau kecukupan, yaitu berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah.
4. *Equity* atau kesamaan, yaitu erat hubungan dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat.
5. *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai masyarakat.
6. *Appropriateness* atau ketepatangunaan, yaitu yang berhubungan dengan rasionalitas substantif, karena pertanyaan tentang hal ini tidak berkenaan dengan satuan kriteria individu tetapi dua atau lebih kriteria secara bersama-sama

2.3 Teori Manajemen

Manajemen merupakan unsur utama dalam sebuah organisasi. Organisasi bisa dikatakan berhasil, apabila sudah mengatur anggota-anggotanya untuk menjalankan tugasnya masing-masing.

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. (Hasibuan, 2012 : 1).

Manajemen adalah suatu kegiatan organisasi, sebagai suatu usaha dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam rangka mencapai tujuan tertentu yang mereka taati sedemikian rupa sehingga diharapkan hasil yang akan dicapai sempurna, yaitu efektif dan efisien. (Salam, 2007 : 12).

Berdasarkan definisi-definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu ilmu, seni dan proses kegiatan yang dilakukan dalam upaya mencapai tujuan bersama dengan mengelola sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara optimal melalui kerjasama antar anggota organisasi.

Dalam perkembangannya, fungsi manajemen ini oleh beberapa pakar manajemen dikembangkan. 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.

2.4 Pemberdayaan Organisasi

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 Etzioni organisasi merupakan pengelompokan orang-orang yang sengaja disusun untuk mencapai tujuan tertentu. (dalam Silalahi 2011:125) 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 Menurut Reksohadiprodjo dan Handoko walau seluruh organisasi formal disusun atas dasar kegiatan-kegiatannya, komunikasi, wewenang, kekuasaan, tanggung jawab dan akuntabilitas yang sama [tetapi karna tujuan dan strategi organisasi yang berbeda], halini menyebabkan bentuk organisasi yang ada berbeda-beda. (dalam Edison, dkk 2016 : 54)

Tidak ada pandangan yang paling baik dalam mendesain organisasi, melainkan bagaimana organisasi itu didesain seefektif dan seefisien mungkin dalam mencapai tujuan organisasi. Di bawah ini akan dibahas bentuk-bentuk organisasi pada umumnya: (Edison, dkk 2016 : 54)

1. Organisasi Lini

Tipe organisasi yang paling dasar adalah organisasi lini (*line organization*), yakni setiap orang melapor kepada atasan dan semua orang tau siapa atasannya (*Boss*).

2. Organisasi staf

Hubungan staf merupakan penasehat, administrasi, sekretaris, dimana pejabatnya tidak memiliki fungsi kewenangan atau perintah langsung pada bagian-bagian yang ada dalam struktur organisasi. Meski demikian, fungsinya sangat strategis membantu pimpinan dalam mengambil keputusan.

3. Organisasi fungsional

Dalam bisnis modern yang kompleks, perusahaan membutuhkan para ahli yang bekerja menggunakan prinsip spesialisasi berdasarkan fungsinya atau disebut sebagai otoritas fungsional.

4. Organisasi fungsional, lini dan staf

Wewenang dan tanggung jawab pucuk pimpinan dilimpahkan pada setiap bagian dibawahnya sesuai dengan wilayahnya, dengan koordinasi fungsi tersebut ditangani di tingkat atas. Dengan demikian dari setiap manajer berhak memerintah semua satuan pelaksana yang ada sepanjang menyangkut bidang tugas masing-masing.

5. Organisasi Matriks

Struktur organisasi matriks memadukan struktur organisasi lini dengan organisasi fungsional. Sebagai contoh, manajer/supervisor dapat memiliki dua atasan, yaitu atasan fungsional dan manajer unit/produk (atau submanajer proyek). Jenis struktur ini mencoba memanfaatkan spesialisasi atasan fungsional dan kepemimpinan manajer dalam mengelola divisi, unit, atau produk. Model organisasi ini sangat kompleks, mengingat ada otoritas ganda.

6. Organisasi Divisi

Organisasi dibentuk berdasarkan divisi, dimana setiap manajer bertanggung jawab langsung kepada pimpinan tertinggi dalam divisi tersebut

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 otorisasi yang dipenuhi. Setelah itu, barulah uang bisa dikeluarkan. Dengan demikian, prosedur mempermudah penelusuran, memperjelas tanggung jawab, dan yang terpenting untuk taat asas.

2.5 Teori pelayanan

Istilah Pelayanan berasal dari kata “layani” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Di dalam Hukum Administrasi Negara, istilah “pelayanan publik” diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Di lihat dari sisi etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa – apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai : perihal/cara melayani, servis/jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Poerwadarminta dalam Hardiansyah, 2011:11)

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat di klasifikasikan ke dalam dua kategori utama, selain pelayanan kebutuhan yakni berupa kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Secara garis besar terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

1. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya : pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, buku pemilik kendaraan bermotor (STNK), izin mendirikan bangunan (IMB), paspor, dan sebagainya.

2. Pelayanan barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

3. Pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana, pelayanan sosial.

Adapun pengertian pelayanan publik menurut pasal 1 ayat (1) Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrative yang disediakan oleh pelayanan publik.

Terdapat beberapa konsep pendukung dalam pelayanan publik yang memadai, faktor-faktor pendukung tersebut adalah sebagai berikut (Moenir, 1992:82):

1. Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan, kesadaran disini berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi pada perbuatan atau tindakan berikutnya. Kesadaran kerja itu bukan saja kesadaran dalam hal pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya yang menyangkut penyelesaian dan pemberian hasil laporan kerja yang tepat dalam usaha meningkatkan hasil kerja juga untuk turut serta dalam usaha pemeliharaan sarana dan prasarana.
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan yaitu merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Faktor ini menyangkut segala ketentuan baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis yang berlaku didalam organisasi yang meliputi mengenai waktu kerja, cara kerja, kedisiplinan dalam pelaksanaan pekerjaan, pemberian sanksi terhadap pelanggaran kerja serta ketentuan-ketentuan lain yang telah ditetapkan.
3. Faktor organisasi yang meliputi pengaturan struktur organisasi yang menggambarkan hirarkhi pertanggung jawaban, pembagian kerja yang berdasarkan keahlian dan fungsinya. Masing-masing bagian sesuai dengan tugas yang telah ditetapkan serta usaha mengembangkan organisasi.
4. Faktor pendapatan yang meliputi gaji, yang dapat menggairahkan semangat kerja yang tinggi.
5. Faktor kemampuan dan keterampilan kerja ditingkatkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk-petunjuk kerja, mengadakan pendidikan khusus pegawai.

6. Faktor sarana pelayanan pelayanan yang meliputi peralatan, perlengkapan dan juga tersedianya fasilitas pelayanan yang meliputi gedung dan segala kegiatannya, fasilitas komunikasi dan fasilitas lainnya

2.6 Teori Kesehatan

Kesehatan merupakan hal yang paling penting bagi manusia. Dengan adanya kesehatan, manusia dapat menjalankan segala aktivitas. Menjaga kesehatan diri dapat dilakukan dengan tetap menjaga kebersihan lingkungan agar tidak timbul penyakit yang dapat menyerang. Selain itu, pemerintah telah memberikan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat yang terserang penyakit.

Kesehatan adalah keadaan seimbang yang dinamis, dipengaruhi faktor genetik, lingkungan dan pola hidup sehari-hari seperti makan, minum, seks, kerja, istirahat, hingga pengelolaan kehidupan emosional. Status kesehatan tersebut menjadi rusak bila keadaan keseimbangan terganggu, tetapi kebanyakan kerusakan pada periode-periode awal bukanlah kerusakan yang serius jika orang mau menyadarinya. (Santoso, 2012 : 8)

Kesehatan merupakan salah satu faktor utama yang dapat mempengaruhi kebugaran dan penampilan tubuh, serta harta yang paling berharga yang tidak pernah bisa ditukar dengan apapun. Oleh karena itu setiap orang tentu mendambakan hidup sehat bahagia dan ingin selalu tampak sehat, bugar, penampilan yang bagus dan awet muda, tidak lekas keriput karena menua. Hal tersebut dapat dirasakan apabila kita pernah sakit. Olahraga dan kesehatan merupakan kebutuhan bagi setiap orang, karena semua orang pasti ingin sehat, tidak seorangpun yang ingin sakit atau terganggu kesehatannya. Kesehatan juga harus dilandasi beberapa aspek perilaku untuk menuju pola hidup sehat dengan 2 hal sebagai berikut :

1. Perilaku hidup bersih dan sehat Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS) adalah bentuk perwujudan paradigma sehat dalam budaya perorangan. Keluarga dan masyarakat yang berorientasi sehat, bertujuan untuk meningkatkan, memelihara dan melindungi kesehatannya baik fisik, mental, spiritual maupun social, (Depkes RI, 2009)
Perilaku hidup bersih sehat (PHBS) adalah upaya untuk memberikan pengalaman belajar atau menciptakan suatu kondisi bagi perorangan, keluarga, kelompok dan masyarakat, dengan membuka jalur komunikasi, memberikan informasi dan melakukan edukasi untuk meningkatkan pengetahuan, sikap dan perilaku melalui pendekatan pimpinan (*Advocacy*), bina suasana (*Social Support*) dan pemberdayaan masyarakat (*empowerment*). Masyarakat dapat mengenali dan mengatasi masalahnya sendiri, dan dapat menerapkan cara-cara hidup sehat dengan menjaga, memelihara dan meningkatkan kesehatannya, (Notoatmodjo, 2007 : 93)
2. Penerapan perilaku hidup bersih dan sehat
Penerapan perilaku hidup sehat adalah perilaku-perilaku yang berkaitan dengan upaya atau kegiatan seseorang untuk mempertahankan dan meningkatkan kesehatannya. (Notoatmodjo, 2007 : 95)
 - a. Makan dengan menu seimbang (*Appropriate Diet*). Menu seimbang di sini dalam arti kualitas (mengandung zat-zat gizi yang diperlukan tubuh), dan kuantitas dalam arti jumlahnya cukup untuk memenuhi kebutuhan tubuh (tidak kurang, tetapi juga tidak lebih). Secara kualitas mungkin di Indonesia dikenal dengan ungkapan empat sehat lima sempurna.

- b. Olahraga teratur, juga mencakup kualitas (gerakan), dan kuantitas dalam arti frekuensi dan waktu yang digunakan untuk olahraga. Dengan sendirinya kedua aspek ini akan tergantung dari usia, status kesehatan yang bersangkutan.
- c. Istirahat yang cukup. Dengan meningkatnya kebutuhan hidup akibat tuntutan untuk penyesuaian dengan lingkungan modern. mengharuskan rang untuk bekerja keras dan berlebihan, sehingga waktu istirahat berkurang. Hal ini juga dapat membahayakan kesehatan.
- d. Mengendalikan stres. Stres akan terjadi pada siapa saja, dan akibatnya bermacam-macam bagi kesehatan. Lebih-lebih sebagai akibat dari tuntutan hidup yang keras seperti diuraikan di atas. Kecenderungan stress akan meningkat pada setiap orang. Stres tidak dapat kita hindari, yang penting dijaga agar stres tidak menyebabkan gangguan kesehatan, kita harus dapat mengendalikan atau mengelola stres dengan kegiatankegiatan yang positif.

2.7 Teori Puskesmas

Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. UKM adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok, dan masyarakat. UKP adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk peningkatan, pencegahan, penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan (Kemenkes RI, 2014)

Puskesmas memiliki wilayah kerja di satu kecamatan. Apabila di suatu kecamatan terdapat lebih dari satu Puskesmas, maka tanggung jawab wilayah kerja dibagi di antara Puskesmas tersebut, dengan memperhatikan keutuhan konsep wilayah (desa/kelurahan atau rukun warga). Dalam kondisi tertentu, pada satu kecamatan dapat didirikan lebih satu Puskesmas. Kondisi tertentu yang dimaksud ditetapkan berdasarkan pertimbangan kebutuhan pelayanan, jumlah penduduk dan aksesibilitas (Kemenkes RI, 2014)

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), prinsip penyelenggaraan puskesmas meliputi:

1. Paradigma sehat. Puskesmas mendorong seluruh pemangku kepentingan untuk berkomitmen dalam upaya mencegah dan mengurangi resiko kesehatan yang dihadapi individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.
2. Pertanggungjawaban wilayah. Puskesmas menggerakkan dan bertanggung jawab terhadap pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya.
3. Kemandirian masyarakat. Puskesmas mendorong kemandirian hidup sehat bagi individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat.
4. Pemerataan. Puskesmas menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang dapat diakses dan terjangkau oleh seluruh masyarakat di wilayah kerjanya secara adil tanpa membedakan status sosial, ekonomi, agama, budaya dan kepercayaan.
5. Teknologi tepat guna. Puskesmas menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan dengan memanfaatkan teknologi tepat guna yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan, mudah dimanfaatkan dan tidak berdampak buruk bagi lingkungan.

6. Keterpaduan dan kesinambungan. Puskesmas mengintegrasikan dan mengoordinasikan penyelenggaraan UKM dan UKP lintas program dan lintas sektor serta melaksanakan Sistem Rujukan yang didukung dengan anajemen Puskesmas.

Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat. Dalam melaksanakan tugas tersebut, puskesmas menyelenggarakan fungsi:

1. Penyelenggaraan UKM tingkat pertama di wilayah kerjanya.
2. Penyelenggaraan UKP tingkat pertama di wilayah kerjanya

Dalam menyelenggarakan fungsi penyelenggaraan UKM, puskesmas berwenang untuk:

1. Melaksanakan perencanaan berdasarkan analisis masalah kesehatan masyarakat dan analisis kebutuhan pelayanan yang diperlukan.
2. Melaksanakan advokasi dan sosialisasi kebijakan kesehatan.
3. Melaksanakan komunikasi, informasi, edukasi, dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan.
4. Menggerakkan masyarakat untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah kesehatan pada setiap tingkat perkembangan masyarakat yang bekerjasama dengan sektor lain terkait
5. Melaksanakan pembinaan teknis terhadap jaringan pelayanan dan upaya kesehatan berbasis masyarakat.
6. Melaksanakan peningkatan kompetensi sumber daya manusia Puskesmas;
7. Memantau pelaksanaan pembangunan agar berwawasan kesehatan.
8. Melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap akses, mutu, dan cakupan Pelayanan Kesehatan.
9. Memberikan rekomendasi terkait masalah kesehatan masyarakat, termasuk dukungan terhadap sistem kewaspadaan dini dan respon penanggulangan penyakit.

Dalam menyelenggarakan fungsi penyelenggaraan UKP, puskesmas berwenang untuk:

1. Menyenggarakan Pelayanan Kesehatan dasar secara komprehensif, berkesinambungan dan bermutu.
2. Menyenggarakan Pelayanan Kesehatan yang mengutamakan upaya promotif dan preventif.
3. Menyenggarakan Pelayanan Kesehatan yang berorientasi pada individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.
4. Menyenggarakan Pelayanan Kesehatan yang mengutamakan keamanan dan keselamatan pasien, petugas dan pengunjung
5. Menyenggarakan Pelayanan Kesehatan dengan prinsip koordinatif dan kerja sama inter dan antar profesi.
6. Melaksanakan rekam medis
7. Melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap mutu dan akses Pelayanan Kesehatan.
8. Melaksanakan peningkatan kompetensi Tenaga Kesehatan.
9. Mengoordinasikan dan melaksanakan pembinaan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama di wilayah kerjanya.
10. Melaksanakan penapisan rujukan sesuai dengan indikasi medis dan Sistem Rujukan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. 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)

Semua data yang telah diperoleh dalam penelitian lalu dikumpulkan, selanjutnya dikelompokkan untuk dijadikan sebagai bahan masukan yang akan digunakan dalam pelaksanaan penulisan ini. Setelah data terkumpul tentunya diberikan penjabaran terhadap data tersebut dengan menggunakan prosentase. Untuk itu, dalam memberikan penganalisaan menggunakan teknik data kuantitatif yaitu data yang dijabarkan ke dalam bentuk angkaangka

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil sebaran kuesioner yang telah dilakukan mengenai Evaluasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Puskesmas Lubuk Ambacang Kecamatan Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi yang menghasilkan nilai rata-rata 2,56 berarti berada pada interval Kurang Baik. Berarti Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Puskesmas Lubuk Ambacang Kecamatan Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi belumlah baik. Hal ini dikarenakan dari 6 indikator yang digunakan pada penelitian ini yaitu Efektifitas, Efisiensi, Kecukupan, Kesamaan, ketanggapan, dan Ketepatangunaan, hampir semua indikatornya Kurang Baik

Indikator Efektivitas Dalam Pemberian Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Puskesmas Lubuk Ambacang Kecamatan Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi dari sebaran kuesioner didapat nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 2,60 yang berada pada interval Cukup Baik. hal ini dapat dilihat dari kenyataan dilapangan yang menunjukkan belum baiknya pelayanan seperti kurang ramahnya petugas serta jadwal disiplin pelayanan yang kurang, dan kenyataan dilapangan yang menunjukkan Cukup Baik dalam Menjadikan UPTD Kesehatan Lubuk Ambacang sebagai pusat pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Indikator Efisiensi Dalam Pemberian Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Puskesmas Lubuk Ambacang Kecamatan Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi dari sebaran kuesioner didapat nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 2,61 yang berada pada interval Cukup Baik. Namun kenyataan dilapangan yang menunjukkan belum Baik karena dalam pelayanan masih terdapat petugas yang kurang disiplin dan juga kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan waktu pelayanan juga cukup efisien.

Indikator Kecukupan Sumber Daya Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Puskesmas Lubuk Ambacang Kecamatan Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi dari sebaran kuesioner didapat nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 2,58 yang berada pada interval Kurang Baik. Hal ini dapat dilihat dari kenyataan dilapangan yang memang menunjukkan kurang baik Kecukupan peralatan dalam penyelenggaraan pelayanan, seperti lamanya masyarakat menunggu proses pembuatan akte, hal ini dengan berbagai alasan dari pihak puskesmas, seperti printer rusak, gak ada kertas dan berbagai macam alasan lainnya yang menyangkut peralatan, yang dapat dilihat memang kurang baiknya Kecukupan peralatan dalam penyelenggaraan pelayanan. Namun sumberdaya anggaran dan sumber daya manusia sudah cukup baik terlihat dari cukup sumberdaya anggaran, karena sudah ada

anggaran nya untuk masing-masing puskesmas. Sudah ada anggarannya yang berarti bisa dikatakan Kecukupan sumber daya anggaran dalam penyelenggaraan pelayanan memang cukup baik, dan cukup sumberdaya manusia, dimana terdapat 42 orang petugas puskesmas.

Indikator Kesamaan Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Puskesmas Lubuk Ambacang Kecamatan Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi dari sebaran kuesioner didapat nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 2,51 yang berada pada interval Kurang Baik. Hal ini dapat dilihat dari Kesamaan pemberlakuan pelayanan, seperti lamanya masyarakat menunggu proses pembuatan akte dengan berbagai alasan dari pihak puskesmas, disilin pegawai dan kurang ramahnya petugas, hal ini tidak sesuai dengan visi puskesmas, serta berdasarkan kenyataan dilapangan yang memang menunjukkan kurang baik Kesamaan proses dalam pelayanan, seperti lamanya masyarakat menunggu proses pembuatan akte dengan berbagai alasan dari pihak puskesmas, yang harusnya itu tidak terjadi karena prosesnya yang tidak sesuai.

Indikator Ketanggapan Petugas Dalam Pemberian Pelayanan Kesehatan Dipuskesmas Lubuk Ambacang Kecamatan Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi dari sebaran kuesioner didapat nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 2,45 yang berada pada interval Kurang Baik. Hal ini dapat dilihat dari kenyataan dilapangan yang memang menunjukkan kurang baik Kecepatan pelayanan dan tanggapnya pelayanan yang diberikan Puskesmas, sebab petugas nya kurang disiplin waktu dimana pasien sudah datang namun dokter nya belum datang. Terkait sanksi yang didapat petugas apabila tidak melayani dengan baik maka akan dipotong biaya BPJS 1%.

Indikator Ketepatan Petugas Dalam Pemberian Pelayanan Kepada Masyarakat Dipuskesmas Lubuk Ambacang Kecamatan Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi dari sebaran kuesioner didapat nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 2,58 yang berada pada interval Kurang Baik. Hal ini dapat dilihat dari kenyataan dilapangan yang memang menunjukkan kurang baik Kinerja petugas Puskesmas, yang membuat masyarakat kurang puas terhadap pelayanan puskesmas

5. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Implementasi Program Pembinaan Masyarakat Desa Lumbok Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi yang menghasilkan nilai rata-rata 2,55 berarti berada pada interval Kurang Baik. Berarti Implementasi Program Pembinaan Masyarakat Desa Lumbok Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi belum terimplementasi dengan baik. Yang artinya Desa Lumbok Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi belum melaksanakan Pembinaan Masyarakat dengan baik. Hal ini dikarenakan dari 6 indikator yang digunakan pada penelitian ini yaitu Kualitas kebijakan, Kecukupan input kebijakan, Ketepatan instrument, Kapasitas implementor, Karakteristik dan dukungan kelompok sasaran, Kondisi lingkungan dari hasil sebaran kuesioner hampir seluruhnya Kurang Baik.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih yang tiada henti Ayahanda Raja Asmadi dan Ibunda Neng Sutriani tercinta. Terima kasih yang tiada henti memberiku semangat, doa, nasehat, serta kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga saya selalu kuat menjalani hidup dan terima kasih kepada kakakku tersayang yang juga telah memberiku semangat sampai saat ini. Universitas Islam Kuantan Singingi tempat penulis menjalani study, Ir.Hj.Elfi

Indrawanis, MM selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi, Bapak Zul Ammar, SE., ME selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi, Bapak Desriadi, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi, Bapak Emilia Emharis, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing I, Bapak 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

- Ahmad Tohardi, 2002, *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*, Mandar Maju : Bandung
- Ali, Faried. 2015. *Teori dan konsep administrasi dari pemikiran paradigmatis menuju redefinisi*. Raja Grafindo, Jakarta
- A.S Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara : Jakarta.
- Anggara, Sahya, 2012. *Ilmu administrasi Negara*. CV Pustaka Setia : Bandung.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta: Jakarta
- Edison, Emron, Anwar, Yohny dan Komariyah, Imas. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta : Bandung.
- Edy Sutrisno, 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Kencana : Jakarta.
- Effendy, Onong Uchjana. 2008. *Ilmu Komunikasi, Teori & Praktik*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Indradi, Sjamsiar, Sjamsuddin, 2016. *Dasar – Dasar Administrasi Publik*, Malang, Agritek YPN Malang
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Hasibuan, Malayu. 2012. *Manajemen Sumber Daya manusia*. PT Bumi. Aksara : Jakarta.
- Kurniawan, Agung, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaharuan, Yogyakarta
- Sedarmayanti. 2006. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bumi Aksara, Bandung
- Silalahi, Ulber. 2011. *Asas – asas manajemen*. PT. Refika Aditama : Bandung
- Soewarno Handyaningrat, 2006, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Gunung Agung, Jakarta
- Sondang P. Siagian, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Sondang P. Siagian. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Binapura Aksara : Jakarta.
- Sondang P. Siagian. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Pertama). Jakarta: Binapura Aksara
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta : Bandung.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta : Bandung.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta : Bandung

- Susanto, Azhar .2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Ghaila Indonesia, Jakarta
- Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia : Jakarta
- Syafiie, Inu Kencana, 2005. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, Refika Aditama, Bandung
- Syafiie, Inu Kencana, 2010. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. PT. Refika Aditama. Bandung
- Syafiie, Inu Kencana, 2016. *Pemerintahan Indonesia (Edisi Revisi)*, Rineka Cipta, Jakarta
- Terry, George dan Leslie W. Rue. 2010. *Dasar-Dasar Manajemen*. Cetakan kesebelas. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Thoha, Miftah, 2008. *Ilmu Administrasi Publik. Kontemporer*, Kencana. Jakarta
- Thoha, Miftah. 2011. *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Rajawali Pers. Jakarta.

Sumber lain :

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia 2014