



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

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN POS KESEHATAN DESA (POSKESDES) DI DESA KOTO CERENTI KECAMATAN CERENTI KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Ari Winanda

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

Abstrak

Penelitian ini dilaksanakan Di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kesehatan Pos Kesehatan Desa (POSKESDES) di Desa Koto Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi. Perumusan masalah dalam penelitian adalah Bagaimana Kualitas Pelayanan Kesehatan Pos Kesehatan Desa (POSKESDES) di Desa Koto Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi. Teknik penarikan sampel untuk Perangkat dan Bidan Desa menggunakan teknik Sampling jenuh, yaitu semua populasi dijadikan sampel, yang berjumlah 8 orang, dan untuk masyarakat menggunakan teknik random sampling, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Yang mana jumlah sampel untuk unsur masyarakat berjumlah 43 orang. Analisis data yang digunakan adalah Deskriptif kuantitatif, yaitu menganalisa data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pusat Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi yang menghasilkan nilai rata-rata 147 berarti berada pada interval Cukup Baik. Serta observasi dilapangan yang menunjukkan memang sudah cukup baik Pelayanan Kesehatan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi ini, namun kurang baiknya Kondisi fasilitas / Peralatan yang ada di Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Keywords: Pelayanan

Abstract

This research was conducted in Koto Cerenti Village, Cerenti District, Kuantan Singingi Regency. The purpose of this study was to determine the Quality of Health Services at the Village Health Center (POSKESDES) in Koto Village, Cerenti District, Kuantan Singingi Regency. The formulation of the problem in the research is How the Quality of Village Health Center Health Services (POSKESDES) in Koto Village, Cerenti District, Kuantan Singingi Regency. The sampling technique for the Village Midwives and Devices used the saturated sampling technique, namely that all populations were sampled, amounting to 8 people, and for the community using random sampling techniques, namely taking sample members from the population was carried out randomly without paying attention to the strata in the population. Which number of samples for elements of society amounted to 43 people. The data analysis used is descriptive quantitative, namely analyzing the data obtained from the results of distributing questionnaires. The results showed that the quality of health services at the Village Health Center (Poskesdes) in Koto Cerenti Village, Cerenti District, Kuantan Singingi Regency, which resulted in an average value of 147 means that it is in the Quite Good interval. As well as field observations that show that the Village Health Center Health Service (Poskesdes) in Koto Cerenti Village, Cerenti District, Kuantan Singingi Regency is quite good, but the condition of the facilities / equipment at Poskesdes Koto Cerenti is not good enough in providing services to the community.

Keywords : Service

1. PENDAHULUAN

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 peraturan 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 public.

Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat maka di tiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut Pusat Kesehatan Desa (Puskesmas). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Desa (Selanjutnya disingkat PUSKESDES). PUSKESDES 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 diwilayah kerjanya.

Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di PUSKESDES bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang:

- a. Memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat.
- b. Mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu.
- c. Hidup dalam lingkungan sehat.
- d. Memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

PUSKESDES 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.

PUSKESDES 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. Untuk memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas pelayanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat.

Ruang lingkup poskesdes meliputi: upaya kesehatan yang menyeluruh mencakup upaya promotif, preventif dan kuratif yang dilaksanakan oleh tenaga kesehatan terutama bidan dengan melibatkan kader atau tenaga sukarela. Memperoleh pelayanan kesehatan dasar yang dekat, dengan poskesdes Permasalahan di desa dapat terdeteksi dini, sehingga bisa ditangani cepat dan diselesaikan, sesuai kondisi potensi dan kemampuan yang ada.

Keberadaan PUSKESDES sangat bermanfaat bagi keluarga tidak mampu. Dengan adanya PUSKESDES, setidaknya dapat menjawab kebutuhan pelayanan masyarakat yang memadai yakni pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau.

PUSKESDES berfungsi sebagai:

- a. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan.
- b. Pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat. Pusat pelayanan kesehatan strata pertama.

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 PUSKESDES 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 Desa Koto Kecamatan Cerenti Kecamatan 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 merasa terpuaskan.

Namun, dalam aktivitas pelayanan kesehatan pada Pusat Kesehatan Desa (Puskesmas) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi masih terdapat kemungkinan ketidakpuasan pasien atas pelayanan yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat. Kemudian fasilitas penunjang lainnya harus diperhatikan oleh PUSKESDES di Desa Koto Cerenti. Seperti tempat duduk pasien agar kenyamanan untuk pasien yang ingin berobat, ketidakpuasan pelayanan dapat berasal dari kebersihan ruang tunggu, kebersihan ruang pelayanan perawatan serta fasilitas yang tidak memadai karena daya tampung puskesmas yang sangat minim, tidak bisa dipungkiri daya tampung berdampak pada antrian pasien yang akan mendapatkan pelayanan pada puskesmas. permasalahan yang kemudian terjadi adalah membludaknya pasien yang akan datang berobat sedangkan puskesmas koto cerenti kekurangan sumberdaya manusia dalam menangani pasien. PUSKESDES dapat mengukur kualitas pelayanan dari para pasien melalui umpan balik terhadap apa yang diterima atau bagaimana pelayanan yang didapatkan pasien kepada PUSKESDES tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasarkan analisis dan hasil wawancara sementara peneliti terhadap kualitas pelayanan kesehatan PUSKESDES di Desa Koto Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi perlu dilakukan, agar pelayanan yang kurang optimal dapat diperbaiki dan pelayanan, dari hasil uraian di atas dalam latar belakang permasalahan dan hasil penelitian terdahulu, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Pos Kesehatan Desa (PUSKESDES) di Desa Koto Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi”

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Ilmu Administrasi Negara

Menurut Prajudi Atmosudirdjo (dalam Syafiie, 2003:32) Administrasi Negara adalah administrasi dari negara sebagai organisasi dan administrasi yang mengejar tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan. Sedangkan menurut Arifin Abdulrachman (dalam Syafiie, 2003:32) Administrasi Negara adalah ilmu yang mempelajari pelaksanaan dari politik negara.

Menurut Edward H. Litchfield (dalam Syafiie, 2003:32) Administrasi Negara adalah suatu studi mengenai bagaimana bermacam macam badan pemerintah di organisir, diperlengkapi dengan tenaga tenaganya, dibiayai, digerakkan, dan dipimpin. Sedangkan menurut Dwight Waldo (dalam Syafiie, 2003:33) Administrasi Negara adalah manajemen dan organisasi dari manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.

Menurut Marshall E. Dimock, Gladys O. Dimock, dan Louis W. Koenig (dalam Syafiie, 2003:33) Administrasi Negara adalah kegiatan pemerintah di dalam melaksanakan kekuasaan politiknya. Sedangkan menurut George J. Gordon (dalam Syafiie, 2003:33) Administrasi Negara dapat dirumuskan sebagai seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif, serta peradilan

Menurut Pffifner dan Presthus antara lain (dalam Syafiie, 2003 : 31):

1. Administrasi negara meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan badan perwakilan politik.
2. Administrasi Negara dapat didefinisikan sebagai koorninasi usaha usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah. Hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari hari pemerintah.
3. Administrasi Negara adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijakan kebijakan pemerintah, pengarahan kecakapan dan teknik teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang

2.2 Teori/Konsep Manajemen

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

Menurut Stoner menyatakan bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para organisasi serta penggunaan sumberdaya lain yang ada dalam organisasi, guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. (dalam Tohardi, 2002 : 10)

Manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian untuk menentukan serta mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. (Terry, 2010 : 16).

Manajemen (*management*) adalah proses pendayagunaan bahan baku dan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan-tujuan yang ditetapkan. Proses ini melibatkan organisasi, arahan, koordinasi, dan evaluasi orang guna mencapai tujuan-tujuan tersebut. (Simamora, 1999 : 3)

Pendapat tersebut menyebutkan bahwa esensi dari manajemen adalah kegiatan bekerja yang dilakukan oleh orang lain guna mencapai tujuan. Melalui manajemen maka kegiatan sumber daya yang dimiliki dapat dikelola dengan baik. Harold Koontz dan Cyril O'Donnel mendefinisikan Manajemen merupakan usaha mencapai tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. Dengan demikian manajer mengadakan koordinasi atas sejumlah aktivitas orang lain yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penempatan, pengarahan dan pengendalian. (dalam Hasibuan, 1996 : 3).

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)

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.

2.3 Teori Manajemen Sumber Daya Manusia

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, 2009 : 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.

Menurut Hasibuan Manajemen berasal dari kata "*to manage*" yang bearti mengatur (mengelola). Manajemen termasuk Kelompok ilmu social dan proses, karena didalam manajemen terdapat adanya kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan misalkan kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan. Kegiatan itu satu sama lainnya tidak dapat dipisahkan atau dengan kata lain saling terkait, sehingga akan membentuk suatu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan.

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)

G.R. Terry Mengatakan manajemen adalah proses yang berbeda yang terdiri atas perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan

pengawasan (*controlling*), yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan yang dinyatakan dengan menggunakan manusia dan sumber daya lainnya. (dalam Anwar, 2016 : 07)

Manajemen sumber daya manusia memiliki tujuan yang ingin dicapai, untuk dapat berjalan dengan baik diperlukan fungsi manajemen. Fungsi manajemen terdiri dari :

1. Perencanaan adalah usaha membuat suatu puluhan tindakan dari beberapa alternatif yang mungkin dapat tersedia yang meliputi strategi, kebijakan, program, proyek dan prosedur dalam rangka mencapai tujuan organisasi.
2. Pengorganisasian adalah suatu usaha mengelompokkan pekerjaan yang diatur melalui struktur organisasi sehingga setiap unit kerja mempunyai sasaran dalam rangka mencapai tujuan secara nyata.
3. Penyusunan staf (departemensi) suatu usaha penempatan orang-orang yang tepat kedalam unit-unit kerja yang telah ditetapkan dalam struktur organisasi.
4. Penggerakan dapat diartikan sebagai suatu usaha mempengaruhi dan mengarahkan anggota organisasi (pegawai) untuk melaksanakan pekerjaan sesuai kebijakan yang telah ditetapkan dalam mencapai tujuan.
5. Pengendalian suatu usaha mengawasi, membimbing, dan membina gerak pegawai dan unit kerja untuk bekerja sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. (Salam, 2007 : 16)

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.

2.4 Teori/Konsep 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 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 2011 : 124).

Menurut Waldo Organisasi adalah struktur hubungan-hubungan diantara orang-orang berdasarkan wewenang dan bersifat tetap dalam suatu sistem administrasi. (dalam Silalahi 2011 : 124)

Organisasi telah di deskripsikan oleh para ahli sebagai sistem formal yang menetapkan bagaimana anggota diterima. Bagaimana kepemimpinan dipilih, dan bagaimana keputusan dibuat untuk mencapai tujuan perusahaan/organisasi.

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 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

Truktur organisassi 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.

2.5 Konsep dan Kualitas Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik memebrikan defenisi 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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik cenderung menjadi konsep yang sering digunakan oleh banyak pihak, baik dalam kalangan praktisi maupun ilmuwan, dengan makna yang berbeda-beda. Dalam sejarah perjalanan administrasi publik, pelayanan publik semula dipahami secara sederhana sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik. Pendapat seperti itu dahulu dapat dimaklumi karena pemerintah pada masa itu hanya peduli untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang menurut kesepakatan politik dan pertimbangan moral dinilai penting bagi kehidupan warganya.

Munculnya new publik manajemen dinegara-negara maju yang telah menimbulkan tekanan terhadap praktik penyelenggaraan pelayanan publik di negara-negara tersebut. Keinginan untuk melakukan transformasi praktik pelayanan manajemen publik dengan mengadopsi nilai-nilai yang selama ini berkembang disektor bisnis, entrepreneurship, kepedulian pada pengguna, telah mendorong terjadinya perubahan yang sangat berarti dalam praktik.

Menurut Lewis dan Gilman (dalam Hayat, 2017:21) bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada.

Penyelenggaraan pelayanan publik menurut Osborne dan Gaeppler 1992 dalam (dalam Dwiyanto, 2011:14). Untuk mengembangkan semangat dan nilai-nilai kewirausahaan menejer disektor publik di tuntut untuk merubah pola pikir dari yang semula sebagai menejer birikrasi pemerintah menjadi wirausaha. Dalam situasi tertentu, menejer birokrasi pemerintah dapat melayani warganya sekaligus memberikan kontribusi terhadap sumber penerimaan bagi pemerintah melalui pelayanan yang mereka selenggarakan itu.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Publik ditentukan atas dasar kriteria antara lain: karakteristik pemerintah, sumber pembiayaan, ukuran besaran biaya, dan luas jaringan. Mendefenisikan pelayanan publik tidak lagi dapat ditentukan dengan hanya melihat lembangan penyelenggaraannya yaitu pemerintah atau swasta. Pelayanan publik tidak lagi tepat dipahami sebagai pelayanan dari pemerintah, begitu juga pelayanan swasta yang tidak dapat dipahami hanya sebagai pelayanan yang diberikan oleh lembaga non pemerintah. Kriteria pertama yang biasanya digunakan adalah sifat dari barang dan jasa itu sendiri menurut Stiglitz 2000 (dalam Agusriyanto, 2011:19).

Berbagai pelayanan administratif, seperti pelayanan E-ktp, akte kelahiran, sertifikat tanah, dan perizinan, merupakan pelayanan yang diselenggarakan untuk menjamin hak dan kebutuhan dasar warga negara. Pelayanan publik juga mencakup semua pelayanan untuk memenuhi komitmen internasional. Pelayanan publik terbagi menjadi dua kriteria yaitu barang publik dan privat menurut Estiglitz 2000 (dalam Dwiyanto, 2011:23)

Kualitas pelayanan publik merupakan inti dari sebuah kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan menjadi poin penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik yang diberikan

2.6 Konsep Pusat Kesehatan Desa (Puskesmas)

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Desa (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.

Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di PUSKESDES bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang:

- a. Memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat.
- b. Mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu.
- c. Hidup dalam lingkungan sehat.
- d. Memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

PUSKESDES 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.

PUSKESDES 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). PUSKESDES dapat memberikan pelayanan rawat inap selain pelayanan rawat jalan. Untuk memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas pelayanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat. Keberadaan PUSKESDES sangat bermanfaat bagi keluarga tidak mampu. Dengan adanya puskesmas, setidaknya dapat menjawab kebutuhan pelayanan masyarakat yang memadai yakni pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau.

PUSKESDES berfungsi sebagai:

- a. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan.
- b. Pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat.
- c. Pusat pelayanan kesehatan strata pertama.

Secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh PUSKESDES meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan).

Syarat pendirian PUSKESDES berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Pasal 10 Ayat 1 dan 2 :

- a. Geografis.
- b. Aksesibilitas untuk jalur transportasi.
- c. Kontur tanah.
- d. Fasilitas parkir.
- e. Fasilitas keamanan.
- f. Ketersediaan utilitas publik.
- g. Pengelolaan kesehatan lingkungan.
- h. Kondisi lainnya.

Selain persyaratan sebagaimana dimaksud, pendirian POSKESDES memperhatikan ketentuan teknis pembangunan bangunan gedung negara. 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 Desa (Puskesmas) perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan, oleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggi dan penyelenggaraan kesehatan itu sendiri.

3. METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang dipakai dalam penelitian ini 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. (Sugiyono, 2017 : 7)

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)

Berdasarkan teori tersebut, penelitian deskriptif kuantitatif, merupakan data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan. Penelitian deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Pos Kesehatan Desa (Puskesmas) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Kualitas Pelayanan Kesehatan Pos Kesehatan Desa (Puskesmas) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi di dapat :

Kualitas Pelayanan Kesehatan Pos Kesehatan Desa (Puskesmas) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi termasuk pada kategori Cukup Baik yang berada pada Interval 103 - 153. Berdasarkan observasi penulis dilapangan yang menunjukkan memang sudah cukup baik Pelayanan Kesehatan Pos Kesehatan Desa (Puskesmas) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi ini, Karena cukup baik dalam memberikan Pelayanan Kesehatan Pos Kesehatan Desa (Puskesmas) di Desa Koto Cerenti, namun kurang baiknya Kondisi fasilitas / Peralatan yang ada di Puskesmas Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ketampakan fisik (*Tangibles*) dalam Pelayanan Kesehatan Pos Kesehatan Desa (Puskesmas) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi belum sepenuhnya baik, terlihat dengan kurang memadainya Kondisi fasilitas / Peralatan yang ada di Puskesmas Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Seperti tempat duduk pasien agar kenyamanan untuk pasien yang ingin berobat, ketidakpuasan pelayanan dapat berasal dari fasilitas yang tidak memadai, kebersihan ruang tunggu, kebersihan ruang pelayanan perawatan serta fasilitas yang tidak memadai karena daya tampung puskesmas yang sangat minim, pelayanan puskesmas inididak setiap hari, jadi pada saat ada pelayanan puskesmas maka akan diberikan informasi kepada masyarakat mengenai pelayanan puskesmas. Pada saat pelayanan puskesmas maka masyarakat cukup ramai untuk mendapatkan pelayanan oleh puskesmas ini, sehingga mengakibatkan antrian yang banyak namun ruang tunggu yang tidak memadai. Meski fasilitas yang kurang memadai namun Kemudahan (kesederhanaan) prosedur yang diberikan Puskesmas Koto Cerenti saat memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup baik, pelayanan yang diberikan cukup baik mudah dalam pelayanan artiannya tidak berbelit-belit dan prosesnya cukup cepat, namun dikarenakan antrian yang banyak membuat antrian yang banyak. Daya tanggap (*Responsiveness*) dalam Pelayanan Kesehatan Pos Kesehatan Desa (Puskesmas) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi sudah cukup baik, terlihat dengan Kecepatan pelayanan dan tanggapnya pelayanan yang diberikan Puskesmas Koto Cerenti kepada masyarakat, dimana Kecepatan pelayanan dan tanggapnya pelayanan cukup baik, karena cukup baik dan cepat pelayanan yang diberikan puskesmas, hanya saja kurang memadainya Kondisi fasilitas yang ada di Puskesmas Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti ruang tunggu yang tidak memadai sehingga antrian harus sampai keluar ruangan tunggu, namun dalam hal Ketertiban pelayanan yang diberikan Puskesmas Koto Cerenti kepada masyarakat sudah cukup baik, dimana masyarakat cukup baik

untuk antri dan pihak puskesmas cukup baik dalam melayani sesuai antrian dan tertib dalam memberi pelayanan. Keandalan (*Reliability*) dalam Pelayanan Kesehatan Pos Kesehatan Desa (Puskesmas) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi sudah baik, terlihat dengan Kemampuan petugas Puskesmas Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup cepat, pelayanan memang tidak boleh asal cepat, namun harus tepat dengan keluhan yang dirasakan pasien, petugas puskesmas sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kemampuan petugas Puskesmas Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan akurat dan tepat, hal ini karena petugas puskesmas saat ini memiliki kemampuan yang cukup baik dan sudah memiliki banyak pengalaman dibidang medis, namun walau berpengalaman dalam bidang medis tetap saja cukup banyak masyarakat mengantri membuat ruang tunggu menjadi penuh sehingga masyarakat harus menunggu diluar ruangan tunggu. *Assurance* (Jaminan/kepastian) dalam Pelayanan Kesehatan Pos Kesehatan Desa (Puskesmas) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi sudah baik, terlihat dengan Kinerja Puskesmas Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan Kecepatan pemberian pelayanan administrasi yang diberikan petugas Puskesmas Koto Cerenti kepada masyarakat, dimana puskesmas sudah memberikan pelayanan cukup baik kepada masyarakat dengan kecepatan pelayanan baik administrasi maupun pelayanan oleh petugas puskesmas, namun meskipun cepat dalam memberikan pelayanan serta dengan petugas yang berpengalaman tetap saja pasien sampai harus menunggu diluar ruangan dikarenakan ruang tunggu yang tidak memadai fasilitas yang kurang memungkinkan. *Empathy* (Empati) dalam Pelayanan Kesehatan Pos Kesehatan Desa (Puskesmas) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi sudah cukup baik, terlihat dengan Keramahan dan Kesopanan petugas Puskesmas Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, petugas puskesmas profesional dalam melaksanakan tugasnya, petugas puskesmas melayani dengan baik ramah dan sopan kepada masyarakat, meski antrian masyarakat banyak namun petugas tetap melayani dengan profesional.

5. SIMPULAN

Hasil sebaran kuesioner menunjukkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pos Kesehatan Desa (Puskesmas) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi yang menghasilkan nilai rata-rata 147 berarti berada pada interval Cukup Baik. Serta observasi dilapangan yang menunjukkan memang sudah cukup baik Pelayanan Kesehatan Pusat Kesehatan Desa (Puskesmas) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi ini, sumberdaya petugas tanggap dan mampu melayani dengan tepat, namun kurang baiknya Kondisi fasilitas / Peralatan yang ada di Puskesmas Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti ruang tunggu yang tidak memadai membuat antrian pasien hingga keluar ruangan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih yang tiada henti untuk Penulis Ayahanda Asril dan Ibunda Yuhasni serta saudara dan saudari saya penulis yang memberiku semangat, doa, nasehat, serta kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan. Universitas Islam Kuantan Singingi tempat penulis menjalani, 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, Alsar Andri, S.sos, M.si Selaku dosen pembimbing I, Sarjan M, S.Sos, M.Si, Selaku dosen pembimbing II, Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staf Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi, serta Rekan-rekan seperjuangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdus Salam, 2008, *Manajemen Personalia (Manajemen Sumber Daya Manusia)*, Ghalia, Jakarta
- Ahmad Tohardi. 2002. *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*. Universitas Tanjung Pura, Mandar Maju, Bandung
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Managemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Edison, Emron, Anwar, Yohny dan Komariyah, Imas. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Alfabeta
- Hasibuan, Malayu S.P., 1996, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*, Edisi. Kedua, Jakarta: PT Toko Gunung Agung
- Hasibuan, Malayu S.P, 2012. “*Manajemen Sumber Daya manusia*”. Jakarta: PT Bumi. Aksara
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CVAlfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : Alfabeta
- Pedoman Penulisan Skripsi Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi 2019
- Prastowo, Andi. 2010. *Menguasai Teknik-Teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: DIVA Press.
- Rivai Dan Ella Sagala, (2013), *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk. Perusahaan*, Rajawali Pers, Jakarta
- Riyanto, Agus. 2011. *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Simamora, Henry, 1999, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi ke-2, Cetakan. Kedua, Yogyakarta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sutrisno, Edi. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Syafiie, Inu Kencana, 2003. *Sistem Administrasi Negara*. Bandung: PT. Bumi Asara.
- Terry, George dan Leslie W. Rue. 2010. *Dasar-Dasar Manajemen*. Cetakan kesebelas. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Ulber, Silalahi. 2011. *Asas Asas Manajemen*. Bandung: Refika Aditama
- A. Undang-Undang**
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Desa.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
- Undang-Undang Pasal 52 Ayat 2 Tahun 2009 tentang Undang-Undang Kesehatan.