

**ANALISIS BUDAYA ORGANISASI DAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(Studi pada Puskesmas Kuta Makmur)**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

MUHD. AKIL MUNANZAR

NIM. 140802007

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Ilmu Administrasi Negara**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM-BANDA ACEH
2020/1441 H**

**ANALISIS BUDAYA ORGANISASI DAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(Studi pada PUSKESMAS Kuta Makmur)**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
Darussalam Banda Aceh sebagai Salah Satu syarat untuk memperoleh gelar
Program Sarjana (S1) dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh

MUHD. AKIL MUNANZAR

NIM. 140802007

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Prodi Ilmu Administrasi Negara

Disetujui untuk Diuji/Dimunaqasyahkan oleh

Pembimbing I,



Fakiruddin, S.E., M.M
NIP. 196406162014111002

Pembimbing II,



Zakki Fuad Khalil, M.Si.
NIDN. 2019119001

SKRIPSI

**Telah Dinilai oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry,
Dinyatakan Lulus dan Disahkan sebagai Tugas Akhir
Penyelesaian Program Sarjana (S1)
dalam Ilmu Administrasi Negara**

Pada Hari/Tanggal:

Rabu, 8 Januari 2020 M
12 Jumadil Awal 1441 H

di
Darussalam - Banda Aceh

PANITIA SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Ketua,



Fakhruddin, S.E., MM
NIP. 196406162014111002

Sekretaris,



Zaki Fuad Khalil, S.IP., M.Si
NIDN. 2019119001

Penguji I,



Muazzinah, B.Sc., MPA
NIP. 198411252019032012

Penguji II,



Cut Zamharira, S.IP., M.AP
NIDN. 2017117904

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry
Darussalam - Banda Aceh



Dr. Ermita Deyi, S.Ag., M.Hum
NIP. 19670301198200032002

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini, saya :

Nama : Muhd. Akil Munanzar
NIM : 140802007
Tempat/ Tgl. Lahir : Keude Blang Ara, 22 Oktober 1996
Alamat : Jl. Inong Balee, Lr. Ayahanda No. 07,
Darussalam, Kota Banda Aceh

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul: **“Analisis Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Puskesmas Kuta Makmur)”** adalah benar-benar Karya Asli saya. Kecuali lampiran yang disebutkan sumbernya.

Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

A R - R A N I R Banda Aceh, 8 Januari 2020

Saya yang membuat pernyataan,




Muhd. Akil Munanzar
NIM. 140802007

ABSTRAK

Puskesmas merupakan lembaga pemerintahan yang kegiatan sehari-harinya berkaitan dengan pelayanan terhadap masyarakat. Budaya organisasi yang diterapkan dalam organisasi pemerintahan masih banyak mendapat kritikan dari masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik budaya organisasi dan kualitas pelayanan serta hambatan yang terjadi di Puskesmas Kuta Makmur Kabupaten Aceh Utara. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan dasar penelitian kualitatif, yang berarti berupaya menggambarkan secara umum tentang masalah-masalah yang diteliti, dalam hal ini tentang Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Puskesmas Kuta Makmur Kabupaten Aceh Utara). Berdasarkan analisis dalam penelitian ini diperoleh bahwa Puskesmas Kuta Makmur melaksanakan manajemen organisasi dengan inovasi dan berani mengambil resiko serta sangat teliti dalam melaksanakan tugas, para pegawai dan staf Puskesmas memiliki kedisiplinan tinggi dalam melaksanakan tugas sesuai dengan SOP yang berlaku. Pihak Puskesmas Kuta Makmur juga memberikan pelayanan terbaik terhadap pasien mulai dari informasi pelayanan dan pembiayaan yang transparan serta produk pelayanan semaksimal mungkin. Adapun hambatan atau kendala dalam penerapan budaya organisasi dan pelayanan publik di Puskesmas Kuta Makmur diantaranya Masih kurangnya sumber daya manusia terutama dokter spesialis, sarana dan Prasarana yang terpenuhi baru 80%, jumlah mobil ambulance masih sangat minim, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai jalur pelayanan di Puskesmas Kuta Makmur, sarana transportasi seperti jalan yang masih belum memadai sehingga pelayanan Puskesmas masih belum menyentuh semua lapisan masyarakat terutama yang tinggal di wilayah pedalaman dan wilayah perkebunan karet dan kelapa sawit, masih kurangnya penerangan jalan, sehingga masyarakat masih belum nyaman jika memerlukan pelayanan medis pada saat malam hari.

Kata kunci : Budaya organisasi; Pelayanan publik; Puskesmas.

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah swt yang telah melimpahkan taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis telah dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Analisis Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Puskesmas Kuta Makmur)”. Selanjutnya selawat beserta salam kepada kekasih Allah, Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun umat manusia dari alam kebodohan ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi beban studi yang diperlukan untuk mencapai gelar sarjana (S-1) dalam Ilmu Administrasi Negara, skripsi ini selesai berkat adanya dukungan dan dorongan dari orang tua, sahabat-sahabat dan dosen pembimbing.

Dalam kesempatan ini penulis menghanturkan ucapan terima kasih atas bantuan, inspirasi dan semangat yang telah diberikan kepada penulis. Adapun ucapan terima kasih penulis adalah kepada:

1. Orang tua tercinta: ayahanda Hasanuddin dan ibunda Salma, yang selalu memberikan kasih sayang, mendidik, membimbing, memberikan motivasi serta tak pernah henti mendoakan penulis untuk selalu mendapatkan yang terbaik.
2. Fakhrudin, S.E., M.M selaku pembimbing pertama, yang telah memberikan arahan kepada penulis dengan penuh perhatian dalam menyelesaikan skripsi ini.

3. Zakki Fuad Khalil, M.Si selaku pembimbing kedua, yang telah meluangkan waktu dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Prof. Dr. Warul Walidin, AK., MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
5. Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry beserta stafnya yang telah membantu kelancaran penulisan skripsi ini.
6. Eka Januar, S.IP., M. Soc, Sc selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara UIN Ar-Raniry Banda Aceh serta seluruh staf dan dosen Prodi Ilmu Administrasi Negara yang telah banyak membantu dalam penulisan ini.
7. Bapak Dr. Mahmudin, MA selaku Penasehat Akademik yang telah banyak memberi arahan dan masukan dalam penulisan ini.
8. Drg. Elfida Fitri selaku Kepala Puskesmas Kuta Makmur, beserta karyawan dan staf Puskesmas Kuta Makmur yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian.
9. Masyarakat Kecamatan Kuta Makmur.
10. Terima kasih kepada teman-teman sejawat leting 2014 serta seluruh mahasiswa Prodi Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan saran-saran dan bantuan moril yang sangat membantu penulisan skripsi ini.

Hanya Allah SWT yang dapat membalas segala bentuk kebaikan dari semua pihak yang telah membantu kelancaran penulisan skripsi ini. Penulis hanya bisa mengucapkan terima kasih atas segalanya.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri maupun bagi pembaca. Penulis telah berusaha semaksimal mungkin dalam menyelesaikan skripsi ini, namun kesempurnaan bukanlah milik manusia, apabila dalam penulisan ini terdapat kekurangan dan kekeliruan, penulis juga menerima kritik dan saran yang bersifat membangun guna untuk perbaikan pada masa yang akan datang. Kepada Allah lah kita meminta petunjuk dan ampunan dari Nya. *Aamin ya rabbal'alamin.*

Darussalam, 8 Januari 2020

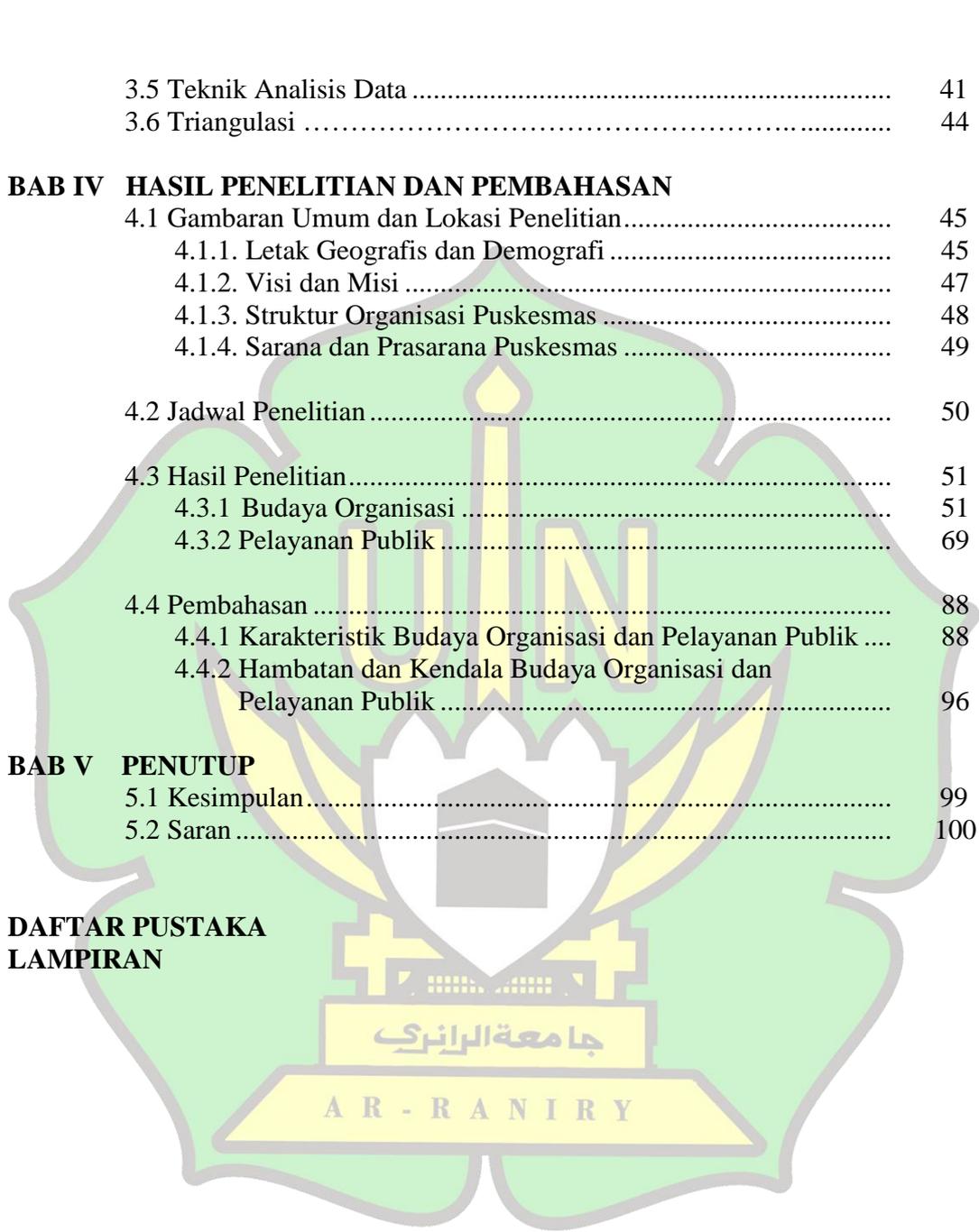
Penulis



DAFTAR ISI

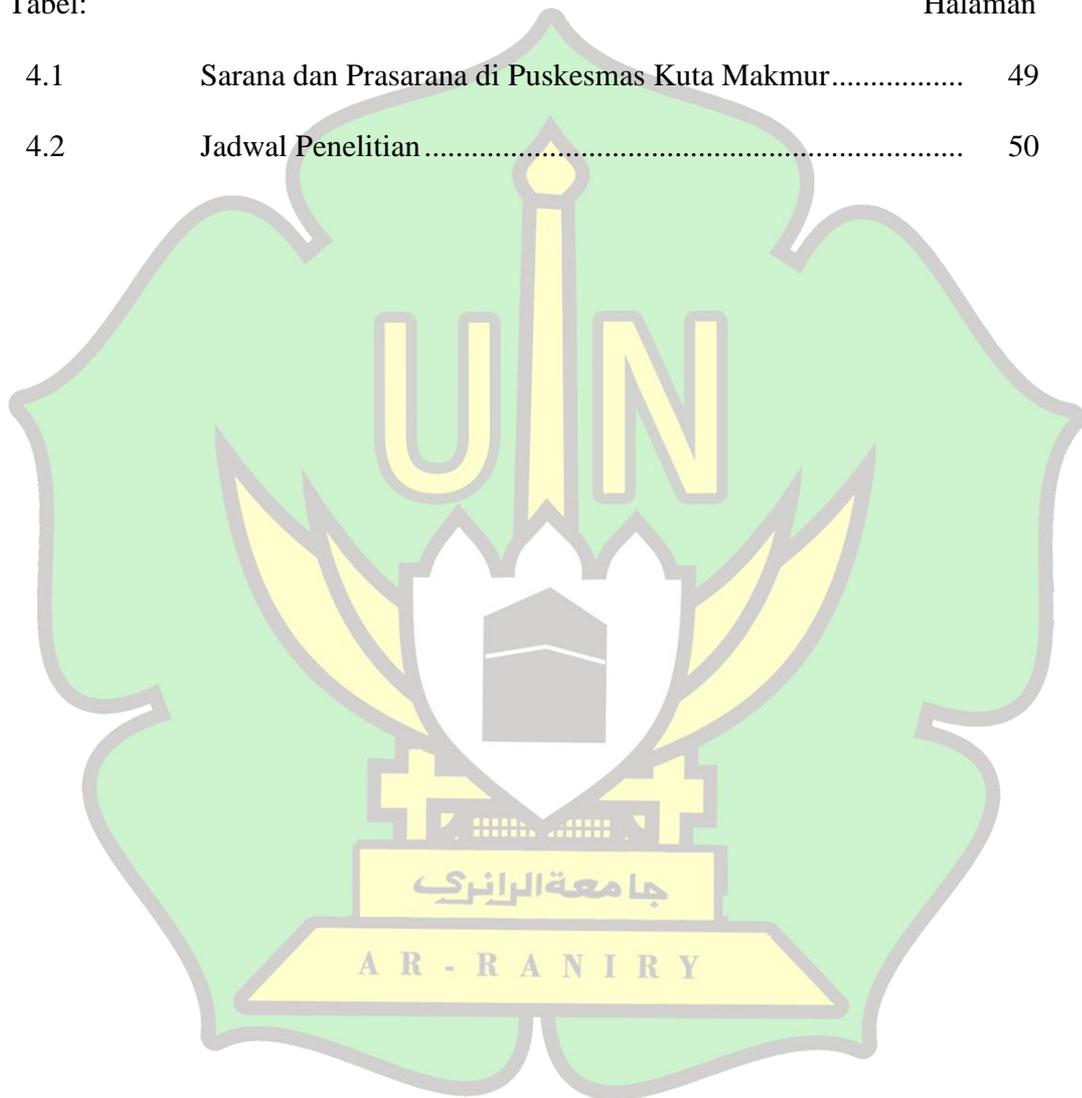
LEMBARAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	
LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI	
LEMBARAN PERNYATAAN KEASLIAN	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Penelitian Terdahulu	7
BAB II KAJIAN TEORI	
2.1 Organisasi	9
2.1.1. Pengertian	9
2.1.2 Budaya Organisasi	10
2.2 Pelayanan Publik	16
2.2.1 Pengertian Pelayanan	16
2.2.2 Pengertian Publik	17
2.2.3. Pengertian Pelayanan Publik	18
2.2.4. Asas Pelayanan Publik	20
2.2.5. Jenis-jenis Pelayanan	22
2.2.6. Faktor Pendukung Pelayanan	24
2.2.7. Kualitas Pelayanan Publik	28
2.3 Hubungan Budaya Organisasi dengan Pelayanan Publik	35
2.4 Kerangka Berfikir	36
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	38
3.2 Lokasi Penelitian	39
3.3 Sumber Data	39
3.4 Teknik Pengumpulan Data	40

3.5 Teknik Analisis Data	41
3.6 Triangulasi	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian.....	45
4.1.1. Letak Geografis dan Demografi	45
4.1.2. Visi dan Misi	47
4.1.3. Struktur Organisasi Puskesmas	48
4.1.4. Sarana dan Prasarana Puskesmas	49
4.2 Jadwal Penelitian	50
4.3 Hasil Penelitian.....	51
4.3.1 Budaya Organisasi	51
4.3.2 Pelayanan Publik	69
4.4 Pembahasan	88
4.4.1 Karakteristik Budaya Organisasi dan Pelayanan Publik	88
4.4.2 Hambatan dan Kendala Budaya Organisasi dan Pelayanan Publik	96
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	99
5.2 Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel:		Halaman
4.1	Sarana dan Prasarana di Puskesmas Kuta Makmur.....	49
4.2	Jadwal Penelitian.....	50



DAFTAR GAMBAR

Gambar:		Halaman
2.1	Organisasi <i>Link Relation</i>	36
2.2	Kerangka Berpikir	37
4.1	Wilayah Kecamatan Kuta Makmur	46
4.2	Gambar Puskesmas Kuta Makmur	46
4.3	Struktur Puskesmas Kecamatan Kuta Makmur	49
4.4	Rekapitulasi Absen Pegawai Puskesmas Kuta Makmur	64
4.5	Kegiatan Posyandu dan Penyuluhan Petugas Puskesmas Kepada Masyarakat Kuta Makmur.....	69
4.6	<i>Running Teks</i> di Puskesmas Kuta Makmur	72
4.7	Pamphlet dan Baliho Informasi di Puskesmas Kuta Makmur....	73
4.8	Bagan Jalur Pengobatan di Puskesmas Kuta Makmur	76
4.9	Ruang IGD dan Ruang Rawat Inap Puskesmas Kuta Makmur	82
4.10	Informasi Produk Pelayanan Puskesmas Kuta Makmur	82
4.11	Ruang Farmasi atau Apotek Puskesmas Kuta Makmur	85
4.12	Kotak Saran di Puskesmas Kuta Makmur	88

DAFTAR LAMPIRAN

- 
- Lampiran 1 : Surat Keputusan tentang Pembimbing Skripsi dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh.
- Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian dari Dekan Fakultas Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh.
- Lampiran 3 : Surat Keterangan telah melakukan Penelitian dari Kepala Puskesmas Kuta Makmur
- Lampiran 4 : Pedoman wawancara mengenai karakteristik Budaya Organisasi dan Pelayanan Publik
- Lampiran 5 : Hasil wawancara dengan Kepala Puskesmas Kuta Makmur
- Lampiran 6 : Hasil wawancara dengan Kepala Tata Usaha Puskesmas Kuta Makmur
- Lampiran 7 : Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Puskesmas Kuta Makmur
- Lampiran 8 : Hasil wawancara dengan 10 Orang Pasien Puskesmas Kuta Makmur
- Lampiran 9 : Struktur Puskesmas Kuta Makmur
- Lampiran 10 : Mekanisme Pelayanan Pasien di Puskesmas Kuta Makmur
- Lampiran 11 : Foto Dokumentasi Kegiatan Penelitian dan Sarana Puskesmas Kuta Makmur
- Lampiran 12 : Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Budaya organisasi merupakan sebuah kebiasaan atau sistem yang dibentuk dalam sebuah organisasi yang berlaku bagi seluruh anggota organisasi. Budaya organisasi adalah suatu sistem nilai, kepercayaan dan kebiasaan dalam suatu organisasi yang saling berinteraksi dengan struktur sistem formalnya untuk menghasilkan norma-norma perilaku organisasi.¹ Dengan demikian, budaya organisasi merupakan “kepribadian” sebuah organisasi yang membedakan organisasi tersebut dengan organisasi yang lain. Hal ini menunjukkan tampilan organisasi atau perilaku orang-orang yang ada dalam organisasi akan mencerminkan watak dari organisasi. Budaya yang baik dalam sebuah organisasi akan menghasilkan kinerja/performa yang baik dalam organisasi tersebut. Budaya yang diterapkan dalam sebuah organisasi harus memberikan kesan positif dalam masyarakat, karena akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan.

Dalam sebuah organisasi, budaya yang diterapkan akan berdampak pada berjalannya rutinitas atau kegiatan yang ada di organisasi tersebut dan berdampak pada masyarakat yang mempunyai kepentingan dengan organisasi itu pula. Salah satu dampak dari budaya organisasi adalah pelayanan terhadap masyarakat. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu

¹ Tobari, *Mengembangkan Budaya Organisasi pada Instansi Pemerintahan*, (Yogyakarta: Deepublish, 2005), hlm. 46.

dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pada hakikatnya, pelayanan merupakan serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan adalah sebuah proses. Sebagai sebuah proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.² Pelayanan harus menjamin terpenuhinya hak-hak dari pelanggan dan menjadi sebab adanya kepuasan dari pelanggan.

Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab dan kewajiban pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas kinerja pemerintah. Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individu maupun kelompok.

Budaya organisasi merupakan salah satu faktor pendukung terlaksananya pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Dengan diterapkan budaya atau aturan-aturan yang baik dan dipatuhi oleh semua anggota organisasi, maka secara otomatis pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat juga akan prima. Selain itu, apabila pegawai diberikan pemahaman tentang budaya organisasi maka setiap pegawai akan semangat dan termotivasi untuk melakukan tugas dan fungsinya terutama dalam memberikan pelayanan.

Berkaitan dengan budaya organisasi dan pelayanan publik, Dahlan mengadakan penelitian yang berjudul pengaruh manajemen sumber daya manusia

² Moenir.,, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi. Aksara, 2002), hlm. 26.

dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar diperoleh hasil bahwa budaya organisasi memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Tamalate.³ Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin baik budaya organisasi maka akan semakin meningkat pula pelayanan terhadap publik atau masyarakat.

Namun bertolak dari hasil penelitian di atas, kenyataan yang kita lihat saat ini, tidak semua instansi pemerintahan mampu memberikan pelayanan publik secara prima. Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah budaya organisasi.⁴ Budaya organisasi yang diterapkan dalam organisasi pemerintahan masih banyak mendapat kritikan dari masyarakat. Namun, ada juga organisasi pemerintahan yang sudah memiliki budaya organisasi yang baik, sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Salah satu instansi pemerintahan yang dituntut untuk memberikan pelayanan publik secara prima adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas merupakan lembaga pemerintahan yang kegiatan sehari-harinya berkaitan dengan pelayanan terhadap masyarakat dalam bidang kesehatan. Puskesmas merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan di Indonesia, yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesehatan pertama kepada masyarakat.

³ Dahlan, Djamil Hasim, Hamdan, pengaruh manajemen sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar, *Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*, (Papua: Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Yapis Biak, 2017), Vol. 4, No. 2 Juli-Desember 2017, hlm. 69-75.

⁴ Tobari, *Mengembangkan Budaya Organisasi pada Instansi Pemerintahan*, (Yogyakarta: Deepublish, 2005), hlm. 40.

Salah satu Puskesmas yang menyelenggarakan pelayanan publik di bidang kesehatan Puskesmas Kuta Makmur yang terletak di Kabupaten Aceh Utara Provinsi Aceh. Dalam kegiatannya sehari-hari, Puskesmas Kuta Makmur melayani hampir 100 orang yang membutuhkan pelayanan kesehatannya. Selain pelayan dokter umum, Puskesmas Kuta Makmur juga melayani keluhan tentang kesehatan dan perawatan gigi. Puskesmas Kuta Makmur juga menyediakan ruang rawat inap bagi pasien yang membutuhkan perawatan intensif dan *opname*.⁵

Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kuta Makmur menuntut adanya kerjasama dari semua pihak untuk dapat memberikan pelayanan publik yang prima. Kebiasaan dan kepercayaan yang diterapkan di dalam lingkup Puskesmas Kuta Makmur harus ditaati dan dijalankan oleh semua pihak agar kualitas pelayanan terhadap masyarakat dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil observasi awal yang penulis lakukan, diperoleh gambaran bahwa budaya organisasi yang ada di Puskesmas Kuta Makmur kurang maksimal dan berjalan kurang baik. *Pertama*, tidak adanya manajemen yang jelas ataupun aturan tertulis yang bisa dilihat oleh masyarakat tentang penggunaan atau peminjaman mobil ambulance. *Kedua*, kurangnya sosialisasi informasi mengenai biaya pengobatan, sehingga masyarakat merasa bingung setiap kali berobat, apakah biaya pengobatannya ditanggung oleh BPJS, JKA, dan sebagainya. *Ketiga*, kurangnya ketertiban, norma serta tingkah laku para staf pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. *Keempat*, pasien harus menunggu

⁵ Data pasien Puskesmas Kuta Makmur Tahun 2019

lama baik untuk pengambilan kartu antrian maupun untuk mendapatkan pemeriksaan di Poli-Poli kesehatan.

Permasalahan yang terjadi di Puskesmas tersebut telah menjadi budaya yang terjadi setiap harinya. Seandainya budaya organisasi yang baik dapat diterapkan pada fasilitas-fasilitas kesehatan seperti Rumah Sakit Umum (RSU) atau Puskesmas tentunya pelayanan publik terbaik di bidang kesehatan akan diterima oleh masyarakat.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan sebuah penelitian yang berjudul “**Analisis Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Puskesmas Kuta Makmur Kabupaten Aceh Utara)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana karakteristik budaya organisasi dan kualitas pelayanan di Puskesmas Kuta Makmur Kabupaten Aceh Utara?
- b. Bagaimana Hambatan atau Kendala budaya organisasi dan kualitas pelayanan di Puskesmas Kuta Makmur Kabupaten Aceh Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui karakteristik budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kuta Makmur Kabupaten Aceh Utara.
- b. Untuk mengetahui hambatan atau kendala budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kuta Makmur Kabupaten Aceh Utara

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan oleh peneliti dari penelitian ini adalah:

a. Bagi Peneliti

Dapat menambah ilmu, wawasan, dan pengalaman yang berkaitan dengan kinerja pelayanan di Puskesmas Kuta Makmur

b. Bagi Pihak Lain

Dapat memberi kontribusi terhadap perkembangan literatur kinerja pelayanan publik di Puskesmas Kuta Makmur yang selanjutnya dapat digunakan sebagai acuan penelitian selanjutnya.

c. Bagi Puskesmas Kuta Makmur

Dapat dijadikan acuan Puskesmas Kuta Makmur dalam peningkatan kinerjanya terhadap pelayanan kepada masyarakat.

1.5 Penelitian Terdahulu

Untuk memperoleh informasi tentang pengelolaan dana pendidikan dan untuk mengetahui masalah apa saja yang belum diteliti atau yang perlu dikembangkan, maka perlu dilakukan kajian pustaka dari penelitian-penelitian sebelumnya yang membahas masalah ini. Dari hasil kajian pustaka beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian adalah:

1. Marshal Ahmed dan Saima Shafiq (2014), Islamia University of Bahawalpur, Pakistan mengadakan sebuah penelitian yang berjudul “*the impact of organizational culture on organizational performance: A case study of telecom sector*”. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa semua dimensi budaya mempengaruhi perspektif organisasi yang berbeda kinerja. Adapun yang menjadi perbedaan dalam penelitian ini adalah penelitian yang penulis lakukan adalah untuk melihat pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan sebuah organisasi, sementara penelitian yang dilakukan oleh peneliti diatas adalah untuk mengetahui dampak budaya organisasi terhadap kinerja organisasi.
2. Hikmawati (2017), Universitas Islam Negeri Makassar, mengadakan sebuah penelitian yang berjudul “Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Gawo”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di Sekretariat Kabupaten Gawo ada pada kategori baik sesuai dengan hasil penelitian di lapangan berdasarkan 8 indikator yang

menjadi fokus penelitian, yaitu 1) Inisiatif Individual, 2) Pengarahan, 3) Integrasi, 4) Dukungan dari Managemen, 5) Pola-Pola Komunikasi, 6) Toleransi Terhadap Konflik, 7) Kontrol, dan 8) Sistem Imbalan. Berdasarkan hasil penelitian dari 8 indikator tersebut menunjukkan bahwa organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di sekretariat daerah Kabupaten Gawo.

3. Meyra Nugraha K.D (2010), Universitas Jember, Mengadakan sebuah penelitian yang berjudul “Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Pratama Probolinggo”. Dalam penelitian ini, setelah data terkumpul maka dianalisis Koefisien Korelasi Rank Spearman, karena bentuk data adalah data interval yang dapat diubah ke skala ordinal. Berdasarkan analisis tersebut penulis menyatakan bahwa ada pengaruh antara Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan di KPP Pratama Probolinggo.

Berdasarkan penelitian terdahulu diatas, terdapat beberapa kemiripan dengan penelitian yang peneliti lakukan, diantaranya penelitian ini sama-sama meneliti tentang pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik. Namun yang membedakan penelitian ini diantaranya lokasi yang dipilih, indikator instrumen yang digunakan, metode penelitian yang digunakan dan data yang diperoleh.

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1 Organisasi

2.1.1. Pengertian Organisasi

Pada intinya organisasi merupakan interaksi antara orang-orang yang ada dalam sebuah wadah untuk melakukan sebuah tujuan yang sama. Berorganisasi artinya adalah setiap orang yang berada didalamnya harus bekerjasama. Organisasi juga merupakan suatu batasan tertentu (*boundaries*), dengan demikian seseorang yang melakukan hubungan interaksi dengan lainnya tidak atas kemauan sendiri. Mereka dibatasi oleh aturan-aturan tertentu.¹

Banyak para ahli yang telah merangkum tentang definisi organisasi, dengan berbagai cara, tergantung segi tinjauan ataupun pendekatannya yang menyebutkan bahwa organisasi dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu organisasi dalam arti statis dan organisasi dalam arti dinamis.²

Organisasi dalam arti statis berarti melihat organisasi sebagai sesuatu yang tidak bergerak atau diam. Herawati melanjutkan bahwa melihat organisasi sebagai sesuatu yang tidak bergerak berarti melihat organisasi itu seperti yang tergambar dalam bagan (*organ-organ*) yang beraneka ragam.³

¹ Thoha, M., *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2014), hlm. 113.

² Herawati, N. R., *Konsep Dasar Organisasi Definisi, Tujuan dan Proses*, (Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2012), hlm. 3.

³ Herawati, N. R., *Konsep Dasar Organisasi Definisi, Tujuan dan Proses*, (Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2012), hlm. 5.

Ditinjau dari segi dinamis, organisasi berarti memandang organisasi sebagai suatu organ yang hidup, suatu organisme yang dinamis. Organisasi dari segi dinamis berarti memandang organisasi tidak hanya dari segi bentuk dan wujudnya, tetapi juga melihat organisasi itu dari segi isinya. Isi daripada organisasi adalah sekelompok orang-orang yang melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan bersama. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa organisasi dalam arti dinamis berarti menyoroti aktivitas atau kegiatan yang ada didalam organisasi, serta segala macam aspek yang berhubungan dengan usaha pencapaian tujuan yang hendak dicapai.⁴

Dari berbagai pendapat di atas, maka organisasi dapat diartikan bahwa sekumpulan orang-orang yang berada dalam sebuah kelompok yang bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Setiap anggota yang berada dalam sebuah organisasi harus saling mendukung setiap kegiatan yang dilakukan agar semua target dan tujuan organisasi dapat terpenuhi. Semua kegiatan organisasi harus direncanakan, dilaksanakan, dan diawasi secara bersama agar tidak ada rasa Saling kecurigaan dan rasa tidak senang antara anggota organisasi yang satu dengan yang lain.

2.1.2. Budaya Organisasi

Budaya merupakan pola yang terintegrasi dari perilaku manusia, yang terdiri dari pikiran, bahasa, perbuatan dan hasil-hasil budaya lainnya. Dalam kehidupan setiap masyarakat pun selalu terjalin budaya-budaya tertentu. budaya

⁴ Herawati, N. R., *Konsep Dasar Organisasi Definisi, Tujuan dan Proses*, (Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2012), hlm. 4.

yang ada dalam sebuah kelompok masyarakat merupakan sebuah kebiasaan yang sudah ada sejak lama sehingga menjadi sebuah keharusan bagi masyarakat tersebut untuk menjalankannya. Adanya budaya yang beragam merupakan ciri atau perbedaan dari sebuah kelompok masyarakat yang satu dengan kelompok masyarakat yang lain.

Budaya organisasi diartikan sebagai sebuah pola pemikiran dasar yang diajarkan kepada personel baru sebagai cara untuk merasakan, berpikir, dan bertindak benar dari hari kehari.⁵ Budaya organisasi sebagai pola keyakinan dan nilai-nilai (*values*) organisasi yang dipahami, dijiwai, dan dipraktikkan oleh organisasi sehingga pola tersebut memberikan arti tersendiri dan menjadi dasar aturan berperilaku dalam organisasi.⁶

Budaya organisasi adalah perekat organisasi yang mengikat anggota organisasi melalui nilai-nilai yang ditaati, peralatan simbolik, dan cita-cita social yang ingin dicapai. Budaya organisasi juga dapat diartikan sebagai sistem nilai-nilai, keyakinan, dan kebiasaan bersama dengan organisasi yang berinteraksi dengan struktur formal untuk menghasilkan norma perilaku.⁷

Dari beberapa definisi tersebut dapat ditarik simpulan bahwa budaya organisasi merupakan falsafah, ideologi, nilai-nilai, anggapan, keyakinan, harapan, sikap dan norma-norma yang dimiliki secara bersama serta mengikat dalam suatu organisasi tertentu yang akan mempengaruhi jalannya kerja bisnis perusahaan.

⁵ Fred, L., *Perilaku organisasi, Edisi 10*, (Yogyakarta : Andi, 2006), hlm. 137.

⁶ Moeheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2012), hlm. 336.

⁷ Moeljono, D., *Budaya Organisasi dalam Tantanga*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006), hlm. 12.

Beberapa unsur budaya organisasi yang terbentuk banyak ditemukan oleh beberapa hal, yaitu sebagai berikut:⁸

- a. Lingkungan usaha, lingkungan ditempat perusahaan itu beroperasi akan menentukan apa yang harus dikerjakan oleh perusahaan tersebut untuk mencapai keberhasilan.
- b. Nilai-nilai merupakan konsep dasar dan keyakinan suatu organisasi
- c. Panutan atau keteladanan, orang-orang yang menjadi panutan atau teladan karyawan lainnya karena keberhasilan`
- d. Upaya-upaya (*rites and ritual*), acara-acara rutin yang diselenggarakan oleh perusahaan dalam rangka memberikan penghargaan pada karyawannya.
- e. *Network*, jaringan komunikasi informasi di dalam perusahaan yang dapat menjadikan sarana penyebaran nilai-nilai budaya organisasi.

Budaya organisasi memiliki karakteristik kunci yang dijunjung tinggi oleh organisasi. Karakteristik tersebut secara keseluruhan merupakan hakikat budaya. Adapun karakteristik tersebut meliputi:⁹

- a. Inovasi dan keberanian mengambil risiko.
- b. Perhatian pada hal-hal rincian
- c. Orientasi hasil
- d. Orientasi orang
- e. Orientasi tim

⁸ Moeljono, D., *Budaya Organisasi dalam Tantanga*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006), hlm. 17.

⁹ Robbins, S. P., & Timothy A. J., *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Karya Salemba, 2008), hlm. 256.

- f. Keagresifan
- g. Stabilitas.

Budaya organisasi dapat membentuk sejumlah fungsi dalam suatu organisasi, yaitu:¹⁰

- a. Budaya berperan sebagai penentu batas-batas
- b. Budaya memuat rasa identitas bagi anggota organisasi,
- c. Budaya memfasilitasi lahirnya komitmen terhadap sesuatu yang lebih besar dari pada kepentingan individu
- d. Budaya dapat meningkatkan stabilitas system sosial, dan
- e. Budaya berfungsi sebagai mekanisme *sense-making* serta kendali yang menuntun dan membentuk sikap dan perilaku karyawan.

Budaya organisasi memiliki enam indikator, yaitu:¹¹

1. Inovatif memperhitungkan resiko, artinya bahwa setiap karyawan akan memberi perhatian yang sensitif terhadap segala permasalahan yang mungkin dapat resiko kerugian bagi kelompok organisasi secara keseluruhan.
2. Memberikan perhatian pada setiap permasalahan secara detail didalam melakukan pekerjaan, akan menggambarkan ketelitian dan kecermatan dari karyawan didalam melaksanakan tugasnya.
3. Berorientasi pada hasil yang akan dicapai. Supervisi seorang manajer terhadap bawahannya merupakan salah satu cara manajer untuk

¹⁰ Robbins, S. P., & Timothy A. J., *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Karya Salemba, 2008), hlm. 49.

¹¹ Sulaksono, H., *Budaya Organisasi dan Kinerja*, (Yogyakarta: Deepublish, 2015), hlm. 14.

mengarahkan dan memberdayakan mereka. Melalui supervisi ini dapat diuraikan tujuan organisasi dan kelompok serta anggotanya.

4. Berorientasi kepada semua kepentingan karyawan. Keberhasilan atau kinerja organisasi salah satunya ditentukan oleh tim kerja (*Teams Work*), dimana kerjasama tim dapat dibentuk apabila manajer dapat melakukan supervisi dengan baik terhadap bawahannya.
5. Agresif dalam bekerja. Produktifitas tinggi dapat dihasilkan apabila performa karyawan dapat memenuhi standar yang dibutuhkan untuk melakukan tugasnya. Performa yang baik dimaksudkan antara lain kualifikasi keahlian (*ability and skill*) yang dapat memenuhi persyaratan produktifitas serta harus diikuti dengan disiplin dan kerajinan yang tinggi.
6. Mempertahankan dan menjaga stabilitas kerja. Karyawan harus mampu menjaga kondisi kesehatan agar dapat tetap prima, kondisi seperti ini hanya dapat dipenuhi apabila secara teratur mengkonsumsi makanan bergizi berdasarkan nasehat ahli gizi.

Berdasarkan uraian di atas, terdapat beberapa indikator tentang budaya organisasi, akan tetapi dalam penelitian ini, indikator budaya organisasi yang digunakan diadopsi berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Robbins memberikan karakteristik budaya organisasi sebagai berikut:¹²

- a. *Inovation and risk taking* (Inovasi dan keberanian mengambil risiko), yaitu organisasi mendorong para karyawan bersikap inovatif dan berani mengambil resiko serta adanya sikap dari organisasi yang menghargai

¹² Robbins, S. P., *Organizational Behavior, Concept Contropversies and Applications*, Prentice, (Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia, 2005), hlm. 64.

tindakan pengambilan risiko oleh karyawan dan membangkitkan ide-ide baru dari karyawan;

- b. *Attention to detail* (Perhatian terhadap hal-hal kecil), adalah organisasi mengharapkan karyawan memperlihatkan kecermatan, analisis dan perhatian kepada rincian.
- c. *Outcome orientation* (Berorientasi kepada hasil), yaitu pemusatan perhatian lebih kepada hasil bukan pada teknik atau proses yang digunakan dalam mendapatkan hasil tersebut.
- d. *People orientation* (Berorientasi kepada manusia), yaitu keputusan manajemen memperhitungkan efek hasil-hasil pada orang-orang di dalam organisasi.
- e. *Team orientation* (Berorientasi tim), yaitu kegiatan kerja diorganisasikan sekitar tim-tim tidak hanya pada individu-individu untuk mendukung kerjasama.
- f. *Aggressiveness* (Agresifitas), yaitu orang-orang dalam organisasi itu agresif dan kompetitif untuk menjalankan budaya organisasi sebaik-baiknya.
- g. *Stability* (Stabilitas), yaitu kegiatan organisasi menekankan status quo sebagai kontras dari pertumbuhan.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Pelayanan adalah aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.¹³ Pada hakikatnya, pelayanan merupakan sebuah rangkaian kegiatan, maka dari itu proses melayani itu harus berlangsung secara rutin dan tidak putus-putus. Proses dalam pelayanan itu dilakukan sehubungan dengan agar terpenuhinya semua kebutuhan antara pemberi dan penerima pelayanan. Pelayanan adalah setiap aktivitas yang memberikan keuntungan dalam sebuah perkumpulan atau kelompok, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.¹⁴

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai dampak dari adanya hubungan atau interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi

¹³ Hardiyabsyah. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), hlm.11.

¹⁴ Sinambela, L. P., *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hlm. 4.

pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.¹⁵

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan atau aktivitas yang diberikan oleh pemberi pelayanan sehingga dapat dirasakan oleh penerima layanan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

2.2.2. Pengertian Publik

Publik merupakan sekelompok orang yang memiliki sudut pandang yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Sementara istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak atau ramai.¹⁶

Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.¹⁷

Berdasarkan beberapa pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa publik merupakan sekelompok orang yang mempunyai kepentingan yang sama

¹⁵ Ratminto dan Winarsih A. S. *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), hlm. 2.

¹⁶ Sinambela, L. P., *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hlm. 5.

¹⁷ Syaifiie, I. K., *Ilmu Administrasi Publik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1999), hlm. 18.

dan harapan sama dimana kepentingan tersebut berhubungan dengan kepentingan orang banyak.

2.2.3. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada hakikatnya adalah melayani kepentingan masyarakat secara umum. Pelayanan publik diberikan kepada setiap masyarakat dengan tujuan agar semua masalah atau keperluan dari masyarakat tersebut dapat terselesaikan. Pelayanan publik yang diberikan kepada warga negara adalah sama tanpa pandang bulu dan diberikan dengan pelayanan yang maksimal.

Banyak para ahli yang memberikan definisi tentang pelayanan publik. Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta nikah, akta kelahiran, akta kematian, surat izin usaha, sertifikat tanah, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.¹⁸

Pelayanan umum adalah sebuah usaha yang dilakukan oleh kelompok, seseorang atau birokrasi dalam rangka memberikan bantuan kepada masyarakat semata-mata untuk mencapai suatu tujuan tertentu.¹⁹ Pelayanan publik adalah memberikan layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang

¹⁸ Dwiyanto, A., *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*, (Yogyakarta: UGM Press, 2006), hlm. 136.

¹⁹ Moenir, H.A.S., *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2002), hlm. 7.

mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.²⁰

Pendapat lain dari pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Hal ini menjadi tanggung jawab oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah dan harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.²¹

Pelayanan merupakan hal utama yang harus diperhatikan oleh sebuah organisasi terutama organisasi yang bergerak pada bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Dalam setiap pelayanan yang diberikan, kita masih melihat kenyataan bahwa terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial dalam hal ini organisasi yang dikelola oleh swasta dan pelayanan *non* komersial dalam hal ini adalah organisasi pemerintah. Kegiatan melayani masyarakat dari sudut pandang komersil bertujuan untuk mendapatkan keuntungan semata, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat *non* komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum).

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka

²⁰ Sinambela, L. P., *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hlm. 5.

²¹ Ratminto dan Winarsih, A. S., *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), hlm. 4.

pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah setiap bentuk kegiatan melayani masyarakat dengan baik dan prima baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.2.4. Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Untuk

mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari:²²

- a. Transparansi, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, artinya kegiatan pelayanan publik dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, artinya mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, maksudnya pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang terdiri dari 12 asas:

- a. Asas kepentingan umum,

²² Sinambela, L. P., *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hlm. 6.

- b. Asas kepastian hukum,
- c. Asas kesamaan hak,
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban,
- e. Asas keprofesionalan,
- f. Asas partisipasif,
- g. Asas persamaan perlakuan/tidak deskriminatif,
- h. Asas keterbukaan,
- i. Asas akuntabilitas,
- j. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan,
- k. Asas ketepatan waktu,
- l. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya: transparansi, akuntabilitas, partisipasif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, fasilitas, ketepatan waktu dan kemudahan.

2.2.5. Jenis- jenis Pelayanan

Berbicara tentang pelayanan tidak terlepas dari hubungan antara sebuah organisasi dengan masyarakat luas. Pelayanan artinya memberikan perlakuan kepada seluruh masyarakat tanpa pandang bulu dengan tujuan mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh msyarakat tersebut. Dalam sebuah organisasi terutama bidang jasa, organisasi tersebut merupakan pemberi layanan sedangkan masyarkaot merupakan penerima layanan atau pelanggan.

Dalam sektor pemerintahan, pelayanan public harus mampu memberikan akses dan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh hak yang sama dalam urusan administrasi, misalnya pengurusan KTP, Akat Kelahiran yang merupakan hal yang sangat vital dalam kehidupan warga karena keduanya menjadin identitas dari keberadaan masyarakat suatu bangsa.

Mengingat kebutuhan dan masalah masyarakat yang berbeda-beda, maka jenis-jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat juga berbeda. Organisasi publik hendaknya memperhatikan kriteria-kriteria pelayanan publik yang mengacu pada Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 yang telah dirubah dengan Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 yang terdapat pengelompokan pelayanan umum ke dalam tiga bagian yaitu: (1) Kelompok Pelayanan Administrasi, (2) Kelompok Pelayanan Barang, dan (3) Kelompok Pelayanan Jasa.²³

Untuk lebih jelasnya, tentang pengertian dari jenis-jenis pelayanan publik akan dijelaskan sebagai berikut:²⁴

1) Pelayanan Administrasi

Pelayanan Admnistrasi merupakan bentuk pelayanan yang diberikan dalam hal layanan surat menyurat atau dokumen resmi. Contoh dari jenis pelayanan administrasi adalah adalah pelayanan dalam pembuatan KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Izin Usaha, IMB, SIM, Paspor, STNK dan sebagainya.

²³ Yusriadi, *Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 89.

²⁴ Yusriadi, *Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 90.

2) Pelayanan barang

Pelayanan Barang merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang menghasilkan bentuk barang, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

3) Pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam bentuk jasa untuk mengatasi atau menyelesaikan semua kebutuhan publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dibutuhkan oleh setiap masyarakat berbeda-beda, tergantung dari permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat tersebut. Sebagai pelayan publik, pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang prima kepada setiap masyarakat tanpa perbedaan. Jenis pelayanan yang ditawarkan kepada warga dapat berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan warga, namun manajemen penyelenggaraan layanan tersebut harus didasarkan pada prinsip dan nilai yang sama.²⁵

2.2.6. Faktor Pendukung Pelayanan

Pelayan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serata dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Pada proses pelayanan terdapat faktor penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda

²⁵ Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2017), h. 166

tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik. Ada enam faktor pendukung pelayanan, antara lain:²⁶

a. Faktor kesadaran

Faktor kesadaran ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari beberapa pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa. Dengan adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan.

b. Faktor aturan

Aturan sebagai perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang. Oleh karena itu, setiap aturan secara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh. Dengan adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkahnya. Pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditunjukkan oleh hal-hal penting :

- 1) Kewenangan
- 2) Pengetahuan dan pengalaman
- 3) Kemampuan bahasa
- 4) Pemahaman pelaksanaan
- 5) Disiplin dalam melaksanakan diantaranya disiplin waktu dan disiplin kerja.

²⁶ Moenir, H.A.S., *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2002), hlm. 88.

c. Faktor organisasi

Faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur, dan metode untuk memperlancar mekanisme kerja.

d. Faktor pendapatan

Faktor pendapatan yang diterima oleh seseorang merupakan imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan orang lain. Pendapatan dalam bentuk uang, iuran atau fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

e. Faktor kemampuan

Faktor kemampuan merupakan titik ukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan suatu pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.

f. Faktor sarana pelayanan

Faktor sarana yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Adapun fungsi sarana pelayanan, antara lain:

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu
- 2) Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa
- 3) Ketetapan susunan yang baik dan terjamin

- 4) Menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan.
- 5) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional.

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama untuk mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal, baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/ tindakan dengan tanpa tulisan.

Enam faktor dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesimbangan. Keenam faktor tersebut meliputi: kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, *review*, komunikasi serta penghargaan dan pengakuan.²⁷

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik harus memperhatikan aspek pendukung agar pelayanan dapat berjalan dengan baik. Faktor yang harus diperhatikan meliputi: faktor kesadaran baik dari petugas pelayanan maupun dari masyarakat; faktor aturan yang telah di tentukan oleh instansi pemberi layanan; faktor organisasi yang baik; faktor imabaln atau gaji; faktor kemampuan dalam bekerja; faktor sarana dan prasarana; komunikasi dan pendidikan.

2.2.7. Kualitas Pelayanan Publik

Memberikan pelayanan yang baik dan prima merupakan upaya yang dilakukan untuk memuaskan pelanggan. Adanya kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan menambah rasa kepercayaan masyarakat untuk kembali menggunakan jasa dari perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan merupakan faktor

²⁷ Tjiptono, F., *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), hlm. 75.

utama yang harus ditingkat oleh sebuah organisasi atau perusahaan untuk menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.²⁸ Definisi kualitas di atas mengandung makna bahwa elemen- elemen kualitas yaitu:

- a. Kualitas merupakan kondisi yang dinamis
- b. Kualitas berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan.
- c. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *respected service* dan *perceived service*.²⁹ Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang berkualitas sangat ditentukan oleh pemberi layanan dan penerima layanan atau pelanggan. Adapun prinsip pelayanan prima berdasarkan keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 adalah sebagai berikut:

²⁸ Tjiptono, F., *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), hlm. 101.

²⁹ Tjiptono, F., *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), hlm. 60.

- a) Kejelasan
- b) Kepastian Waktu
- c) Akurasi
- d) Keamanan
- e) Tanggung Jawab
- f) Kelengkapan Sarana dan Prasarana
- g) Kemudahan Akses
- h) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
- i) Kenyamanan.³⁰

Pelayanan publik memiliki sepuluh dimensi, yaitu:³¹

1. *Tangibles* (berwujud fisik), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Reliability* (kehandalan), terdiri dari kemampuan memberikan layanan sesuai dengan dijanjikan secara cepat, akurat dan memuaskan;
3. *Responsiveness* (ketanggapan), kemauan untuk membantu konsumen, bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. *Competence* (kompeten), terdiri atas tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
5. *Courtesy* (ramah), sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak;

³⁰ Arista Atmadjati, *Layanan Prima dalam Praktik Saat ini*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 8

³¹ Zeithmal, *et al*, *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations*, (New York: The Free Press, 1990), hlm. 22.

6. *Credibility* (dapat dipercaya), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security* (merasa aman), jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya atau resiko;
8. *Access* (akses), terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication* (komunikasi), kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan;
10. *Understanding the customer* (memahami pelanggan), memahami atau bentuk pengertian terhadap kemauan pelanggan.

Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diterima oleh masyarakat harus terus ditingkatkan kualitasnya karena hal ini merupakan tolak ukur untuk menilai kualitas dari pelayanan public yang berhak diterima oleh masyarakat. Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok. Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat saat ini dikarenakan tidak semua jasa atau pelayanan disediakan oleh pihak swasta, oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak disediakan swasta tersebut.

Pelayanan prima dapat diwujudkan apabila penyelenggaraan pelayanan publik dilakkan secara baik sesuai dengan harapan *customers*, sehingga *customers* merasa puas.³²

Pelayanan publik yang berkualitas serta kaitannya dengan pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh aparat pemerintah yaitu:

Manfaat yang diperoleh dari optimalisasi pelayanan yang diberikan organisasi pemerintah yaitu secara langsung dapat merangsang lahirnya respek dari masyarakat atau sikap profesionalisme para birokrat sebagai masyarakat secara tulus akan mendorong terpeliharanya iklim kerja keras, disiplin, dan komprehensif.³³

Dari pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa dengan pelayanan yang baik dari pemerintah selain bermanfaat bagi masyarakat juga bermanfaat terhadap peningkatan citra pemerintah di mata masyarakat.

Pelayanan umum merupakan kegiatan yang diberikan oleh seseorang atau sekelompok dengan landasan melalui sistem atau prosedur yang telah ditentukan untuk usaha memenuhi kepentingan masyarakat. Pelayanan umum harus mendahulukan kepentingan umum atau kepentingan masyarakat, karena pelayanan umum berfungsi memenuhi kepentingan masyarakat umum yang membutuhkan pelayanan.

Pelayanan publik berhubungan dengan pelayanan yang masuk kategori sektor publik, bukan sektor privat. Pelayanan tersebut dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan BUMN atau BUMD. Ketiga komponen yang

³² Ratminto, *Pelayanan Prima: Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan dari A Sampai Z*, (Yogyakarta: UGM Press, 2018), hlm. 1

³³ Rasyid, R., *Makna Pemerintahan: Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*, (Jakarta: Yarif Watampone, 1997), hlm. 3.

menangani sektor publik tersebut menyediakan layanan publik, seperti kesehatan, pendidikan, keamanan dan ketertiban, bantuan sosial dan penyiaran.³⁴

Pelaksanaan pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat melibatkan kedua belah pihak untuk saling bekerjasama. Masyarakat diharapkan dapat berpartisipasi dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan, yakni dengan memenuhi aturan dengan kesadaran dan menghargai administrator publik yang memberikan pelayanan. Suatu instansi pemerintah merasa dihargai dan akan bekerja dengan penuh tanggungjawab dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Berdasarkan uraian di atas ada beberapa komponen atau indikator dalam mengukur pelayanan publik. Namun, dalam penelitian ini kualitas pelayanan publik yang diukur menggunakan pedoman wawancara yang dikembangkan oleh peneliti berdasarkan standar pelayanan publik menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, yaitu.³⁵

1. Persyaratan Informasi ini harus jelas dan terang terpublikasi di hadapan pengguna pelayanan. Syarat yang ditentukan setiap

³⁴ Nurcholis, H., *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, (Jakarta: Grasindo, 2005), hlm. 175.

³⁵ Ombudsman RI, *Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI*, (Jakarta: Ombudsman RI, 2017), hlm. 4.

penyelenggara pelayanan tentu berbeda pada setiap instansi dan setiap produk pelayanan. Hal yang perlu dipertimbangkan dalam menyusun persyaratan adalah efektivitas dan efisiensinya. Artinya, indikator ini tidak mempersulit pengguna layanan namun juga segaris dengan dasar hukum yang ada. Melalui cara ini, pengguna layanan memperoleh kejelasan, sementara penyelenggara layanan bisa meminimalisasi penjelasan verbal kepada penggunanya.

2. Sistem Mekanisme dan Prosedur, ini adalah salah satu indikator yang acapkali ditanyakan pengguna pelayanan. Sistem, Mekanisme dan Prosedur merupakan rangkaian proses pelayanan yang disusun secara jelas dan pasti, yang berbentuk sebuah bagan dan secara tegas menggambarkan tata cara yang harus ditempuh pengguna untuk memperoleh layanan. Selain itu, Bagan Alur mesti sederhana, tidak berbelit, mudah dipahami, dan dilaksanakan. Sebaiknya disusun dalam bentuk *flow chart* yang dipampang di ruang layanan. Dengan pemenuhan unsur ini, pengguna pelayanan memperoleh kepastian dan kejelasan alur layanan.
3. Jangka Waktu Layanan Merupakan tenggat waktu pemberian layanan oleh penyelenggara layanan. Kepastian waktu, jelas menjadi hal penting yang perlu diketahui pengguna pelayanan. Melalui kejelasan waktu pelayanan, pengguna bisa senantiasa berada dalam kondisi tenang dalam menjalani setiap tahap layanan yang dilalui. Hindari adagium “kalau bisa diperlambat, kenapa harus dipercepat?” Sudah

saatnya penyelenggara layanan memampang waktu layanan bagi pengguna layanan. Dengan cara itu, kepastian dan kejelasan layanan masyarakat bisa terjamin.

4. Biaya/Tarif, ketidakjelasan informasi biaya sering kali menimbulkan masalah. Pengguna acap kali dihadapkan pada kebingungan pada jumlah Rupiah yang harus mereka keluarkan. Artinya, untuk mencegah potensi terjadinya pungutan tidak resmi, penyelenggara negara wajib memampang besaran biaya/tarif yang harus dikeluarkan penerima layanan publik. Bahkan, untuk layanan yang diberikan secara cuma-cuma, penyelenggara wajib memampang kata “GRATIS” di unit pelayanannya. Dengan begini, kejelasan bisa tercipta dan potensi penyimpangan dalam rupa pungutan liar bisa dihindari.
5. Produk Pelayanan, penyelenggara wajib mempublikasikan aneka produk layanan yang ada. Melalui publikasi tersebut, pengguna bisa melihat seluruh produk pelayanan yang disediakan penyelenggara, sehingga kelangsungan pelaksanaan layanan publik yang berkualitas dapat tercipta dan senantiasa terjaga.
6. Sarana, Prasarana atau Fasilitas, sebuah unit pelayanan yang berkualitas mesti ditopang dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai. Kondisi ini perlu tercipta agar pengguna mendapatkan rasa nyaman saat mengakses pelayanannya. Apa jadinya bila pengguna saling berebut tempat antre, misalnya? Untuk situasi ini, tentu saja sarana antre menjadi signifikan. Solusinya tentu saja dengan

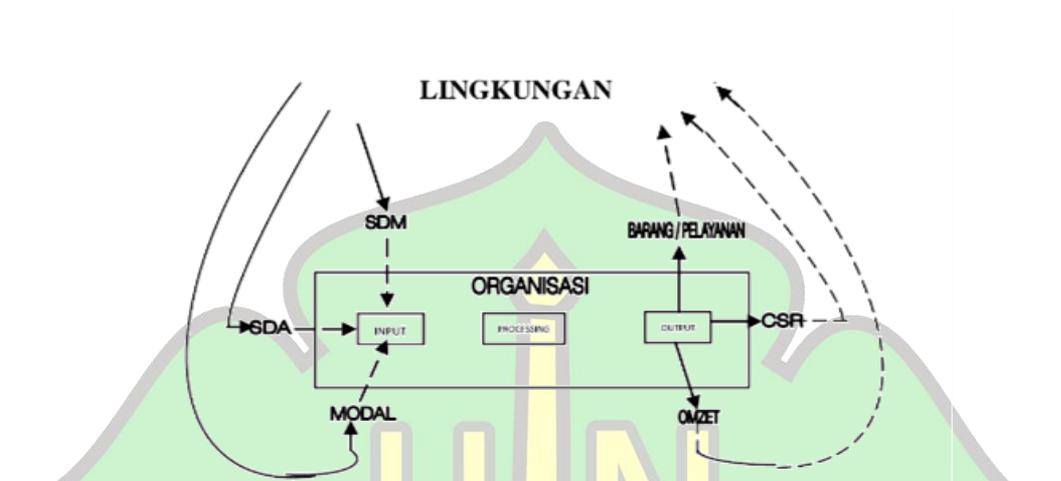
memberikan nomor antrean pada pengguna layanan yang datang terlebih dahulu. Itu hanya salah satu sarana yang mesti dipenuhi penyelenggara. Lainnya adalah ruang tunggu, tempat duduk, toilet, loket/meja pelayanan, dan lain-lain.

7. Evaluasi Kinerja Pelaksana (Umpan Balik Dari Pengguna Layanan), apa ukuran sebuah penyelenggaraan pelayanan publik yang baik? Salah satunya adalah penilaian dari pengguna layanan. Dari mereka, penyelenggara pelayanan akan memperoleh banyak asupan opsi peningkatan pelayanan. Cara mendapatkan penilaian tersebut, salah satunya, melalui penyediaan sarana penilaian layanan publik dari pengguna. Boleh jadi, sarana itu berupa kotak kepuasan pelanggan, kuesioner kepuasan pelanggan atau sarana digital dalam rupa layar sentuh. Poin pentingnya adalah masukan dari pengguna akan memperkaya opsi peningkatan layanan publik.

2.3 Hubungan Budaya Organisasi dengan Pelayanan Publik

Selain individu, perilaku organisasi juga membahas mengenai organisasi dan lingkungan tempat individu beraktivitas dan melakukan berbagai kegiatan yang berkaitan dengan dirinya sendiri, maupun dengan orang lain. Berdasarkan pemahaman tersebut di atas ada beberapa bagian krusial dalam memahami perilaku organisasi yang dituangkan melalui sebuah gambar yang dinamakan “*org link relations*” gambar ini menjelaskan alur hubungan timbal balik yang saling

berkaitan antara organisasi dan lingkungan secara skematis dapat dilihat sebagai berikut.³⁶



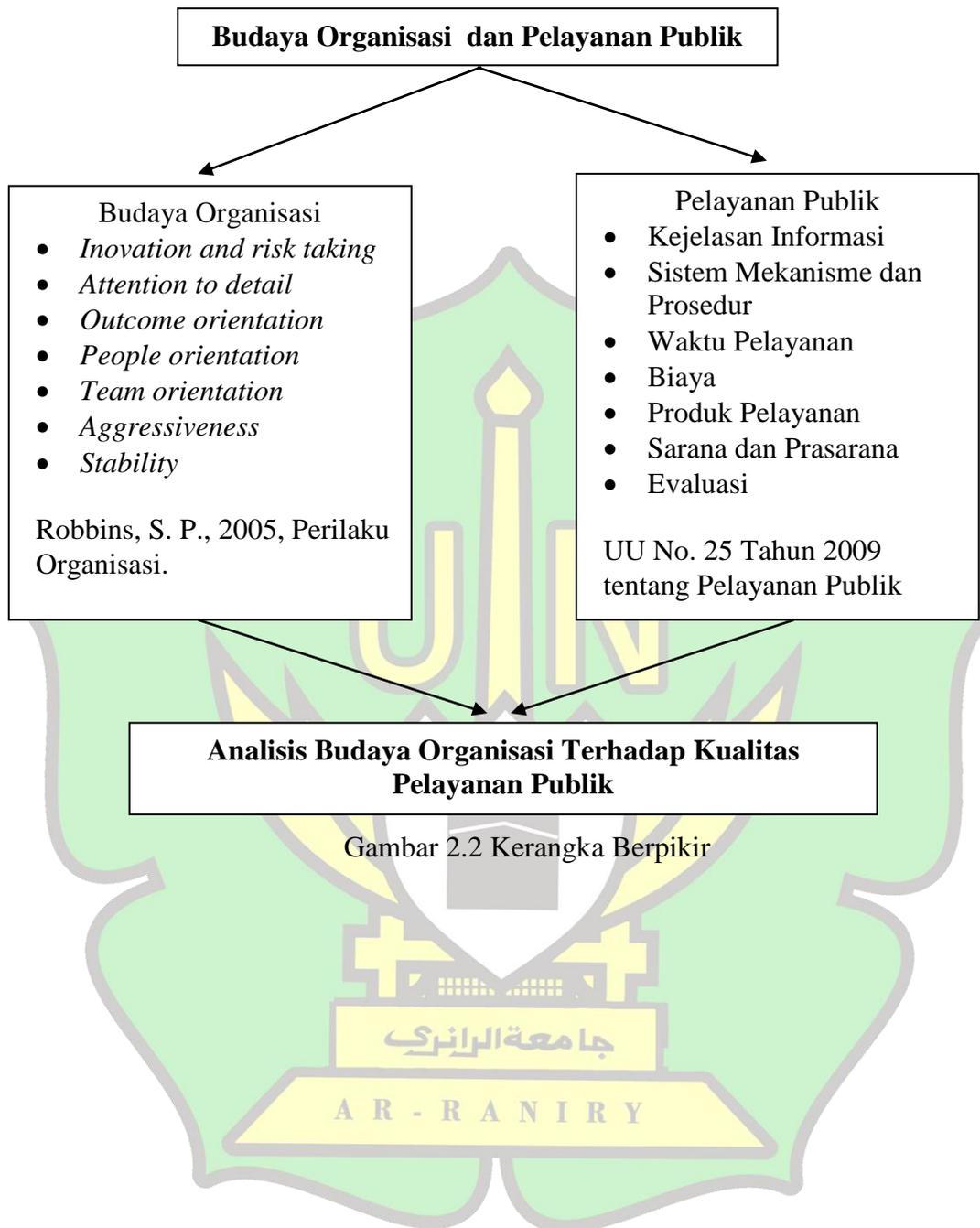
Gambar 2.1 Organisasi *Link Relation*

2.4 Kerangka Berpikir

Kerangka berfikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dua variabel atau lebih. Apabila penelitian hanya membahas sebuah variabel atau lebih secara mandiri, maka yang dilakukan peneliti disamping mengemukakan deskripsi masing-masing variabel, juga argumentasi terhadap variasi besaran variabel yang diteliti.³⁷ Berdasarkan penjelasan teori yang dijelaskan diatas, maka dapat di rumuskan kerangka berpikir seperti yang tampak pada gambar berikut ini:

³⁶ Timotius. D., *Perilaku Organisasi*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 9-10.

³⁷ Sugiono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2016). hlm. 94.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Berdasarkan jenisnya, penelitian ini tergolong pada penelitian yang bersifat kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna (prespektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.¹ Penelitian kualitatif menekankan pada kedalaman data yang didapatkan oleh peneliti. Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar.² Semakin dalam dan detail data yang didapatkan, maka semakin baik kualitas dari penelitian kualitatif ini. Dalam penelitian ini, peneliti ikut serta dalam peristiwa/kondisi yang sedang diteliti. Untuk itu hasil dari penelitian ini memerlukan kedalaman analisis dari peneliti. Selain itu, hasil penelitian ini bersifat subjektif sehingga tidak dapat digeneralisasikan. Secara umum, penelitian kualitatif dilakukan dengan metode wawancara dan obeservasi.

Tipe penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan dasar penelitian kualitatif, yang berarti berupaya menggambarkan secara umum tentang

¹ Moleong, L. J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2010), hlm. 46.

² Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*. (Bandung. Alfabeta.2017), hlm. 14.

masalah-masalah yang diteliti, dalam hal ini tentang Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Puskesmas Kuta Makmur Kabupaten Aceh Utara).

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini akan dilaksanakan di Puskesmas Kuta Makmur Kabupaten Aceh Utara. Pemilihan ini didasarkan dengan alasan, Puskesmas ini merupakan instansi pemerintahan untuk memberikan pelayanan kesehatan masyarakat yang bermutu merupakan tuntutan demokratis, keterbukaan, status sosial dan ekonomi yang mendorong masyarakat untuk menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik dan bermutu.

Selain itu alasan geografis dan praktis, letak geografis Puskesmas ini berada di Kuta Makmur Aceh Utara yang merupakan wilayah dengan masyarakat heterogen dalam hal kemampuan ekonomi yaitu masyarakat dengan ekonomi tinggi, sedang dan rendah walaupun lebih banyak bersentuhan dengan masyarakat dengan status ekonomi menengah kebawah. Alasan praktis pemilihan Puskesmas ini adalah karena Puskesmas ini memiliki fasilitas kesehatan yang memadai dengan tersedianya beberapa ruang rawat inap dan rawat jalan yang menyediakan berbagai pelayanan kesehatan yang bisa digunakan masyarakat.

3.3 Sumber Data

Sumber data meliputi:

- a. Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti atau pihak pertama. Dalam hal ini, penulis memperoleh data primer

langsung dari kepala Puskesmas, Kepala Tata Usaha, dan Kabag Pelayanan. Tiga narasumber ini dijadikan sebagai informan untuk memperoleh data mengenai budaya organisasi dan pelayanan publik. Selain itu sebagai penguat data mengenai pelayanan publik penulis juga mengambil data dari 10 orang pasien. Penulis menganggap bahwa semua informan tersebut dapat memberikan informasi terkait analisis budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di Puskesmas Kuta Makmur, karena tiga informan yang peneliti jadikan narasumber merupakan orang yang bertanggung jawab terhadap manajemen dan pelayanan di Puskesmas Kuta Makmur, sedangkan 10 pasien yang peneliti pilih dari beberapa ruang maupun poli yang ada sebagai data pembanding penerima pelayanan dari pihak puskesmas.

- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dalam penelitian atau dari pihak lain yang terkait dengan objek yang diteliti. Data ini bisa diperoleh dari studi pustaka berupa buku, referensi, dokumen, dan sebagainya yang berfungsi untuk melengkapi data primer.³

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi yaitu melakukan pengamatan langsung tentang objek yang akan diteliti, serta melakukan pencatatan secara sistematis tentang hal tertentu yang diamati.

³ Sakaran, *Metode Penelitian Sosial dan Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 160.

2. Wawancara, digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi dan ingin mengetahui hal-hal dari informan yang lebih mendalam. Seperti diungkap Easterberg bahwa wawancara yaitu merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna suatu topik tertentu. Untuk memperoleh data guna kepentingan penelitian serta adanya hasil yang representatif, maka diperlukan informan kunci yang memahami dan mempunyai kaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

Wawancara dilakukan untuk mengetahui bagaimana budaya organisasi dan pelayanan publik di Puskesmas Kuta Makmur. Beberapa target wawancara yang menjadi sumber data diantaranya Kepala Puskesmas Kuta Makmur, Kepala Tata Usaha Puskesmas Kuta Makmur, Kabid Pelayanan Puskesmas Kuta Makmur, dan 10 pasien yang berobat di Puskesmas Kuta Makmur.

3. Dokumentasi, merupakan cara pengumpulan data mengenai hal-hal yang berupa catatan, buku, agenda, foto dan sebagainya.⁴

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan

⁴ Arikunto, S., *Metodologi penelitian*, (Yogyakarta: Bina Aksara. 2006), hlm. 124.

yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.⁵

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara bersamaan dengan cara proses pengumpulan data. Tahapan analisis data dalam penelitian kualitatif yaitu (1) pengumpulan data, (2) reduksi data, (3) penyajian data, dan (4) pengambilan kesimpulan atau verifikasi.⁶ Tahapan analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a) Pengumpulan data

Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data berupa wawancara yang dilakukan untuk mengumpulkan data utama atau data primer. Selanjutnya peneliti juga melakukan observasi untuk mengumpulkan data tambahan guna menunjang data utama. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, peneliti menganalisis jawaban subjek berdasarkan jawaban dan alasan yang diberikan.

b) Reduksi data

Reduksi data yaitu memilih hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus penelitian. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data-data yang telah direduksi memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan dan mempermudah peneliti untuk mencarinya jika dibutuhkan. Kegiatan peneliti pada tahap ini adalah (1) menganalisis jawaban wawancara subjek, (2) mentranskripsikan semua ucapan yang dituturkan subjek. Hal ini dilakukan

⁵ Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*. (Bandung. Alfabeta.2017), hlm. 335.

⁶ Miles, M., & Huberman, A.M. *Analisis data kualitatif: buku sumber tentang metode-metode baru*. (Jakarta: UI Press, 1992).

dengan mencermati catatan lapangan dan memutar ulang rekaman wawancara. (3) menyeleksi rekaman hasil wawancara dengan membuang bagian-bagian yang tidak diperlukan, (4) membandingkan hasil wawancara subjek dengan hasil hasil observasi. Hal ini dilakukan dengan mencermati jawaban subjek dengan memutar ulang rekaman wawancara sampai benar-benar jelas data tersebut diperoleh, dan (5) menyusun hasil transkripsi sedemikian rupa sehingga memudahkan proses analisis.

c) Penyajian data

Penyajian data adalah proses pengorganisasian, pengkatagorian data sehingga memungkinkan untuk menafsirkan, memberi makna dan pengertian dari data tersebut. Pada tahap ini dilakukan klasifikasi data berdasarkan indikator variabel yang dilihat berdasarkan pertanyaan wawancara.

d) Pengambilan kesimpulan atau verifikasi

Pada tahap ini dilakukan penarikan kesimpulan berdasarkan data yang telah dikumpulkan, baik data yang diperoleh dari tes maupun wawancara.

Setelah data dari lapangan terkumpul maka peneliti mengolah dan menganalisis data dengan menggunakan analisis secara deskriptif-kualitatif. Analisis deskriptif-kualitatif bertujuan membuat deskripsi secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang terjadi dilapangan.⁷

⁷ Nazir. *Metode Penelitian*. (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2003), hlm. 16.

3.6 Triangulasi

Untuk mengecek keabsahan data yang diperoleh dilakukan triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan ataupun pembandingan terhadap data itu.⁸ Triangulasi dalam pengujian kredibilitas data menjadi 3 jenis, yaitu (1) Triangulasi sumber yang dilakukan dengan cara mengecek kembali data yang sudah diperoleh melalui beberapa sumber; (2) Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek kembali data yang sudah diperoleh melalui teknik yang berbeda dengan sumber yang sama; dan (3) Triangulasi waktu dilakukan dengan cara mengecek kembali data yang sudah diperoleh melalui wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda pada sumber yang sama.⁹

Dalam penelitian ini, triangulasi yang dipakai adalah triangulasi sumber. Peneliti mengambil data dari subjek penelitian yang berbeda pada waktu atau situasi yang berbeda. Pengambilan data dilakukan sebanyak 1 (satu) kali pada setiap subjek. Pengambilan data dilakukan dengan melakukan wawancara pada subjek, kemudian dilakukan wawancara kembali pada subjek lainnya sebagai triangulasi dengan menggunakan pedoman wawancara yang sama pada waktu yang berbeda.

⁸ Moleong, L. J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2010), hlm. 42.

⁹ Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*. (Bandung. Alfabeta.2017), hlm. 342.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

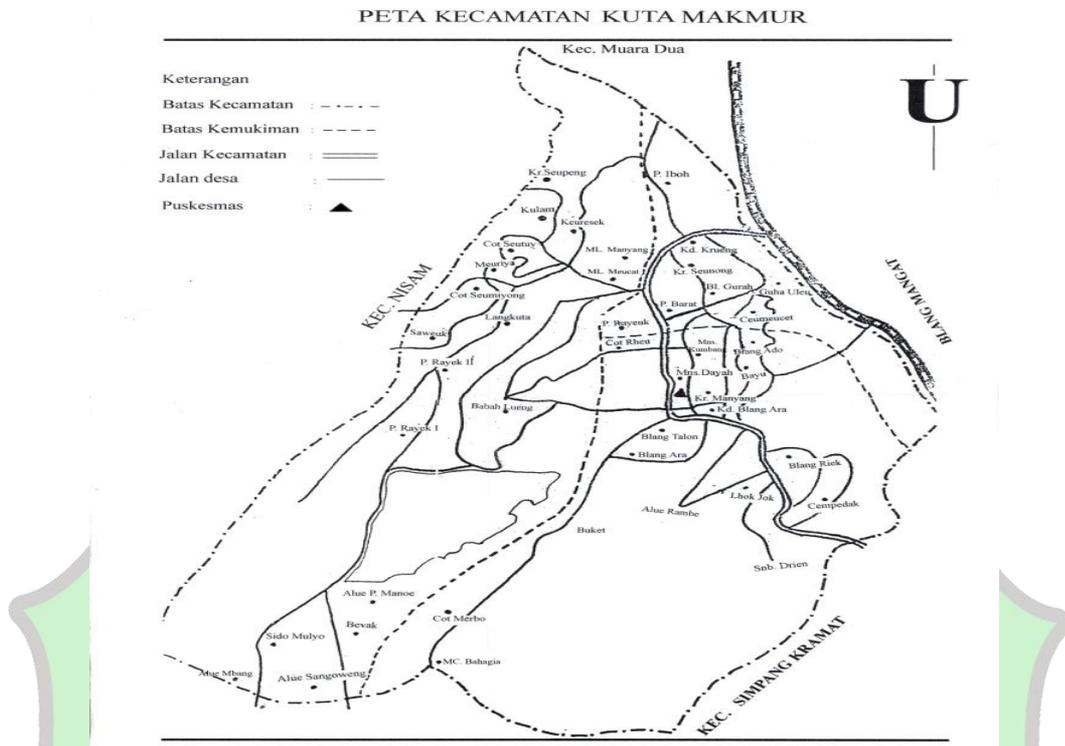
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Letak Geografis dan Demografi

UPTD Puskesmas Kuta Makmur merupakan salah satu puskesmas yang terdapat di Kabupaten Aceh Utara terletak di Desa Blang Talon Kecamatan Kuta Makmur dengan Ibukota Kecamatan Buloh Blang Ara dan mempunyai luas wilayah 151,32 KM²/15.132 Ha dengan batas Wilayah sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Nisam dan kota Lhokseumawe, sebelah Selatan Kecamatan Syamtalira Bayu dan Kecamatan Simpang Keuramat, sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Nisam dan Kecamatan Nisam Antara, sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Simpang Keuramat dan Kota Lhokseumawe. Jumlah Desa yang ada di Kecamatan Kuta Makmur sebanyak 39 dan 3 Kemukiman.

Berdasarkan hasil Pendataan dari UPTD Puskesmas Kuta Makmur Kabupaten Aceh Utara jumlah penduduk Kecamatan Kuta Makmur tahun 2018 sebanyak 25.694 jiwa, yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 12.493 jiwa (48.62%) dan perempuan sebanyak 13.201 jiwa (51.38%) dengan 6.684 Rumah Tangga, sehingga rata-rata jiwa/rumah tangga adalah 4 jiwa dan kepadatan penduduk/Km² adalah 2 jiwa/Km². Peserta BPJS 25,727 jiwa.

Gambar 4.1
Wilayah Kecamatan Kuta Mamur



Sumber: Data Tata Usaha Puskesmas Kuta Makmur

Gambar 4.2
Puskesmas Kuta Makmur



Sumber: Dokumentasi Data Penelitian

4.1.2 Visi dan Misi

1) Visi

Dalam rangka mendukung terwujudnya Visi dan Misi Dinas kesehatan Kabupaten Aceh Utara Puskesmas Kuta Makmur menyusun Visi dan Misi. Visinya yaitu “Kuta Makmur Sehat dan Mandiri 2020”.

Untuk mewujudkan visi tersebut Puskesmas Kuta Makmur mempunyai 10 (sepuluh) kewenangan wajib yang harus di lakukan yaitu :

- a. Program Pelayanan administrasi kesehatan.
- b. Program Obat dan Perbekalan Kesehatan
- c. Program Upaya Kesehatan Masyarakat
- d. Program Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat
- e. Program Perbaikan Gizi Masyarakat
- f. Program Pelayanan Pencegahan dan Penanggulangan Penyakit Menular
- g. Program Pengadaan, Peningkatan dan Perbaikan Sarana dan Prasarana Puskesmas/Puskesmas Pembantu dan Jaringannya
- h. Program Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Aparatur
- i. Program Peningkatan Pelayanan Kesehatan Anak Balita
- j. Program Peningkatan Keselamatan Ibu Melahirkan dan Anak

2) Misi

Untuk mencapai masyarakat “Kuta Makmur Sehat dan Mandiri 2020” ditempuh melalui Misi sebagai berikut:

- a. Memberikan pelayanan kesehatan dasar yang bermutu dan merata kepada masyarakat
- b. Meningkatkan tata kelola puskesmas yang baik melalui manajemen puskesmas.
- c. Memotivasi kemandirian keluarga dan masyarakat untuk berperilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS)
- d. Menjalin kerjasama kesehatan lintas program dan lintas sektor.

4.1.3 Struktur Organisasi Puskesmas

Adapun struktur organisasi yang ada di Puskesmas Kuta Makmur adalah sebagai berikut:

Gambar 4.3
Struktur Puskesmas Kecamatan Kuta Mamur



Sumber: Data Tata Usaha Puskesmas Kuta Makmur

4.1.4 Sarana Prasarana

Adapun sarana dan prasarana yang tersedia di Puskesmas Kuta Makmur untuk menunjang pelayanan kesehatan terhadap Masyarakat Kuta Makmur diantaranya:

Tabel 4.1
Sarana dan Prasarana di Puskesmas Kuta Makmur

No	Nama Sarana	Jumlah		Kondisi	Keterangan
1	Ruang IGD	1	Unit	Baik	
2	Ruang Bersalin	1	Unit	Baik	
3	Ruang Rawat Inap	1	Unit	Baik	
4	Ambulance	2	Unit	Baik	
5	Kereta/ Motor Pegawai	6	Unit	Baik	
6	Gudang Penyimpanan Barang	2	Unit	Baik	
7	Kamar Mandi	7	Buah	Baik	
8	Tempat Tidur Pasien Inap	14	Buah	Baik	
9	Tempat Tidur Pasien IGD	4	Buah	Baik	
10	Ruang Tunggu	4	Unit	Baik	
11	Ruang Perawat	2	Unit	Baik	
12	Ruang Pimpinan	3	Unit	Baik	
13	Ruang Poly Umum	1	Unit	Baik	
14	Ruang Poly KIA	1	Unit	Baik	
15	Ruang Laboratorium	1	Unit	Baik	
16	Ruang Poly Gigi	1	Unit	Baik	
17	Ruang Rekam Medik	1	Unit	Baik	
18	Ruang Apotik	1	Unit	Baik	
19	Ruang PTM	1	Unit	Baik	
20	Ruang Imunisasi	1	Unit	Baik	
21	Ruang KB	1	Unit	Baik	
22	Ruang Gizi	1	Unit	Baik	
23	Ruang Bersalin	1	Unit	Baik	
24	Ruang jiwa	1	Unit	Baik	
25	Parkir	3	Lokasi	Baik	
26	Pemadam Kebakaran	16	Buah	Baik	Bersegel

Sumber: Data Bagian Tata Usaha Puskesmas Kuta Makmur Tahun 2019

4.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Kuta Makmur Kabupaten Aceh Utara. Pengumpulan data untuk masing-masing subjek penelitian dilakukan sebanyak satu kali dengan melakukan wawancara berdasarkan pedoman wawancara. Adapun penjelasan rinci mengenai jadwal penelitian dapat dilihat pada Tabel 4. 1 berikut ini.

Tabel 4.2
Jadwal Penelitian

No	Hari/Tanggal	Subjek Penelitian	Pengambilan data ke-	Tempat
1.	04-15 Juni 2018	Observasi	-	Puskesmas Kuta Makmur
2.	Kamis, 21 November 2019	Wawancara dengan Kepala Puskesmas	1	Ruang Kepala Puskesmas
3.	Kamis, 21 November 2019	Wawancara dengan Kepala Tata Usaha	1	Ruang Tata Usaha
4.	Jum'at, 22 November 2019	Wawancara dengan Kepala Bidang Kepegawaian	1	Ruang Staf Puskesmas
5.	Selasa s/d Rabu 14-15 Januari 2020	Wawancara dengan 10 orang Pasien	1	Puskesmas Kuta Makmur

Sumber: Dokumentasi Data Penelitian

Pengumpulan data dalam penelitian ini juga direkam dengan menggunakan *video recorder*. Hal ini dimaksudkan agar data yang akan diperoleh peneliti dapat dijamin keabsahannya. Selain itu, rekaman tersebut juga dapat membantu peneliti dalam mengkaji ulang dan menganalisis setiap perkataan dalam wawancara serta tingkah laku subjek selama penelitian.

Untuk memudahkan proses dalam penyajian data maka hasil wawancara setiap subjek penelitian dikodekan. Pengkodean dibuat berdasarkan urutan

pertanyaan dan kategori subjek berdasarkan urutan jawaban. Misalnya P1 untuk pertanyaan 1 dan KP1 untuk jawaban ke-1 wawancara dengan Kepala Puskesmas.

Pengecekan keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan triangulasi, triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber. Peneliti mengambil data dari subjek penelitian yang berbeda pada waktu atau situasi yang berbeda. Pengambilan data dilakukan dengan melakukan wawancara pada subjek, kemudian dilakukan wawancara kembali pada subjek lainnya sebagai triangulasi dengan menggunakan pedoman wawancara yang sama pada waktu yang berbeda. Triangulasi dimaksudkan untuk menguji keabsahan data yang diperoleh dari subjek penelitian agar tidak terjadi bias dalam pengambilan keputusan. Selain itu, triangulasi data juga dapat menjadi pelengkap data antara satu dengan lainnya.

Berikut ini disajikan data penelitian dan analisis data penelitian dari tiga subjek penelitian.

4.3 Hasil Penelitian

Pada bagian ini akan dipaparkan hasil-hasil yang diperoleh dalam penelitian tentang Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Puskesmas Kuta Makmur Kabupaten Aceh Utara)

4.3.1 Budaya Organisasi

Pada penelitian ini data yang akan dianalisis merupakan hasil wawancara Peneliti mengenai budaya organisasi dengan menggunakan pedoman wawancara

yang disusun berdasarkan kriteria yang dikemukakan oleh Robbins dan Judge yang meliputi:¹

1. Inovasi dan keberanian mengambil risiko.
2. Perhatian pada hal-hal rincian
3. Orientasi hasil
4. Orientasi orang
5. Orientasi tim
6. Keagresifan
7. Stabilitas

Wawancara yang peneliti lakukan untuk mendapatkan informasi mengenai budaya organisasi dilakukan sebanyak tiga kali, Pertama wawancara dilakukan terhadap Kepala Puskesmas pada Kamis, 21 November 2019 bertempat di Ruang Kepala Puskesmas Kuta Makmur Kabupaten Aceh Utara. Wawancara kedua yang peneliti lakukan terhadap Kepala Tata Usaha pada Kamis, 21 November 2019 bertempat di Ruang Tata Usaha Puskesmas Kuta Makmur Kabupaten Aceh Utara. Wawancara ketiga yang peneliti lakukan terhadap Kepala Bidang Kepegawaian pada Jum'at, 22 November 2019 bertempat di Ruang Staf Puskesmas Kuta Makmur Kabupaten Aceh Utara.

1. Inovasi dan Keberanian Mengambil Resiko

Adapun kutipan wawancara peneliti dengan Kepala Puskesmas dapat dipaparkan sebagai berikut:

P2 : Menurut Ibu apa rencana atau program puskesmas dalam

¹ Robbins, S. P., Judge. *Perilaku Organisasi*, (Jakarta : Salemba, 2008), hlm. 256.

- meningkatkan pelayanan kesehatan?
- KP2 : Rerencana puskesmas Kuta Makmur itu sangat banyak, yang pertama dalam meningkatkan program pelayanan kesehatan itu kita tinjau dari tingkat kepuasan pasien saat dia datang, dinilai dari kotak saran, saat pasien datang ke puskesmas mereka sudah kita berikan pelayanan apa yang mereka butuhkan, rawat jalan atau rawat IGD atau ibu hamil dan sebagainya. Kemudian mereka memberikan informasi, kalau mereka puas mereka memberikan puas kalau mereka tidak puas mereka memberikan *emoticon* tidak puas, kemudian dibalik itu mereka melihat juga mana tidak puas mereka membuat sebuah saran dan dimasukkan ke kotak saran, kemudian dari puskesmas setiap minggu mengumpulkan kotak saran yang diberikan oleh masyarakat itu kita evaluasi, adakah yang perlu kita rubah secara mendadak atau perlu kita tunda perbaikannya untuk kebaikan pelayanan pasien untuk meningkatkan kepuasan pasien.
- P3 : Apakah ada dampak negatif dengan rencana program tersebut ?
- KP3 : Ada, misalnya program negatif itu mungkin ada sesuatu program yang harus kita rubah mendadak, misalnya harus kita rubah mendadak itupun harus ada informasi dari dinas kesehatan kemudian dinas kesehatan juga terkait dengan permenkes-permenkes itu kita harus rubah mendadak, misalnya seperti program *sekrening triple eliminasi* pada ibu hamil, itu yang dulunya si ibu hamil belum pernah merasa pemeriksaan *triple eliminasi* pemeriksaan tapi sekarang harus kita lakukan, seperti itu si ibu hamil harus segera ke puskesmas sebelum melahirkan harus melakukan pemeriksaan kegiatan *sekrening* ibu hamil untuk mendeteksi ada keluhan apa si ibu semasa dia hamil.²

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Puskesmas diketahui bahwa pihak Puskesmas melakukan beberapa inovasi dalam meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat diantaranya melihat kepuasan setiap masyarakat yang berobat, mengevaluasi setiap ada saran yang baik dan dibutuhkan oleh masyarakat, pihak Puskesmas juga berani mengambil beberapa

² Wawancara dengan *Kepala Puskesmas* Kuta Makmur pada Kamis 21 November 2019.

Resiko yang sudah dipertimbangkan dan dirasa merupakan hal yang terbaik untuk pasien, seperti penanganan pasien hamil dan sebagainya.

Adapun kutipan wawancara peneliti dengan Kepala Tata Usaha Puskesmas dapat dipaparkan sebagai berikut:

- P2 : Ada beberapa yang ingin akil wawancarai sama ibu, yang pertama menurut ibu apa rencana atau program puskesmas dalam meningkatkan pelayanan kesehatan?
- KTU2 : Untuk meningkatkan pelayanan kesehatan di puskesmas pertama meningkatkan mutu pelayanan, setelah itu meningkatkan kinerja pegawai dengan peningkatan disiplin kerja para pegawainya, dan meningkatkan kinerja program pemberdayaan masyarakat melalui program-program kegiatan yang turun kelapangan masyarakat langsung
- P3 : Apakah ada dampak negatif itu buk, atau resiko yang akan diterima ?
- KTU3 : Resiko kerja biasanya paling kecelakaan, daerah yang terlalu jauh, biasanya kalau musim hujan paling ada kecelakaan kecil-kecilan itu ada biasanya³

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Tata Usaha Puskesmas diketahui bahwa pihak Puskesmas melakukan peningkatan pelayanan kesehatan kepada masyarakat diantaranya dengan peningkatan disiplin kerja para pegawainya dan meningkatkan kinerja program pemberdayaan masyarakat melalui program-program kegiatan yang telah ada, petugas juga berani mengambil resiko dalam melaksanakan tugas, apakah itu resiko terhadap petugas maupun terhadap pasien.

Adapun kutipan wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pelayanan Puskesmas dapat dipaparkan sebagai berikut:

- P2 : Apa rencana atau program puskesmas dalam meningkatkan pelayanan kesehatan?
- KBP2 : Rencana sama programnya dengan meningkatkan kinerja para

³ Wawancara dengan *Kepala Tata Usaha* Puskesmas Kuta Makmur pada Kamis 21 November 2019.

- petugas puskesmas dengan program pemerintah yang telah ditetapkan yaitu langsung terjun ke masyarakat dengan program piskepa
- P3 : Apakah ada dampak negatif itu buk dengan rencana program tersebut ?
- KBP3 : Dampak negatif biasanya kalau misalnya memang masyarakat berbohong atau dia menutupi keluhan atau penyakit yang ada dalam keluarganya otomatis survey atau rencana yang akan kita lakukan untuk membangun kesehatan tahun kedepannya itu akan menjadi bias atau enggak sesuai jadinya⁴

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pelayanan Puskesmas diketahui bahwa pihak Puskesmas melakukan peningkatan pelayanan kesehatan kepada masyarakat diantaranya dengan melaksanakan Program Indonesia Sehat dengan Pendekatan Keluarga (PISPEKA), petugas juga memiliki beberapa resiko diantaranya resiko ketika pasien atau keluarga pasien masih kurang terbuka dalam memberikan jawaban ketika di survey oleh petugas sehingga membahayakan bagi diri pasien

Berdasarkan ketiga wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pihak Puskesmas melakukan inovasi dan berani mengambil resiko yang dirasa tepat dan terbaik untuk pasien pada saat tertentu dalam pengorganisasian Puskesmas Kuta Makmur.

2. Perhatian pada Hal-hal Rincian

Adapun kutipan wawancara peneliti dengan Kepala Puskesmas dapat dipaparkan sebagai berikut:

- P4 : Bagaimana ketelitian pegawai dalam menangani pasien yang darurat ?

⁴ Wawancara dengan *Kepala Bidang Kepegawaian* Kuta Makmur pada Jum'at 22 November 2019.

KP4 : Ditempat kita, semua staf sangat kita tegaskan harus semua teliti, dikarenakan menyangkut dengan nyawa pasien, oleh karena itu semua pegawai atau staf puskesmas kita harus mengikuti pelatihan dalam urusan pelayanan kesehatan⁵

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Puskesmas diketahui bahwa para staf dan pegawai dituntut untuk selalu teliti sekalipun dalam keadaan gawat darurat karena semua yang dilakukan menyangkut dengan nyawa.

Adapun kutipan wawancara peneliti dengan Kepala Tata Usaha Puskesmas dapat dipaparkan sebagai berikut:

P4 : Bagaimana kecermatan atau ketelitian pegawai dalam menangani pasien yang darurat ?
KTU4 : Dalam pasien darurat, perawat kita yang di UGD sudah mengikuti pelatihan BPJLS, jadi untuk penanganan pasien yang darurat mereka sudah siap untuk itu, jadi penanganan selalu bagus sih⁶

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Tata Usaha Puskesmas diketahui bahwa pihak Puskesmas sudah siap dalam menangani pasien baik itu pasien biasa maupun pasien darurat karena semua staf dan perawat sudah terlatih untuk selalu teliti dan tenang dalam setiap kondisi.

Adapun kutipan wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pelayanan Puskesmas dapat dipaparkan sebagai berikut:

P4 : Bagaimana ketelitian pegawai dalam menangani pasien yang darurat ?
KBP4 : Sungguh sangat teliti soalnya pegawai kita semua apalagi perawat-perawat IGD sudah mengikuti BPJLS semua di pelatihan sudah dijalankan⁷

⁵ Wawancara dengan Kepala Puskesmas Kuta Makmur pada Kamis 21 November 2019.

⁶ Wawancara dengan Kepala Tata Usaha Puskesmas Kuta Makmur pada Kamis 21 November 2019.

⁷ Wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Puskesmas Kuta Makmur pada Jum'at 22 November 2019.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pelayanan Puskesmas diketahui bahwa pegawai Puskesmas sangat teliti dalam menangani pasien, karena para pegawai sudah mengikuti berbagai pelatihan dalam penanganan pasien.

Berdasarkan ketiga wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pihak Puskesmas sangat teliti dalam melaksanakan tugas dalam keadaan apapun baik keadaan normal maupun darurat dikarenakan setiap pegawai sudah terlatih, baik itu melalui pelatihan dari pemerintah maupun pelatihan yang diadakan oleh pihak Puskesmas Kuta Makmur.

3. Orientasi Hasil

Adapun kutipan wawancara peneliti dengan Kepala Puskesmas dapat dipaparkan sebagai berikut:

- P5 Kalo reward yang diberikan kepada pegawai yang melakukan kinerja yang bagus ada enggak ?
- KP5 : Dalam 2 tahun kebelakang Insya Allah ada, misalnya pemegang program mencapai target kinerja yang baik itu bisa juga kita berikan bentuk aplusan, atau kita berikan sertifikat supaya mempertahankan kinerjanya itu tetap baik dan sekaligus memberikan motifasi kepada pemegang-pemegang program yang lain agar kinerja itu ditingkatkan⁸

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Puskesmas diketahui bahwa Puskesmas memberikan *reward* kepada para petugas atau pegawai yang melaksanakan program Puskesmas sesuai target.

Adapun kutipan wawancara peneliti dengan Kepala Tata Usaha Puskesmas dapat dipaparkan sebagai berikut:

⁸ Wawancara dengan *Kepala Puskesmas* Kuta Makmur pada Kamis 21 November 2019.

- P5 : Apakah ada reward yang diberikan kepada pegawai buk ketika kinerja baik?
- KTU5 : Ada, ada reward, ada penghargaan dari dinas kesehatan dan pemberian jasa lebih daripada yang lainnya⁹

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Tata Usaha Puskesmas diketahui bahwa pihak Puskesmas Kuta Makmur maupun Dinas Kesehatan Aceh Utara memberikan reward maupun tanda jasa kepada pegawai yang berprestasi.

Adapun kutipan wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pelayanan Puskesmas dapat dipaparkan sebagai berikut:

- P5 : Apakah ada reward yang diberikan kepada pegawai buk ketika kinerja baik?
- KBP5 : Ada, otomatis poin pada jasa JKN nya bertambah, *reward* sertifikat akan didapatkan¹⁰

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pelayanan Puskesmas diketahui bahwa setiap pegawai yang melaksanakan tugas dengan baik akan bertambah poin JKN sehingga akan mendapat reward sertifikat dari pemerintah.

Berdasarkan ketiga wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa para pegawai Puskesmas Kuta Makmur yang berprestasi atau yang menjalankan tugas sesuai dengan target akan mendapat *reward* atau penghargaan baik dari pihak Puskesmas maupun dari Pemerintah.

4. Orientasi Orang

Adapun kutipan wawancara peneliti dengan Kepala Puskesmas dapat dipaparkan sebagai berikut:

⁹ Wawancara dengan *Kepala Tata Usaha* Puskesmas Kuta Makmur pada Kamis 21 November 2019.

¹⁰ Wawancara dengan *Kepala Bidang Pelayanan* Puskesmas Kuta Makmur pada Jum'at 22 November 2019.

- P6 : Apa yang didapatkan oleh pegawai jika tidak sesuai dalam memberikan pelayanan buk ?
- KP6 : Itu teman-teman yang tidak mendapatkan kinerja atau bukan tidak mendapatkan tapi belum bisa bekerja dengan baik seperti yang kita harapkan bisa mencontoh kepada staf yang sudah mendapatkan kinerja yang baik itu bisa bermotivasi, kemudian yang belum mendapatkan kinerja yang baik itu tetap kita evaluasi, kita beri motivasi supaya kinerja itu baik¹¹

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Puskesmas diketahui bahwa pihak Puskesmas memberikan motivasi kepada para pegawai yang belum mencapai kinerja maksimal misalnya dengan mencontohkan pegawai yang sudah mendapatkan penghargaan.

Adapun kutipan wawancara peneliti dengan Kepala Tata Usaha Puskesmas dapat dipaparkan sebagai berikut :

- P6 : Apa yang didapatkan oleh pegawai jika tidak sesuai dalam memberikan pelayanan?
- KTU6 : Mereka akan mendapat teguran secara lisan dan jika melakukan pengulangan lagi kesalahan yang sama, maka akan diberikan surat peringatan¹²

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Tata Usaha Puskesmas diketahui bahwa pihak Puskesmas Kuta Makmur memberikan teguran kepada pegawai atau staf yang tidak sesuai dalam memberikan pelayanan terhadap pasien.

Adapun kutipan wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pelayanan Puskesmas dapat dipaparkan sebagai berikut:

- P6 : Apa yang didapatkan oleh pegawai jika tidak sesuai dalam

¹¹ Wawancara dengan *Kepala Puskesmas* Kuta Makmur pada Kamis 21 November 2019.

¹² Wawancara dengan *Kepala Tata Usaha* Puskesmas Kuta Makmur pada Kamis 21 November 2019.

- memberikan pelayanan?
 KBP6 : Akan mendapatkan teguran, pertama dari lisan kemudian baru surat teguran tertulis dari kepala puskesmas¹³

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pelayanan Puskesmas diketahui bahwa setiap pegawai jika tidak sesuai dalam memberikan pelayanan akan mendapatkan teguran, pertama dari lisan kemudian baru surat teguran tertulis dari kepala puskesmas.

Berdasarkan ketiga wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pihak Puskesmas Kuta Makmur memberikan motivasi kepada para pegawai yang belum mencapai kinerja maksimal misalnya dengan mencontohkan pegawai yang sudah mendapatkan penghargaan, namun selain diberikan motivasi dan contoh pegawai yang tidak sesuai dalam memberikan pelayanan juga akan mendapatkan teguran dimulai teguran dalam bentuk lisan sampai teguran tertulis dari kepala Puskesmas.

5. Orientasi Tim

Adapun kutipan wawancara peneliti dengan Kepala Puskesmas dapat dipaparkan sebagai berikut:

- P7 : Bagaimana hubungan emosional yang dibangun oleh puskesmas untuk membangun *teamwork* ?
 KP7 : Tingkat *teamwork* itu kita mempunyai tim kerja baik dalam program, admin, UKM dan UKP itu kita punya tim, jadi dalam tingkat itu kita pasti ada kelebihan dan kekurangannya dalam tim, nanti mungkin ada emosi, ada yang lembut, segala macam tapi dalam bentuk emosi itu sejauh tidak merugikan kerja dalam *teamwork* ya tidak masalah, tapi kalau memang emosi itu sudah mengganggu tingkat kerja *teamwork* itu kita hambat atau kita berikan informasi jangan berlebihan, tapi sejauh emosi itu terkontrol itu tidak ada

¹³ Wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Puskesmas Kuta Makmur pada Kamis 21 November 2019.

masalah¹⁴

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Puskesmas diketahui bahwa pihak Puskesmas membangun ikatan dalam tim dengan saling menjaga emosi diantara para staf dan pegawai.

Adapun kutipan wawancara peneliti dengan Kepala Tata Usaha Puskesmas dapat dipaparkan sebagai berikut:

- P7 : Bagaimana hubungan emosional yang dibangun oleh puskesmas untuk membangun *teamwork*?
- KTU7 : Hubungannya bagus dengan menjalin silaturahmi yang bagus, yang baik antara sesama pegawai¹⁵

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Tata Usaha Puskesmas diketahui bahwa pihak Puskesmas Kuta Makmur mendorong susana emosional tim dengan lebih menjalin silaturahmi baik itu antar pegawai maupun antara bawahan dengan atasan.

Adapun kutipan wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pelayanan Puskesmas dapat dipaparkan sebagai berikut:

- P7 : Bagaimana hubungan emosionalnya yang dibangun oleh puskesmas untuk membangun *teamwork*?
- KBP7 : Sungguh baikbaik, semua tim sudah bekerja maksimal emosionalnya juga baik¹⁶

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pelayanan Puskesmas diketahui bahwa pihak Puskesmas menekankan para pegawai dan staf

¹⁴ Wawancara dengan *Kepala Puskesmas* Kuta Makmur pada Kamis 21 November 2019.

¹⁵ Wawancara dengan *Kepala Tata Usaha* Puskesmas Kuta Makmur pada Kamis 21 November 2019.

¹⁶ Wawancara dengan *Kepala Bidang Pelayanan* Puskesmas Kuta Makmur pada Jum'at 22 November 2019.

dipuskesmas agar senantiasa saling menjaga emosi untuk membangun *teamwork* dalam bekerja melayani masyarakat Kuta Makmur.

Berdasarkan ketiga wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pihak Puskesmas Kuta Makmur membangun *teamwork* diantara para pegawai dan staf dengan senantiasa menjalin silaturahmi dan saling menjaga emosi. Diantara para pegawai dituntut untuk tidak mengedepankan emosi dan ego dalam bekerja dalam tim, sehingga dapat terbentuk suasana yang kondusif dalam tim demi terwujudnya pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat Kuta Makmur.

6. Keagresifan

Adapun kutipan wawancara peneliti dengan Kepala Puskesmas dapat dipaparkan sebagai berikut:

- P8 : Apakah setiap pegawai disini memiliki sifat kedisiplinan yang tinggi ?
- KP8 : Alhamdulillah ada, tapi yang namanya manusia walaupun disiplin itu kita terapkan disemua staf puskesmas tapi yang namanya manusia ya bisa saja, kadang-kadang karena itu kan disiplin masuk cepat tepat waktu tapi kadang-kadang ada juga satu-satu yang lolos dari pantauan kami, itu persentasenya tidak sampai 1% yang tidak disiplin tapi rata-rata itu semua disiplin, memang harus disiplin karena itu kita wujudkan bekerja yang disiplin itu adalah untuk meningkatkan kinerja dan meningkatkan pelayanan puskesmas Kuta Makmur.¹⁷

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Puskesmas diketahui bahwa para staf dan pegawai Puskesmas memiliki kedisiplinan tinggi mulai dari datang tepat waktu dan melaksanakan tugas sesuai tupoksi masing-masing.

¹⁷ Wawancara dengan Kepala Puskesmas Kuta Makmur pada Kamis 21 November 2019.

Adapun kutipan wawancara peneliti dengan Kepala Tata Usaha Puskesmas dapat dipaparkan sebagai berikut:

- P8 : Apakah setiap pegawai memiliki kedisiplinan yang tinggi ?
 KTU8 : Alhamdulillah untuk kita disini disiplinnya tinggi, jam 08.00 udah ditempat¹⁸

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Tata Usaha Puskesmas juga diketahui bahwa para pegawai Puskesmas Kuta Makmur memiliki kedisiplinan yang tinggi dalam bekerja.

Adapun kutipan wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pelayanan Puskesmas dapat dipaparkan sebagai berikut:

- P8 : Apakah setiap pegawai memiliki sifat kedisiplinan yang tinggi ?
 KBP8 : Iya, tentu, soalnya tempat kita pagi jam 08.00 teng harus datang, kemudian setiap hari senin kita apel, jadi untuk kedisiplinannya sudah sangat baik¹⁹

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pelayanan Puskesmas diketahui bahwa pihak Puskesmas meminta para pegawai dan staf dipuskesmas agar senantiasa disiplin dalam bekerja, bahkan setiap apel mingguan pada hari Senin kedisiplinan ini menjadi salah satu prioritas utama yang diminta oleh manajemen Puskesmas demi adanya pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat.

Berdasarkan ketiga wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa para pegawai dan staf Puskesmas memiliki kedisiplinan tinggi, hal ini juga dapat dilihat pada absensi kehadiran pegawai di Puskesmas Kuta Makmur. Kedisiplinan

¹⁸ Wawancara dengan *Kepala Tata Usaha* Puskesmas Kuta Makmur pada Kamis 21 November 2019.

¹⁹ Wawancara dengan *Kepala Bidang Pelayanan* Puskesmas Kuta Makmur pada Jum'at 22 November 2019.

No	Nama Puskesmas	Nomor	Tahun	JK	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30			
35	MARJALAN KEK	1980721	201705	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	20	
36	ERKAWATLAM KEK	19740726	200801	2 001	JK	C	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	19	
37	BHILALAM KEK	19750423	200701	2 001	JK	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	10	20		
38	BHILALAM KEK	19760112	200701	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	20	
39	BULAWATLAKI KINAPI	19760103	200701	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	21	
40	MURUTALAM	1960513	198111	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	21	
41	AKUL EKALAM	19770723	200804	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	17	
42	ADA MUYALAM KEK	19750207	200804	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	20	
43	MUBU MAYALAM KEK	19760418	200804	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	20	
44	MAHA MARJALAM	19760127	200701	2 001	JK	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	21			
45	BANMAMAM KEK	19760730	200701	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	19
46	PUTI ANDAYATLAM KEK	19771231	200701	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	20	
47	AFRIALAM	19741111	200701	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	21	
48	NUFAKALAM	19660704	200804	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	21	
49	DAWATLAM	19770413	200701	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	21	
50	PAINDALAM KEK	19770302	200701	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	20	
51	MIRALAM KEK	19760302	200804	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	21
52	MIRALAM KEK	19760302	200804	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	20
53	MIRALAM KEK	19770908	200701	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	21
54	WATLAK	19771013	200801	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	21
55	MUSYALAM KEK	19760112	200801	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	21
56	HALIMATUDAKKALAM KEK	19760112	200701	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	19
57	ADMA WATLAK	19760302	200804	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	20
58	MAWALAM	19751231	201705	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	21
59	ADA WAK	19770721	200701	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	21
60	MAFRIALAM	19801231	201705	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	21
61	TEHIALAM	19760413	201705	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	21
62	BAHILAM	19801231	201705	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	20
63	BAHILAM	19801231	201705	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	19
64	MOND DALAM	19761114	200701	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	21
65	TEH WATLAK	19760727	201705	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	21
66	MURUTALAM KEK	19800501	200801	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	21
67	MIRALAM KEK	19800719	201705	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	21
68	MIRALAM KEK	19800719	201705	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	21
69	ADMA WATLAK	19801231	201705	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	21
70	MIRALAM KEK	19800719	201705	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	21
71	MIRALAM KEK	19800719	201705	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	21

72	ADA ANDIANLAM KEK	19801231	201705	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	21		
73	ADA ANDIANLAM KEK	19800910	201705	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	21	
74	MAYALAM KEK	19800804	201705	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	21	
75	IBWI MAYALAM KEK	19800519	201705	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	21	
76	PAINDALAM KEK	19800509	201705	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	21	
77	MAFRIALAM KEK	19800816	201705	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	21	
78	NOI KEMALA DALAM KEK	19801114	201705	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	21	
79	PONDA VANLAM KEK	19807120	201705	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	20	
80	MIRALAM KEK	19800801	201705	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	20	
81	NOI AULA OKANILAM KEK	19807403	201705	2 001	JK	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	17	3		
82	ELLY BABANTLAM KEK	19800412	201705	2 001	JK	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	21			
83	MIRALAM KEK	19800812	201705	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	21
84	MIRALAM KEK	19800719	201705	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	21	
85	NOI AFRIALAM KEK	19800410	201705	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	21	
86	MILATTA AM KEK	19800320	201705	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	19	
87	ADMALINGLAM KEK	19800505	201705	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	17	
88	MIRALAM KEK	19800803	201705	2 001	JK	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	20	
89	MIRALAM KEK	19800520	201705	2 001																																		

7. Stabilitas

Adapun kutipan wawancara peneliti dengan Kepala Puskesmas dapat dipaparkan sebagai berikut:

- P9 : Apa inovasi yang dilakukan pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik buk ?
- KP9 : Inovasi banyak, misalnya satu program kita lihat satu-satu desa itu pencapaian kinerjanya tidak maksimal, seperti SPM, kita sudah kontrak SPM dengan kabupaten, berapa pencapaian target itu harus dijalankan di dinas kesehatan, berapa kontraknya SPM itu, jadi apa, kemudian SPM itu diluncurkan ke puskesmas, puskesmas yang melaksanakan program-program itu kinerja harus sesuai SPM, kemudian berarti SPM itu menjadi acuan kinerja maksimal, berarti harus mencapai kontraknya itu, jadi apabila tidak tercapai SPM itu staf kita selalu melakukan evaluasi, melakukan kordinasi antar program itu, mana capaian yang rendah kita pilih, kita lihat, kita fokus satu desa ataupun beberapa desa, apa yang harus kita lakukan seperti misalnya imunisasi-imunisasi tidak tercapai target atau tidak tercapai dengan ORI (orbek respon imunisasi), tidak mencapai seperti yang kita harapkan itu kita lakukan *sweaping*, *sweaping* masal atau kita kerahkan semua tenaga yang terlibat dalam program imunisasi atau bidan-bidan desa itu kita kunjungi rumah, mana bayi - bayi yang tidak dibawa ke posyandu, kita lakukan *sweaping*, itu salah satu yang bisa kita tingkatkan inovasi dan kemudian juga dengan bentuk program-program yang lain, kita lihat apa yang menurun targetnya itu²⁰.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Puskesmas diketahui bahwa pihak Puskesmas melakukan beberapa inovasi dalam pengembangan Puskesmas misalnya *sweaping* masal atau kita kerahkan semua tenaga yang terlibat dalam program imunisasi atau bidan-bidan desa itu kita kunjungi rumah untuk mendeteksi bayi - bayi yang tidak dibawa ke posyandu, kemudian juga dengan bentuk program-program inovasi yang lain.

²⁰ Wawancara dengan Kepala Puskesmas Kuta Makmur pada Kamis 21 November 2019.

Adapun kutipan wawancara peneliti dengan Kepala Tata Usaha Puskesmas dapat dipaparkan sebagai berikut:

P9 : Apa inovasi pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik buk?

KTU9 : Dengan meningkatkan kinerjanya untuk meningkatkan pelayanan otomatis meningkatkan kinerja, pengetahuan mereka juga dan mereka bekerja sesuai dengan SOP yang sudah dibuat²¹

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Tata Usaha Puskesmas juga diketahui bahwa para pegawai Puskesmas Kuta Makmur melakukan inovasi peningkatan kinerja dengan mengerahkan semua kemampuan yang dimiliki oleh pegawai selama tidak bertentangan dengan SOP.

Adapun kutipan wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pelayanan Puskesmas dapat dipaparkan sebagai berikut:

P9 : Apa inovasi yang dilakukan pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik buk ?

KBP9 : Inovasi yang dilakukan yaitu tadi, seperti poin satu seperti rencana itu, kami akan memaksimalkan tim yang akan turun kelapangan untuk menjalankan pogram PISPEKA agar semua kinerja dan pelayan kesehatan masyarakat baik yang datang ke puskesmas maupun yang didesa itu semua tercapai dan dijalankan dengan baik²²

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pelayanan Puskesmas diketahui bahwa pihak Puskesmas melakukan inovasi dengan memaksimalkan tim yang akan turun kelapangan untuk menjalankan pogram PISPEKA agar semua kinerja dan pelayan kesehatan masyarakat baik yang datang ke puskesmas maupun yang didesa itu semua tercapai dan dijalankan dengan baik.

²¹ Wawancara dengan *Kepala Tata Usaha* Puskesmas Kuta Makmur pada Kamis 21 November 2019.

²² Wawancara dengan *Kepala Bidang Pelayanan* Puskesmas Kuta Makmur pada Kamis 21 November 2019.

Berdasarkan ketiga wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa para pegawai dan staf Puskesmas melakukan beberapa inovasi dalam pengembangan Puskesmas misalnya *sweeping* masal atau kita kerahkan semua tenaga yang terlibat dalam program imunisasi atau bidan-bidan desa itu kita mengunjungi rumah-rumah untuk mendekteksi bayi - bayi yang tidak dibawa ke posyandu, para pegawai dan staf mengerahkan semua kemampuan yang dimiliki oleh pegawai selama tidak bertentangan dengan SOP, kemudian pihak Puskesmas juga melakukan inovasi dengan memaksimalkan tim yang akan turun kelapangan untuk menjalankan program PISPEKA agar semua kinerja dan pelayanan kesehatan masyarakat baik yang datang ke puskesmas maupun yang didesa itu semua tercapai dan terlaksanakan dengan baik.

Gambar 4.5
Kegiatan POSYANDU dan Penyuluhan Petugas Puskesmas kepada Masyarakat
Kuta Makmur





Sumber: Data Tata Usaha Puskesmas Kuta Makmur

4.3.2 Pelayanan Publik

Pada penelitian ini data yang akan dianalisis merupakan hasil wawancara Peneliti mengenai pelayanan publik dengan menggunakan pedoman wawancara yang disusun berdasarkan kriteria yang ada pada UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang meliputi:²³

1. Kejelasan Informasi
2. Sistem Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya
5. Produk Pelayanan
6. Sarana dan Prasarana
7. Evaluasi

²³ UU No. 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.

Wawancara yang peneliti lakukan untuk mendapatkan informasi mengenai budaya organisasi dilakukan sebanyak tiga kali, Pertama wawancara dilakukan terhadap Kepala Puskesmas pada Kamis, 21 November 2019 bertempat di Ruang Kepala Puskesmas Kuta Makmur Kabupaten Aceh Utara. Wawancara kedua yang peneliti lakukan terhadap Kepala Tata Usaha pada Kamis, 21 November 2019 bertempat di Ruang Tata Usaha Puskesmas Kuta Makmur Kabupaten Aceh Utara. Wawancara ketiga yang peneliti lakukan terhadap Kepala Bidang Pelayanan pada Jum'at, 22 November 2019 bertempat di Ruang Staf Puskesmas Kuta Makmur Kabupaten Aceh Utara.

1. Kejelasan Informasi

Adapun kutipan wawancara peneliti dengan Kepala Puskesmas dapat dipaparkan sebagai berikut:

- P10 : Bagaimana bentuk informasi yang diberikan puskesmas kepada masyarakat ?
- KP10 : Bentuk informasi yang kita berikan kepada masyarakat itu banyak, misalnya kita melakukan sosialisasi dalam bentuk masyarakat banyak atau kelompok kecil, tapi bila kita mendapatkan satu-satu masyarakat yang tidak siap atau tidak mau sudah kita suruh ke posyandu atau suruh ke puskesmas tidak mau itu kita akan melakukan edukasi atau konseling secara pribadi baik kita datangi kerumahnya atau si masyarakat datang ke puskesmas²⁴

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Puskesmas diketahui bahwa pihak Puskesmas sudah mensosialisasikan setiap informasi yang ada kepada masyarakat, baik itu secara personal maupun yang diberikan secara perorangan.

²⁴ Wawancara dengan *Kepala Puskesmas* Kuta Makmur pada Kamis 21 November 2019.

Adapun kutipan wawancara peneliti dengan Kepala Tata Usaha Puskesmas dapat dipaparkan sebagai berikut :

- P10 : Bagaimana bentuk informasi yang diberikan puskesmas kepada masyarakat buk?
- KTU10 : Ada, kalau di puskesmas kita ada tersedia *running teks*, ada juga brosur, *leaflet*, ada juga penyuluhan apa promosi kesehatan melalui media televisi²⁵

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Tata Usaha Puskesmas diketahui bahwa pihak Puskesmas memiliki beberapa cara dalam menyalurkan informasi kepada masyarakat Kuta Makmur, diantaranya melalui pamflet, *runing teks*, poster, atau spanduk yang ada di Puskesmas. Pemberian informasi juga dilakukan melalui penyuluhan, maupun melalui media elektronik.

Adapun kutipan wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pelayanan Puskesmas dapat dipaparkan sebagai berikut:

- P10 : Bagaimana bentuk informasi yang diberikan puskesmas kepada masyarakat?
- KBP10 : Banyak, yang pertama kita bisa melalui posyandu, kadang kita turun langsung kelapangan, kemudian *leaflet*, kemudian ada nanti pertemuan lintas sektor melalui kepala desa, jadi kita sampaikan ke kepala desa, kepala desa kemudian akan menyampaikan lagi kepada masyarakat, yang terakhir itu program yang sedang dicanangkan oleh pemerintah dengan PISPEKA, pihak puskesmas sendiri turun menyampaikan informasi kesehatan kepada masyarakat²⁶

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pelayanan Puskesmas diketahui bahwa pihak Puskesmas Kuta Makmur menyampaikan informasi mengenai Puskesmas kepada masyarakat melalui berbagai macam cara

²⁵ Wawancara dengan *Kepala Tata Usaha* Puskesmas Kuta Makmur pada Kamis 21 November 2019.

²⁶ Wawancara dengan *Kepala Bidang Pelayanan* Puskesmas Kuta Makmur pada Jum'at 22 November 2019.

mulai dari penyuluhan, pengumuman pada saat Posyandu, pertemuan dengan MUSPIKA atau Lintas Desa seperti para Kepala Desa, atau melalui pengumuman-pengumuman yang ada di Puskesmas seperti pamflet atau poster.

Selain itu berdasarkan wawancara dengan pasien juga terlihat seperti dalam kutipan wawancara di bawah ini:

- P1 : Apakah pihak puskesmas memberi informasi tentang tata cara berobat ? Dimana anda melihatnya ?
 Pasien1 : Ada, tapi cuma ada di puskesmas,,
 Di pamflet yang di tempel di ruang tunggu²⁷

Berdasarkan semua wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pihak Puskesmas telah melakukan berbagai macam upaya dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat diantaranya melalui penyuluhan, Posyandu, Pertemuan dengan MUSPIKA dan Kepala Desa, melalui spanduk atau pamflet dan informasi melalui *runing teks* yang ada di puskesmas maupun melalui media elektronik yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan.

Gambar 4.6
Runing Teks di Puskesmas Kuta Makmur



Sumber: Dokumentasi Data Penelitian

²⁷ Wawancara dengan pasien atas nama *Bang Pon* di ruang IGD pada tanggal 14 Januari 2020.

Gambar 4.7
Pamlet dan Baliho Informasi di Puskesmas Kuta Makmur



Sumber: Dokumentasi Data Penelitian

2. Sistem Mekanisme dan Prosedur

Adapun kutipan wawancara peneliti dengan Kepala Puskesmas dapat dipaparkan sebagai berikut:

- P11 : Bagaimana sistem mekanisme atau prosedur yang diberikaan kepada masyarakat dalam urusan pelayanan kesehatan? Apakah sudah efisien atau masih melalui sistem manual?
- KP11 : Kita memberikan informasi prosedur itu dengan memberikan informasi kepada masyarakat, kita menolong masyarakat, masyarakat juga menolong puskesmas, bagaimana sekarang harus sesuai permenkes, masyarakat berobat harus mengakses BPJS atau jaminan kesehatan nasional, harus dibawa setiap datang ke puskesmas dan wajib membawa kelengkapan administrasi, BPJS, KK dan KTP dan mengambil kartu di reka medik dan menunggu antrian secara bergilir.²⁸

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Puskesmas diketahui bahwa pihak Puskesmas melayani masyarakat sesuai dengan jalur yang telah ditetapkan oleh pemerintah misalnya membawa kelengkapan administrasi, BPJS,

²⁸ Wawancara dengan *Kepala Puskesmas* Kuta Makmur pada Kamis 21 November 2019.

KK dan KTP dan mengambil kartu di rekamedik dan menunggu antrian secara bergilir.

Adapun kutipan wawancara peneliti dengan Kepala Tata Usaha Puskesmas dapat dipaparkan sebagai berikut:

- P11 : Bagaimana sistem atau mekanisme prosedur yang diberikan kepada masyarakat dalam urusan pelayanan kesehatan?
 KTU11 : Kalau prosedurnya kami sering duduk rapat untuk merencanakan program-program yang akan dilaksanakan oleh pihak puskesmas dan rencana melaksanakan evaluasi kepada masyarakat²⁹

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Tata Usaha Puskesmas diketahui bahwa pihak Puskesmas memiliki prosedur pelayanan yang dibuat dalam rapat dan evaluasi pimpinan berdasarkan SOP yang berlaku.

Adapun kutipan wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pelayanan Puskesmas dapat dipaparkan sebagai berikut:

- P11 : Bagaimana sistem atau mekanisme prosedur yang diberikan kepada masyarakat dalam urusan pelayanan kesehatan?
 KBP11 : Mekanisme atau prosedur itu penjalanannya iya sama seperti pertanyaan nomor satu tadi itu enggak jauh beda, prosedurnya ya itu, kami pihak puskesmas membuat rapat dulu atau pertemuan menjelaskan sehingga semua pihak puskesmas mengerti tentang pelayanan yang baik dalam masyarakat, kemudian turun kelapangan, serentak baru menjelaskan kepada masyarakat³⁰

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pelayanan Puskesmas diketahui bahwa prosedur pelayanan Puskesmas Kuta Makmur menganut asas kekeluargaan dengan mengedepankan musyawarah dengan

²⁹ Wawancara dengan *Kepala Tata Usaha* Puskesmas Kuta Makmur pada Kamis 21 November 2019.

³⁰ Wawancara dengan *Kepala Bidang Pelayanan* Puskesmas Kuta Makmur pada Jum'at 22 November 2019.

perangkat desa dan unsur MUSPIKA sehingga diperoleh pelayanan yang sesuai selama tidak bertentangan dengan SOP yang berlaku.

Selain itu berdasarkan wawancara dengan pasien juga terlihat seperti dalam salah satu kutipan wawancara berikut:

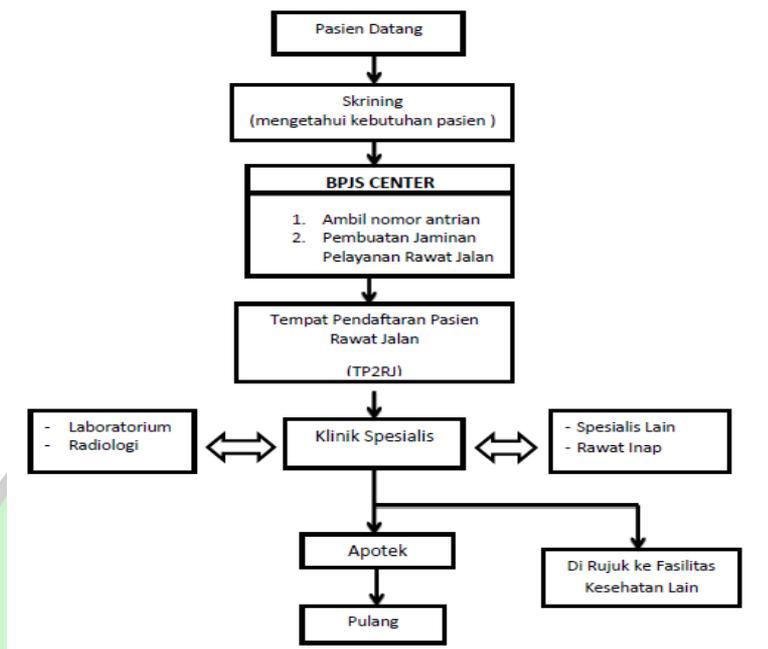
- P2 : Bagaimana cara berobat di puskesmas? Apa sudah efisien ?
 Pasien2 : Pertama daftar, kemudian ke ruang KB, cek tensi darah dan timbang berat badan, dan seterusnya konsultasi kepada Dokter³¹

Dari wawancara diatas terlihat bahwa tatacara berobat di puskesmas sesuai dengan SOP yang berada, mulai dari pendaftaran, pengecekan maupun konsultasi dengan dokter.

Berdasarkan semua wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pihak Puskesmas Kuta Makmur menganut asas kekeluargaan dengan mengedepankan musyawarah dengan perangkat desa dan unsur MUSPIKA sehingga diperoleh pelayanan yang sesuai selama tidak bertentangan dengan SOP yang berlaku seperti membawa kelengkapan administrasi, BPJS, KK dan KTP dan mengambil kartu di rekamedik dan menunggu antrian secara bergilir. Adapun jalur berobat di Puskesmas Kuta Makmur seperti pada gambar berikut ini.

³¹ Wawancara dengan pasien atas nama *Umrati Ula* di ruang KB pada tanggal 15 Januari 2020.

Gambar 4.8
Bagan Jalur Pengobatan di Puskesmas Kuta Makmur



Sumber: Data Tata Usaha Puskesmas Kuta Makmur

3. Waktu Pelayanan

Adapun kutipan wawancara peneliti dengan Kepala Puskesmas dapat dipaparkan sebagai berikut:

- P12 : Seberapa lama pihak puskesmas dalam melayani pasien umum atau pasien darurat?
- KP12 : Kalo pasien umum itu standarnya kita lakukan pelayanan mulai pengambilan kartu, antri sebentar, kemudian dipanggil keruang pemeriksaan, dilakukan pemeriksaan alami dan sebagainya sampai dikeluarkan resep oleh dokter, kemudian resep itu dibawa oleh petugas ke apotik, itu menunggu juga sebentar, lebih kurang dalam pengambilan kartu itu lebih kurang 7 menit, kemudian diberikan resep itu ke apotik kemudian pasien menunggu sekitar 5 menit, kalau banyak pasien itu sampai 5 menit, kalau tidak banyak pasien berarti sekitar 3 menit, jadi standar pelayanan mulai pengambilan kartu, menunggu kemudian sampai menunggu diruang pemeriksaan sampai mengambil obat itu sekitar 10 sampai 15 menit³²

³² Wawancara dengan Kepala Puskesmas Kuta Makmur pada Kamis 21 November 2019.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Puskesmas diketahui bahwa pihak Puskesmas melayani masyarakat dengan waktu sedikit mungkin sesuai dengan tingkat pelayanan yang dibutuhkan.

Adapun kutipan wawancara peneliti dengan Kepala Tata Usaha Puskesmas dapat dipaparkan sebagai berikut:

- P12 : Seberapa lama pihak puskesmas memberikan pelayanan kepada masyarakat apabila ada pasien umum atau pasien yang darurat ?
 KTU12 : Biasanya kita selalu utamakan pasien dalam keadaan darurat dulu untuk ditangani, kalo untuk pasien umum biasanya pelayanannya sekitar 5 menit satu orang itu paling lama³³

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Tata Usaha Puskesmas diketahui bahwa pihak Puskesmas selalu utamakan pasien dalam keadaan darurat untuk ditangani terlebih dahulu, sedangkan untuk pasien umum biasanya pelayanannya sekitar 5 menit.

Adapun kutipan wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pelayanan Puskesmas dapat dipaparkan sebagai berikut:

- P12 : Seberapa lama pihak puskesmas memberikan pelayanan kepada masyarakat apabila ada pasien umum atau pasien yang darurat ?
 KBP12 : Sampai dia benar-benar stabil, kalo pasien darurat kan harus kita ditangani dulu semua, kalo dia sudah stabil, itu kalo misal pelayanan itu enggak ada waktunya, pokoknya sampai pasien selesai, dia merasa puas baru di hentikan³⁴

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pelayanan Puskesmas diketahui bahwa lamanya penanganan pasien sampai dia benar-benar stabil.

³³ Wawancara dengan *Kepala Tata Usaha* Puskesmas Kuta Makmur pada Kamis 21 November 2019.

³⁴ Wawancara dengan *Kepala Bidang Pelayanan* Puskesmas Kuta Makmur pada Jum'at 22 November 2019.

Selain itu berdasarkan wawancara dengan pasien juga terlihat seperti dalam salah satu kutipan wawancara berikut:

- P3 : Seberapa lama pihak puskesmas memberi pelayanan ?
 Pasien3 : Tergantung pasien yang berobat disitu, kalau tidak ramai sekitar 20 menit selesai, tetapi jika ramai sekitar 1 jam³⁵

Dari wawancara diatas terlihat bahwa waktu yang diperlukan untuk berobat di Puskesmas tergantung jumlah pasien yang mengantri, jika sedang lengah waktu yang dibutuhkan sekitar 20 menit sampai 1 jam.

Berdasarkan semua wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pihak Puskesmas Kuta Makmur melayani setiap pasien dalam waktu seefisien mungkin sampai pasien benar-benar merasa puas dengan pelayanan dari Puskesmas.

4. Biaya

Adapun kutipan wawancara peneliti dengan Kepala Puskesmas dapat dipaparkan sebagai berikut:

- P13 : Berapa biaya yang harus dikeluarkan masyarakat apabila berobat ke puskesmas ? apakah ada pelayanan yang bersifat gratis ?
 KP13 : Karna sekarang pemerintah sudah menerapkan jaminan pelayanan kesehatan itu dengan BPJS, itu semua pelayanan bentuknya gratis, tidak bayar³⁶

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Puskesmas diketahui bahwa pihak Puskesmas melayani masyarakat tanpa memungut biaya, karena seluruh biaya sudah ditanggung oleh BPJS.

Adapun kutipan wawancara peneliti dengan Kepala Tata Usaha Puskesmas dapat dipaparkan sebagai berikut:

³⁵ Wawancara dengan pasien atas nama *Khatijah* di ruang Bersalin pada tanggal 14 Januari 2020.

³⁶ Wawancara dengan *Kepala Puskesmas* Kuta Makmur pada Kamis 21 November 2019.

- P13 : Berapa biaya yang harus dikeluarkan masyarakat apabila berobat ke Puskesmas? Apakah ada pelayanan yang bersifat gratis?
- KTU13 Tidak dikeluarkan biaya karna kita disini gratis, kan menggunakan JKN³⁷

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Tata Usaha Puskesmas diketahui bahwa pihak Puskesmas tidak memungut biaya apapun karena sudah ditanggung oleh JKN.

Adapun kutipan wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pelayanan Puskesmas dapat dipaparkan sebagai berikut:

- P13 : Berapa biaya yang harus dikeluarkan masyarakat apabila berobat ke Puskesmas? Apakah ada pelayanan yang bersifat gratis?
- KBP13 Gratis, semuanya gratis³⁸

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pelayanan Puskesmas diketahui bahwa setiap pasien yang dirawat tidak diminta uang sedikitpun.

Selain itu berdasarkan wawancara dengan pasien juga terlihat seperti dalam salah satu kutipan wawancara berikut:

- P4 : Berapa biaya yang harus pasien keluarkan jika berobat ke puskesmas Kuta Makmur? Apakah gratis ?
- Pasien 4 : Gratis, saya menggunakan BPJS³⁹

Dari wawancara dengan pasien diatas terlihat bahwa tidak ada biaya yang butuhkan untuk berobat di Puskesmas Kuta Makmur

³⁷ Wawancara dengan *Kepala Tata Usaha* Puskesmas Kuta Makmur pada Kamis 21 November 2019.

³⁸ Wawancara dengan *Kepala Bidang Pelayanan* Puskesmas Kuta Makmur pada Jum'at 22 November 2019.

³⁹ Wawancara dengan pasien atas nama *Risna* di ruang Poly KIA pada tanggal 15 Januari 2020.

Berdasarkan ketiga wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pihak Puskesmas Kuta Makmur dalam melayani setiap pasien tidak membebankan sedikitpun keuangan kepada pasien, hal ini dikarenakan seluruh biaya sudah ditanggung oleh program pemerintah seperti JKA, JKN, BPJS dan lainnya.

5. Produk Pelayanan

Adapun kutipan wawancara peneliti dengan Kepala Puskesmas dapat dipaparkan sebagai berikut:

- P14 : Apasaja pelayanan yang ditangani oleh puskesmas? dan apasaja yang dirujuk ke rumah sakit?
- KP14 : Disini kita akan berusaha melayani penyakit pasien sesuai kemampuan kami, apa saja penyakit yang di alami pasien akan kita usahakan, dan jika kami tidak mampu maka akan kami rujuk ke rumah sakit, misalnya seperti patah tulang dan penyakit lainnya yang harus di operasi⁴⁰

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Puskesmas diketahui bahwa pihak Puskesmas melayani hampir semua penyakit yang dialami oleh pasien, jika ada yang tidak mampu ditangani di Puskesmas maka akan dirujuk ke rumah sakit.

Adapun kutipan wawancara peneliti dengan Kepala Tata Usaha Puskesmas dapat dipaparkan sebagai berikut:

- P14 : Apasaja pelayanan yang ditangani oleh puskesmas? dan apasaja yang harus dirujuk ke rumah sakit?
- KTU14 : Di puskesmas kita hampir semua penyakit kita bisa melayani, kecuali kita akan rujuk ke rumah sakit jika pasien harus di operasi⁴¹

⁴⁰ Wawancara dengan *Kepala Puskesmas* Kuta Makmur pada Kamis 21 November 2019.

⁴¹ Wawancara dengan *Kepala Tata Usaha* Puskesmas Kuta Makmur pada Kamis 21 November 2019.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Tata Usaha Puskesmas diketahui bahwa pihak Puskesmas melayani semua penyakit dan akan di rujuk apabila harus operasi saja.

Adapun kutipan wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pelayanan Puskesmas dapat dipaparkan sebagai berikut:

- P14 Apasaja pelayanan yang ditanangi oleh puskesmas? dan apasaja yang dirujuk ke rumah sakit?
- KBP14 Puskesmas melayani pasien yang darurat di IGD dan UGD, pasien rawat inap, pasien rawat jalan. Pihak puskesmas melayani semua kesehatan yang dialami oleh masyarakat, namun apabila penyakit atau keluhan masyarakat tidak bisa ditanangi oleh petugas puskesmas maka akan dirujuk ke rumah sakit sesuai SOP yang berlaku⁴²

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pelayanan Puskesmas diketahui bahwa setiap pasien akan dilayani di rumah sakit baik itu pasien yang darurat di IGD dan UGD, pasien rawat inap, pasien rawat jalan.

Selain itu berdasarkan wawancara dengan pasien juga terlihat seperti dalam salah satu kutipan wawancara berikut:

- P5 Apakah Pihak Puskesmas memberi pelayanan dengan baik ? Apasaja layanan yang diberikan?
- Pasien 5 : Menurut saya sudah baik karena saya langsung dilayani dengan baik, ada beberapa layanan yang diberikan, diantaranya IGD, Rawat Inap, Rawat Jalan, dan beberapa pelayanan lainnya seperti ruang bersalin⁴³

Dari wawancara dengan pasien diatas terlihat bahwa pelayanan di Puskesmas sudah baik, ada beberapa pelayanan sepeprti IGD, rawat inap, rawat jalan, ruang bersalin dan lain-lain.

⁴² Wawancara dengan *Kepala Bidang Pelayanan* Puskesmas Kuta Makmur pada Kamis 21 November 2019.

⁴³ Wawancara dengan pasien atas nama *Fadlan* di ruang IGD pada tanggal 15 Januari 2020

Berdasarkan semua wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pihak Puskesmas Kuta Makmur melayani setiap pasien apapun keluhannya karena Puskesmas memiliki IGD, UGD, ruang bersalin, ruang rawat inap maupun Pasien rawat jalan. Namun, untuk penanganan apabila ada yang penyakit yang dapat di tangani oleh petugas baru akan dirujuk ke rumah sakit lainnya.

Gambar 4.9
Ruang IGD dan Ruang Rawat Inap Puskesmas Kuta Makmur



Sumber: Dokumentasi Data Penelitian

Gambar 4.10
Informasi Produk Pelayanan Puskesmas Kuta Makmur



Sumber: Dokumentasi Data Penelitian

6. Sarana dan Prasarana

Adapun kutipan wawancara peneliti dengan Kepala Puskesmas dapat dipaparkan sebagai berikut:

- P15 : Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan publik ?
- KP15 : Sarana dan prasarana Alhamdulillah di Kuta Makmur sudah banyak sarana-sarana yang kita sediakan atau pengadaan itu oleh Dinas Kesehatan baik APBN atau APBD, kemudian di kirim ke puskesmas untuk memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana, tapi bila tidak bisa kita lakukan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang membutuhkan sarana seperti keluhan pasien yang membutuhkan itu kita rujuk ke rumah sakit⁴⁴

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Puskesmas diketahui bahwa pihak Puskesmas sudah memiliki sarana dan prasarana dasar untuk memenuhi kebutuhan untuk pelayanan kesehatan kepada masyarakat namun untuk penyakit akut atau penyakit berat akan dirujuk ke rumah sakit lain.

Adapun kutipan wawancara peneliti dengan Kepala Tata Usaha Puskesmas dapat dipaparkan sebagai berikut:

- P15 : Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan publik ?
- KTU15 : Untuk puskesmas kita 85% sarana dan prasarana lengkap⁴⁵

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Tata Usaha Puskesmas diketahui bahwa Puskesmas Kuta Makmur sudah memiliki 85% sarana dan prasarana lengkap.

Adapun kutipan wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pelayanan Puskesmas dapat dipaparkan sebagai berikut:

- P15 : Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana dalam

⁴⁴ Wawancara dengan Kepala Puskesmas Kuta Makmur pada Kamis 21 November 2019.

⁴⁵ Wawancara dengan Kepala Tata Usaha Puskesmas Kuta Makmur pada Kamis 21 November 2019.

- memberikan pelayanan publik ?
- KBP15 : Sarana dan prasarana kalo misalnya untuk faskes atau fasilitas kesehatan tingkat pertama itu sudah cukup lengkap karena kita ada IGD 24 jam, kita ada rawat inap, kita ada untuk alatnya ada lain lagi, banyak, pokoknya untuk akses tingkat satu itu udah lengkap⁴⁶

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pelayanan Puskesmas diketahui bahwa sarana dan prasarana untuk fasilitas kesehatan tingkat pertama sudah lengkap, seperti IGD, ruang rawat inap, peralatan, obat-obatan dan lainnya sudah lengkap.

Selain itu berdasarkan wawancara dengan pasien juga terlihat seperti dalam salah satu kutipan wawancara berikut:

- P6 : Apakah di puskesmas telah lengkap sarana dan prasarananya ?
 Pasien 6 : Sarana dan prasarananya jika dibandingkan dengan puskesmas lain sudah termasuk lengkap⁴⁷

Dari wawancara dengan pasien diatas terlihat bahwa sarana dan prasarana di Puskesmas Kuta Makmur sudah termasuk lengkap sekalipun belum sempurna 100%.

Berdasarkan semua wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Kuta Makmur sudah memiliki fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti IGD 24 Jam, ruang rawat inap, obat-obatan dan alat yang sudah memadai.

⁴⁶ Wawancara dengan *Kepala Bidang Pelayanan* Puskesmas Kuta Makmur pada Jum'at 22 November 2019.

⁴⁷ Wawancara dengan pasien atas nama *Nazaruddin* di ruang IGD pada tanggal 14 Januari 2020.

Gambar 4.11
Ruang Farmasi atau Apotek Puskesmas Kuta Makmur



Sumber: Dokumentasi Data Penelitian

7. Evaluasi

Adapun kutipan wawancara peneliti dengan Kepala Puskesmas dapat dipaparkan sebagai berikut:

- P16 : Apakah ada bentuk evaluasi dari masyarakat ? misalnya kotak saran atau mekanisme lain?
- KP16 : Tetap ada, bentuk evaluasi itu dilakukan oleh masyarakat setiap hari melalui kotak saran, kita evaluasi kotak saran itu seminggu sekali supaya kita bisa merubah, kadang-kadang ada salah satu saran yang harus kita rubah mendadak ada juga yang perlu kita tunda, seperti itu⁴⁸

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Puskesmas diketahui bahwa pihak Puskesmas melakukan evaluasi dalam setiap keputusan dan aturan untuk melayani masyarakat Kuta Makmur.

Adapun kutipan wawancara peneliti dengan Kepala Tata Usaha Puskesmas dapat dipaparkan sebagai berikut:

- P16 : Apakah ada bentuk evaluasi dari masyarakat buk ? misalnya kotak saran atau mekanisme lain?
- KTU16 : Ada tersedia kotak saran atau emotikon, jadi masyarakat jika punya keluhan bisa memasukkan kekotak saran atau melakukan keluhan secara langsung juga bisa, kita akan melakukan dalam bentuk tertulis⁴⁹

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Tata Usaha Puskesmas diketahui bahwa Puskesmas Kuta Makmur menerima masukan dan kritik dari masyarakat terhadap pelayanan yang sudah diberikan.

Adapun kutipan wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pelayanan Puskesmas dapat dipaparkan sebagai berikut:

- P16 : Apakah ada bentuk evaluasi dari masyarakat ? misalnya kotak

⁴⁸ Wawancara dengan *Kepala Puskesmas* Kuta Makmur pada Kamis 21 November 2019.

⁴⁹ Wawancara dengan *Kepala Tata Usaha* Puskesmas Kuta Makmur pada Kamis 21 November 2019.

- saran atau mekanisme pengaduan lain?
- KBP16 : Ada kotak saran kita tersedia di puskesmas, setiap masyarakat datang kita akan memberikan mereka pilihan apakah ada saran atau mereka merasa senang, mereka tidak senang langsung bisa memilih saat itu juga⁵⁰

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pelayanan Puskesmas diketahui bahwa masyarakat dapat memberikan kritik atau saran terhadap kinerja staf maupun pelayanan petugas terhadap pasien tersebut.

Selain itu berdasarkan wawancara dengan pasien juga terlihat seperti dalam salah satu kutipan wawancara berikut:

- P7 : Apakah ada bentuk evakuasi dari pasien kepada pihak puskesmas ?
seperti kotak saran atau mekanisme pengaduan lainnya ?
- Pasien7 : Kotak saran ada⁵¹

Dari wawancara dengan pasien diatas terlihat bahwa puskesmas kuta Makmur menyediakan kotak saran sebagai bentuk evaluasi terhadap kinerja.

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Kuta Makmur menerima kritikan dan saran dari pasien, baik dalam bentuk *emoticon* yang di berikan langsung oleh pasien maupun saran tertulis pada kotak saran sebagai bentuk evaluasi puskesmas terhadap pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat Kuta Makmur.

⁵⁰ Wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Puskesmas Kuta Makmur pada Jum'at 22 November 2019.

⁵¹ Wawancara dengan pasien atas nama Ismail di ruang Poly Umum pada tanggal 15 Januari 2020.

Gambar 4.12
Kotak Saran di Puskesmas Kuta Makmur



Sumber: Dokumentasi Data Penelitian

4.4 Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terdapat beberapa hal yang peneliti temukan diantaranya analisis mengenai budaya organisasi dan pelayanan publik di Puskesmas Kuta Makmur Kabupaten Aceh Utara.

4.4.1 Karakteristik Budaya Organisasi dan Pelayanan Publik

1. Budaya Organisasi

Berdasarkan analisis penelitian mengenai budaya organisasi diatas diperoleh bahwa:

Pihak Puskesmas Kuta Makmur melakukan inovasi dan berani mengambil resiko yang dirasa tepat dan terbaik untuk pasien pada saat tertentu dalam pengorganisasian Puskesmas Kuta Makmur dengan menerapkan program kerja yang bersinergi dengan program yang ditetapkan oleh pemerintah seperti

PISPEKA. Hal ini sesuai dengan pendapat Anggraeny yang mengatakan inovasi yang dilakukan bisa dalam bentuk penetapan dan penerapan program yang merupakan bagian dari strategi pemerintah dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah yang mendorong terwujudnya kepuasan masyarakat.⁵²

Berdasarkan analisis wawancara diatas diketahui bahwa pihak Puskesmas sangat teliti dalam melaksanakan tugas dalam keadaan apapun baik keadaan normal maupun darurat dikarenakan setiap pegawai sudah terlatih, baik itu melalui pelatihan dari pemerintah maupun pelatihan yang diadakan oleh pihak Puskesmas Kuta Makmur. Sesuai dengan pendapat kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru.⁵³ Sebagai contoh ketika pegawai atau petugas salah dalam melakukan pemeriksaan golongan darah maka hal ini akan berdampak pada tindakan selanjutnya baik itu transfusi darah maupun pengobatan lainnya.

Berdasarkan wawancara juga diketahui bahwa para pegawai Puskesmas Kuta Makmur yang berprestasi atau yang menjalankan tugas sesuai dengan target akan mendapat reward atau penghargaan baik dari pihak Puskesmas maupun dari Pemerintah, hal ini untuk memotivasi petugas agar lebih baik dalam melaksanakan tugas. Menurut Tohardi Ganjaran atau reward yang diberikan

⁵² Anggraeny., C. 2013. Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya, *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 1(1), 85-93.

⁵³ A. Zeithaml, A Parasuraman, Leonard L. Berry, 1990, "*Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations*" (The Free Press).

suatu badan atau perusahaan adalah untuk memotivasi para karyawan atau pegawai agar produktifnya semakin tinggi.⁵⁴

Dari wawancara diatas diketahui juga bahwa pihak Puskesmas Kuta Makmur memberikan motivasi kepada para pegawai yang belum mencapai kinerja maksimal misalnya dengan mencontohkan pegawai yang sudah mendapatkan penghargaan, namun selain diberikan motivasi dan contoh pegawai yang tidak sesuai dalam memberikan pelayanan juga akan mendapatkan teguran dimulai teguran dalam bentuk lisan sampai teguran tertulis dari kepala Puskesmas. Teguran atau *punishment* ini dimaksudkan supaya pegawai jera dan tidak mengulangi kesalahan atau keteledoran dalam bekerja, hal ini sesuai dengan pendapat dari Mangkunegara, tujuan pelaksanaan pemberian teguran atau *punishment* adalah supaya pegawai yang melanggar merasa jera dan tidak akan mengulangi lagi perbuatan yang akan merugikan orang lain.⁵⁵

Berdasarkan analisis wawancara diatas didapatkan bahwa pihak Puskesmas Kuta Makmur membangun *teamwork* diantara para pegawai dan staf dengan senantiasa menjalin silaturahmi dan saling menjaga emosi. Diantara para pegawai dituntut untuk tidak mengedepankan emosi dan ego dalam bekerja dalam tim, sehingga dapat terbentuk suasana yang kondusif dalam tim demi terwujudnya pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat Kuta Makmur. Stephen dan Timothy menyatakan *teamwork* adalah kelompok yang usaha-usaha individualnya menghasilkan kinerja lebih tinggi daripada jumlah masukan

⁵⁴ Tohardi, Ahmad. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Mandar Maju, hlm 317.

⁵⁵ Mangkunegara, A.A. Prabu. 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bnadung: Remaja Rosdakarya, hlm. 130.

individual.⁵⁶ Sedangkan Dejanaz *teamwork* merupakan kerjasama dengan baik dalam mencapai maksud dan tujuan tim serta para anggotanya mampu berpartisipasi di dalam tim dan memperoleh kepuasan di dalam tim tersebut, dengan ciri memiliki tujuan, memahami peran dan tugas, saling percaya dan mendukung serta bertanggungjawab dalam menjalankan tugas-tugas untuk mencapai tujuan bersama.⁵⁷

Berdasarkan analisis wawancara juga diperoleh bahwa para pegawai dan staf Puskesmas memiliki kedisiplinan tinggi, hal ini menjadi salah satu fokus manajemen Puskesmas dalam mengelola organisasi yang ada di Puskesmas Kuta Makmur. Kedisiplinan yang diharapkan dari pegawai meliputi ketepatan jam masuk piket, disiplin dalam memberi pelayanan dan kedisiplinan lainnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kuta Makmur Kabupaten Aceh Utara. Disiplin sangat penting untuk pertumbuhan organisasi, digunakan terutama untuk memotivasi pegawai agar dapat mendisiplinkan diri dalam melaksanakan pekerjaan baik secara perorangan maupun kelompok. Disamping itu disiplin bermanfaat mendidik pegawai untuk mematuhi dan menyenangkan peraturan, prosedur, maupun kebijakan yang ada, sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik. Masalah disiplin yang umumnya ditimbulkan oleh pegawai bermasalah antara lain terlambat datang, pulang cepat, tidak masuk kerja dan ketidak patuhan. Menurut As'ad kinerja karyawan yang baik merupakan *output* dari disiplin kerja yang telah tertanam dalam diri karyawan, sejauh mana kemungkinan yang akan

⁵⁶ Stephen P. & Timothy A. Judge. (2008). Perilaku Organisasi Edisi ke-12, Jakarta: Salemba Empat, hlm.

⁵⁷ Dejanaz, S., Dowd, K., 2006. Interpersonal skills in Organization. New York: Mc Graw-Hill Companies.

dirasakan oleh tenaga kerja bahwa tenaga yang telah diberikan dan usaha yang akan dilakukan dapat membuahkan kinerja yang sesuai dengan yang diharapkan oleh organisasi.⁵⁸

Berdasarkan wawancara didapatkan bahwa para pegawai dan staf Puskesmas melakukan beberapa inovasi dalam pengembangan Puskesmas misalnya *sweeping* masal atau kita kerahkan semua tenaga yang terlibat dalam program imunisasi yaitu para bidan-bidan desa, mereka mengunjungi rumah-rumah untuk mendekteksi bayi - bayi yang tidak dibawa ke posyandu, para pegawai dan staf mengerahkan semua kemampuan yang dimiliki oleh pegawai selama tidak bertentangan dengan SOP, kemudian pihak Puskesmas juga melakukan inovasi dengan memaksimalkan tim yang akan turun kelapangan untuk menjalankan program PISPEKA agar semua kinerja dan pelayanan kesehatan masyarakat baik yang datang ke puskesmas maupun yang didesa itu semua tercapai dan terlaksana dengan baik. Hal ini senada dengan pendapat Robbin yang mengatakan inovasi pada Puskesmas akan membentuk iklim organisasi yang inovatif, hal ini dimaksudkan untuk mengembangkan program-program yang ada pada Puskesmas.⁵⁹

2. Pelayanan Publik

Berdasarkan analisis penelitian mengenai pelayanan publik diatas diperoleh bahwa:

⁵⁸ As'ad, Moh. *Psikologi Industri: Seri Ilmu Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Liberty, 2004), hlm. 29.

⁵⁹ Robbins, Stephen, P. *Prinsip - prinsip Perilaku Organisasi*. (Jakarta: Erlangga 2002), hlm. 126.

Berdasarkan analisis wawancara mengenai kejelasan informasi diperoleh bahwa pihak Puskesmas telah melakukan berbagai macam upaya dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat diantaranya melalui penyuluhan, Posyandu, Pertemuan dengan MUSPIKA dan Kepala Desa, melalui spanduk atau pamflet yang ada di puskesmas maupun melalui media elektronik yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan. Keterbukaan informasi merupakan hal penting dalam pelayanan informasi, hal ini sesuai dengan pendapat Kristiyanto yang mengatakan keterbukaan informasi publik merupakan bagian penting dari penyelenggaraan pelayanan publik juga merupakan hak yang sangat penting dan strategis bagi warga negara untuk menuju akses terhadap hak-hak lainnya.⁶⁰

Berdasarkan analisis wawancara mengenai mekanisme dan prosedur dalam pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa pihak Puskesmas Kuta Makmur menganut asas kekeluargaan dengan mengedepankan musyawarah dengan perangkat desa dan unsur MUSPIKA sehingga diperoleh pelayanan yang sesuai selama tidak bertentangan dengan SOP yang berlaku seperti membawa kelengkapan administrasi, BPJS, KK dan KTP dan mengambil kartu di rekamedik dan menunggu antrian secara bergilir. Pentingnya ada alur atau prosedur dalam pelayanan publik ini dimaksudkan supaya adanya regulasi yang jelas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak gamang ketika ingin memperoleh jasa dari Puskesmas dan menjadi standarisasi dalam mendapatkan pelayanan. Hal ini senada dengan pendapat Atmoko yang mengatakan pentingnya ada Standar Operasional Prosedur untuk menjadi suatu

⁶⁰ Kristiyanto, E. N., 2016. Urgensi Keterbukaan Informasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Urgency of Disclosure of Information in The Implementation of Public Service). *Jurnal Penelitian Hukum De Jure* 16 (2). 231-244.

pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.⁶¹

Berdasarkan analisis wawancara diatas mengenai waktu pelayanan diketahui bahwa pihak Puskesmas Kuta Makmur melayani setiap pasien dalam waktu seefisien mungkin sampai pasien benar-benar merasa puas dengan pelayanan dari Puskesmas. Efisien waktu ini diharapkan agar masyarakat bisa lebih produktif sehingga waktu tidak banyak terbuang di Puskesmas. Hal ini sesuai menurut Dwiyanto efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara *input* dan *output* pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan *input* pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula pada sisi *output* pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan.⁶²

Berdasarkan analisis wawancara mengenai biaya diperoleh bahwa pihak Puskesmas Kuta Makmur dalam melayani setiap pasien tidak membebankan sedikitpun keuangan kepada pasien, hal ini dikarenakan seluruh biaya sudah ditanggung oleh program pemerintah seperti JKA, JKN, BPJS dan lainnya. Kejelasan mengenai biaya yang dikeluarkan masyarakat dalam memperoleh

⁶¹ Atmoko, T. 2012. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Jakarta: UNPAD, hlm. 6

⁶² Dwiyanto, Agus,. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, hlm.76.

pelayanan menjadi hal yang penting dalam pelayanan publik, hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menyatakan Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, haruslah berkaitan dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci secara jelas serta tidak melanggar ketentuan yang ada.⁶³

Berdasarkan analisis wawancara diatas mengenai Produk Pelayanan diketahui bahwa pihak Puskesmas Kuta Makmur melayani setiap pasien apapun keluhannya karena Puskesmas memiliki IGD, UGD, ruang bersalin, ruang rawat inap maupun Pasien rawat jalan. Namun, untuk penanganan apabila ada yang penyakit yang tidak dapat di tangani oleh petugas baru akan dirujuk ke rumah sakit lainnya. Kejelasan mengenai produk pelayanan ini dibutuhkan sebagai sebuah keharusan sehingga masyarakat mengetahui produk yang ada, hal ini sesuai dengan pendapat Harbani yang mengatakan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sesuatu yang menawarkan produk kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik namun tetap harus jelas informasi tentang produk tersebut.⁶⁴

Berdasarkan analisis wawancara diatas diketahui bahwa Puskesmas Kuta Makmur sudah memiliki fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti IGD 24 Jam, ruang rawat inap, obat-obatan dan alat yang sudah memadai. Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Puskesmas harus sesuai dengan produk yang ditawarkan atau sesuai dengan pelayanan yang ditangani oleh Puskesmas, hal ini sesuai dengan

⁶³ Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

⁶⁴ Pasolong, H., 2007, *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta, hlm 128.

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, mesin tik, dan lain-lain. Serta adanya kenyamanan dan kemudahan dalam memperoleh suatu pelayanan.⁶⁵

Berdasarkan analisis wawancara mengenai evaluasi diketahui bahwa Puskesmas Kuta Makmur menerima kritikan dan saran yang membangun dari pasien, baik dalam bentuk *emoticon* yang di berikan langsung oleh pasien maupun saran tertulis yang dimasukkan kedalam kotak saran sebagai bentuk evaluasi puskesmas terhadap pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat Kuta Makmur. Dengan adanya evaluasi akan diketahui keberhasilan atau kegagalan sebuah kebijakan, sehingga secara normatif akan diperoleh rekomendasi apakah kebijakan dapat dilanjutkan; atau perlu perbaikan sebelum dilanjutkan, atau bahkan harus dihentikan. Menurut Carol evaluasi diperlukan untuk mengukur dampak suatu program terhadap sasaran yang ingin dicapai sebagai sarana untuk berkontribusi dalam pengambilan keputusan selanjutnya tentang program dan meningkatkan pemrograman di masa depan.⁶⁶

4.4.2 Hambatan dan Kendala Budaya Organisasi dan Pelayanan Publik

Adapun hambatan atau kendala dalam penerapan budaya organisasi dan pelayanan publik di Puskesmas Kuta Makmur diantaranya:

⁶⁵ Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

⁶⁶ Carol, H. W. 1998. *Evaluation: Methods for Studying Programs and Policies*, England: Prentice Hall, hlm. 121.

Sumberdaya manusia (SDM) merupakan hal yang penting dalam segala hal, masih kurangnya sumber daya manusia menjadi salah satu hambatan atau kendala utama di Puskesmas Kuta Makmur, terutama dokter spesialis. Tidak adanya dokter spesialis di Puskesmas menjadi kendala yang sangat besar hal ini mengakibatkan dokter umum harus mengambil alih tugas dokter spesialis dan tidak menutup kemungkinan adanya kesalahan analisa terhadap pasien sehingga mengakibatkan salahnya tindakan atau solusi yang diberikan pada penanganan pasien khusus.

Sarana dan prasarana merupakan hal yang penting memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sarana dan prasarana yang terpenuhi di Puskesmas Kuta Makmur sekitar 80%, hal ini mengakibatkan pelayanan yang diberikan belum memuaskan. Misalnya belum adanya pendingin udara atau *Air Conditioner* (AC) di setiap ruangan sehingga pasien merasa kepanasan ketika di rawat di Puskesmas.

Jumlah mobil ambulance yang masih sedikit yaitu 2 unit. Diantara dua ambulance ini hanya satu ambulance yang layak untuk memempuh perjalanan jauh misalnya ada pasien rujuk ke Rumah Sakit luar kota, sedangkan satu ambulance lagi tidak dapat digunakan untuk perjalanan jauh.

Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai jalur pelayanan di Puskesmas Kuta Makmur. Masyarakat di Kuta Makmur masih ada yang tidak bisa membaca hal ini membuat masyarakat bingung dan tidak mengetahui jalur pelayanan yang tepat, sehingga masyarakat merasa untuk mendapat pelayanan di Puskesmas harus melewati administrasi yang berbelit-belit sehingga sering terjadi kesalahpahaman antara petugas Puskesmas dengan masyarakat.

Masih adanya masyarakat yang tidak percaya pada hal-hal medis tetapi lebih percaya pada dukun kampung (pengobatan tradisional), sehingga masyarakat lebih mempercayai dukun tradisional bahkan hal gaib daripada pendapat medis, misalnya ketika ada anak-anak sakit atau menangis, masyarakat lebih mempercayai bahwa anak tersebut diganggu oleh makhluk halus daripada memeriksanya ke dokter di Puskesmas.

Luas wilayah Kuta Makmur yang sangat luas meliputi 39 desa dengan penduduk Kecamatan Kuta Makmur tahun 2018 sebanyak 25.694 jiwa, yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 12.493 jiwa (48.62%) dan perempuan sebanyak 13.201 jiwa (51.38%). Hal ini membuat pelayanan belum maksimal walaupun sudah ada tujuh Puskesmas Pembantu tetapi masih kurang karena wilayah sangat luas.

Sarana transportasi seperti jalan yang masih belum memadai sehingga pelayanan Puskesmas masih belum menyentuh semua lapisan masyarakat terutama yang tinggal di wilayah pedalaman dan wilayah perkebunan karet dan kelapa sawit. Jika ada masyarakat yang tinggal dipedalaman ingin mendapatkan pelayanan medis di malam hari maka harus menempuh jarak yang sangat jauh (lebih dari 20 KM).

Masih kurangnya penerangan di jalan sehingga masyarakat tidak berani untuk melewati jalan-jalan tersebut untuk mendapatkan akses pelayanan kesehatan di Puskesmas di saat malam hari.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Hasil dari penelitian analisis budaya organisasi dan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Kuta Makmur adalah sebagai berikut:

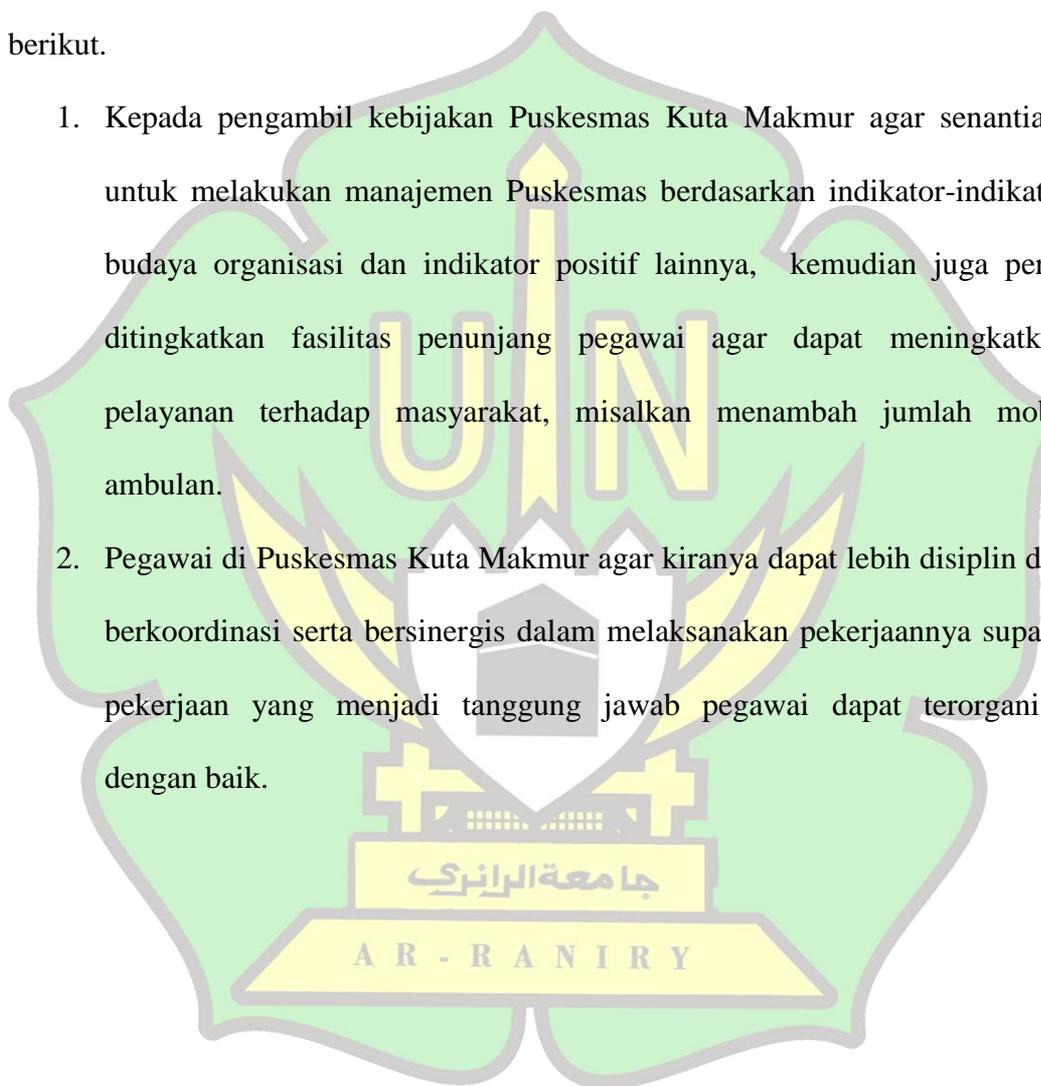
1. Pihak Puskesmas Kuta Makmur melaksanakan manajemen organisasi dengan inovasi dan berani mengambil resiko serta sangat teliti dalam melaksanakan tugas, para pegawai dan staf Puskesmas memiliki kedisiplinan tinggi dalam melaksanakan tugas sesuai dengan SOP yang berlaku. Pihak Puskesmas Kuta Makmur juga memberikan pelayanan terbaik terhadap pasien mulai dari informasi pelayanan dan pembiayaan yang transparan serta produk pelayanan semaksimal mungkin.
2. Hambatan atau kendala dalam penerapan budaya organisasi dan pelayanan publik di Puskesmas Kuta Makmur diantaranya Masih kurangnya sumber daya manusia di Puskesmas Kuta Makmur, terutama dokter spesialis, sarana dan Prasarana yang terpenuhi baru 80%, jumlah mobil ambulance yang masih sangat minim, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai jalur pelayanan di Puskesmas Kuta Makmur, luas wilayah Kuta Makmur yang sangat luas meliputi 39 desa dengan penduduk pada tahun 2016 sebesar 24.468 jiwa, sarana transportasi seperti jalan yang masih belum memadai sehingga pelayanan Puskesmas masih belum menyentuh semua lapisan masyarakat terutama yang tinggal di wilayah pedalaman dan wilayah perkebunan karet dan kelapa sawit, masih kurangnya penerangan

jalan, sehingga masyarakat masih belum nyaman jika memerlukan pelayanan medis pada saat malam hari.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memiliki saran sebagai berikut.

1. Kepada pengambil kebijakan Puskesmas Kuta Makmur agar senantiasa untuk melakukan manajemen Puskesmas berdasarkan indikator-indikator budaya organisasi dan indikator positif lainnya, kemudian juga perlu ditingkatkan fasilitas penunjang pegawai agar dapat meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat, misalkan menambah jumlah mobil ambulance.
2. Pegawai di Puskesmas Kuta Makmur agar kiranya dapat lebih disiplin dan berkoordinasi serta bersinergis dalam melaksanakan pekerjaannya supaya pekerjaan yang menjadi tanggung jawab pegawai dapat terorganisir dengan baik.



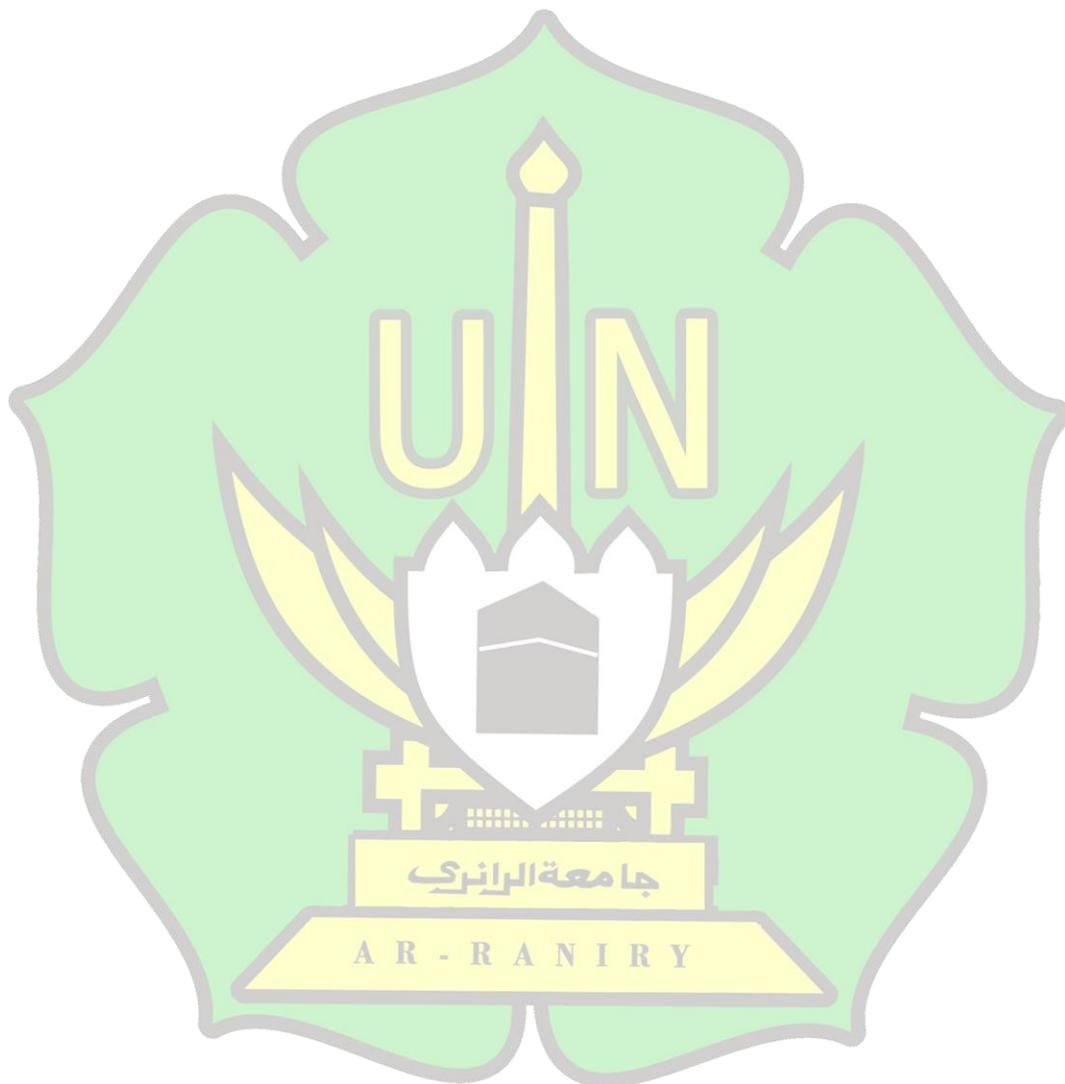
Daftar Pustaka

- Anggraeny., C. 2013. Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya, *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 1(1), 85-93.
- Arikunto, S., 2006. *Metodelogi penelitian*, Yogyakarta: Bina Aksara.
- Arista, A., 2018. *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*, Yogyakarta: Deepublish.
- As'ad, Moh. 2004. *Psikologi Industri : Seri Ilmu Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Liberty.
- Atmoko, T., 2012. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*, Jakarta: UNPAD.
- Carol, H. W. 1998. *Evaluation: Methods for Studying Programs and Policies*, England: Prentice Hall.
- Dahlan, Djamil Hasim, Hamdan, pengaruh manajemen sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar, *Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran* 4 (2), hlm. 69-75.
- Dejanaz, S., Dowd, K., 2006. *Interpersonal skilils in Organization*. New York: Mc Graw-Hill Companies.
- Depdikbud. 1997. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Kedua*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Dwiyanto, A., 2006. *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*, Yogyakarta: UGM Press.
- Dwiyanto, A., 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A., 2017. *Menejemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi*, Yogyakarta: UGM Press.
- Fred, L., 2006. *Perilaku Organisasi, Edisi 10*, Yogyakarta : Andi.
- Hardiyabsyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media.

- Herawati, N. R., 2012. *Konsep Dasar Organisasi Definisi, Tujuan dan Proses*, Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Komarudin, 2001. *Ensiklopedia Manajemen, Edisi IX*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Kreitner, R. & Kinicki, A. 2005. *Perilaku Organisasi*. Terjemahan: Erly Suandy. Buku 1. Ed.5. Jakarta: Salemba Empat.
- Kristiyanto, E. N., 2016. Urgensi Keterbukaan Informasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Urgency of Disclosure of Information in The Implementation of Public Service). *Jurnal Penelitian Hukum De Jure* 16 (2). 231-244.
- Mangkunegara, A.A. Prabu. 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Miles, M., & Huberman, A.M. 1992. *Analisis data kualitatif: buku sumber tentang metode-metode baru*. Jakarta: UI Press.
- Moehariono, 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, Jakarta: Raja Grafindo.
- Moeljono, D., 2006. *Budaya Organisasi dalam Tantangan*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo).
- Moenir, H. A. S., 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi. Aksara.
- Moleong, L. J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Nazir. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Nurcholis, H., 2005. *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Jakarta: Grasindo.
- Ombudsman RI, 2017. *Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI*, Jakarta: Ombudsman RI.
- Pasolong, H., 2007, *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta.
- Rasyid, R., 1997. *Makna Pemerintahan: Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*, Jakarta: Yarif Watampone.

- Ratminto dan Winarsih A. S., 2006. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto, dkk., 2018. *Pelayanan Prima: Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan dari A sampai Z*, Yogyakarta: UGM Press.
- Robbins, S. P. 2002. *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*. Jakarta: Erlangga,.
- Robbins, S. P., 2005. *Organizational Behavior, Concept Contropversies and Applications, Prentice*, Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia
- Robbins, S. P., & Timothy A. J., 2008. *Perilaku Organisasi*, Jakarta: Karya Salemba.
- Sakaran, 2013. *Metode Penelitian Sosial dan Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sinambela, L. P., 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Stephen P. & Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi Edisi ke-12*, Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta.
- Sulaksono, H., 2015. *Budaya Organisasi dan Kinerja*. Yogyakarta: Deepublish.
- Syafiie, I. K., 1999. *Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Thoha, M., 2014. *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Jakarta: Raja Grafindo.
- Timotius. D., 2018. *Perilaku Organisasi*, Yogyakarta: Deepublish.
- Tjiptono, F., 2000. *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tobari, 2005. *Mengembangkan Budaya Organisasi pada Instansi Pemerintahan*, Yogyakarta: Deepublish.
- Tohardi, A., 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Mandar Maju.
- UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- Yusriadi. 2018. *Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Zeithmal, et al, 1990. *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations*, New York: The Free Press.



SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
NOMOR: 2295 /Un.08/FISIP/Kp.07.6/10/2019
TENTANG

PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAAN
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

DEKAN ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY

- Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dinilai perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituang dalam Surat Keputusan Dekan;
- b. bahwa saudara yang tersebut namanya dalam Surat Keputusan ini dinilai cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang perubahan atas peraturan pemerintah RI Nomor 23 tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelola Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
8. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 21 Tahun 2015 tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003 tentang Pendelegasian wewenang pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Departemen Agama Republik Indonesia;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK05/2011 tentang penetapan Institut Agama Islam Negeri Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 02/Un.08/R/Kp.07.5/01/2018 Tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan UIN Ar-raniry Banda Aceh;

Memperhatikan : Keputusan Sidang/seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal 22 Januari 2018

MEMUTUSKAN

- Menetapkan
PERTAMA : Menunjuk Saudara
1. Fakhruddin, MM sebagai pembimbing pertama
2. Zakki Fuad Khalil, M.Si sebagai pembimbing kedua
- Untuk membimbing skripsi
- Nama : Muhd Akil Munanzar
- NIM : 140802007
- Prodi : Ilmu Administrasi Negara
- Judul : Analisis Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Puskesmas Kuta Makmur)
- KEDUA : Pembiayaan honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut diatas di bebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh tahun 2019.
- KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan berakhirnya semester ganjil 2019/2020 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudin hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada tanggal : 15 Oktober 2019
An. Rektor
Dekan,



Tembusan

1. Rektor UIN Ar-raniry Banda Aceh
2. Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara FISIP UIN Ar-Raniry;
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan
4. Yang bersangkutan



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN

Jalan: Syekh Abdu Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh

Telepon: 0651-7552921, 7551857 Fax. 0651-7552921

Homepage: www.ar-raniry.ac.id e-mail: fisip@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-1619/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/10/2018

Banda Aceh, 03 Oktober 2018

Lampiran :-

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,
Kepala Puskesmas Kuta Makmur
di

Kota Lhokseumawe

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir perkuliahan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, maka kami mohon kesediaan Bapak/Ibu dan atau yang mewakili agar sudi kiranya meluangkan waktu untuk mahasiswa kami dalam rangka wawancara dan pengambilan data yang dibutuhkan guna selesainya tugas akhir dimaksud. Adapun data mahasiswa yang akan melaksanakan penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

Nama : Muhd.Akil Munandar
NIM : 140802007
Jurusan : Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Judul : Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus di Puskesmas Kuta Makmur).

Demikian, atas perhatian dan bantuan yang diberikan kami ucapkan terimakasih.

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

Wakil Dekan I,

Muhammad Thalal



PEMERINTAH KABUPATEN ACEH UTARA
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS KUTA MAKMUR
ALAMAT : JL. BULOH BLANG ARA KM.12,5 HP.082370366895
email : puskesmaskutamakmur@gmail.com



SURAT KETERANGAN

Nomor: 445 /

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : drg. Elfida Fitri
Nip : 19771110 200504 2 002
Pangkat/Gol. Ruang : Pembina, IV/a
Jabatan : Kepala UPTD Puskesmas Kuta Makmur Kab. Aceh Utara
Unit Organisasi : Dinas Kesehatan Kabupaten Aceh Utara

Dengan ini menerangkan bahwa nama tersebut dibawah ini telah menyelesaikan penelitian di UPTD Puskesmas Kuta Makmur Kabupaten Aceh Utara:

Nama : **Muhd, Akil Munanzar**
Nim : 140802007
Prodi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : Analisis Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan Publik
(Studi pada Puskesmas Kuta Makmur)

Demikian surat ini kami buat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan seperlunya.

Kuta Makmur, 27 Juni 2019
Kepala UPTD Puskesmas Kuta Makmur



drg. Elfida Fitri

*Nip. 19771110 200504 2 002

Lampiran 4

Pedoman Wanwancara Budaya Organisasi dan Pelayanan Publik

Budaya Organisasi

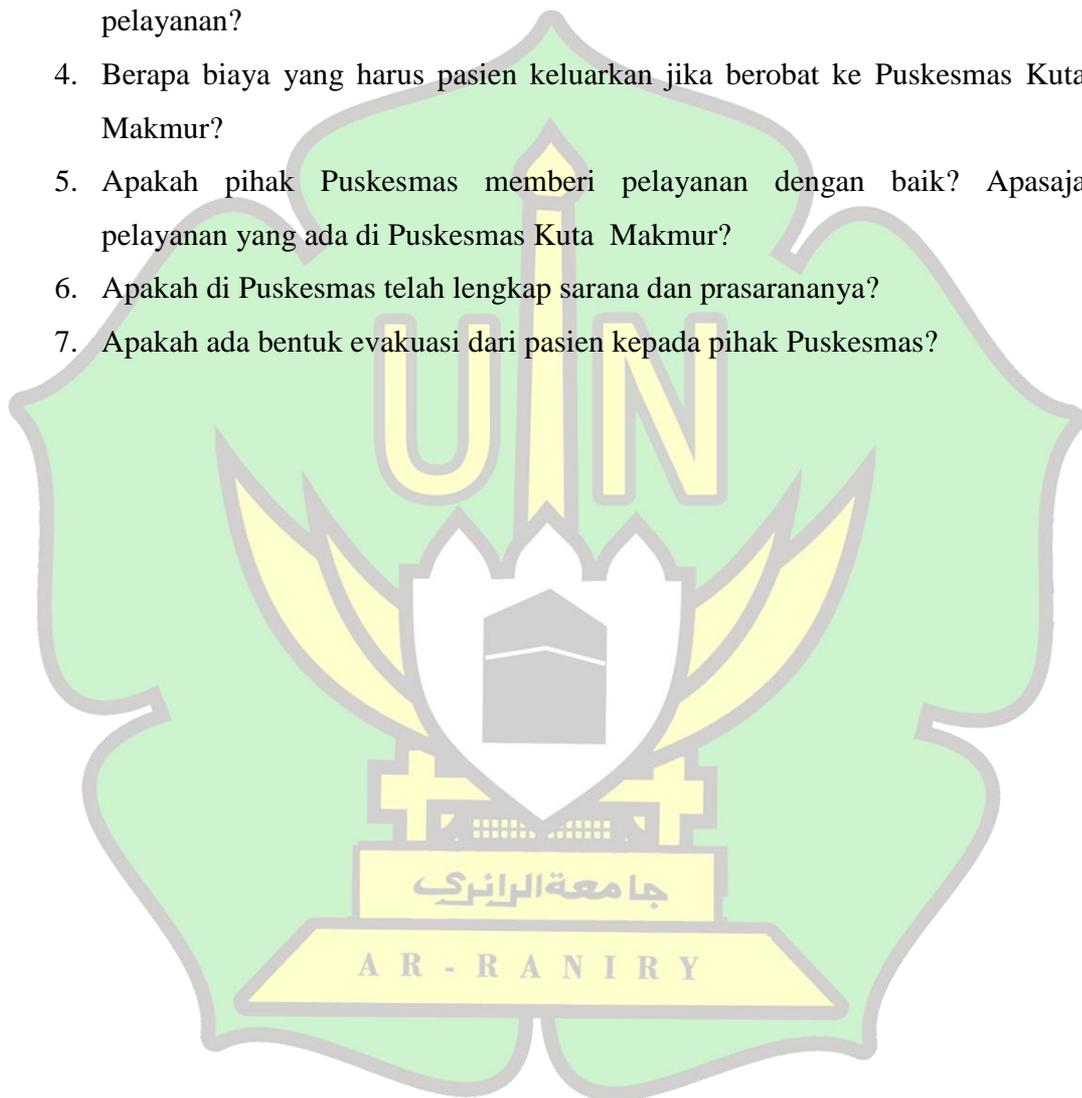
1. Apa rencana atau program pihak rumah sakit meningkatkan pelayanan kesehatan?
2. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh puskesmas (kepala, pegawai atau staf)?
3. Apakah ada dampak negatif / resiko yang akan diterima melalui program tersebut?
4. Bagaimana kecermatan / ketelitian pegawai dalam menangani pasien yang darurat?
5. Apakah ada reward yang diberikan kepada pegawai jika melakukan kinerja yang bagus?
6. Apa yang didapatkan oleh pegawai jika tidak sesuai dalam memberikan pelayanan?
7. Bagaimana hubungan emosional yang dibangun oleh puskesmas untuk membangun *teamwork*?
8. Apakah setiap pegawai memiliki sikap kedisiplinan yang tinggi dalam memberikan pelayanan?
9. Apa inovasi yang dilakukan pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik?

Pelayanan Publik

10. Bagaimana bentuk informasi yang diberikan puskesmas kepada masyarakat?
11. Bagaimana sistem mekanisme atau prosedur yang diberikaan kepada masyarakat dalam urusan pelayanan kesehatan? Apakah sudah efisien atau masih melalui sistem manual?
12. Seberapa lama pihak puskesmas memberikan pelayanan kepada masyarakat apabila ada pasien umum atau pasien dalam keadaan darurat?
13. Berapa biaya yang harus dikeluarkan masyarakat apabila berobat ke puskesmas ? apakah ada pelayanan yang bersifat gratis?
14. Apasaja pelayanan yang ditangani oleh puskesmas? dan apasaja yang dirujuk ke rumas sakit?
15. Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan publik?
16. Apakah ada bentuk evaluasi dari masyarakat kotak saran atau adad mekanisme pengaduan terhadap pelayanan publik?

Pedoman Wawancara Kepada Penerima Pelayanan (Pasien)

1. Apakah pihak Puskesmas memberi informasi tentang tata cara berobat?
2. Bagaimana cara berobat di Puskesmas? Apakah sudah efisien?
3. Berapa lama waktu yang dibutuhkan pihak Puskesmas untuk memberi pelayanan?
4. Berapa biaya yang harus pasien keluarkan jika berobat ke Puskesmas Kuta Makmur?
5. Apakah pihak Puskesmas memberi pelayanan dengan baik? Apasaja pelayanan yang ada di Puskesmas Kuta Makmur?
6. Apakah di Puskesmas telah lengkap sarana dan prasarannya?
7. Apakah ada bentuk evakuasi dari pasien kepada pihak Puskesmas?



Lampiran 5

Hasil Wawancara dengan KEPALA PUSKESMAS

- P1 : Ini kan ada beberapa point untuk di wawancara, untuk menambah yang kemarin itu
- KP1 : iya
- P2 : Menurut Ibu apa rencana atau program puskesmas 1 dalam meningkatkan pelayanan kesehatan?
- KP2 : Rerencana puskesmas Kuta Makmur itu sangat banyak, yang pertama dalam meningkatkan program pelayanan kesehatan itu kita tinjau dari tingkat kepuasan pasien saat dia datang, dinilai dari kotak saran, saat pasien datang ke puskesmas mereka sudah kita berikan pelayanan apa yang mereka butuhkan, rawat jalan atau rawat IGD atau ibu hamil dan sebagainya. Kemudian mereka memberikan informasi, kalau mereka puas mereka memberikan puas kalau mereka tidak puas mereka memberikan emoticon tidak puas, kemudian dibalik itu mereka melihat juga mana tidak puas mereka membuat sebuah saran dan dimasukkan ke kotak saran, kemudian dari puskesmas setiap minggu mengumpulkan kotak saran yang diberikan oleh masyarakat itu kita evaluasi, adakah yang perlu kita rubah secara mendadak atau perlu kita tunda perbaikannya untuk kebaikan pelayanan pasien untuk meningkatkan kepuasan pasien.
- P3 : Apakah ada dampak negatif / resiko yang akan diterima 1 melalui program tersebut ?
- KP3 : Ada, misalnya program negatif itu mungkin ada sesuatu program yang harus kita rubah mendadak, misalnya harus kita rubah mendadak itupun harus ada informasi dari dinas kesehatan kemudian dinas kesehatan juga terkait dengan permenkes-permenkes itu kita harus rubah mendadak, misalnya seperti program sekrening triple eliminasi pada ibu hamil, itu yang dulunya si ibu hamil belum pernah merasa pemeriksaan triple eliminasi pemeriksaan tapi sekarang harus kita lakukan, seperti itu si ibu hamil harus segera ke puskesmas sebelum melahirkan harus melakukan pemeriksaan kegiatan sekrening ibu hamil untuk mendeteksi ada keluhan apa si ibu semasa dia hamil.
- P4 : Bagaimana ketelitian pegawai dalam menangani pasien 2 yang darurat ?
- KP4 : Ditempat kita, semua staf sangat kita tegaskan harus semua teliti, dikarenakan menyangkut dengan nyawa pasien, oleh karena itu semua pegawai atau staf puskesmas kita harus mengikuti pelatihan dalam urusan pelayanan kesehatan
- P5 : Apakah ada reward yang diberikan kepada pegawai jika 3

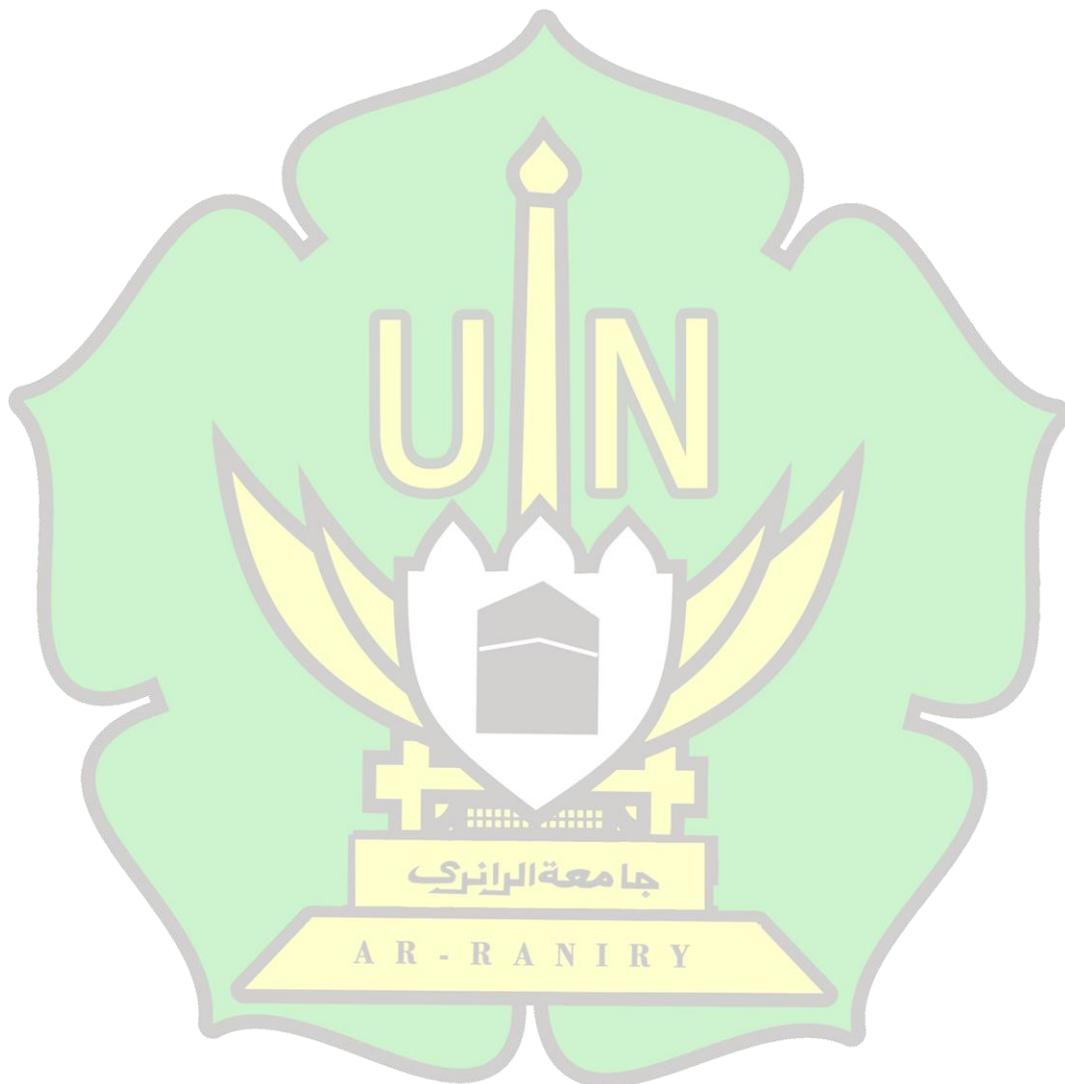
- melakukan kinerja yang bagus ?
- KP5 : Dalam 2 tahun kebelakang Insya Allah ada, misalnya pemegang program mencapai target kinerja yang baik itu bisa juga kita berikan bentuk aplusan, tepuk tangan atau kita berikan sertifikat supaya mempertahankan kinerjanya itu tetap baik dan sekaligus memberikan motifasi kepada pemegang-pemegang program yang lain agar kinerja itu ditingkatkan
- P6 : Apa yang didapatkan oleh pegawai jika tidak sesuai dalam memberikan pelayanan buk ? 4
- KP6 : Itu teman-teman yang tidak mendapatkan kinerja atau bukan tidak mendapatkan tapi belum bisa bekerja dengan baik seperti yang kita harapkan bisa mencontoh kepada staf yang sudah mendapatkan kinerja yang baik itu bisa bermotivasi, kemudian yang belum mendapatkan kinerja yang baik itu tetap kita evaluasi, kita beri motivasi supaya kinerja itu baik
- P7 : Bagaimana hubungan emosional yang dibangun oleh puskesmas untuk membangun team work ? 5
- KP7 : Tingkat teamwork itu kita mempunyai tim kerja baik dalam program, admin, UKM dan UKP itu kita punya tim, jadi dalam tingkat itu kita pasti ada kelebihan dan kekurangannya dalam tim, nanti mungkin ada emosi, ada yang lembut, segala macam tapi dalam bentuk emosi itu sejauh tidak merugikan kerja dalam team work ya tidak masalah, tapi kalau memang emosi itu sudah mengganggu tingkat kerja teamwork itu kita hambat atau kita berikan informasi jangan berlebihan, tapi sejauh emosi itu terkontrol itu tidak ada masalah
- P8 : Apakah setiap pegawai disini memiliki sifat kedisiplinan yang tinggi ? 6
- KP8 : Alhamdulillah ada, tapi yang namanya manusia walaupun disiplin itu kita terapkan disemua staf puskesmas tapi yang namanya manusia ya bisa saja, kadang-kadang karena itu kan disiplin masuk cepat tepat waktu tapi kadang-kadang ada juga satu-satu yang los, itu persentasenya tidak sampai 1% yang tidak disiplin tapi rata-rata itu semua disiplin, memang harus disiplin karena itu kita wujudkan bekerja yang disiplin itu adalah untuk meningkatkan kinerja dan meningkatkan pelayanan puskesmas Kuta Makmur.
- P9 : Apa inovasi yang dilakukan pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik buk ? 7
- KP9 : Inovasi banyak, misalnya satu program kita lihat satu-satu desa itu pencapaian kinerjanya tidak maksimal, seperti SPM, kita sudah kontrak SPM dengan

kabupaten, berapa pencapaian target itu harus dijalankan di dinas kesehatan, berapa kontraknya SPM itu, jadi apa, kemudian SPM itu diluncurkan ke puskesmas, puskesmas yang melaksanakan program-program itu kinerja harus sesuai SPM, kemudian berarti SPM itu menjadi acuan kinerja maksimal, berarti harus mencapai kontraknya itu, jadi apabila tidak tercapai SPM itu staf kita selalu melakukan evaluasi, melakukan kordinasi antar program itu, mana capaian yang rendah kita pilih, kita lihat, kita fokus satu desa ataupun beberapa desa, apa yang harus kita lakukan seperti misalnya imunisasi-imunisasi tidak tercapai target atau tidak tercapai dengan ori (orbek respon imunisasi), tidak mencapai seperti yang kita harapkan itu kita lakukan swiping, swiping masal atau kita kerahkan semua tenaga yang terlibat dalam program imunisasi atau bidan-bidan desa itu kita kunjungi rumah, mana bai-bai yang tidak dibawa ke posyandu, kita lakukan swiping, itu salah satu yang bisa kita tingkatkan inovasi dan kemudian juga dengan bentuk program-program yang lain, kita lihat apa yang menurun targetnya itu

- P10 : Bagaimana bentuk informasi yang diberikan puskesmas kepada masyarakat ? 1
- KP10 : Bentuk informasi yang kita berikan kepada masyarakat itu banyak, misalnya kita melakukan sosialisasi dalam bentuk masyarakat banyak atau kelompok kecil, tapi bila kita mendapatkan satu-satu masyarakat yang tidak siap atau tidak mau sudah kita suruh ke posyandu tidak mau atau suruh ke puskesmas tidak mau itu kita akan melakukan edukasi atau konseling secara pribadi baik kita datangi kerumahnya atau si masyarakat datang ke puskesmas
- P11 : Bagaimana sistem mekanisme atau prosedur yang diberikaan kepada masyarakat dalam urusan pelayanan kesehatan ? apakah sudah efisien atau masih melalui sistem manual ? 2
- KP11 : Kita memberikan informasi prosedur itu dengan memberikan informasi kepada masyarakat, kita menolong masyarakat, masyarakat juga menolong puskesmas, bagaimana sekarang harus sesuai permenkes, masyarakat berobat harus mengakses BPJS atau jaminan kesehatan nasional, harus dibawa setiap datang ke puskesmas dan wajib membawa kelengkapan administrasi, BPJS, KK dan KTP dan mengambil kartu di reka medik dan menunggu antrian secara bergilir
- P12 : Seberapa lama pihak puskesmas dalam melayani pasien 3

- umum atau pasien darurat ?
- KP12 : Kalo pasien umum itu standarnya kita lakukan pelayanan mulai pengambilan kartu, antri sebentar, kemudian dipanggil keruang pemeriksaan, dilakukan pemeriksaan anami dan sebagainya sampai dikeluarkan resep oleh dokter, kemudian resep itu dibawa oleh petugas ke apotik, itu menunggu juga sebentar, lebih kurang dalam pengambilan kartu itu lebih kurang 7 menit, kemudian diberikan resep itu ke apotik kemudian pasien menunggu sekitar 5 menit, kalau banyak pasien itu sampai 5 menit, kalau tidak banyak pasien berarti sekitar 3 menit, jadi standar pelayanan mulai pengambilan kartu, menunggu kemudian sampai menunggu diruang pemeriksaan sampai mengambil obat itu sekitar 10 sampai 15 menit
- P13 : Berapa biaya yang harus dikeluarkan masyarakat apabila berobat ke puskesmas ? apakah ada pelayanan yang bersifat gratis ? 4
- KP13 : Karna sekarang pemerintah sudah menerapkan jaminan pelayanan kesehatan itu dengan BPJS, itu semua pelayanan bentuknya gratis, tidak bayar
- P14 : Apasaja pelayanan yang ditanangi oleh puskesmas ? dan apasaja yang dirujuk ke rumah sakit? 5
- KP14 : Disini kita akan berusaha melayani penyakit pasien sesuai kemampuan kami, apa saja penyakit yang di alami pasien akan kita usahakan, dan jika kami tidak mampu maka akan kami rujuk ke rumah sakit, misalnya seperti patah tulang dan penyakit lainnya yang harus di oprasi
- P15 : Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan publik ? 6
- KP15 : Sarana dan prasarana Alhamdulillah di Kuta Makmur sudah banyak sarana-sarana yang kita sediakan atau pengadaan itu oleh dinas kesehatan baik APBN atau APBD, kemudian di kirim ke puskesmas untuk memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana, tapi bila tidak bisa kita lakukan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang membutuhkan sarana seperti keluhan pasien yang membutuhkan itu kita rujuk ke rumah sakit
- P16 : Apakah ada bentuk evaluasi dari masyarakat ? misalnya kotak saran atau mekanisme lain? 7
- KP16 : Tetap ada, bentuk evaluasi itu dilakukan oleh masyarakat setiap hari melalui kotak saran, kita evaluasi kotak saran itu seminggu sekali supaya kita bisa merubah, kadang-kadang ada salah satu saran yang harus kita rubah mendadak ada juga yang perlu kita

tunda, seperti itu
P17 : Baik buk, itu saja buk, terimakasih buk
KP17 : Iya sama-sama



Lampiran 6

Hasil Wawancara dengan KTU

- P1 : Akil ingin melanjutkan penelitian kemarin itu buk
- KTU1 : iya
- P2 : Ada beberapa yang ingin akil wawancarai sama ibu, yang pertama menurut ibu apa rencana atau program puskesmas dalam meningkatkan pelayanan kesehatan? 1
- KTU2 : Untuk meningkatkan pelayanan kesehatan di puskesmas pertama meningkatkan mutu pelayanan, setelah itu meningkatkan kinerja pegawai dengan peningkatan disiplin kerja para pegawainya, dan meningkatkan kinerja program pemberdayaan masyarakat melalui program-program kegiatan yang turun kelapangan masyarakat langsung
- P3 : Apakah ada dampak negatif / resiko yang akan diterima melalui program tersebut? 1
- KTU3 : Resiko kerja biasanya paling kecelakaan, daerah yang terlalu jauh, biasanya kalau musim hujan paling ada kecelakaan kecil-kecilan itu ada biasanya
- P4 : Bagaimana kecermatan / ketelitian pegawai dalam menangani pasien yang darurat? 2
- KTU4 : Dalam pasien darurat, perawat kita yang di UGD sudah mengikuti pelatihan BPJLS, jadi untuk penanganan pasien yang darurat mereka sudah siap untuk itu, jadi penanganan selalu bagus sih
- P5 : Apakah ada reward yang diberikan kepada pegawai jika melakukan kinerja yang bagus? 3
- KTU5 : Ada, ada reward, ada penghargaan dari dinas kesehatan, pemberian jasa lebih daripada yang lainnya
- P6 : Apa yang didapatkan oleh pegawai jika tidak sesuai dalam memberikan pelayanan? 4
- KTU6 : Mereka akan mendapat teguran secara lisan dan jika melakukan pengulangan lagi kesalahan yang sama, maka akan diberikan surat peringatan
- P7 : Bagaimana hubungan emosional yang dibangun oleh puskesmas untuk membangun team work? 5
- KTU7 : Hubungannya bagus dengan menjalin silaturahmi yang bagus, yang baik antara sesama pegawai
- P8 : Apakah setiap pegawai memiliki kedisiplinan yang tinggi ? 6
- KTU8 : Alhamdulillah untuk kita disini disiplinnya tinggi, jam 08.00 udah ditempat
- P9 : Apa inovasi pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik buk ? 7
- KTU9 : Dengan meningkatkan kinerjanya untuk meningkatkan pelayanan otomatis meningkatkan kinerja, pengetahuan mereka juga dan mereka bekerja sesuai dengan SOP yang sudah dibuat
- P10 : Bagaimana bentuk informasi yang diberikan puskesmas 1

- kepada masyarakat buk?
- KTU10 : Ada, kalau di puskesmas kita ada tersedia runningteks, ada juga brosur,riflet, ada juga penyuluhan apa promosi kesehatan melalui media televisi
- P11 : Bagaimana sistem atau mekanisme prosedur yang diberikan kepada masyarakat dalam urusan pelayanan kesehatan? 2
- KTU11 : Kalau prosedurnya kami sering duduk rapat untuk merencanakan program-program yang akan dilaksanakan oleh pihak puskesmas dan rencana melaksanakan evaluasi kepada masyarakat
- P12 : Seberapa lama pihak puskesmas memberikan pelayanan kepada masyarakat apabila ada pasien umum atau pasien yang darurat ? 3
- KTU12 : Biasanya kita selalu utamakan pasien dalam keadaan darurat dulu untuk ditangani, kalo untuk pasien umum biasanya pelayanannya sekitar 5 menit satu orang itu paling lama
- P13 : Berapa biaya yang harus dikeluarkan masyarakat apabila berobat ke puskesmas ? apakah ada pelayanan yang bersifat gratis? 4
- KTU13 : Tidak dikeluarkan biaya karna kita disini gratis, kan menggunakan JKN
- P14 : Apasaja pelayanan yang ditangani oleh puskesmas? dan apasaja yang harus dirujuk ke rumah sakit? 5
- KTU14 : Di puskesmas kita hampir semua penyakit kita bisa melayani, kecuali kita akan rujuk ke rumah sakit jika pasien harus di oprasi
- P15 : Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan publik ? 6
- KTU15 : Untuk puskesmas kita 85% sarana dan prasarana lengkap
- P16 : Apakah ada bentuk evaluasi dari masyarakat buk ? misalnya kotak saran atau mekanisme lain? 7
- KTU16 : Ada tersedia kotak saran atau emotikon, jadi masyarakat jika punya keluhan bisa memasukkan kekotak saran atau melakukan keluhan secara langsung juga bisa, kita akan melakukan dalam bentuk tertulis
- P17 : Itu saja buk, terimakasih buk
- KTU17 : Iya

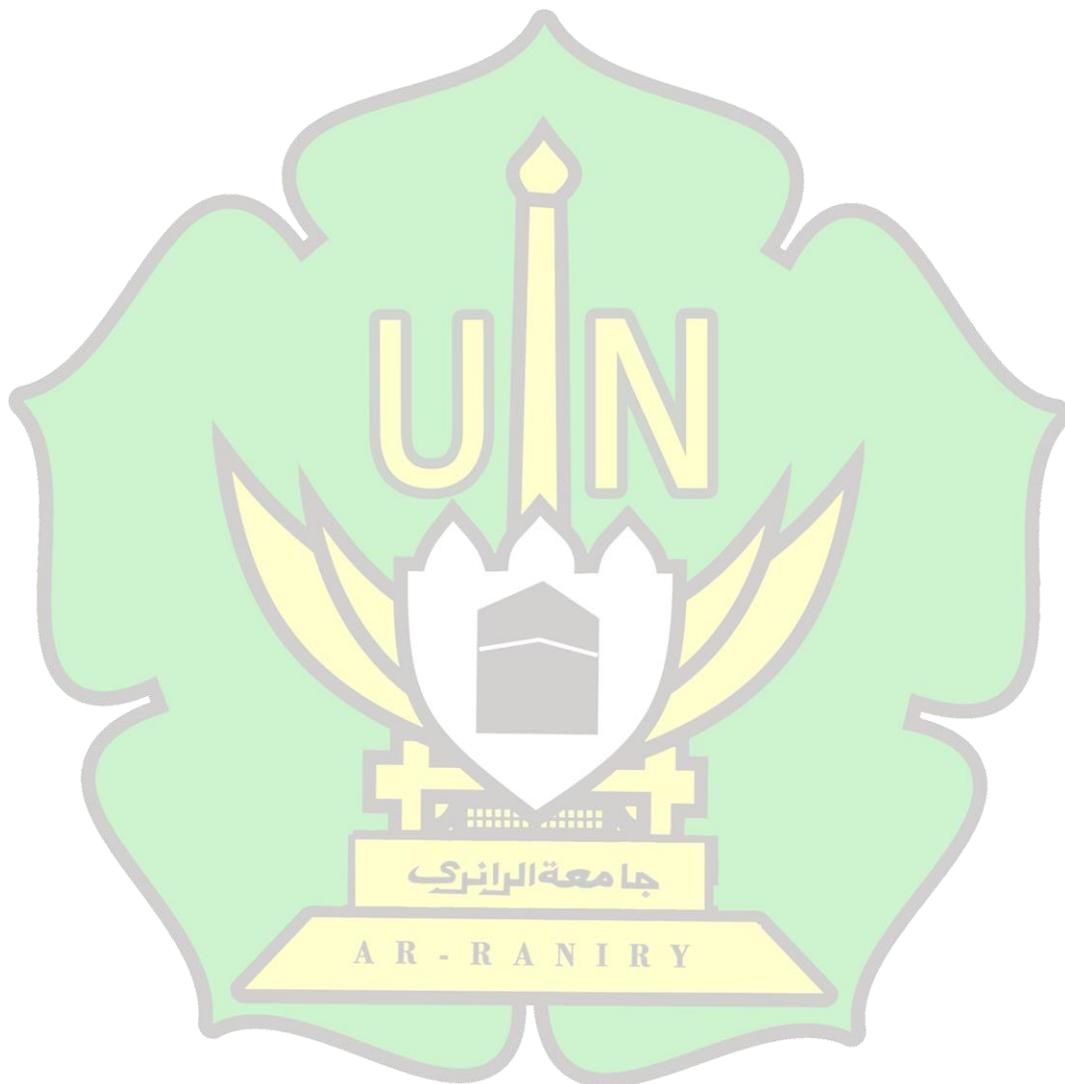
Lampiran 7

Hasil Wawancara dengan Kabid Pelayanan

- P1 : Akil pengen sambung penelitian kemarin itu buk
KBP1 : iya
- P2 : Apa rencana atau program puskesmas dalam meningkatkan pelayanan kesehatan? 1
- KBP2 : Rencana sama programnya dengan meningkatkan kinerja para petugas puskesmas dengan program pemerintah yang telah ditetapkan yaitu langsung terjun ke masyarakat dengan program pispeka
- P3 : Apakah ada dampak negatif / resiko yang akan diterima melalui program tersebut? 1
- KBP3 : Dampak negatif biasanya kalo misalnya memang masyarakat berbohong atau dia menutupi keluhan atau penyakit yang ada dalam keluarganya otomatis survey atau rencana yang akan kita lakukan untuk membangun kesehatan tahun kedepannya itu akan menjadi bias atau enggak sesuai jadinya
- P4 : Bagaimana ketelitian pegawai dalam menangani pasien yang darurat ? 2
- KBP4 : Sungguh sangat teliti soalnya pegawai kita semua apalagi perawat-perawat IGD sudah mengikuti BPJLS semua sudah di pelatihan sudah dijalankan
- P5 : Apakah ada reward yang diberikan kepada pegawai jika melakukan kinerja yang bagus? 3
- KBP5 : Ada, otomatis point pada jasa JKN nya bertambah, reward sertifikat akan didapatkan
- P6 : Apa yang didapatkan oleh pegawai jika tidak sesuai dalam memberikan pelayanan? 4
- KBP6 : Akan mendapatkan teguran, pertama dari lisan kemudian baru surat teguran tertulis dari kepala puskesmas
- P7 : Bagaimana hubungan emosionalnya yang dibangun oleh puskesmas untuk membangun teamwork? 5
- KBP7 : Sungguh baikbaik, semua tim sudah bekerja maksimal emosionalnya juga baik
- P8 : Apakah setiap pegawai memiliki sifat kedisiplinan yang tinggi ? 6
- KBP8 : Iya, tentu, soalnya tempat kita pagi jam 08.00 teng harus datang, kemudian setiap hari senin kita apel, jadi untuk kedisiplinannya sudah sangat baik
- P9 : Apa inovasi yang dilakukan pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik buk ? 7
- KBP9 : Inovasi yang dilakukan yaitu tadi, seperti poin satu seperti rencana itu, kami akan memaksimalkan tim yang akan turun kelapangan untuk menjalankan program pispeka agar semua kinerja dan pelayanan kesehatan masyarakat baik yang datang ke puskesmas maupun yang didesa itu semua tercapai dan

- terjalankan dengan baik
- P10 : Bagaimana bentuk informasi yang diberikan puskesmas kepada masyarakat? 1
- KBP10 : Banyak, yang pertama kita bisa melalui posyandu, kadang kita turun langsung kelapangan, kemudian reflet, kemudian ada nanti pertemuan lintas sektor melalui kepala desa, jadi kita sampaikan ke kepala desa, kepala desa kemudian akan menyampaikan lagi kepada masyarakat, yang terakhir itu program yang sedang dicanangkan oleh pemerintah dengan pispeka, pihak puskesmas sendiri turun menyampaikan informasi kesehatan kepada masyarakat
- P11 : Bagaimana sistem atau mekanisme prosedur yang diberikan kepada masyarakat dalam urusan pelayanan kesehatan? 2
- KBP11 : Mekanisme atau prosedur itu penjalanannya iya sama seperti pertanyaan nomor satu tadi itu enggak jauh beda, prosedurnya ya itu, kami pihak puskesmas membuat rapat dulu atau pertemuan menjelaskan sehingga semua pihak puskesmas mengerti tentang pelayanan yang baik dalam masyarakat, kemudian turun kelapangan, serentak baru menjelaskan kepada masyarakat
- P12 : Seberapa lama pihak puskesmas memberikan pelayanan kepada masyarakat apabila ada pasien umum atau pasien yang darurat ? 3
- KBP12 : Sampai dia benar-benar stabil, kalo pasien darurat kan harus kita ditangani dulu semua, kalo dia sudah stabil, itu kalo misal pelayanan itu enggak ada waktunya, pokoknya sampai pasien selesai, dia merasa puas baru di hentikan
- P13 : Berapa biaya yang harus dikeluarkan masyarakat apabila berobat ke puskesmas ? apakah ada pelayanan yang bersifat gratis? 4
- KBP13 : Gratis, semuanya gratis
- P14 : Apasaja pelayanan yang ditanangi oleh puskesmas? dan apasaja yang dirujuk ke rumah sakit? 5
- KBP14 : Puskesmas melayani pasien yang darurat di IGD dan UGD, pasien rawat inap, pasien rawat jalan. Pihak puskesmas melayani semua kesehatan yang dialami oleh masyarakat, namun apabila penyakit atau keluhan masyarakat tidak bisa ditanangi oleh petugas puskesmas maka akan dirujuk ke rumah sakit sesuai SOP yang berlaku
- P15 : Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan publik ? 6
- KBP15 : Eee sarana dan prasarana kalo misalnya untuk faskes atau fasilitas kesehatan tingkat pertama itu sudah cukup lengkap karena kita ada IGD 24 jam, kita ada rawat inap, kita ada untuk alatnya ada lain lagi, banyak, pokoknya untuk akses tingkat satu itu udah lengkap
- P16 : Apakah ada bentuk evaluasi dari masyarakat ? misalnya 7

- kotak saran atau mekanisme pengaduan lain?
- KBP16 : Ada kotak saran kita tersedia di puskesmas, setiap masyarakat datang kita akan memberikan mereka pilihan apakah ada saran atau mereka merasa senang, mereka tidak senang langsung bisa memilih saat itu juga
- P17 : Baik buk, itu saja buk, terimakasih buk
- KBP17 : Iya sama-sama



Lampiran 8

1. Hasil Wawancara dengan Pasien (Ismail), Poli Umum

- P1 : Apakah pihak Puskesmas memberi informasi tentang tata cara berobat?
- Pasien1 : Tidak secara langsung, hanya tertera di pamflet rumah sakit
- P2 : Bagaimana cara berobat di Puskesmas? Apakah sudah efisien?
- Pasien2 : Datang membawa KTP, buat kartu dan antri sampai dipanggil giliran
- P3 : Berapa lama waktu yang dibutuhkan pihak Puskesmas untuk memberi pelayanan?
- Pasien3 : Sesuai SOP
- P4 : Berapa biaya yang harus pasien keluarkan jika berobat ke Puskesmas Kuta Makmur?
- Pasien4 : Gratis
- P5 : Apakah pihak Puskesmas memberi pelayanan dengan baik? Apasaja pelayanan yang ada di Puskesmas Kuta Makmur?
- Pasien5 : Iya, banyak seperti kecelakaan, demam, dan lain-lain
- P6 : Apakah di Puskesmas telah lengkap sarana dan prasarananya?
- Pasien6 : Lengkap tapi belum memadai
- P7 : Apakah ada bentuk evakuasi dari pasien kepada pihak Puskesmas?
- Pasien7 : Kotak saran ada



2. Hasil Wawancara dengan Pasien (nazaruddin), Ruang IGD

- P1 : Apakah pihak Puskesmas memberi informasi tentang tata cara berobat?
- Pasien 1 : Ada, cuma selama saya berobat tidak ada informasi yang langsung, tetapi informasi diberikan sewaktu saya berobat kepuskesmas saja
- P2 : Bagaimana cara berobat di Puskesmas? Apakah sudah efisien?
- Pasien 2 : Biasanya datang ambil kartu, tunggu sebentar, setelah itu dipanggil untuk menjumpai Dokter
- P3 : Berapa lama waktu yang dibutuhkan pihak Puskesmas untuk memberi pelayanan?
- Pasien 3 : Memberikan pelayanan tergantung kondisi, tidak lama, jika pasien tidak harus menginap hanya sekitar 1 sampai 2 jam saja
- P4 : Berapa biaya yang harus pasien keluarkan jika berobat ke Puskesmas Kuta Makmur?
- Pasien 4 : Kalau biaya untuk pasien rawat inap hanya sekitar 20 ribu, itu untuk pegawai yang menjaga saja, tetapi untuk pasien rawat jalan gratis
- P5 : Apakah pihak Puskesmas memberi pelayanan dengan baik? Apasaja pelayanan yang ada di Puskesmas Kuta Makmur?
- Pasien 5 : Selama kami berobat pelayanannya baik, memuaskan, hampir semua penyakit bisa dilayani
- P6 : Apakah di Puskesmas telah lengkap sarana dan prasarananya?
- Pasien 6 : Sarana dan prasarananya jika dibandingkan dengan puskesmas lain sudah termasuk lengkap
- P7 : Apakah ada bentuk evakuasi dari pasien kepada pihak Puskesmas?
- Pasien 7 : Untuk saat ini menurut saya tidak perlu ada pengaduan dari masyarakat dikarenakan puskesmas ini telah terpilih sebagai puskesmas terbaik di Aceh Utara tahun 2018-2019

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

3. Hasil Wawancara dengan Pasien (Risna), Poli KIA

- P1 : Apakah pihak Puskesmas memberi informasi tentang tata cara berobat?
- Pasien 1 : Sangat baik, mereka sering melakukan posyandu ke masyarakat
- P2 : Bagaimana cara berobat di puskesmas? Apa sudah efisien ?
- Pasien 2 : Untuk berobat, saya ke puskesmas langsung menanyakan kepada pegawai dan mereka memberi arahan
- P3 : Berapa lama waktu yang dibutuhkan pihak Puskesmas untuk memberi pelayanan?
- Pasien 3 : Cepat, sangat cepat, mereka memperlakukan saya seperti keluarga sendiri makanya mereka melaayani dengan baik
- P4 : Berapa biaya yang harus pasien keluarkan jika berobat ke Puskesmas Kuta Makmur?
- Pasien 4 : Gratis, saya menggunakan BPJS
- P5 : Apakah pihak Puskesmas memberi pelayanan dengan baik? Apasaja pelayanan yang ada di Puskesmas Kuta Makmur?
- Pasien 5 : Sangat-sangat baik, banyak bisa dikatakan hampir seperti Rumah Sakit
- P6 : Apakah di puskesmas telah lengkap sarana dan prasarannya ?
- Pasien 6 : Saya lihat sudah lengkap
- P7 : Apakah ada bentuk evakuasi dari pasien kepada pihak Puskesmas?
- Pasien 7 : Ada, ada kotak saran diruang tunggu



4. Hasil Wawancara dengan Pasien (Fadlan), Ruang IGD

- P1 : Apakah pihak Puskesmas memberi informasi tentang tata cara berobat?
- Pasien 1 : Iya, saya melihatnya di spanduk depan puskesmas
- P2 : Bagaimana cara berobat di puskesmas? Apa sudah efisien ?
- Pasien 2 : Cara berobat saya langsung ke puskesmas dan mereka langsung melayani dengan cepat
- P3 : Berapa lama waktu yang dibutuhkan pihak Puskesmas untuk memberi pelayanan?
- Pasien 3 : Cepat, saya lihat mereka melayani dengan cepat
- P4 : Berapa biaya yang harus pasien keluarkan jika berobat ke Puskesmas Kuta Makmur?
- Pasien 4 : Kalau saya tidak bayar karena saya menggunakan BPJS
- P5 : Apakah Pihak Puskesmas memberi pelayanan dengan baik ?
Apasaja layanan yang diberikan?
- Pasien 5 : Menurut saya sudah baik karena saya langsung dilayani dengan baik, ada beberapa layanan yang diberikan, diantaranya IGD, Rawat Inap, Rawat Jalan, dan beberapa pelayanan lainnya seperti ruang bersalin
- P6 : Apakah di puskesmas telah lengkap sarana dan prasarananya ?
- Pasien 6 : Saya lihat sudah lengkap, cuma diruang IGD masih panas karena tidak menggunakan AC, masih menggunakan kipas angin
- P7 : Apakah ada bentuk evakuasi dari pasien kepada pihak Puskesmas?
- Pasien 7 : Kalau itu saya tidak tau, saya tidak memperhatikan di sekeliling puskesmas

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

5. Hasil Wawancara dengan Pasien (Khadijah), Ruang Bersalin

- P1 : Apakah pihak Puskesmas memberi informasi tentang tata cara berobat?
- Pasien1 : Iya, didepan ruang kartu ada semacam pamplet
- P2 : Bagaimana cara berobat di puskesmas? Apa sudah efisien ?
- Pasien2 : Masih manual
- P3 : Berapa lama waktu yang dibutuhkan pihak Puskesmas untuk memberi pelayanan?
- Pasien3 : Tergantung pasien yang berobat disitu, kalau tidak ramai sekitar 20 menit selesai, tetapi jika ramai sekitar 1 jam
- P4 : Berapa biaya yang harus pasien keluarkan jika berobat ke Puskesmas Kuta Makmur?
- Pasien4 : Kalau saya tidak ada biaya, gratis karena sudah ada BPJS
- P5 : Apakah pihak Puskesmas memberi pelayanan dengan baik? Apasaja pelayanan yang ada di Puskesmas Kuta Makmur?
- Pasien5 : Iya, kalau apa saja pelayanannya saya kurang tau, yang jelas hampir semua keluhan bisa ditangani
- P6 : Apakah di puskesmas telah lengkap sarana dan prasarannya ?
- Pasien6 : 90% sudah lengkap kalau menurut saya
- P7 : Apakah ada bentuk evakuasi dari pasien kepada pihak Puskesmas?
- Pasien7 : Ada



6. Hasil Wawancara dengan Pasien (Isra), Ruang Laboratorium

- P1 : Apakah pihak Puskesmas memberi informasi tentang tata cara berobat?
- Pasien1 : Tidak secara langsung, hanya tertera di pamflet rumah sakit
- P2 : Bagaimana cara berobat di puskesmas? Apa sudah efisien ?
- Pasien2 : Datang membawa KTP, buat kartu dan antri sampai dipanggil giliran
- P3 : Berapa lama waktu yang dibutuhkan pihak Puskesmas untuk memberi pelayanan?
- Pasien3 : Sesuai SOP
- P4 : Berapa biaya yang harus pasien keluarkan jika berobat ke Puskesmas Kuta Makmur?
- Pasien4 : Gratis
- P5 : Apakah pihak Puskesmas memberi pelayanan dengan baik? Apasaja pelayanan yang ada di Puskesmas Kuta Makmur?
- Pasien5 : Iya, banyak dan memadai
- P6 : Apakah di puskesmas telah lengkap sarana dan prasarannya ?
- Pasien6 : Lengkap tapi belum memadai
- P7 : Apakah ada bentuk evakuasi dari pasien kepada pihak Puskesmas?
- Pasien7 : Kotak saran ada



7. Hasil Wawancara dengan Pasien (fitri), Poli Gigi

- P1 : Apakah pihak Puskesmas memberi informasi tentang tata cara berobat?
- Pasien1 : Iya didepan pintu kartu berobat
- P2 : Bagaimana cara berobat di puskesmas? Apa sudah efisien ?
- Pasien2 : Caranya masih sistem manual
- P3 : Berapa lama waktu yang dibutuhkan pihak Puskesmas untuk memberi pelayanan?
- Pasien3 : Tergantung banyaknya pasien atau antrian
- P4 : Berapa biaya yang harus pasien keluarkan jika berobat ke Puskesmas Kuta Makmur?
- Pasien4 : Tidak ada
- P5 : Apakah pihak Puskesmas memberi pelayanan dengan baik? Apasaja pelayanan yang ada di Puskesmas Kuta Makmur?
- Pasien5 : Menurut saya sangat baik, sangat banyak yang bisa dilayani di Puskesmas ini termasuk sakit gigi, ruang bersalin dan ada laboratorium juga
- P6 : Apakah di puskesmas telah lengkap sarana dan prasarannya ?
- Pasien6 : Sudah memadai, sudah lengkap
- P7 : Apakah ada bentuk evakuasi dari pasien kepada pihak Puskesmas?
- Pasien7 : Ada



8. Hasil Wawancara dengan Pasien (Saddam), Poli Umum

- P1 : Apakah pihak Puskesmas memberi informasi tentang tata cara berobat?
- Pasien1 : Iya, akan memberikan tataranya, saya melihat di spanduk
- P2 : Bagaimana cara berobat di puskesmas? Apa sudah efisien ?
- Pasien2 : Dengan cara mengajukan BPJS, sudah efisien
- P3 : Berapa lama waktu yang dibutuhkan pihak Puskesmas untuk memberi pelayanan?
- Pasien3 : Dengan secara cepat
- P4 : Berapa biaya yang harus pasien keluarkan jika berobat ke Puskesmas Kuta Makmur?
- Pasien4 : Tidak dipungut biaya saat melakukan pengobatan di puskesmas ini
- P5 : Apakah pihak Puskesmas memberi pelayanan dengan baik? Apasaja pelayanan yang ada di Puskesmas Kuta Makmur?
- Pasien5 : Iya akan dilakukan dengan baik, banyak sekali
- P6 : Apakah di puskesmas telah lengkap sarana dan prasarannya ?
- Pasien6 : Disebagian itu ada yang lengkap dan ada yang tidak lengkap
- P7 : Apakah ada bentuk evakuasi dari pasien kepada pihak Puskesmas?
- Pasien7 : Tentu ada



9. Hasil Wawancara dengan Pasien (Umratil Aula), Ruang KB

- P1 : Apakah pihak Puskesmas memberi informasi tentang tata cara berobat?
- Pasien1 : Iya, ada di papan struktur tatacara berobat
- P2 : Bagaimana cara berobat di puskesmas? Apa sudah efisien ?
- Pasien2 : Pertama daftar, kemudian ke ruang KB, cek tensi darah dan timbang berat badan, dan seterusnya konsultasi kepada Dokter
- P3 : Berapa lama waktu yang dibutuhkan pihak Puskesmas untuk memberi pelayanan?
- Pasien3 : Diruang KB maksimal 30 menit
- P4 : Berapa biaya yang harus pasien keluarkan jika berobat ke Puskesmas Kuta Makmur?
- Pasien4 : Gratis tidak dipungut biaya
- P5 : Apakah pihak Puskesmas memberi pelayanan dengan baik? Apasaja pelayanan yang ada di Puskesmas Kuta Makmur?
- Pasien5 : Iya sangat baik, hampir semua keluhan masyarakat dilayani kecuali penyakit parah yang mungkin belum memadai di Puskesmas ini
- P6 : Apakah di puskesmas telah lengkap sarana dan prasarananya ?
- Pasien6 : Sarana dan prasarananya lumayan lengkap
- P7 : Apakah ada bentuk evakuasi dari pasien kepada pihak Puskesmas?
- Pasien7 : Ada, setiap puskesmas memang harus ada seperti emotikon

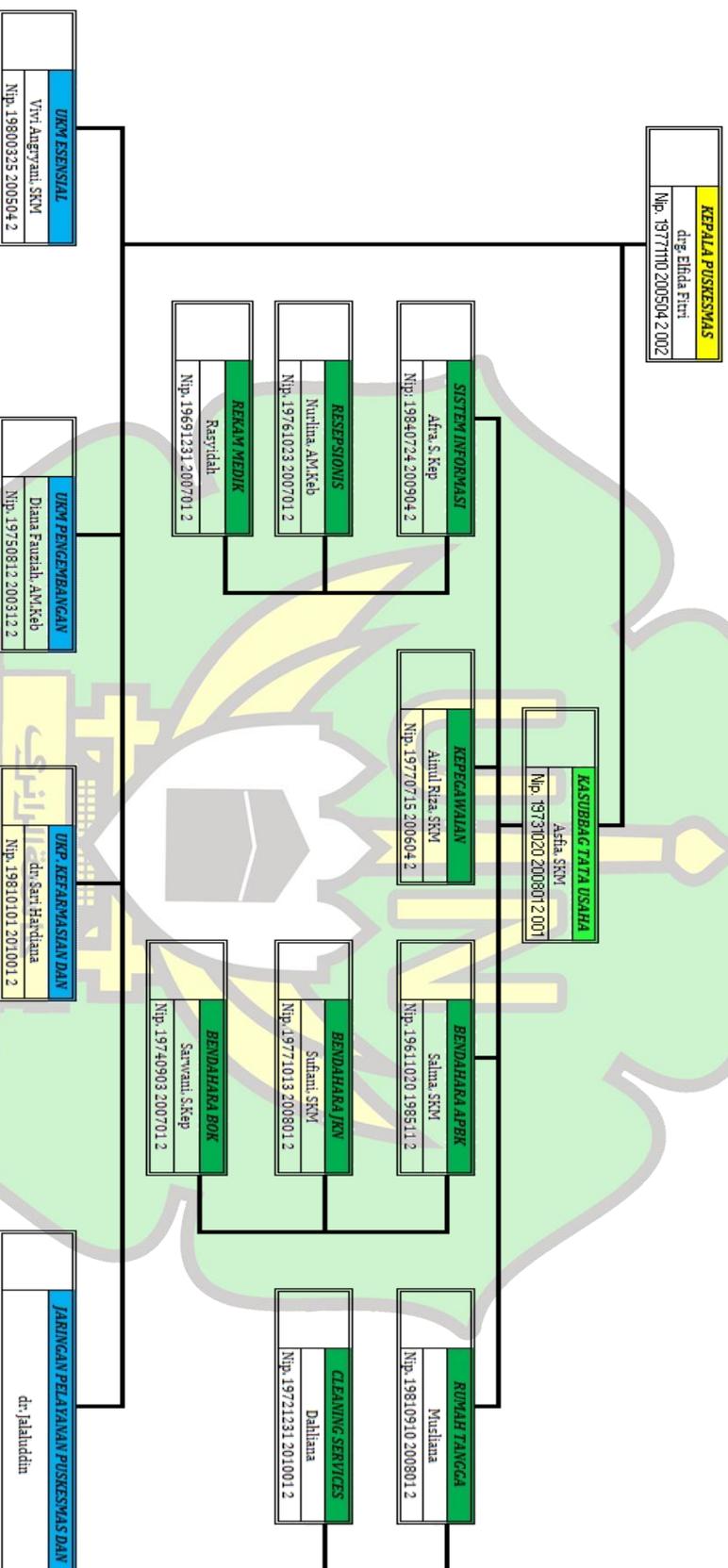


10. Hasil Wawancara dengan Pasien (Bang Pon), Poli

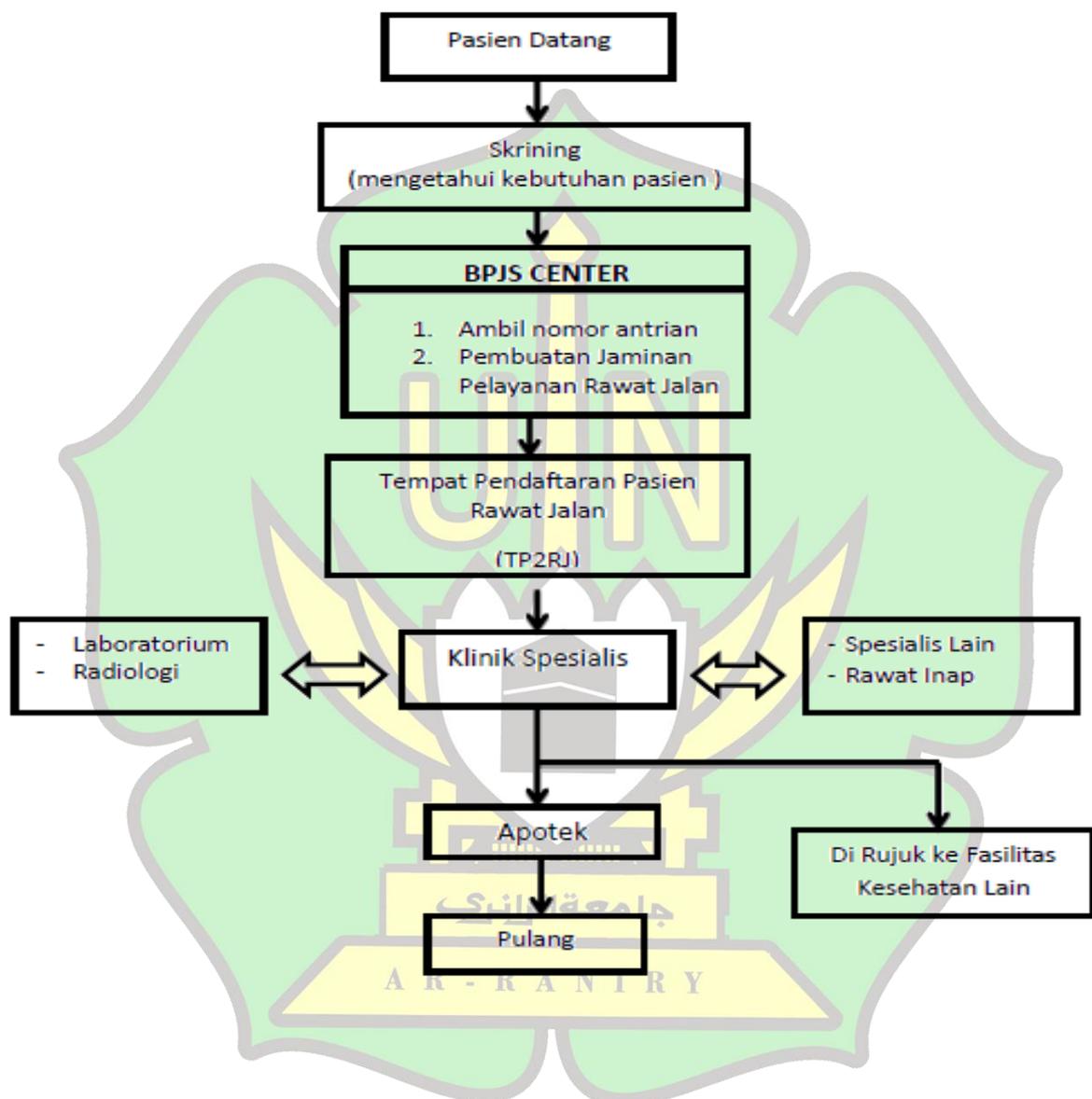
- P1 : Apakah pihak Puskesmas memberi informasi tentang tata cara berobat?
- Pasien1 : Ada, tapi cuma ada di puskesmas,,
Di pamflet yang di tempel di ruang tunggu
- P2 : Bagaimana cara berobat di puskesmas? Apa sudah efisien ?
- Pasien2 : Kurang efisien, karena aturannya berele-tele
- P3 : Berapa lama waktu yang dibutuhkan pihak Puskesmas untuk memberi pelayanan?
- Pasien3 : Kalau lagi tidak rame cepat, tapi jika rame harus antri lama
- P4 : Berapa biaya yang harus pasien keluarkan jika berobat ke Puskesmas Kuta Makmur?
- Pasien4 : Tidak ada biaya karena ada JKA
- P5 : Apakah pihak Puskesmas memberi pelayanan dengan baik?
Apasaja pelayanan yang ada di Puskesmas Kuta Makmur?
- Pasien5 : Pelayanan yang diberikan sudah baik, semua bisa, kecuali harus dirujuk ke Rumah Sakit di kota
- P6 : Apakah di puskesmas telah lengkap sarana dan prasarananya ?
- Pasien6 : Sebagian besar sudah lengkap, tapi kalau bisa ditambah beberapa sarana prasarana, seperti AC
- P7 : Apakah ada bentuk evakuasi dari pasien kepada pihak Puskesmas?
- Pasien7 : Ada, puskesmas menyediakan kotak saran



STRUKTUR ORGANISASI PUSKESMAS KUTA MAKMUR



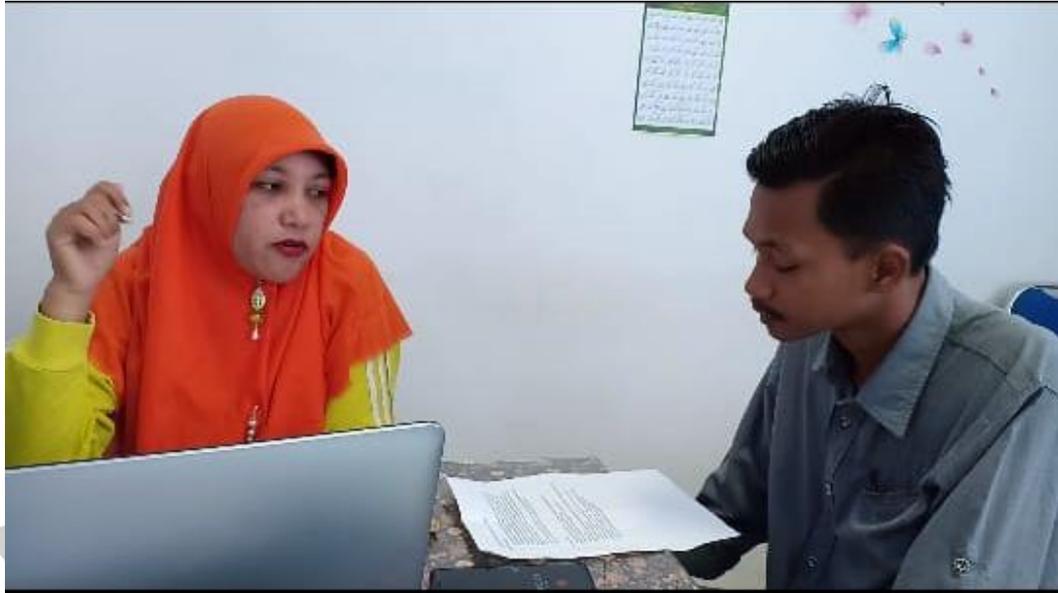
JALUR PELAYANAN PUSKESMAS KUTA MAKMUR



Lampiran 11

DOKUMENTASI PENELITIAN PUSKESMAS KUTA MAKMUR









DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Muhd. Akil Munanzar
2. Tempat/ Tanggal Lahir : Buloh Blang Ara/ 22 Oktober 1996
3. Jenis Kelamin : Laki-laki
4. Agama : Islam
5. Kebangsaan/ Suku : Indonesia/ Aceh
6. Status : Belum Kawin
7. Pekerjaan : Mahasiswa
8. Nama Orang Tua
 - a. Ayah : Hasanuddin
 - b. Ibu : Salma
9. Pekerjaan Orang Tua
 - a. Ayah : Pensiunan
 - b. Ibu : PNS
10. Alamat : Jl. Cut Nyak Dhien, Lamteumen Barat, Kota Banda Aceh
11. Riwayat Pendidikan
 - a. SDN 5 Kuta Makmur, Aceh Utara tamat tahun 2008
 - b. SMPN 1 Kuta Makmur , Aceh Utara tamat tahun 2011
 - c. SMAN 5 Lhokseumawe tamat tahun 2014
 - d. UIN Ar-Raniry Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Prodi Ilmu Administrasi Negara tamat tahun 2020

Darussalam, 8 Januari 2020
Penulis,

Muhd. Akil Munanzar