KUALITAS PELAYANAN TENAGA KESEHATAN DI PUSKESMAS KECAMATAN KRUENG BARONA JAYA KABUPATEN ACEH BESAR

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

FAJAR FHOUNNA
NIM. 170802067
Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM-BANDA ACEH
2021 M / 1443 H

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Fajar Fhounna
NIM	: 170802067
Prodi	: Ilmu Administrasi Negara
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas	: Universitas Islam Negeri Ar- Raniry Banda Aceh

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya :

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap karya ilmiah orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Bila kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenakan sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 26 Oktober 2021
Yang Menyatakan,

Fajar Fhounna
NIM. 170802067

KUALITAS PELAYANAN TENAGA KESEHATAN DI PUSKESMAS KECAMATAN KRUENG BARONA JAYA KABUPATEN ACEH BESAR

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S-1)
Dalam Ilmu Administrasi Negara

Diajukan oleh :

FAJAR FHOUNNA
NIM. 170802067
Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Disetujui untuk Diuji/Dimunaqasyahkan oleh :

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Ade Irma, B.H.Sc., M.A.	**Renaldi Safriansyah, S.E., M.HSc.**
NIP. 197309212000032004	NIDN. 2007017903

KUALITAS PELAYANAN TENAGA KESEHATAN DI PUSKESMAS KECAMATAN KRUENG BARONA JAYA KABUPATEN ACEH BESAR

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara.

Pada Hari/Tanggal: Senin, 29 November 2021 M
24 Rabiul Akhir 1443 H

Banda Aceh,
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,	Sekretaris
Dr. Ade Irma, B.H.Sc., M.A.	**Renaldi Safriansyah, S.E., M.HSc.**
NIP. 197309212000032004	NIDN. 2007017903
Penguji I,	Penguji II
Dr. Dahlawi, M.Si	**Siti Nur Zalikha, M.Si.**
NIP. 196201011985031019	NIP. 199002282018032001

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

Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum.
NIP. 197307232000032002

ABSTRAK

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. kualitas merupakan hasil penilaian masyarakat atau pasien yang berdasarkan apa yang dialaminya setelah ia berurusan dengan organisasi baik itu swasta maupun pemerintahan. Hal ini berarti bahwa kualitas merupakan penilaian masyarakat atau pasien yang sifatnya objektif. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) yang merupakan unit organisasi fungsional Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat yang ada di Kabupaten/kota. Penelitian ini di latarbelakangi adanya fakta yang menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Krueng Barona Jaya yang berada di Kecamatan Krueng Barona Jaya dalam menjalankan tugas memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat belum memenuhi mencapai tujuan yang diharapkan, secara umum masih terdapat kelemahan. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, angket, wawancara, dan dokumentasi. Hasil pada penelitian ini berdasarkan sembilan indikator kepuasan masyarakat, terdapat beberapa indikator yang menyatakan pelayanan belum sesuai dengan peraturan yang berlaku antara lain pada indikator 1. Waktu Penyelesaian, 2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, 3. Perilaku Pelaksana, dan 4. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Sedangkan pada indikator 1. Persyaratan Pelayanan, 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur, 3. Biaya atau Tarif, 4. Kompetensi Pelaksana, 5. Sarana dan Prasarana, masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci : ***Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Kesehatan, dan Tenaga Kesehatan.***

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, Nikmat dan hidayah-nya sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul "KUALITAS PELAYANAN TENAGA KESEHATAN DI PUSKESMAS KECAMATAN KRUENG BARONA JAYA KABUPATEN ACEH BESAR", Selanjutnya shalawat beriring salam saya sampaikan kepada junjungan alam Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari alam jahiliyah ke alam berilmu pengetahuan.

Penulisan skripsi ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat Allah SWT yang telah memudahkan, serta bimbingan, bantuan, nasehat dan serta kerja sama dari berbagai pihak, sehingga kendala-kendala tersebut dapat terselesaikan.

Dalam proses penulisan Skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dan dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak, Oleh karena itu dengan penuh hormat saya ucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Warul Walidin, AK. MA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
2. Ibu Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan.
3. Bapak Eka Januar, M.Soc. Sc selaku ketua program Studi Ilmu Administrasi Negara.

4. Ibu Ade Irma, B.Hsc., M.A., selaku pembimbing I dan Bapak Renaldi Safriansyah, S.E., M.HSc selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tak pernah bosan-bosan dalam memberikan arahan dan motivasi serta membimbing penulis dengan penuh kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Dahlawi, M.Si selaku penguji I dan Ibu Siti Nur Zalikha, M.Si. selaku penguji II yang telah membimbing dan memberikan masukan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyempurnakan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Negara yang telah mengajar dan memberikan ilmu pengetahuan, beserta seluruh Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry yang telah ikut membantu dalam menyiapkan segala keperluan untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Yang teristimewa untuk keluarga tercinta terutama Ayah dan Ibu yang selalu mendoakan dan memberi dukungan dan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi ini.
8. Terima kasih kepada teman-teman semua yang telah setia menemani dan membantu apa saja, kapan saja dan dimana saja terutama dalam proses pembuatan skripsi ini.
9. Kepada para responden yang telah membantu memberikan informasi yang sangat dibutuhkan dalam penulisan Skripsi ini, terima kasih atas waktu dan kesediaannya.

Penulis menyadari bahwa Skripsi jauh dari kata sempurna, sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kemajuan pada masa yang akan datang. Sehingga pada akhirnya Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Banda Aceh, 26 Oktober 2021
Penulis,

Fajar Fhounna
NIM. 170802067

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING ii
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG iii
ABSTRAK iv
KATA PENGANTAR v
DAFTAR ISI viii
DAFTAR TABEL x
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR LAMPIRAN xii

BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Identifikasi Masalah 4
1.3 Rumusan Masalah 4
1.4 Tujuan Penelitian 5
1.5 Manfaat penelitian 5
1.6 Penjelasan Istilah 6
1.7 Metode Penelitian 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA
2.1 Penelitian Terdahulu 13
2.2 Teori Pelayanan Publik 15
2.2.1 Asas-asas Pelayanan Publik 16
2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik 19
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan Publik 20
2.3 Teori Kesehatan 22
2.4 Konsep Puskesmas 23
2.5 Kerangka Berfikir 27

BAB III GAMBARAN UMUM PENELITIAN
3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian 28
3.1.1 Letak Geografi 28
3.1.2 Data Demografis 28
3.1.3 Visi dan Misi 29
3.1.4 Jumlah Desa 29
3.1.5 Jumlah Tenaga Kesehatan 30
3.1.6 Sosial Budaya dan Lingkungan 30
3.1.7 Jenis Pelayanan 31

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya Kabupaten Aceh Besar 32
4.1.1 Persyaratan 33

4.1.2 Sistem, Mekanisme, Prosedur 34
4.1.3 Waktu Penyelesaian 36
4.1.4 Biaya atau Tarif..... 38
4.1.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 39
4.1.6 Kompetensi Pelaksana 41
4.1.7 Perilaku Pelaksana 42
4.1.8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 45
4.1.9 Sarana dan Prasarana..... 47
4.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Krueng Barona Jaya Kabupaten Aceh Besar 49
4.2.1 Faktor Pendukung 49
4.2.2 Faktor Penghambat..... 51
BAB V PENUTUP
5.1 Kesimpulan 54
5.2 Saran 55

DAFTAR PUSTAKA..... 56
LAMPIRAN..... **58**

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Fokus Penelitian..... 8
Tabel 1.3 Informan Penelitian 10
Tabel 3.1 Jumlah Tenaga Kesehatan pada Puskesmas Krueng Barona Jaya Kabupaten Aceh Besar 2021 30
Tabel 3.2 Jenis Pelayanan di Puskesmas Krueng Barona Jaya..... 31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1.2 Alur Pelayanan Puskesmas Krueng Barona Jaya..... 36
Gambar 4.1.8 Kotak Pengaduan, Saran dan Masukan..... 48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keputusan Pembimbing Skripsi 58
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian Dari Kampus 59
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian Dari Dinas Kesehatan Kabupaten Aceh Besar 60
Lampiran 4 Surat Keterangan Selesai Penelitian 61
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian 62
Lampiran 6 Pedoman Wawancara dan Angket 64

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada umumnya setiap orang membutuhkan pelayanan, dan dapat dikatakan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, masyarakat sebagai pengguna layanan publik tentunya berharap mendapatkan layanan publik yang baik dari pemerintah. Salah satunya adalah pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit atau pusat kesehatan masyarakat yang merupakan lembaga dalam mata rantai sistem kesehatan nasional dan mengemban tugas untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat, karena pembangunan dan penyelenggaraan kesehatan di rumah sakit perlu diarahkan pada tujuan nasional di bidang kesehatan.[1]

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan pasal 3 ayat (1) menyatakan bahwa pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat

[1] Ferayanti, " Kualitas Pelayanan Kesehatan diPusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa". Vol. 1 No. 1, 2014, hal 1

yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis.[2]

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) yang merupakan unit organisasi fungsional dinas kesehatan Kabupaten/Kota dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat yang ada di Kabupaten. Pusat Kesehatan Masyarakat adalah organisasi fungsional yang secara langsung memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dan dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok dalam pengawasan administratif maupun teknis dari Dinas Kabupaten.[3]

Di Kabupaten, masyarakat sangat memerlukan keberadaan Puskesmas karena Puskesmas sangat bermanfaat bagi mereka yang kurang mampu. Dengan adanya Puskesmas setidaknya dapat menjawab kebutuhan pelayanan kesehatan yang memadai yakni pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau. Adapun fungsi Puskesmas adalah: Pertama, pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan. Kedua, Puskesmas pemberdayaan keluarga dan masyarakat. Ketiga, pusat pelayanan strata pertama, Secara umum pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas meliputi pelayanan *Kuratif* (pengobatan), *Preventif*

[2] Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, Pasal 3 Ayat 1
[3] Entjang, Ilmu Kesehatan Masyarakat, (Bandung, PT Citra Aditya bakti, 2000), hlm6.

(pencegahan), *Promotif* (peningkatan kesehatan) dan *Rehabilitasi* (pemulihan kesehatan).[4]

Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya melalui upaya kesehatan seperti yang dicanangkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan, oleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggi dari penyelenggaraan kesehatan itu sendiri.[5]

Berdasarkan penelitian lapangan yang telah dilakukan, peneliti menemukan fenomena-fenomena sosial yang berkembang di lapangan menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya Kabupaten Aceh Besar berkenaan dengan sikap dari tenaga kesehatan saat memberikan pelayanan kepada pasien ada yang baik dan kurang baik, pada praktiknya terdapat tenaga kesehatan yang kurang ramah dengan pasien pada saat pasien bertanya terkait informasi pelayanan, selain itu juga terdapat tenaga kesehatan yang ramah dengan pasien dan memberikan pelayanan yang memuaskan serta tidak sekedar memberikan resep kepada pasien akan tetapi pasien juga diajak untuk berinteraksi terkait dengan masalah kesehatan yang dialami oleh pasien. Kondisi demikian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas

---

[4] Sri Irmawati, dkk "Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga". Vol. 5 no. 1, 2017 hal 190.

[5] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

Kecamatan Krueng Barona Jaya relatif masih kurang maksimal. Sebagai fasilitas pemerintah berfungsi penyedia pelayanan kesehatan masyarakat, Puskesmas seharusnya mempraktikkan pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan pada latar belakang penelitian di atas, peneliti merasa tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai "KUALITAS PELAYANAN TENAGA KESEHATAN DI PUSKESMAS KECAMATAN KRUENG BARONA JAYA KABUPATEN ACEH BESAR"

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka identifikasi masalah penelitian ini adalah ingin memahami dan mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan pada Puskesmas Krueng Barona Jaya Kecamatan Krueng Barona Jaya Kabupaten Aceh Besar kepada masyarakat.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan di Puskesmas Krueng Barona Jaya Kabupaten Aceh Besar?
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Krueng Barona Jaya Kabupaten Aceh Besar?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan diadakan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan di Puskesmas Krueng Barona Jaya Kabupaten Aceh Besar kepada masyarakat.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Krueng Barona Jaya Kabupaten Aceh Besar.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dalam kajian ini terbagi menjadi empat :

1. Manfaat bagi peneliti

   Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan tentang kualitas pelayanan serta untuk penyusunan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

2. Manfaat secara teoritis

   Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai pelayanan kesehatan di Puskesmas Krueng Barona Jaya sebagai peningkatan kualitas layanan masyarakat.

3. Manfaat bagi pemerintah

   Sebagai masukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang akan membangun kepercayaan masyarakat serta mampu memberikan

pelayanan yang berkualitas di setiap keperluan masyarakat sebagai pengguna layanan.

4. Manfaat bagi masyarakat

Melalui penelitian ini masyarakat mendapatkan informasi mengenai kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas Krueng Barona Jaya.

1.6. Penjelasan Istilah

Penjelasan istilah yang dimaksudkan untuk menghindari kesalahpahaman dan perbedaan penafsiran yang berkaitan dengan istilah-istilah dalam judul skripsi. Sesuai dengan judul penelitian yaitu "Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya Kabupaten Aceh Besar", maka istilah yang perlu dijelaskan, yaitu :

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.[6]

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan/cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan dari awal dan setiap

[6] Ladiatno Samsara, Inovasi Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi *(Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Publik Indonesia di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Surabaya)* Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 1, Nomor 1, Januari 2013.

saat, melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.[7]

3. Kesehatan

Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik maupun mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis.[8]

4. Puskesmas

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.[9]

1.7. Metode Penelitian

1.7.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Di dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif. Bodgan dan Taylor mendefinisikan metode penelitian kualitatif adalah sebuah metode penelitian yang menggunakan data yang menggambarkan sesuatu dari ucapan dan tulisan serta sikap dan perilaku dari beberapa orang yang dijadikan objek penelitian tersebut. Kemudian, dari metode penelitian yang telah dilakukan ini akan dibuat sebuah

---

[7] Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara,2000), hlm. 52.
[8] Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 tentang Kesehatan.
[9] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

kesimpulan untuk menjelaskan mengenai ucapan, tulisan dan perilaku dari kelompok objek yang telah diteliti.[10]

1.7.2. Fokus Penelitian

Tabel 1.1

No	Dimensi	Indikator
1.	Kualitas Pelayanan	a. Persyaratan Pelayanan b. Sistem, Mekanisme Prosedur c. Waktu Penyelesaian d. Biaya atau Tarif e. Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan f. Kompetensi Pelaksana g. Perilaku Pelaksana h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan i. Sarana dan Prasarana
2.	Penghambat dan Pendukung	a. Internal b. Eksternal

Sumber: PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 Pasal 1 huruf (f)

1.7.3. Lokasi Penelitian

Dalam menentukan lokasi penelitian terbaik yang ditempuh dengan jalan mempertimbangkan teori substantif dan menjajaki lapangan untuk mencari kesesuaian dengan kenyataan yang ada di lapangan, sementara itu keterbatasan geografis dan praktis, seperti waktu, biaya, dan tenaga perlu juga dijadikan pertimbangan dalam menentukan lokasi penelitian.[11] Lokasi penelitian merupakan tempat untuk meneliti permasalahan yang sesuai

[10] Bodgan dan Taylor. 2012. *dalam Moleong, Prosedur Penelitian*, *Pendekatan Kualitatif*. (hlm. 4). Jakarta: Rineka Cipta.
[11] Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007, hlm. 28.

dengan judul yang telah ditetapkan. Adapun penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya Kabupaten Aceh Besar. Dipilihnya lokasi ini karena Puskesmas adalah unit kesehatan yang paling utama bagi masyarakat sebelum ke Rumah Sakit misalnya dalam hal rujukan, sehingga peneliti menarik untuk mengkaji bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas terhadap masyarakat.

1.7.4. Jenis dan Sumber Data

Adapun sumber data yang dilakukan dalam penelitian ini ada dua :

1. Data Primer

Data primer, yaitu merupakan data yang didapat dari sumber pertama. Baik dari individu maupun perseorangan seperti hasil pengisian kuesioner dan wawancara yang bisa dilakukan oleh peneliti.[12]

2. Data Sekunder

Data sekunder, yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan melalui buku-buku, brosur dan artikel-artikel yang didapat dari website dan sumber lainnya yang berkaitan dengan penelitian.[13]

1.7.5. Informan Penelitian

Informan Penelitian adalah narasumber yang akan memberikan informasi melalui wawancara dan angket saat penelitian sebagai berikut:

---

[12] Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008),hlm. 103.

[13] Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kenacana, 2005), hlm. 122.

Tabel 1.3
Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	Pegawai Tata Usaha	1
2	Dokter Umum	1
3	Perawat	6
4	Pasien/Masyarakat	10
Jumlah		18

Alasan memilih informan adalah sebagai berikut:

1. Pegawai Tata Usaha, merencanakan dan melaksanakan kegiatan ketatausahaan meliputi urusan kepegawaian, keuangan, perlengkapan, tata usaha dan umum serta memberikan pelayanan administratif kepada semua unsur di lingkungan Puskesmas.
2. Dokter Umum, melakukan pemeriksaan dan pengobatan pasien dalam rangka rujukan dan menerima konsultasi.
3. Perawat, berkolaborasi dengan dokter dalam pelayanan pengobatan pasien di Puskesmas.
4. Pasien/Masyarakat, sebagai pengguna layanan dan yang menerima pelayanan.

1.7.6. Teknik Pengumpulan Data

Di dalam penelitian ini peneliti menggunakan 4 teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, dokumentasi, wawancara, dan angket. Keempat alat tersebut masing-masing digunakan sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi yaitu pengumpulan data dengan pengamatan langsung terhadap fenomena-fenomena yang berkaitan dengan fokus penelitian saat mencatat kedalam penelitian.

b. Dokumentasi

Pengumpulan data dengan tinjauan pustaka, jurnal, karya ilmiah yang dapat membantu dan mendukung sumber data lain.

c. Wawancara

Wawancara yaitu percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*inteviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan.[14]

d. Angket

Pengumpulan data dengan penebaran daftar pertanyaan berkaitan dengan masalah penelitian kepada informan.

1.7.7. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis kualitatif dengan metode deskriptif. Metode deskriptif digunakan untuk memperoleh langkah-langkah seperti pengumpulan data, pengklasifikasian data dan pengolahan data serta pembuatan kesimpulan tentang keadaan secara nyata dan objektif. Didalam melakukan analisis data penelitian mengacu kepada beberapa tahapan antara lain:

---

[14] Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* , (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007), 186.

a. Pengumpulan informasi dengan cara pembagian Kuesioner dan Wawancara informan yaitu pegawai Puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya sebagai pemberi layanan dan pasien atau masyarakat sebagai pengguna atau penerima layanan.
b. Reduksi data dalam penelitian ini dengan pemilihan, penyederhanaan data kasar yang muncul dari catatan-catatan di lapangan selama meneliti baik hasil pembagian Kuesioner dan Wawancara maupun dari data yang diperoleh dari pegawai Puskesmas tersebut dan masyarakat yang berhubungan dengan masalah penelitian.
c. Langkah selanjutnya adalah menyusun data dalam satuan-satuan yang kemudian disesuaikan dengan jawaban atas rumusan masalah yang disusun.
d. Langkah terakhir adalah mengadakan pemeriksaan keabsahan data, untuk selanjutnya menjadikan hasil analisis data sebagai acuan untuk menyusun kesimpulan dan rekomendasi dalam penerapan kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Skripsi Rian Rahmadeny (2004) yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan" Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendapatkan data, dan menjelaskan kualitas pelayanan pengobatan yang diberikan oleh puskesmas Lingkar Barat Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu terhadap masyarakat yang berobat, berdasarkan hasil penelitian bahwa masih terdapat beberapa masalah terkait pelayanan yang diberikan yang pertama adalah secara umum Sumber Daya Manusia belum Profesional dalam memberikan pelayanan, penyediaan sarana dan prasarana belum memadai, masih terdapat kebijaksanaan dan birokrasi yang berbelit-belit. Ketidakpastian mengatasi permasalahan itu, bermula dari perilaku para pelaku pelayanan yang memiliki keterbatasan dalam menyerap informasi, perilaku pelayanan yang hanya mengejar keuntungan sendiri, aturan yang dipakai dimana masih ada lembaga pemerintah yang belum memiliki standar pelayanan prima, proses pelayanan administrasi panjang dan berbelit-belit.[15]

Penelitian lain juga dilakukan oleh Hetmi Wowor, dkk (2016) yang berjudul "Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan" pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Hasil yang dilakukan

[15] Rian Rahmadeny, *Analisis Pelayanan Kesehatan di Puskesmas,* 2014

penulis dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas ini masih kurang, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang pelayanan kesehatan di Puskesmas Amurang Timur khususnya mengkaji pada dimensi/faktor mutu pelayanan kesehatan yaitu *reliability* (kehandalan), *responsievise* (daya tangkap), *assurance* (jaminan), *empathy* (keandalan) dan *tangible* (bukti langsung).[16]

Penelitian lain juga dilakukan oleh Ratna Sari (2020) Yang berjudul " Analisis Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rumbio Jaya Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar" penulisan skripsi ini menerapkan pendekatan kuantitatif, peneliti menemukan beberapa masalah yaitu yang pertama, berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti di puskesmas rumbio jaya keterlambatan yang terjadi pada loket pelayanan kepada masyarakat. Kedua, tidak tersedia ruang rawat inap pelayanan di puskesmas ini hanya menerapkan pelayanan rawat jalan, makan khusus pasien yang membutuhkan pelayanan rawat inap akan dirujuk ke rumah sakit umum daerah. Ketiga, kedisiplinan pegawai, pegawai di puskesmas tersebut yang tidak datang dan pulang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak maksimal.[17]

---

[16] Hetmi Wowor Dkk, Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Amurang Timur Kabupaten Minahasa, (Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumber Daya Pembangunan, Vol.3)

[17] Ratna Sari, Analisis Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rumbio Jaya Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar.

2.2 Teori Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi antara seseorang dengan orang lain untuk membantu menyiapkan keperluan seseorang atau kelompok orang. Melayani adalah meladeni/membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya.[18]

Pelayanan publik pada dasarnya sangat penting dan tidak bisa lepas dari masyarakat, masyarakat yang terdiri dari sekelompok orang sangat membutuhkan yang namanya pelayanan, walaupun pelayanan publik itu sendiri tidak terlepas dari pemerintahan. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.[19]

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan dalam bentuk jasa yang disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dari masyarakat sesuai dengan prosedur dan aturan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara pelaksana. Pelaksanaan pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah sebagaimana negara berkewajiban untuk melayani setiap warga negara/masyarakat dalam pemenuhan hak dan kebutuhan dasar. Selain itu, dari segi masyarakat atau yang menerima layanan pun harus mengikuti aturan atau prosedur yang telah ditetapkan.

---

[18] Sianipar, 1998. *Ekologi Administrasi Negara*. Bandung: Informatika Bandung

[1919] Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (yogyakarta: PT Graha Ilmu, 2003), h. 85

2.2.1 Asas-asas dan Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan yaitu sebagai berikut:

1. Transparansi:

   Yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

   Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

   Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

   Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

   Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama golongan, gender, dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

   Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.[20]

Dalam proses kegiatan pelayanan publik diatur juga tentang prinsip-prinsip pelayanan publik. Adapun prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

   Yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

   Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.

3. Kepastian waktu

   Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

   Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

[20] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

5. Keamanan

   Proses dan produk pelayanan publik memberikan jasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

   Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

   Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan akses

   Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

   Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

    Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi

dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain. [21]

2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, dan melalui buku Strategi Pemasaran mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan masyarakat.[22]

Cara kita mengetahui kualitas pelayanan yang baik yaitu dengan cara membandingkan persepsi setiap masyarakat atas pelayanan yang telah mereka terima apakah sudah sesuai dengan apa yang mereka harapkan ataukah belum sesuai, jika jasa yang diterima sesuai yang diinginkan oleh masyarakat maka kualitas pelayanannya di persepsikan sudah baik dan memuaskan, dan apabila jasa yang diterima rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanannya di persepsikan masih buruk.

Dari definisi-definisi di atas tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh sebuah organisasi atau instansi guna untuk memenuhi harapan atau keinginan masyarakat/konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh

---

[21] *Ibid.*
[22] Tjiptono.Fandy. 2001. Strategi Pemasaran Edisi Pertama, Andi. Osfet. Yogyakarta.

pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditunjukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan masyarakat.

2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. kualitas merupakan hasil penilaian masyarakat atau pasien yang berdasarkan apa yang dialaminya setelah ia berurusan dengan organisasi baik itu swasta maupun pemerintahan. Hal ini berarti bahwa kualitas merupakan penilaian masyarakat atau pasien yang sifatnya objektif. Organisasi pelayanan kesehatan perlu melakukan monitoring dan penilaian kinerja sebagai proses dan hasil yang dalam memberikan pelayanan membutuhkan Standar Pelayanan Minimal (SPM), hal ini merupakan indikator penilaian kinerja yang harus dicapai oleh pegawai dan organisasi.

Ada beberapa indikator penyusunan kinerja pelayanan sesuai dengan fokus dan konteks penelitian berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Berikut adalah unsur-unsur survei kepuasan masyarakat[23] :

[23] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

1. Persyaratan

   Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Prosedur

   Adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

   Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

   Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

   Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

   Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

   Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana Sarana

   adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Teori Kesehatan

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan pasal 1 angka 1 Kesehatan adalah keadaan sehat baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Dan setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu setiap elemen masyarakat baik individu, keluarga berhak memperoleh pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab merencanakan, mengatur, menyelenggarakan dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau oleh masyarakat.[24] Terdapat beberapa definisi kesehatan antara lain :

[24] Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

a. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 yang dimaksud dengan Sehat adalah keadaan sejahtera dari badan,jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis.
b. Menurut WHO Tahun 1947, Sehat adalah keadaan sejahtera, sempurna dari fisik, mental, dan sosial yang tidak terbatas hanya bebas dari penyakit atau kelemahan saja.
c. Menurut While tahun 1977, Kesehatan adalah keadaan dimana seseorang pada waktu diperiksa oleh ahlinya tidak mempunyai keluhan ataupun tidak terdapat tanda-tanda suatu penyakit atau kelainan.

Sebagaimana pengertian yang telah dijelaskan oleh para ahli dapat disimpulkan bahwa Kesehatan merupakan kekuatan atau sumber daya yang dimiliki setiap manusia dalam diri sendiri yang sangat dibutuhkan untuk menjalankan hidup secara produktif tanpa adanya keluhan dari badan ataupun jiwa yang dapat merusak hidup seseorang.

2.5 Konsep Puskesmas

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan Masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.[25]

[25] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

Tujuan dari pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas untuk mewujudkan masyarakat yang :

a. Memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat
b. Mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu
c. Hidup dalam lingkungan sehat
d. Memiliki derajat kesehatan yang optimal, naik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.[26]

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pembangunan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepala pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

Prinsip penyelenggaraan Puskesmas meliputi;

a. Paradigma sehat;
b. Pertanggungjawaban wilayah
c. Kemandirian masyarakat
d. Pemerataan
e. Teknologi tepat guna

[26] *Ibid*

f. Keterpaduan dan kesinambungan.

Adapun Puskesmas juga berfungsi sebagai;

a. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan

b. Pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat

c. Pusat pelayanan kesehatan strata pertama

Syarat pendirian Puskesmas berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 pasal 10 ayat 1 dan 2;

a. Geografis

b. Aksesibilitas untuk jalur transportasi

c. Kontur tanah

d. Fasilitas parkir

e. Fasilitas keamanan

f. Ketersediaan utilitas publik

g. Pengelolaan kesehatan lingkungan; dan

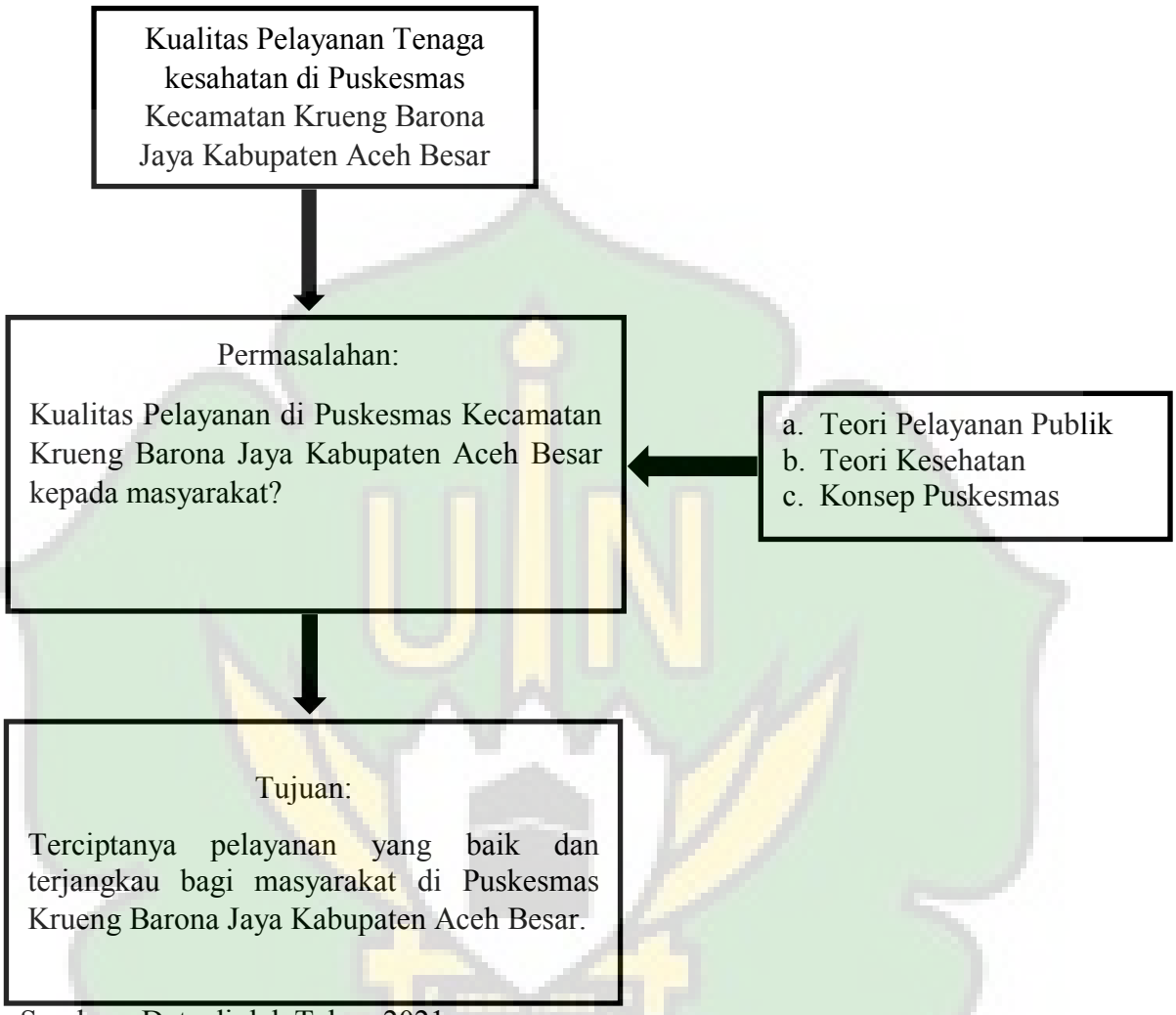
h. Kondisi lainnya.[27]

Selain persyaratan sebagaimana dimaksud, pendirian Puskesmas harus memperhatikan ketentuan teknis pembangunan bangunan gedung negara. Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya melalui upaya kesehatan seperti yang dicanangkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) perlu adanya pelayanan kesehatan

[27] *Ibid*

yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan, oleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggi dari penyelenggara kesehatan itu sendiri.

2.6 Kerangka Pemikiran



Sumber : Data diolah Tahun 2021

BAB III

GAMBARAN UMUM PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

3.1.1. Letak Geografi

Puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya terletak di jalan Blang Bintang Lama Km.6,5 Cot Irie berdiri tahun 2004. Kecamatan Krueng Barona Jaya kedudukannya berada pada meridian bumi antara $5{,}2^0$-$5{,}8^0$ Lintang Utara dan $95{,}0^0$-9,5,80 Bujur Timur. Dengan luas wilayah mencakup 9,2 Km^2 yang terbagi atas 12 Desa. 44 dusun dengan jarak tempuh ke ibu kota Kabupaten ± 54 km dan ke ibu kota Provinsi Aceh ± 6,5 km, dengan batas-batas wilayah sebagai berikut:

a. Sebelah Timur berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Kuta Baro
b. Sebelah Selatan berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Ingin Jaya
c. Sebelah Barat berbatasan dengan wilayah Kota Banda Aceh.
d. Sebelah Utara berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Darussalam.

Puskesmas Krueng Barona Jaya memiliki 1 bangunan induk, 1 unit Pustu, 9 unit Polindes dan 3 unit Rumah Dinas yang semuanya berada dalam lingkup wilayah Puskesmas Krueng Barona Jaya.

3.1.2. Data Demografis

Pertumbuhan penduduk di Kecamatan Krueng Barona Jaya Kabupaten Aceh Besar dalam lima tahun terakhir terus bertambah tidak terlalu signifikan dimana pada tahun 2017 jumlah penduduk berjumlah 14,892 jiwa dan pada tahun 2018 mencapai 54,264 jiwa. Dengan perbandingan jenis kelamin

(*sex ratio*). 92,34 sedangkan rata-rata jumlah anggota rumah tangga sebanyak 4,46 Jiwa atau sudah mencapai kondisi ideal kepadatan rumah tangga.

3.1.3. Visi dan Misi

Visi: Terwujudnya Kecamatan Krueng Barona Jaya Hidup Sehat Secara Mandiri

Misi:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang optimal
2. Meningkatkan kemandirian masyarakat hidup sehat
3. Meningkatkan kemampuan sumber daya manusia, kesehatan, mengikuti perkembangan IPTEK
4. Meningkatkan akses informasi kesehatan berbasis web

3.1.4. Jumlah Desa

Jumlah desa yang ada di wilayah Kecamatan Krueng Barona Jaya adalah 12 desa yaitu, Desa Meunasah Papeun, Meunasah Baktrieng, Lueng Ie, Meunasah Intan, Meunasah Baet, Gla Meunasah Baro, Meunasah Manyang, Rumpet, Lamgapang, Miruk, Gla Deyah, dan Lampermai.

3.1.5. Data Jumlah Tenaga Kesehatan

Tabel 3.1

Distribusi Jumlah Tenaga Kesehatan di Wilayah Puskesmas Krueng Barona Jaya Kabupaten Aceh Besar 2021

No	Jenis Tenaga Kesehatan	Jumlah	PNS	Non PNS
1	Dokter Umum	2	1	1
2	Dokter Gigi	2	1	1
3	Perawat	10	8	1
4	Bidan	46	44	2
5	Tenaga Lab	2	2	0
6	Tenaga Gizi	2	2	1
7	Tenaga Kesmas	16	15	1
8	Kefarmasian	2	2	0
9	Lain-lain	8	4	4
Jumlah		90	79	11

Sumber : Puskesmas Krueng Barona Jaya (2021)

Dari tabel 3.1. dikatahui jumlah tenaga kesehatan terbanyak yaitu tenaga bidan sebanyak 46 orang, kesehatan masyarakat sebanyak 16 orang.

3.1.6. Sosial Budaya dan Lingkungan

Tingkat pendidikan rata-rata penduduk usia 10 tahun ke atas Kecamatan Krueng Barona Jaya Kabupaten Aceh Besar tergolong tinggi (11,671) jiwa, hal ini bisa disebabkan karena letak Kecamatan Krueng Barona Jaya berbatasan langsung dengan Kota Madya Banda Aceh dan sangat dekat dengan ibu kota Provinsi Aceh. Dimana rata-rata sarana pendidikan lebih banyak

tersedia sehingga sangat mudah untuk menjangkau. Berdasarkan data penduduk yang tamat SD/MI 1.603 jiwa, tamat SMP/MTsN 2.020 jiwa, SMA/SMK/MA 2.319 jiwa, sementara yang mencapai perguruan tinggi tingkat AD/Diploma 497 jiwa dan universitas 404 jiwa.

3.1.7. Jenis Pelayanan

Tabel 3.2

Jenis Pelayanan di Puskesmas Krueng Barona Jaya

No	Jenis Pelayanan
1	IGD 24 Jam
2	Poli Umum
3	Poli Penyakit Tidak Menular
4	Poli Gigi
5	Pelayanan MTBS
6	Pelayanan KIA
7	Pelayanan KB
8	Pelayanan Imunisasi
9	Pelayanan Gizi
10	Pelayanan Farmasi
11	Pelayanan Kesehatan Jiwa
12	Laboratorium
13	Rawat Inap

Sumber : Puskesmas Krueng Barona Jaya (2021)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya Kabupaten Aceh Besar.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) yang merupakan unit organisasi fungsional dinas kesehatan kabupaten/kota dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat yang ada di Kabupaten. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. kualitas merupakan hasil penilaian masyarakat atau pasien yang berdasarkan apa yang dialaminya setelah ia berurusan dengan organisasi baik itu swasta maupun pemerintahan. Hal ini berarti bahwa kualitas merupakan penilaian masyarakat atau pasien yang sifatnya objektif.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan bisa diketahui melalui kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan atau pasien atas pelayanan yang diberikan oleh setiap instansi publik karena pelanggan sebagai unsur terpenting dalam proses pelayanan yaitu sebagai subyek yang akan memaknai atau merasakan layanan jasa yang telah diterima. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Ada beberapa indikator penyusunan kinerja pelayanan sesuai dengan fokus dan konteks penelitian berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur

Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Berikut adalah unsur-unsur survei kepuasan masyarakat :

4.1.1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat, dokumen, barang atau hal lainnya yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif[28]. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang atau hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

Cara yang dapat dilakukan dalam mengidentifikasi persyaratan pelayanan adalah dengan melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan.Untuk mempermudah dalam proses penyusunan ini, standar pelayanan yang sudah ada dapat dijadikan rujukan.

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah peneliti lakukan diketahui sebanyak 90% responden menyatakan setuju pada proses persyaratan pelayanan di Puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya Kabupaten Aceh Besar tidak berbelit-belit dan hanya sebagian kecil 10% masyarakat yang merasa kurang puas pada saat proses pendaftaran. Pada saat penelitian responden mengatakan informasi mengenai persyaratan sudah merasa puas, jelas dan mudah.

[28] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara- Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Berikut hasil wawancara peneliti dengan Pegawai Tata Usaha di Puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya Senin, 16 Agustus 2021 menyebutkan sebagai berikut:

> Persyaratan yang harus dibawa oleh pasien cukup membawa kartu berobat, itu untuk pasien lama, tetapi kalau untuk pasien baru mereka harus membawa Foto Copy Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Jaminan (BPJS, ASKES, JAMKESMAS, KIS) waktu pertama kali berobat.

Sedangkan hasil wawancara peneliti dengan salah seorang masyarakat Kecamatan Krueng Barona Jaya pada hari Jum'at, 13 Agustus 2021 mengatakan sebagai berikut:

> Saya sebagai masyarakat merasa cukup puas dengan persyaratan pelayanan kesehatan di puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya, karena semakin hari kualitas pelayanannya terus diperbaiki, dan juga sudah jelas dan tidak berbelit-belit prosedur persyaratannya , pegawai di puskesmas ini juga terus berupaya sebaik mungkin untuk kenyamanan masyarakat yang berobat di puskesmas ini.

Adapun persyaratan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya adalah membawa kartu berobat untuk pasien lama. Sementara bagi pasien baru antara lain, Foto Copy Kartu Keluarga dan Kartu Jaminan Kesehatan.

4.1.2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur Pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan dalam hal ini pasien. Indikator prosedur pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari tiga sub pernyataan yaitu, yang pertama, mengenai kemudahan bagi masyarakat pada saat proses pendaftaran,

yang kedua, mengenai kemudahan dalam akses pelayanan kesehatan, dan yang ketiga, mengenai kejelasan alur atau proses pelayanan yang harus ditempuh.[29]

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah peneliti lakukan diketahui sebanyak 80% responden setuju dengan pernyataan mengenai kemudahan pasien pada saat proses pendaftaran. Kemudian untuk akses pelayanan kesehatan sebanyak 90% responden menyatakan setuju. Dan untuk kejelasan alur dalam prosedur pelayanan 80% responden menyatakan setuju.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan Pegawai Tata Usaha di Puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya Senin, 16 Agustus 2021 menyebutkan sebagai berikut:

> Alur pelayanan di Puskesmas ini yang pertama mereka mendaftarkan diri di loket pendaftaran. Biasanya akan ditanya keluhan penyakit apa, lalu petugas meminta data diri pasien seperti KTP dan Kartu BPJS. Setelah itu pasien harus menunggu panggilan di ruang tunggu lebih kurang 15-20 menit. Kemudian pasien jika sudah dipanggil akan diarahkan ke tempat pemeriksaan dokter sesuai keluhan. Setelah selesai diperiksa pasien mengambil resep obat di apotek dan harus menunggu lebih kurang 5-10 menit.

Sedangkan hasil wawancara peneliti dengan salah seorang masyarakat Kecamatan Krueng Barona Jaya pada hari Jum'at, 13 Agustus 2021 mengatakan sebagai berikut:

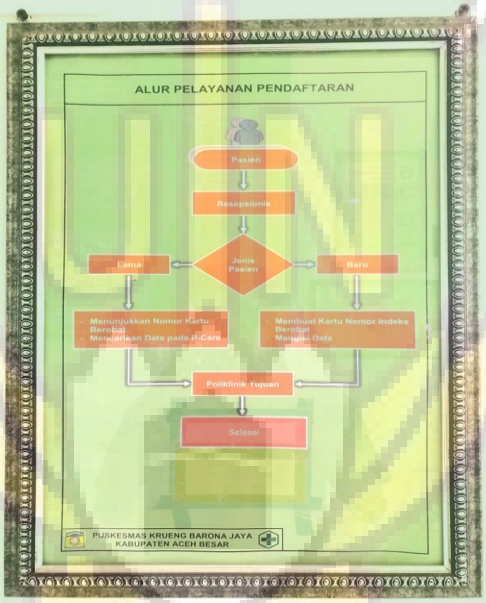
> Prosedur berobat di puskesmas ini sudah bagus dan alurnya jelas, jadi kami sebagai masyarakat tidak bingung lagi saat berobat di puskesmas, karena syarat kelengkapan dokumennya yang mudah serta prosedurnya yang jelas.

[29] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara- Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Prosedur pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, mudahnya prosedur pelayanan yang dijalankan di Puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya Kabupaten Aceh Besar dapat memberikan pengaruh pada kualitas pelayanan, di mana kualitas dapat memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien atau masyarakat.

Gambar 4.1.2

Alur pelayanan Puskesmas Krueng Barona Jaya



Gambar diatas menjelaskan terkait alur ataupun mekanisme dalam pelayanan yang disediakan oleh Puskesmas Krueng Barona Jaya.

4.1.3. Waktu Penyelesaian

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dimensi ini berkaitan dengan sejauh mana pelayanan diatur untuk kenyamanan pasien, jam kerja puskesmas, jadwal pelayanan, kedatangan petugas, serta waktu tunggu yang mampu mempertahankan image positif pasien atau masyarakat untuk puskesmas ini sendiri.

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah peneliti lakukan diketahui sebanyak 60% masyarakat setuju terhadap pernyataan bahwa tenaga medis memberikan pelayanan dengan teliti dan tepat waktu. Tetapi tidak berbeda jauh, ada 40% masyarakat merasa Kurang Setuju dengan ketepatan waktu pelayanan di Puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya Kabupaten Aceh Besar yang berarti sering terjadi keterlambatan pelayanan di Puskesmas tersebut.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan Pegawai Tata Usaha di Puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya Senin, 16 Agustus 2021 menyebutkan sebagai berikut:

> Waktu operasional di puskesmas Krueng Barona Jaya dimulai dari hari senin hingga hari sabtu, namun memiliki jam operasional yang berbeda-beda, pada hari senin hingga kamis memiliki jam operasional mulai pukul 08:00-12:00, sedangkan hari jumat dan sabtu dimulai pukul 08:00-11:00, namun demikian puskesmas Krueng Barona Jaya ini tetap beroperasi 24 jam di bagian Instansi Gawat Darurat (IGD) dengan dokter dan perawat tyang terbatas sesuai dengan jadwal piket yang telah dibagi.

Sedangkan hasil wawancara peneliti dengan salah seorang masyarakat Kecamatan Krueng Barona Jaya pada hari Jum'at, 13 Agustus 2021 mengatakan sebagai berikut:

> Sesuai yang telah ditetapkan bahwa jam operasional di Puskesmas tersebut mulai dari pukul 08.00 sampai dengan waktu pulang pukul 12.00, tetapi yang terjadi dilapangan pelayanan dibuka mulai pukul 08.30 yang berarti mereka mengundur waktu selama 30 menit lamanya. Padahal dengan ketepatan waktu pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan yang diberikan juga akan menjadi lebih baik dan bisa lebih efektif lagi, dapat dijaga dan ditingkatkan.

Pelayanan dan pembagian waktu operasional di puskesmas Krueng Barona Jaya ini sudah baik dan teratur, namun pada praktiknya sebagaian masyarakat

menilai masih terdapat beberapa pegawai yang kurang disiplin waktu, sehingga dapat menghambat operasional puskesmas, serta masyarakat berharap kepada pegawai puskesmas untuk terus menngkatkan kedisplinan di lingkungan kerjanya.

4.1.4. Biaya atau Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.[30] Pada dimensi ini, semua responden 100% Setuju terkait pernyataan pengobatan di Puskesmas telah sesuai dengan yang diberlakukan untuk pengguna BPJS dikarenakan masyarakat yang melakukan pengobatan di puskesmas tersebut menggunakan kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), artinya pihak puskesmas tidak mengutip biaya apapun kepada masyarakat yang telah menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan Pegawai Tata Usaha di Puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya Senin, 16 Agustus 2021 menyebutkan sebagai berikut:

> Untuk biaya atau tarif berobat di puskesmas tidak ada pungutan apapun baik itu untuk keperluan surat keterangan sehat atau dokumen lainnya maupun biaya obat di apotek puskesmas, semua gratis karena sudah difasilitasi oleh pemerintah yaitu berupa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adanya Jaminan Kesehatan Aceh (JKA).

[30] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara- Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Sedangkan hasil wawancara peneliti dengan salah seorang masyarakat Kecamatan Krueng Barona Jaya pada hari Jum'at, 13 Agustus 2021 mengatakan sebagai berikut:

> Untuk biaya pengobatan di puskesmas sekarang semuanya sudah gratis, asalkan ada BPJS, Kartu Indonesia Sehat dan JKA, jadi kami sebagai masyarakat sudah tidak perlu khawatir lagi akan biaya pengobatan.

Tarif pelayanan kesehatan pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama meliputi[31] :

a. Tarif Kapitasi adalah besaran pembayaran perbulan yang dibayar dimuka oleh BPJS Kesehatan kepada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama berdasarkan jumlah peserta yang terdaftar tanpa memperhitungkan jenis dan jumlah pelayanan kesehatan yang diberikan.
b. Tarif Non Kapitasi adalah besaran pembayaran klaim oleh BPJS Kesehatan kepada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama berdasarkan jenis dan jumlah pelayanan kesehatan yang diberikan.

4.1.5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Indikator produk spesifikasi jenis pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari dua sub indikator yaitu kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan ketentuan yang berlaku dan kesesuaian antara pelayanan yang diterima/dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan.[32]

---

[31] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2013
[32] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara- Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Hasil survey penelitian ini menunjukan sebanyak 60% responden menyatakan pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sedangkan sebanyak 40% lainnya menyatakan pelayanan belum sesuai dengan peraturan yang berlaku, hal ini berarti bahwa pihak puskesmas belum sepenuhnya memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan yang ada.

Hasil wawancara peneliti dengan salah seorang masyarakat Kecamatan Krueng Barona Jaya pada hari Jum'at, 13 Agustus 2021 mengatakan sebagai berikut:

> Penanganan medis di puskesmas ini sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku seperti mengedukasi masyarakat yang belum memahami prosedur yang seharusnya dilakukan mengenai langkah-langkah seperti apa saja yang harus dilakukan masyarakat untuk berobat di puskesmas, pegawai puskesmas dinilai cukup menguasai prosedur yang seharusnya dijalani serta pengaplikasiannya yang tepat kepada masyarakat.

Produk spesifikasi jenis pelayanan dalam penelitian ini adalah melihat bagaimana kemampuan petugas pelayanan publik atau tim medis dalam memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan kebutuhan pasien dan juga melihat bagaimana hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai atau tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan atau pengadaan barang, jasa dan produk administrasi yang diberikan dan diterima pasien atau masyarakat sudah sesuai dengan ketentuan perundang undangan yang telah ditetapkan.

4.1.6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi, pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.[33] Indikator dalam kompetensi pelaksana dalam penelitian ini terdiri dari dua bagian, yaitu kemampuan dokter dalam memberikan pelayanan dan kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan**.** Untuk memenuhi harapan dan kemampuan menangani pasien juga perlu menilik jumlah pegawai yang ada di poliklinik dalam tiap harinya. Keberadaan jumlah tenaga yang cukup untuk menangani pelayanan sehari-harinya akan memudahkan pasien dalam memenuhi kebutuhannya dalam hal kesehatan, dalam indikator ini ada dua sub pernyataan yang pertama, terkait kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan pasien, yang kedua, terkait apakah tenaga medis sudah profesional dibidangnya.

Hasil survei menyatakan bahwa sebanyak 70% responden menyatakan setuju terhadap petugas dalam memberikan pelayanan sudah memuaskan sesuai kebutuhan pasien. Kemudian pada pernyataan tenaga medis sudah profesional di bidangnya sebanyak 80% responden menyatakan setuju bahwasanya tenaga medis sudah profesional dibidangnya. Untuk terpenuhinya kemampuan pegawai agar berhasil dalam memberikan pelayanan dipengaruhi oleh banyak hal diantaranya prosedur yang mengatur tentang tindakan pegawai dalam melayani pasien.

---

[33] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara- Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Hasil wawancara peneliti dengan salah seorang masyarakat Kecamatan Krueng Barona Jaya pada hari Jum'at, 13 Agustus 2021 mengatakan sebagai berikut:

> Pegawai dan tenaga medis di puskesmas ini sudah profesional dibidangnya dan sudah sesuai kebutuhan masyarakat, disaat ada penyakit yang diderita oleh masyarakat yang tidak dapat diobati dan ditangani di puskesmas, maka tenaga medis di puskesmas ini segera membuat rujukan ke rumah sakit supaya dapat ditangani lebih serius, mengingat sumberdaya dan fasilitas di puskesmas ini terbatas.

Hal serupa juga disampaikan oleh masyarakat lainnya:

> Menurut saya pegawai dan tenaga medis di puskesmas ini cukup terampil dalam menangani berbagai keluhan yang dialami masyarakat, mereka cukup sigap dan cermat dalam melayani pasiennya.

Kompetensi teknis juga sangat terkait dengan dokter-dokter yang bertugas di Puskesmas yaitu menilai sejauh mana para dokter sudah mampu bertindak sesuai dengan prosedur pelayanan. Kedisiplinan suatu organisasi dikatakan baik, jika sebagian pegawai mentaati peraturan-peraturan yang ada. Peraturan sangat diperlukan untuk memberikan bimbingan dan penyuluhan bagi pegawai dalam menciptakan tata tertib yang baik di dalam organisasi. Dengan tata tertib yang baik, semangat kerja, moral kerja, efisiensi dan kinerja pegawai akan meningkat. Hal ini akan mendukung tercapainya tujuan organisasi. Namun, organisasi akan sulit mencapai tujuannya jika pegawai tidak mematuhi peraturan-peraturan yang telah dibuat.

4.1.7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan seperti kesopanan petugas pelayanan, keramahan petugas pelayanan, kemudahan ditemui setiap kali dibutuhkan, tanggung jawab petugas pelayanan, keadilan

mendapatkan pelayanan.[34] Pada indikator perilaku pelaksana dalam penelitian ini terdapat tiga sub bagian pernyataan yaitu yang pertama, dalam memberikan pelayanan petugas tampak terampil, cermat, dan teliti, yang kedua, petugas pelayanan tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan, yang ketiga, terkait keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui sebanyak 70% menyatakan setuju bahwasanya petugas sudah tampak terampil, cermat dan teliti. Kemudian sebanyak 60% setuju terhadap petugas pelayanan tidak membeda-bedakan. Dan pada pernyataan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan sebagian besar 50% menyatakan setuju artinya dimana petugas dinilai masih kurang ramah terhadap pasien. Tetapi berdasarkan kuesioner yang peneliti ajukan kepada pihak puskesmas tentang Standar Pelayanan Publik dalam pelayanan kesehatan mereka menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan Standar Pelayanan Publik. Lawrence Green menyebutkan bahwa terdapat tiga faktor yang mempengaruhi perilaku. Tiga faktor tersebut adalah, predisposing yang mencakup pengetahuan, enabling mencakup ketersediaan fasilitas dan reinforcing mencakup perilaku atau respon yang diberikan oleh lingkungan sekitar.[35]

Hasil wawancara peneliti dengan salah seorang masyarakat Kecamatan Krueng Barona Jaya pada hari Jum'at, 13 Agustus 2021 mengatakan sebagai berikut:

> Perilaku pelaksana di puskesmas ini belum sepenuhnya baik, karena masih adanya sebagian petugas disini yang masih kurang ramah terhadap masyarakat saat kita bertanya mereka kurang senyum.

---

[34] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara- Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

[35] Notoatmodjo, S, 2012, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta, hal 45.

Hal senada juga diungkapkan oleh masyarakat:

> Kalau perilaku petugas disini menurut saya masih kurang baik dimana mereka masih kurang ramah terhadap pasien berobat walaupu tidak semua petugas yang kurang ramahnya tetapi ada beberapa yang sikapnya masih kurang.

Dalam kaitannya dengan perilaku keramahan petugas di Puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya Kabupaten Aceh Besar berdasarkan hasil angket yang diberikan, responden mengharapkan bentuk keramahan petugas dan mudah untuk ditemui yang dinilai dapat menunjukkan rasa perhatian kepada pasien. Namun, dalam pelaksanaannya perawat kurang ramah dilihat dari melayani pasien perawatnya kurang senyum, juga dari cara mereka menyampaikan permasalahan pasien.

Penyelenggara wajib memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan pelayanan publik, sebagai berikut[36]:

a. bertindak jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
b. bertindak adil dan non diskriminatif;
c. peduli, teliti dan cermat;
d. bersikap ramah dan bersahabat dan tersenyum;
e. bersikap tegas dan tidak memberikan pelayanan yang tidak berbelit belit;
f. bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun;
g. perilaku lain yang menunjang terlaksananya penyelenggaran pelayanan publik yang cepat, tepat dan akurat.

[36] Peraturan bpk.go.id

4.1.8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan dan tindak lanjut. Indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan di dalamnya membahas kesungguhan petugas dalam merespon atau menanggapi komplain yang diterima. penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain:

1. Penyediaan kotak saran/ kotak pengaduan,
2. Short Message Service (SMS) yang merupakan layanan pemberian pesan singkat
3. Portal pengaduan dalam website, dan
4. penyediaan petugas penerima pengaduan.

Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi. Selain itu perlu juga mengatur mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam internal organisasi penyelenggara.

Pada penelitian mengenai penanganan pengaduan,saran dan masukan terdapat dua sub bagian pernyataan yaitu yang pertama, tersedia fasilitas pengajuan keluhan (kotak saran, dan komplain melalui telepon dan SMS) dan yang kedua, petugas bersungguh-sungguh dalam merespon atau menanggapi pengaduan, saran, dan masukan. pada pernyataan tersedia fasilitas pengajuan

keluhan (kotak saran, dan komplain melalui telepon dan SMS) sebanyak 70% responden menyatakan setuju artinya sudah tersedianya fasilitas pengajuan keluhan. Namun untuk kesungguhan petugas dalam merespon keluhan pasien sebanyak 50% menyatakan setuju, artinya Puskesmas dinilai masih kurang maksimal dalam hal kesungguhan menanggapi keluhan pasien.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan Pegawai Tata Usaha di Puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya Senin, 16 Agustus 2021 menyebutkan sebagai berikut:

> Puskesmas Krueng Barona Jaya sudah adanya fasilitas kotak saran dan layanan telepon dan SMS yang berguna untuk menampung segala keluhan dan saran asyarakat guna mengevaluasi dan memperbaiki pelayanan kesehatan di puskesmas ini sesuai dengan kenyamanan masyarakat.

Sedangkan hasil wawancara peneliti dengan salah seorang masyarakat Kecamatan Krueng Barona Jaya pada hari Jum'at, 13 Agustus 2021 mengatakan sebagai berikut:

> Menurut saya upaya puskesmas menyediakan fasilitas pengajuan keluhan sudah sangat baik dan tepat, namun pada praktiknya masih kurang baik, karena saat diberi saran, pihak puskesmas kurang meresponnya.

Dari pernyataan diatas menyataka bahwa masih adanya keluhan komplain ke kotak saran tidak adanya timbal balik atau tampak adanya perbaikan yang dilakukan oleh pihak Puskesmas. Padahal kecepatan petugas kesehatan memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa layanan kesehatan.

Gambar 4.1.8
Pengaduan Saran dan Masukan

Gambar diatas merupakan tempat pengaduan saran dan masukan atau hak yang diberikan kepada masyarakat dalam menyampaikan saran terhadap penyelenggara pelayanan publik.

4.1.9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Indikator sarana dan prasarana dalam penelitian ini terdiri dari 7 sub bagian yaitu,kebersihan ruang pemeriksaan, kelengkapan peralatan medis, ketersediaan kapasitas layanan area parkir, ketersediaan obat-obatan, ruang tunggu , kebersihan toilet, , laboratorium memiliki alat yang lengkap.

a. Berdasarkan hasil penelitian yang lakukan diketahui sebanyak 100% responden menyatakan setuju bahwa ruang pemeriksaan atau kamar pasien tergolong bersih.

b. Sebanyak 70% responden menyatakan setuju bahwa kelengkapan peralatan medis di Puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya sudah memadai. Karena memang ada beberapa alat medis yang belum tersedia/rusak.
c. Sebanyak 60% responden setuju dengan toilet kebersihan toilet. Karena toilet umum sering kekurangan air dan akhirnya akan menimbulkan bau tidak sedap.
d. Sebanyak 90% responden sudah setuju dengan ketersediaan obat-obatan.
e. Lalu sebanyak 80% responden setuju bahwa puskesmas memiliki ruang tunggu yang nyaman. Tetapi jika ramai pasien yang berobat sering terjadi kekurangan tempat duduk.
f. Dan untuk area parkir yang nyaman dan aman sebanyak 50% responden setuju dikarenakan Area parkir pada Puskesmas tersebut masih dalam kategori kurang layak. Karena hanya sebatas tanah timbun akibatnya pada saat ingin menuju puskesmas akan melewati jalan yang berdebu. Jika terjadi hujan berarti jalan akan licin dan akan ada banyak genangan air dimana-mana.
g. Sebanyak 100% responden menyatakan bahwa bahwa laboratorium memiliki alat yang lengkap sesuai standar puskesmas.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan salah seorang masyarakat Kecamatan Krueng Barona Jaya pada hari Jum'at, 13 Agustus 2021 mengatakan sebagai berikut:

> Menurut saya untuk kelengkapan sarana dan prasarana di Puskesmas ini sudah memadai baik dari segi bangunan, ruang pemerikasaan, ketersediaan obat-obatan dan laboratorium juga sudah memadai, namun ada juga yang harus ditingkatkan misalnya dibagian peralatan medis dan area parkir yang belum memadai, karena jika hujan masih tergenang air akibat dri sebagian besar area parkir itu tanah timbun.

Sedangkan hasil wawancara peneliti dengan Dokter di Puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya Senin, 16 Agustus 2021 menyebutkan sebagai berikut:

> Untuk saat ini ketersediaan obat-obatan, vitamin atau vaksin sudah terpenuhi. Dan juga untuk laboratorium untuk saat ini sudah lengkap sesuai dengan standar pelayanan medis. Tapi untuk pasien yang akan membersihkan karang gigi alatnya saat ini sedang rusak.

Hal serupa juga di ungkapkan oleh perawat Puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya sebagai berikut:

> Kalau sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Krueng Brona Jaya memang sudah memadai dan nanti dibagian peralatan medis yang akan di tingkatkan lagi kedepannya.

Sarana prasarana pelayanan kesehatan dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Dengan adanya sarana pelayanan beraneka ragam jenis dan fungsinya dapat membuat pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.

4.2. Faktor Pendukung dan penghambat Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Krueng Barona Jaya Kabupaten Aceh Besar

Selama pemberian pelayanan kesehatan tentu saja ada faktor pendukung maupun faktor penghambat dalam pelayanan. Dari hari wawancara, berikut penulis paparkan faktor pendukung maupun penghambat pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya Kabupaten Aceh Besar.

4.2.1. Faktor Pendukung

Ada beberapa faktor pendukung pada Puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya Kabupaten Aceh Besar, antara lain :

1. Faktor internal

a. Rutin melaksanakan penyuluhan informasi kepada masyarakat ke desa-desa melalui Puskesmas Pembantu (Pustu) ataupun Posyandu.

b. Setiap bulan rutin melaksanakan penyuluhan merata di Puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya Kabupaten Aceh Besar, pengukuran dan vaksinasi balita.
c. Adanya kerjasama yang baik antara sesama rekan kerja, sehingga tugas dan kewajiban dikerjakan penuh dengan rasa tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat agar dapat dilaksanakan dengan baik yang merupakan faktor penting dalam membentuk sebuah tim untuk mencapai suatu tujuan yang ingin dicapai yang berkualitas dan optimal.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan Dokter di Puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya Senin, 16 Agustus 2021 menyebutkan sebagai berikut:

> Setiap bulan kami disini selalu rutin untuk melakukan penyuluhan ke desa-desa dibantu dengan tim dari posyandu, dan juga faktor pendukung lain disini yaitu adanya kerja sama antara pegawai puskesmas dan saling membantu sesama demi tercapai kualitas pelayanan yang baik.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa faktor internal yang mendukung pelayanan kesehatan masyarakat yaitu rutin melakukan penyeluhan informasi kepada masyarakat, melakukan pengukuran vaksinasi balita serta adanya kerja sama yang baik antara sesama rekan kerja.

2. Faktor eksternal

a. Adanya dukungan dari Dinas Kesehatan berupa pelatihan tenaga kesehatan yang sesuai dengan bidang masing-masing yang diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat.
b. Masyarakat ikut berpartisipasi dalam kelancaran Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas tersebut meskipun wujud partisipasi masyarakat dikatakan sangat kecil namun kontribusi masyarakat yang muncul tersebut

sebagai indikasi bahwa masyarakat masih memiliki kepedulian yang tinggi untuk selalu mendukung proses pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan Perawat di Puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya Senin, 16 Agustus 2021 menyebutkan sebagai berikut:

> Untuk faktor pendukung di puskesmas ini seperti diberikan pelatihan terhadap pegawai baru dari dinas kesehatan dan juga partisipasi masyarakat menjadi salah satu faktor pendukung kualitas pelayanan di Puskesmas ini contoh nya misalnya dalam hal berpartisipasi mengikuti kegiatan atau program-program yang dilakukan oleh pihak puskesmas di desa-desa.

Berdasarkan penjelasan di atas selain faktor internal juga terdapat faktor eksternal yaitu berupa memberikan pelatihan sesuai dengan bidang masing-masing dan juga faktor eksternal lainnya yaitu terdapat dukungan dari masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan kepada masyarakat Kecamatan Krueng Barona Jaya

4.2.2. Faktor Penghambat

Berikut ini adalah faktor-faktor penghambat dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya Kabupaten Aceh Besar.

1. Faktor internal
   a. Halaman puskesmas relatif kurang layak sebagai tempat/area parkir, karena masih tanah timbun, menimbulkan debu dan jika hujan air genangan dimana-mana.

b. Waktu operasional pelayanan yang diberikan Puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya relatiuf belum baik, misalnya pukul 08.30 baru dimulai pelayanan, dikarenakan menunggu dokter dan perawat yang lainnya datang ke Puskesmas, seharusnya dalam aturan, jadwal operasional di mulai pukul 08.00.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan Dokter di Puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya Senin, 16 Agustus 2021 menyebutkan sebagai berikut:

> Kalau menurut saya faktor penghambat pada Puskesmas ini sarana dan prasarana yang masih kurang seperti area parkir yang masih kurang layak tempat parkir belum rapi dan juga jalannya masih dengan tanah timbun dan juga batu kerikil-kerikil jadi saat hujan masih tergenang air.

Berdasarkan penjelasan diatas terdapat faktor internal penghambat pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya yaitu masih kurangnya sarana dan prasarana di Puskesmas tersebut dengan itu makanya terhambatnya pelaksanaan pelayanan yang ada di Puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya Kabupaten Aceh Besar.

2. Faktor eksternal

Fasilitas yang tersedia masihn terbatas, memicu ketidakpuasan pasien, yaitu seperti tempat duduk diruang tunggu yang masih kurang. Seharusnya pihak Puskesmas menambahkan tempat duduk agar masyarakat maupun pasien dapat duduk dengan nyaman. Selain itu sebaiknya disediakan tempat duduk untuk penyandang disabilitas dan lansia berupa kursi sofa, agar masyarakat yang menyandang disabilitas dan lansia dapat duduk dengan nyaman.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan Perawat di Puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya Senin, 16 Agustus 2021 menyebutkan sebagai berikut:

> Faktor penghambat di sini memang lebih ke sarana dan prasarana. Misal ada alat yang rusak, itu pihak Puskesmas pasti lama diperbaiki, dan di sini juga belum ada tempat duduk untuk penyandang disabilitas dan juga bagi para lansia misalnya berupa sofa.

Dari hasil penelitian dapat diartikan hambatan yang terjadi lebih kearah fasilitas dan koordinasi antar pegawai. Sehingga dapat dikatakan kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya masih kurang dalam hal memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan hasil penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan tentang Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya Kabupaten Aceh Besar.

1. Kualitas pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan pada Puskesmas Krueng Barona Jaya Kabupaten Aceh Besar berdasarkan indikator kompetensi pelaksana bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan sudah tenaga medis sudah sesuai dengan profesi dibidangnya. Untuk terpenuhinya kemampuan pegawai agar menjalankan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Kemudian dari indikator perilaku pelaksanaan menunjukkan bahwa sebagian masyarakat atau pasien merasa petugas pelayanan kesehatan dalam melayani pasien kurang ramah, dan terkadang mereka membeda-bedakan perilakunya dengan pasien yang lain.
2. Ada beberapa faktor yang mendukung kualitas pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya seperti rutin melakukan penyuluhan informasi ke desa-desa, setiap bulan melaksanakan penyuluhan merata di Puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya Kabupaten Aceh Besar, pengukuran dan vaksinasi balita. Kemudian terdapat penghambat dalam menjalankan pelayanan kesehatan di Kecamatan Krueng Barona Jaya seperti,

seperti tempat duduk diruang tunggu yang masih kurang, Halaman atau area parkir yang masih tidak layak, lalu jam operasional yang tidak tepat.

5.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang secara langsung dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Kecamatan Krueng Barona jaya, peneliti dapat memberi saran yang mungkin akan berguna bagi peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Krueng Barona jaya.

1. Puskesmas harus Meningkatkan sarana dan menambah fasilitas medis serta pengadaan dan peremajaan fasilitas operasional seperti tempat duduk ruang tunggu dan toilet agar pasien yang datang mendapatkan kenyamanan selama berobat.
2. Selanjutnya pihak Puskesmas seharusnya mengajak masyarakat untuk mengisi saran dan masukan untuk kemajuan Puskesmas tersebut. Terkadang masyarakat sering mengabaikan kotak saran tersebut, karena tidak ada tindak lanjut ataupun perubahan pada Puskesmas.
3. Selain itu juga penulis mengharapkan agar petugas Puskesmas harus lebih ramah kepada masyarakat. Dan menunjukkan rasa perhatiannya kepada masyarakat/pasien.

DAFTAR PUSTAKA

SUMBER BUKU

Bodgan dan Taylor. (2012). *Prosedur Penelitian*. Dalam Moleong. *Pendekatan Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta

Entjang, (2000), *Ilmu Kesehatan Masyarakat*, PT Citra Aditya Bakti 6. Bandung

Hardiansyah, (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media

Hetmi Wowor Dkk, *Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Amurang Timur Kabupaten Minahasa*, (Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumber Daya Pembangunan, Vol.3

Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007, hlm. 28.

Moleong, LJ. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Roska Karya

Notoatmodjo, S, 2012, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.

Rahmayanty, Nina. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: PT Graha Ilmu

Rian Rahmadeny. (2014) *Analisis Pelayanan Kesehatan di Puskesmas*

Sianipar, (1998). *Ekologi Administrasi Negara*. Bandung: Informatika Bandung

Sinambela Lajian Potlak, et, al. (2010) *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara

Sri Irmawati Dkk, *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tantanga Kota Palu*, (Jurnal Katalogis, Vol 5 Nomor 1 Januari 2017)

Tjiptono.Fandy. (2001). *Strategi Pemasaran Edisi Pertama*, Andi. Osfet. Yogjakarta

RUJUKAN E-JURNAL

Ferayanti, " Kualitas Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa". Vol. 1 No. 1, 2014, hal 1

Hetmi Wowor Dkk, Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Amurang Timur Kabupaten Minahasa, (Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumber Daya Pembangunan, Vol.3)

Sri irmawati, dkk "Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga". Vol. 5 no. 1, 2017 hal 190.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2013 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan

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

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keputusan Pembimbing Skripsi

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor : 536/Un.08/FISIP/Kp.07.6/02/2021

TENTANG

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

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;
b. Bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.

Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem 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 Pemerintahan Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Keputusan Presiden 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 & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;
8. Peraturan Menteri Agama 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 Depag. RI;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry 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 Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;

Memperhatikan : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal **09 Februari 2021**

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

PERTAMA : Menunjuk Saudara :
1. Dr. Ade Irma, B.H.Sc., MA. — Sebagai pembimbing pertama
2. Renaldi Safriansyah, S.E., M.HSc. — Sebagai pembimbing kedua

Untuk membimbing skripsi :
Nama : Fajar Fhounna
NIM : 170802067
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul : Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya Kabupaten Aceh Besar

KEDUA : Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2020.

KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Genap Tahun Akademik 2021/2022 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 26 Februari 2021
An. Rektor
Dekan,

Ernita Dewi

Tembusan :
1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
4. Yang bersangkutan

Lampiran 2. Surat Izin Penelitian

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniy.ac.id

Nomor : B-1448/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/07/2021
Lamp : -
Hal : ***Penelitian Ilmiah Mahasiswa***

Kepada Yth,
Puskesmas kecamatan krueng barona jaya, Kab. aceh besar

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **FAJAR FHOUNNA / 170802067**
Semester/Jurusan : VIII / Ilmu Administrasi Negara
Alamat sekarang : Meunasah papeun

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul ***Kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas kecamatan krueng barona jaya kabupaten aceh besar***

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 12 Juli 2021
an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,

Berlaku sampai : 31 Desember 2021

Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed.

https://siakad.ar-raniry.ac.id/e-mahasiswa/akademik/penelitian/cetak 1/1

Lampiran 3. Surat Izin Penelitian Dari Dinas Kesehatan Kabupaten Aceh Besar.

13/8 2021

PEMERINTAH KABUPATEN ACEH BESAR

DINAS KESEHATAN

Jalan Prof. A. Madjid Ibrahim Kota Jantho Email : dinkes_ab@yahoo.co.id Kode Pos : 23917

Kota Jantho, 10 Agustus 2021

Nomor : 070/ 939 / 2021
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth,
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
Di
Tempat

Dengan Hormat,
Sehubungan dengan surat Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Nomor: B-1448/ Un.08/ FISIP.I/ PP.00.9/ 07/ 2021 tanggal 12 Juli 2021, perihal sebagaimana tersebut dipokok surat, pada prinsipnya dipihak kami tidak berkeberatan serta dapat mengizinkan untuk melakukan Izin Penelitian kepada mahasiswa:

Nama : Fajar Fhounna
N P M : 170802067
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya Kabupaten Aceh Besar

Untuk Kelancaran Kegiatan dimaksud, yang bersangkutan dapat berkoordinasi dengan Puskesmas setempat.

Demikian untuk dimaklumi dan terima kasih.

An. Kepala Dinas Kesehatan
Kabupaten Aceh Besar
Kabid. Sumber Daya Kesehatan

PEMERINTAH KABUPATEN ACEH BESAR DINAS KESEHATAN

EDWAR, SKM
NIP. 19640710 198711 1 004

Tembusan:
1. Camat Krueng Barona Jaya
2. Kepala Puskesmas Krueng Barona Jaya
3. Pertinggal

Lampiran 4. Surat Keterangan Selesai Penelitian

PEMERINTAH KABUPATEN ACEH BESAR
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS KECAMATAN KRUENG BARONA JAYA
Jln. T. Iskandar KM. 6,5 Cot Irie Aceh Besar Kode Pos 23371
EMAIL: pkmbaronajaya@gmail.com SMS: 085276415575

Cot Irie, 19 Agustus 2021

Nomor : 070 / 445 / 2021 / 2021
Lampiran : -
Perihal : **SELESAI PENELITIAN**

Kepada Yth:
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
di-
Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat dari Dinas Kesehatan Kabupaten Aceh Besar dengan nomor : 070/939/2021 tanggal 10 Agustus 2021, perihal Izin Penelitian, bersama ini kami sampaikan bahwa nama mahasiswa yang tersebut dibawah ini :

Nama : Fajar Fhounna
NPM : 170802067

Dengan ini telah selesai melakukan penelitian dengan judul :

" KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KECAMATAN KRUENG BARONA JAYA KABUPATEN ACEH BESAR "

Demikianlah kami sampaikan atas perhatiannya di ucapkan terima kasih.

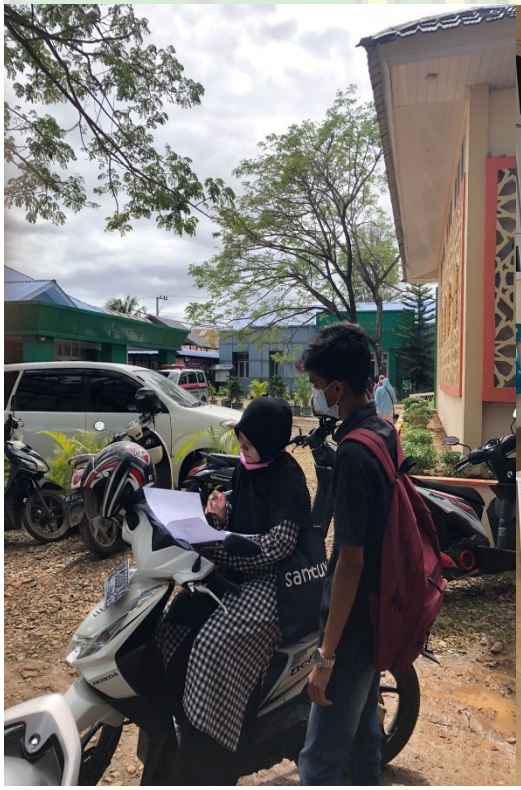
Kepala Puskesmas

DINAS KESEHATAN PUSKESMAS KRUENG BARONA JAYA KABUPATEN ACEH BESAR

Rosa Andriani, S.ST
Nip. 19730815 200604 2 026

Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian

ONTUEL!



Lampiran 6. Pedoman Wawancara dan Angket

KUESIONER PENELITIAN UNTUK MASYARAKAT

"Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya Kabupaten Aceh Besar"

A. <u>Identitas Responden</u>

1. Nama Responden :
2. Jenis Kelamin
   - ☐ 1. laki-laki
   - ☐ 2. Perempuan
3. Usia
   - ☐ 1. 18 – 25 Tahun
   - ☐ 2. 26 – 30 Tahun
   - ☐ 3. 30 – 35 Tahun
   - ☐ 4. 40 – 45 Tahun
   - ☐ 5. > 46 Tahun
4. Status Perkawinan
   - ☐ 1. Belum Menikah
   - ☐ 2. Sudah Menika
   - ☐ 3. Janda / Duda
5. Pendidikan Terakhir
   - ☐ 1. SD/MI
   - ☐ 2. SMP/MTsN
   - ☐ 3. SMA/SMK/MA
   - ☐ 4. D-III
   - ☐ 5. S-1/S-2/S-3
6. Pekerjaan
   - ☐ 1. Mahasiswa/i
   - ☐ 2. Karyawan
   - ☐ 3. Pegawai
   - ☐ 4. Lain-lain

Pendapat Responden Mengenai Pelayanan Publik

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	Syarat pendaftaran tidak berbelit-belit					
2	Puskesmas memberikan kemudahan bagi masyarakat pada saat proses pendaftaran.					
3	Puskesmas memberikan kemudahan pelayanan dalam akses pelayanan kesehatan					
4	Kejelasan alur dalam prosedur pelayanan					
5	Biaya pengobatan Puskesmas telah sesuai dengan yang diberlakukan oleh BPJS (gratis)					
6	Kemampuan petugas pelayanan publik atau tim medis dalam memberi pelayanan yang memuaskan sesuai dengan kebutuhan pasien.					
7	Penanganan medis Puskesmas dilakukan dengan tepat sesuai dengan prosedur.					
8	Dalam memberi pelayanan pentugas tampak terampil, cermat, dan teliti					
9	Petugas pelayanan tidak membeda-bedakan perlakuan dalam memberikan					

	pelayanan					
10	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan					
11	Tenaga medis memberikan pelayanan dengan tepat waktu					
12	Tenaga medis sudah profesional di bidangnya					
13	Tersedia fasilitas dalam pengajuan keluhan (kotak saran, komplain melalui telepon)					
14	Petugas bersungguh-sungguh dalam merespon atau menganggapi pengaduan, saran dan masukan					
15	Sudah sesuia antara pelayanan yang diterima dan yang dirasakan					

Pendapat Responden Mengenai Sarana dan Prasarana

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	Toilet umum terlihat bersih					
2	Kelengkapan peralatan medis sudah memadai.					
3	Penampilan karyawan dalam melayani pasien selalu terlihat rapi.					
4	Kenyamanan didalam ruang perawatan					
5	Kondisi tempat tidur pasien Puskesmas sudah nyaman.					
6	Ketersediaan obat-obatan atau alat medis yang lengkap					
7	Puskesmas memiliki ruang tunggu yang cukup nyaman					
8	Area parkir Puskesmas terjaga dengan aman.					

Kuesioner Penelitian Untuk Petugas Puskesmas

Open Ended

1. Apakah puskesmas didukung dengan tenaga medis yang handal sehingga dapat menimbulkan kepercayaan terhadap pasien ?

   ☐ Ya ☐ Tidak

2. Apakah pelayanan publik dalam pelaksaakan pelayanan kesehatan di puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM)?

   ☐ Sudah sesuai SPM ☐ Belum sesuai SPM ☐ Hampir mendekati SPM

3. Faktor apa yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya ?

   ☐ Kurangnya SDM ☐ Sarana dan prasarana belum memadai

   ☐ Kurang optimalnya petugas puskesmas ☐ Lain-lain

4. Apakah ada poli yang belum memiliki tenaga medis profesional ?

   ☐ Ada ☐ Tidak ada

5. Apakah jumlah tenaga kerja yang ada sekarang telah memenuhi kebutuhan ?

   ☐ Ya ☐ Tidak ada

6. Apakah laboratorium sudah memiliki alat yang lengkap?

   ☐ Ya ☐ Tidak ada

Close Ended

1. Apa saja persyaratan pelayanan yang harus dibawa saat berobat di Puskesmas Krueng Brona Jaya
2. Upaya apa saja yang dilakukan pihak puskesmas untuk meningkakan akses pelayanan kesehatan di puskesmas ?
3. Bagaimana alur pelayanan di puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya ?
4. Apakah ketersediaan obat-obatan, vitamin atau vaksin sudah tercukupi ?
5. Program apa saja yang telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya ?
6. Bagaimana mekanisme terhadap pengaduan atau komplain dari pasien akibat ketidakpuasan dalam pelayanan di puskesmas Kecamatan Krueng Barona Jaya ?
7. Untuk sarana dan prasarana apakah sudah memiliki alat yang lengkap?