

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS PEMBANTU
DI DESA PULAU TEUPAH KECAMATAN TEUPAH BARAT
KABUPATEN SIMEULUE**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

**MUNA WARAH
NIM. 180802043**

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



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
2023 M / 1445 H**

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI DESA PULAU
TEUPAH KECAMATAN TEUPAH BARAT KABUPATEN
SIMEULUE**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri (Uin) Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

OLEH:

MUNA WARAH

NIM. 180802043

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Disetujui Untuk Di Munaqasyahkan Oleh:

Pembimbing I


Muazzinah, B.SC., MPA.
NIP. 198411252019032012

Pembimbing II


Nasrul Hadi, S.E., MM.
NIDN. 1313129301

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI DESA PULAU TEUPAH
KECAMATAN TEUPAH BARAT KABUPATEN SIMEULUE

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

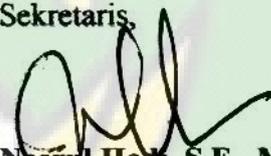
Pada Hari/Tanggal : Senin, 10 Juli 2023 M
21 Dzulhijjah 1444 H

Banda Aceh,
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,


Muazzinah, B.Sc., MPA.
NIP. 198411252019032012

Sekretaris,


Nasrul Hadi, S.E., MM.
NIDN. 1313129301

Penguji I,


Eka Januar, M.Soc.Sc.
NIP. 198401012015031003

Penguji II,


Zakki Fuad Khalil, S.IP., M.Si.
NIP. 199011192022031001

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




Dr. Muji Mulia, S.AG., M.Ag.
NIP. 197403271999031005

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Muna Warah
NIM : 180802043
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir : Binjai, 28 Juni 2000
Alamat : Suka Karya, Simeulue

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 naskah karya 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 bertanggungjawab atas karya ini.

Bila dikemudian 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 dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 22 Mei 2023

Yang menyatakan,




Muna Warah
NIM. 180802043

ABSTRAK

Puskesmas Pembantu sebagai unit pelaksana teknis pelayanan kesehatan tingkat dasar yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat demi tercapainya kepuasan masyarakat, adapun masalah dalam penelitian yang penulis dapatkan dengan melakukan observasi dan wawancara dengan masyarakat ada beberapa masalah yaitu belum ada tersedianya dokter dan keterbatasan obat-obatan serta masih kurangnya kelengkapan fasilitas yang ada di PUISTU Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue. Terdapat indikator-indikator yang harus di terapkan secara maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ingin berobat ke PUSTU. Adapun tujuan di lakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kesehatan di Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue, serta faktor hambatan apa saja yang dihadapi Pemerintah Kabupaten Simeulue dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Daerah Terpencil khususnya di Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai tehnik pengumpulan data serta reduksi data, dan triangulasi data sebagai tehnik pemeriksaan keabsahan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan indikator fasilitas fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), pengetahuan dan kesopanan (*assurance*), responsivitas (*responsiviness*) dan penyediaan perhatian (*empathy*) berdasarkan observasi penelitian dan wawancara dengan masyarakat di Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue, PUSTU Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue sudah sesuai dengan peraturan yang sudah ada. Tetapi ada 1 (satu) indikator yang masih belum maksimal yaitu pada indikator fasilitas fisik (*tangible*) gedung/bangunan yang masih belum dikatakan layak dan belum pernah sama sekali di rehabilitasi oleh Pemerintah Kabupaten Simeulue. Serta terbatasnya ketersediaan obat-obatan dan belum adanya dokter serta belum ada tersedianya *ambulance* laut sebagai prasarana kesehatan untuk masyarakat Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Pelayanan Kesehatan PUSTU*

KATA PENGANTAR



Puji syukur kepada Allah SWT berkat rahmat, hidayah serta karunianya kepada kita semua sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Kualitas Pelayanan Kesehatan di Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue”. skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program Strata-1 di jurusan Ilmu Administrasi Negara fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari beberapa pihak untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT atas nikmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi tepat pada waktunya
2. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag selaku Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh
3. Dr. Muji Mulia, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
4. Muazzinah, B. Sc., MPA. selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara
5. Muazzinah, B. Sc., MPA. selaku pembimbing I yang telah memberi masukan serta saran dalam menyelesaikan skripsi ini
6. Nasrul Hadi, S.E., MM selaku pembimbing II yang telah memberi masukan serta saran dalam menyelesaikan skripsi ini
7. Seluruh dosen Ilmu Administrasi Negara UIN Ar-Raniry yang telah menyumbangkan ilmunya selama peneliti mengenyam pendidikan di bangku perkuliahan.
8. Yang teristimewa, orang tua saya Ayah Yarli. R dan Bunda Erma-Ermawan selaku support system utama dan Adik kandung saya Mohd. Ardiyansyah Putra beserta kasanak famili yang telah memberikan dukungan moral dan materil sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Arif Wiranda, Widya Zahara, dan Siti Ruminah sebagai partner dan sahabat penulis yang senantiasa menemani, mendukung saya dalam kesedihan, dan

mendorong saya untuk tidak menyerah.

10. Teruntuk sahabat-sahabat saya lainnya yang tidak mungkin disebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungan dan doanya selama ini. Juga kepada teman-teman mahasiswa Ilmu Administrasi Negara UIN Ar-Raniry angkatan 2018 yang saling bekerja sama dan saling mendukung untuk peneliti menyelesaikan skripsi ini.

Penulis tidak dapat membalas segala kebaikan yang telah diberikan, namun penulis berharap Allah SWT memberikan rahmat kepada kita semua. Penulis menyadari bahwasannya skripsi ini masih banyak kekurangan. Maka untuk itu, segala kritikan serta saran dari berbagai pihak untuk membuat skripsi ini menjadi lebih baik. Demikian skripsi ini semoga dapat bermanfaat bagi siapapun yang membacanya.

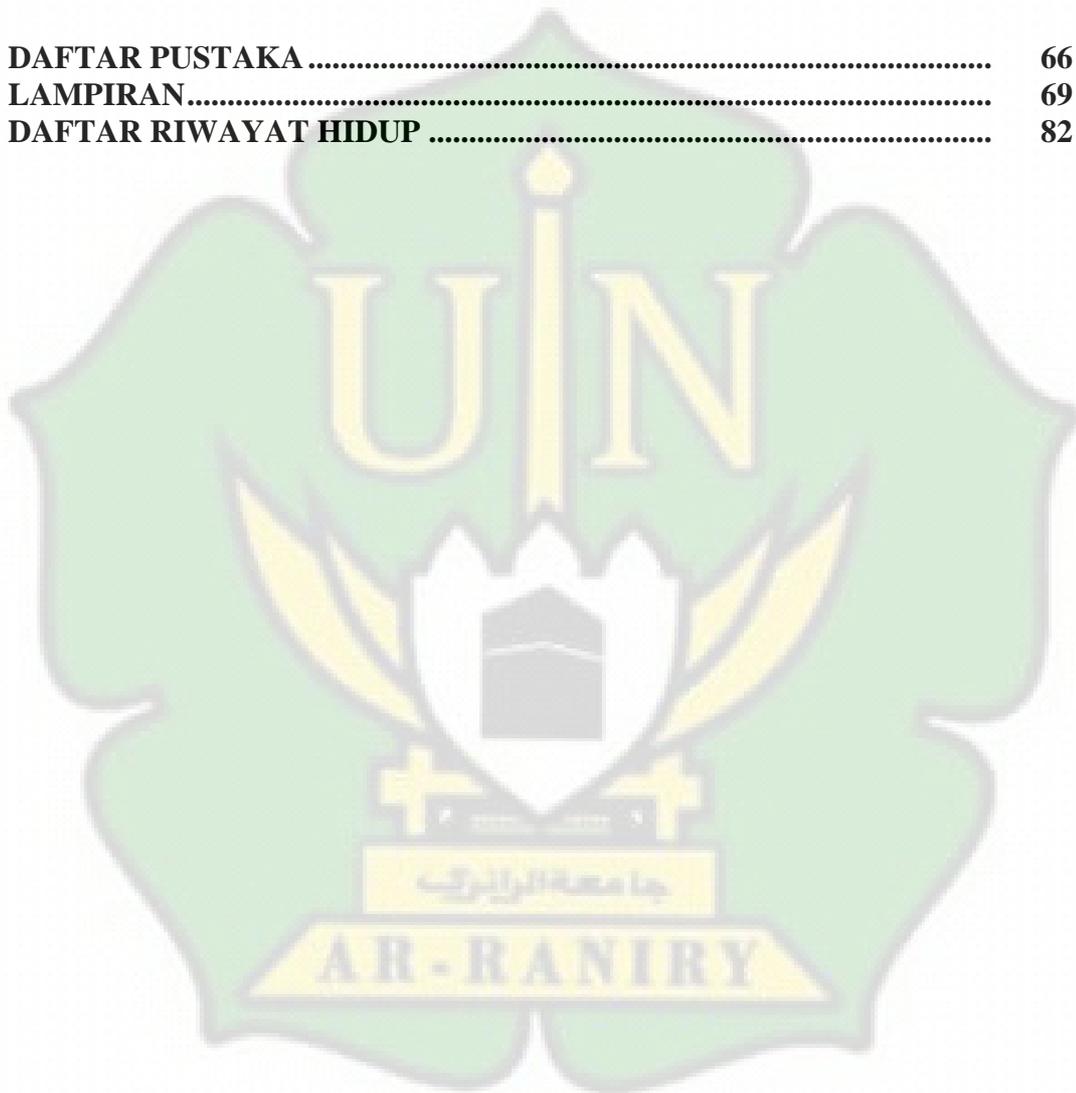
Banda Aceh, 22 Mei 2023
Penulis,

Muna Warah

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG	iii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori	10
2.2.1 Teori Pelayanan Publik	15
2.2.2 Teori Kualitas Pelayanan Publik	17
2.2.3 Teori Pelayanan Kesehatan	23
2.2.4 Konsep Puskesmas Pembantu	
2.3 Kerangka Berpikir.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Pendekatan Penelitian.....	30
3.2 Fokus Penelitian.....	30
3.3 Lokasi Penelitian.....	31
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	31
3.5 Informan Penelitian.....	32
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.7 Teknik Analisa Data	35
3.8 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	35
BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN.....	36
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Simeulue	36
4.2 Gambaran Umum Dinas Kesehatan Kabupaten Simeulue	38
4.3 Gambaran Umum Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue.....	40
4.4 Gambaran Umum PUSTU Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue	44
4.5 Hasil Penelitian.....	47

4.5.1	Kualitas Pelayanan Kesehatan di Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue.....	47
4.5.2	Faktor Hambatan Dari Kabupaten Simeulue.....	59
BAB V	PENUTUP	63
5.1	Kesimpulan	63
5.2	Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	69
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	82



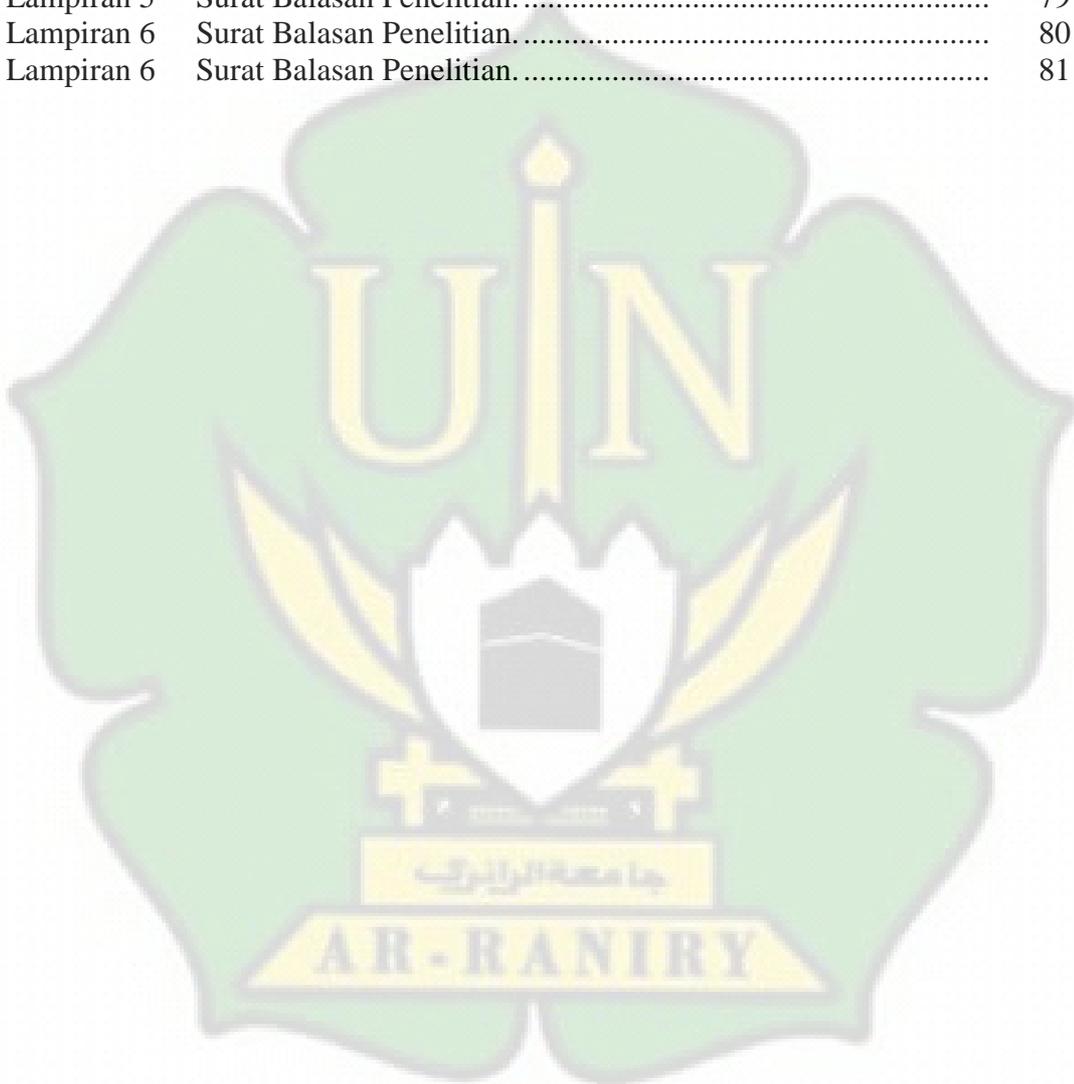
DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Fokus Penelitian.....	31
Tabel 3.2	Informan Penelitian.....	32
Tabel 4.1	Luas Daratan Kabupaten Simeulue.....	37
Tabel 4.2	Daftar nama-nama Kepala Desa Pulau Teupah	42
Tabel 4.3	Jumlah Penduduk Desa Pulau Teupah	43



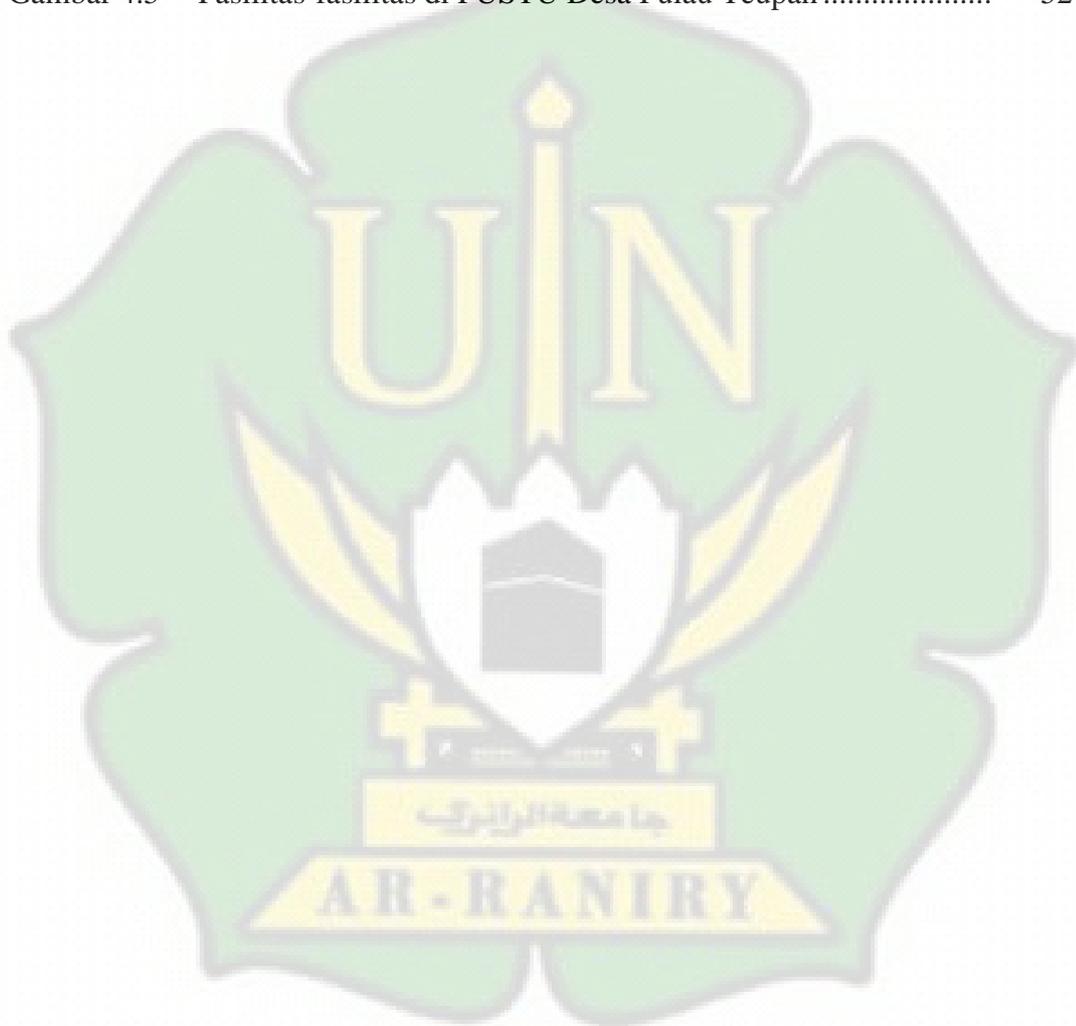
DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pedoman Wawancara	69
Lampiran 2	Dokumentasi Wawancara.....	73
Lampiran 3	SK Bimbingan Skripsi	77
Lampiran 4	Surat Penelitian.....	78
Lampiran 5	Surat Balasan Penelitian.....	79
Lampiran 6	Surat Balasan Penelitian.....	80
Lampiran 6	Surat Balasan Penelitian.....	81



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2	Kerangka Pemikiran	28
Gambar 4.1	Peta Geografis Kabupaten Simeulue	36
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kabupaten Simeulue	38
Gambar 4.3	Struktur Organisasi Desa Pulau Teupah.....	41
Gambar 4.4	Gedung/bangunan PUSTU Desa Pulau Teupah	49
Gambar 4.5	Fasilitas-fasilitas di PUSTU Desa Pulau Teupah	52



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Merujuk pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Kawasan Terpencil dan Sangat Terpencil. “Bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan serta berhak memperoleh perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan, dan penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Kawasan terpencil dan sangat terpencil dilakukan dalam rangka meningkatkan aksesibilitas, kualitas pelayanan kesehatan serta memberikan kepastian hukum”. Pelayanan kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Kawasan terpencil dan sangat terpencil dilakukan melalui berbagai pendekatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan karakteristik masing-masing daerah dan kebutuhan masyarakat setempat.

Dalam melaksanakan tanggung jawab Bupati/Walikota melakukan penetapan fasilitas pelayanan kesehatan kawasan terpencil dan sangat terpencil, penetapan dan melaksanakan kebijakan untuk peningkatan akses dan kualitas pelayanan kesehatan di daerahnya, perencanaan dan penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan, perencanaan, pendayagunaan, pemerataan dan pengembangan tenaga kesehatan dan pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana penunjang pelayanan kesehatan skala Kabupaten atau Kota, pengembangan pendekatan pelayanan kesehatan, penyediaan pendanaan pelayanan kesehatan, pemberdayaan masyarakat bidang kesehatan melalui tokoh masyarakat, kelompok

masyarakat, organisasi swadaya masyarakat dan dunia usaha, penjaminan terhadap keamanan dan keselamatan tenaga kesehatan dalam melakukan pelayanan kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan kawasan terpencil dan sangat terpencil, fasilitasi tenaga kesehatan untuk mengikuti kegiatan pendidikan lintas sektor, swasta, dan pemangku kepentingan lainnya; dan monitoring dan evaluasi.¹

Qanun Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Kesehatan bahwa dalam rangka terwujudnya kesejahteraan masyarakat sebagaimana di maksud pada Bab II Pasal (2) Sistem kesehatan Aceh diselenggarakan berasaskan keislaman, perikemanusiaan, keseimbangan, kemanfaatan, kebenaran, perlindungan, penghormatan hak dan kewajiban, keadilan, kesetaraan, dan nondiskriminatif. Dalam Pasal (3) Sistem kesehatan Aceh bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal, sebagai modal bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis, memberikan akses bagi seluruh penduduk Aceh untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan medisnya, menjamin terpenuhinya lingkungan hidup yang sehat bagi penduduk Aceh, mendorong terwujudnya pembangunan Aceh yang berwawasan kesehatan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah, pemerintah Aceh, pemerintah kabupaten/kota dan swasta. Dalam pasal (4) Ruang lingkup sistem kesehatan Aceh meliputi penyelenggaraan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan secara menyeluruh,

¹ Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, *Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Kawasan Terpencil dan Sangat Terpencil*. Nomor 90 Tahun 2015

terpadu dan berkesinambungan yang dijabarkan ke dalam program di bidang kesehatan dengan mengurangi dampak lingkungan dan perilaku yang merugikan kesehatan, sehingga rakyat Aceh tetap sehat badan dan jiwa.²

Pada Bab III (Hak dan Kewajiban) Pasal (5) Setiap penduduk Aceh mempunyai hak yang sama dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai kebutuhan medisnya, setiap penduduk Aceh berhak atas jaminan kesehatan, setiap penduduk Aceh berhak atas lingkungan hidup yang sehat, setiap penduduk Aceh berhak untuk berperan serta dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, setiap penduduk Aceh berhak atas pelayanan informasi kesehatan dan pencegahan terhadap bahaya lingkungan dan perilaku yang mengakibatkan timbulnya penyakit, baik fisik maupun mental. Pasal (6) terdapat kewajiban pemerintah Aceh Pemerintah Aceh wajib mengalokasikan anggaran minimal 10% (sepuluh persen) dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Aceh (APBA) untuk sektor kesehatan di luar gaji, anggaran 10% (sepuluh persen) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dialokasikan secara proporsional untuk upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Pasal (7) Pemerintah Aceh wajib melakukan upaya promotif yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan untuk hidup sehat bagi individu, keluarga, dan masyarakat agar berperan serta aktif dalam upaya kesehatan, Pemerintah Aceh wajib memelihara lingkungan sehat dan perilaku sehat, Pasal (8) Pemerintah Aceh wajib menyediakan dan memelihara fasilitas pelayanan kesehatan yang memadai dan terjangkau bagi seluruh penduduk Aceh, Pemerintah Aceh wajib

² Qanun Aceh, *Tentang Kesehatan*, Nomor 4 2010

menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan santun lanjut usia dan memfasilitasi kelompok lanjut usia untuk dapat tetap hidup mandiri dan produktif secara sosial dan ekonomi, Pemerintah Aceh menjamin ketersediaan obat-obatan dan perbekalan kesehatan (*bufferstock*) bagi masyarakat untuk mengatasi penyakit, baik dalam kondisi biasa maupun KLB/Bencana, Pemerintah Aceh wajib menjadikan rumah sakit publik milik provinsi menjadi BLU.

Peraturan Bupati Simeulue Nomor 14 Tahun 2012 Tentang Penggunaan Dana Pelayanan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat Dan Jaminan Persalinan Pada Puskesmas Dan Jaringannya Dalam Kabupaten Simeulue. “Bahwa untuk meningkatkan mutu dan jangkauan pelayanan kesehatan, sasaran program, akuntabilitas, efektifitas dan efisiensi pengelolaan keuangan, perlu menetapkan penggunaan dana pelayanan kesehatan program jaminan kesehatan masyarakat”.³

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan sangat penting demi mewujudkan masyarakat yang sehat dan sejahtera, masyarakat berhak memperoleh akses pelayanan kesehatan yang memadai dari pemerintah dan khususnya dari penyelenggara pelayanan kesehatan dengan sebaik-baiknya masyarakat akan merasakan kepuasan apabila menerima pelayanan dengan baik dan sangat profesional dari penyedia pelayanan kesehatan.⁴

Desa Pulau Teupah, Kecamatan Teupah Barat, Kabupaten Simeulue adalah sebuah pulau kecil yang terletak di sebelah barat daya pulau simeulue,

³ Peraturan Bupati Simeulue, *Tentang Penggunaan Dana Pelayanan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat Dan Jaminan Persalinan Pada Puskesmas Dan Jaringannya Dalam Kabupaten Simeulue*. Nomor 14 Tahun 2012

⁴ Mukarom, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Bandung : CV Pustaka Setia, 2015), Hlm.

dengan jumlah penduduk 348 Jiwa dengan jumlah KK (Kartu Keluarga) 95. Desa pulau teupah sendiri masih menggunakan Puskesmas Pembantu (PUSTU). Keberadaan Puskesmas Pembantu (PUSTU) memiliki peran yang sangat penting dalam memelihara kesehatan pasien dalam rangka upaya memenuhi salah satu hak dasar dari masyarakat, yaitu hak untuk memperoleh akses atas kebutuhan pelayanan kesehatan dan bermutu bagi pasien yang membutuhkan.⁵

Pelayanan Puskesmas Pembantu (PUSTU) mengacu pada standar kesehatan yang ada di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS), dimana pelayanan Puskesmas Pembantu (PUSTU) sebagai unit pelayanan kesehatan yang berfungsi memperluas jangkauan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) dengan melaksanakan kegiatan-kegiatan yang sama. Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Pulau Teupah merupakan salah satu Puskesmas Pembantu (PUSTU) yang berada di Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue. Puskesmas Pembantu (PUSTU) menjadi sarana kesehatan di Desa Pulau Teupah, pelayanan kesehatan Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Pulau Teupah mengacu pada standar kesehatan yang ada di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Kecamatan Teupah Barat. Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Pulau Teupah harus memuaskan masyarakat yang menerima pelayanan, karena kepuasan masyarakat merupakan indikator dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Pulau Teupah. Kualitas pelayanan kesehatan yang baik adalah

⁵ <https://www.simeuluekab.go.id>

bertanggung jawab, aman, bernutu serta merata dan nondiskriminatif.⁶

Hasil temuan penulis di lapangan ketika melakukan observasi di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue. Hasil pengamatan dan wawancara dengan aparat desa dan tenaga medis di Puskesmas Pembantu (PUSTU) serta masyarakat setempat ada beberapa masalah dalam hal pemberian pelayanan kepada masyarakat Desa Pulau Teupah yang mana masih kurang nya kelengkapan sarana dan prasarana kesehatan yang ada di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Pulau Teupah kurang lengkap seperti, gedung/bangunan Puskesmas Pembantu (PUSTU) yang sangat perihatin dan ruangan yang kurang luas. Hal lain terbatasnya fasilitas kesehatan seperti obat-obatan, dan alat-alat kesehatan lainnya, hal ini terbukti dengan masih adanya masyarakat yang datang meminta obat tapi terkadang obat-obatan yang masyarakat butuhkan persediaannya habis bahkan ada juga yang persediaannya memang tidak ada. Hal ini yang menjadikan pelayanan yang di berikan oleh Puskesmas Pembantu (PUSTU) ini tidak sesuai dengan keluhan masyarakat yang datang berobat dan kurang nya tenaga medis atau pegawai kesehatan di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue.

Dengan pemaparan di atas, maka penulis tertarik mengangkat judul penelitian **“Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Pembantu di Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue”**, dengan harapan penelitian ini dapat menjadi evaluasi bagi Pemerintah Kabupaten

⁶ Azwar, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, (Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 1996), Hlm. 50

Simeulue dan Pemerintah Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat, Kabupaten Simeulue dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan.

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

a. Identifikasi Masalah

1. Pentingnya standar kualitas pelayanan kesehatan untuk di fasilitasi kepada masyarakat.
2. Kurangnya tinjauan Pemerintah Kabupaten Simeulue dalam meningkatkan kualitas pelayanan di bidang kesehatan.

b. Perumusan Masalah

1. Bagaimana Kualitas pelayanan kesehatan di Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue ?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi Pemerintah Kabupaten Simeulue dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di daerah terpencil Desa Pulau Teupah, Kecamatan Teupah Barat, Kabupaten Simeulue ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue
2. Untuk mengetahui hambatan apa saja yang dihadapi Pemerintah Kabupaten Simeulue dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di daerah terpencil di Desa Pulau Teupah, Kecamatan Teupah Barat, Kabupaten Simeulue.

1.4 Kegunaan Penelitian

Manfaat yang dihasilkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Manfaat teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini sangat diharapkan dapat bermanfaat yaitu:

1. Memberikan sumbangan pemikiran dalam ilmu kualitas pelayanan kesehatan di Desa Pulau Teupah, Kecamatan Teupah Barat, Kabupaten Simeulue.
2. Sebagai referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan standar kualitas pelayanan kesehatan di desa terpencil.

b. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Bagi penulis
Dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung tentang bagaimana standar kualitas pelayanan kesehatan yang baik dan bermutu.

2. Pemerintah Kabupaten Simeulue

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pemerintah Kabupaten Simeulue agar dapat melihat kondisi pelayanan kesehatan dan agar tersedianya sarana dan prasarana kesehatan yang ada di Desa Pulau Teupah, Kecamatan Teupah Barat, Kabupaten Simeulue.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.2.1 Penelitian Terdahulu

Pada setiap penelitian, perlu dilakukan perbandingan terhadap penelitian terdahulu yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul penelitian ini, yang berjudul “Kualitas Pelayanan Kesehatan di Desa Pulau Teupah, Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue”:

Penelitian yang pertama yaitu skripsi yang ditulis oleh Budiarto (2015) dengan judul “Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang”. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang. Penelitian ini berjenis *kuantitatif deskriptif*.⁷

Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang diukur dengan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yakni bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empaty*). Pelayanan yang dilakukan oleh Puskesmas telah efektif karena telah mendapatkan penilaian yang baik oleh masyarakat berdasarkan kelima indikator penilaian yang digunakan, hal ini ditunjukkan dengan rekapitulasi kelima indikator

⁷ Budiarto. Skripsi, *Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang*, Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin. 2015

kualitas pelayanan sudah berada di atas 60%, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan sudah baik.

Persamaan penelitian tersebut dengan penulis yaitu sama-sama meneliti tentang kualitas Pelayanan di bidang kesehatan. Perbedaan dari penelitian diatas dengan penulis terletak pada fokus penelitian, dimana penelitian oleh Rubianto berfokus kepada pengukuran dengan 5 dimensi kualitas pelayanan publik di Puskesmas Kecamatan Enrekang Kabupaten enrekang. Dan metode penelitiannya berbeda dengan penulis, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.

Penelitian kedua yaitu skripsi yang di tulis oleh Hamdan dengan judul “Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Lebang Kecamatan Cendana Kabupaten Enrekang”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Lebang Kecamatan Cendana Kabupaten Enrekang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian *deskriptif kuantitatif* dengan tipe penelitian adalah survey yang kemudian di interpretasikan pada 68 responden yang dipilih dari 214 populasi yang ada. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan kuesioner. Hasil pengolahan kuesioner yang diperoleh kemudian diperkuat dengan hasil wawancara terhadap 5 orang informan yang terdiri atas kepala Puskesmas Pembantu (PUSTU), petugas Puskesmas Pembantu (PUSTU) 2 orang.⁸

⁸ Hamdan. Skripsi, *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Lebang Kecamatan Cendana Kabupaten Enrekang*, Program Studi Ilmu Administrasi

Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Lebang Kecamatan Cendana Kabupaten Enrekang sudah baik. Hal ini berdasarkan nilai rata-rata skor dan rata-rata persentase pada ke empat indikator kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangible*) 3,12 (77,75%) berada pada kategori berkualitas dengan indikator penilaian yaitu kondisi ruang tunggu, kondisi ruang pemeriksaan, kondisi ruang inap, kelengkapan fasilitas. Keandalan (*reliability*) 3,20 (79%) berada pada kategori berkualitas dengan indikator penilaian yaitu kemampuan petugas dan ketepatan waktu. Kompetensi (*competence*) 3,28 (82%) berada pada kategori sangat berkualitas dengan indikator penilaian yaitu pengetahuan dan keterampilan dan responsivitas (*reponsiveness*) 3,55 (88,5%) berada pada kategori sangat berkualitas dengan indikator penilaian yaitu kemauan bertanggung jawab dan daya tanggap. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu (PUSTU) tersebut sudah berkualitas.

Persamaan penelitian tersebut dengan penulis adalah sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan kesehatan. Sedangkan perbedaan penelitian di atas dengan penulis yaitu terletak pada metode penelitian dimana penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dan perbedaannya terletak pada fokus penelitiannya, dimana penelitian sebelumnya lebih berfokus kepada survey yang kemudian di interpretasikan pada 68 responden yang dipilih dari 214 populasi yang ada. Teknik pengumpulan data yaitu obsevasi, wawancara, dan kuesioner. Hasil pengolahan kuesioner yang diperoleh kemudian diperkuat dengan

hasil wawancara terhadap 5 orang informan yang terdiri atas kepala Puskesmas Pembantu (PUSTU), petugas Puskesmas Pembantu (PUSTU) 2 orang. Dan lokasi penelitiannya.

Penelitian ketiga yaitu skripsi yang ditulis oleh Liviah dengan judul “Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Ulaweng Kabupaten Bone”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Ulaweng Kabupaten Bone dilihat dari dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Berry dan Zeithaml yaitu bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Informan berjumlah 11 orang.⁹

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah berjalan baik, meskipun masih ada satu dimensi yang kurang maksimal yaitu pada dimensi jaminan (*assurance*) petugas kurang memperhatikan pemberian informasi alur pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan berdasarkan standar operasional sehingga masih ada beberapa pasien yang tidak mengetahui alur pelayanan.

Persamaan penelitian tersebut dengan penulis adalah sama-sama meneliti tentang pelayanan kesehatan dan sama-sama menggunakan metode penelitian *kualitatif deskriptif*. Sedangkan perbedaan penelitian di atas dengan penulis yaitu terletak pada fokus penelitiannya, dimana penelitian terdahulu lebih berfokus

⁹ Liviah. Skripsi, *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Ulaweng Kabupaten Bone*, Program Studi Administrasi Negara Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin. 2019

kepada survey yang kemudian di interpretasikan kepada masyarakat yang mana masih ada dari dimensi itu kurang maksimal dalam memberikan pelayanan khususnya pada dimensi jaminan (*assurance*). Dan lokasi penelitiannya.

Penelitian keempat yaitu skripsi yang ditulis oleh Rosdiana dengan judul “Kualitas Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Kota Serang”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besarkah kualitas pelayanan kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Kota Serang. Metode penelitian ini berjenis *kuantitatif deskriptif*.

Hasil penelitiannya adalah kualitas pelayanan kesehatan di Kota Serang mencapai 59,39% yang mana menunjukkan angka di bawah 65% hal tersebut dikarenakan masih terdapatnya PUSKESMAS yang menyediakan fasilitas fisik yang kurang memadai, masih terdapatnya petugas yang memberikan pelayanan tidak sesuai dengan yang dijanjikan, keterlambatan membuka loket, kurang cepatnya pelayanan yang diberikan, kurangnya sosialisasi yang diberikan, dan masih terdapatnya petugas layanan yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.¹⁰

Persamaan penelitian tersebut dengan penulis adalah sama-sama meneliti tentang pelayanan kesehatan dan sama-sama mengukur bagaimana kualitas pelayanan kesehatan. Sedangkan perbedaan penelitian di atas dengan penulis yaitu terletak pada metode penelitian yang di gunakan dan fokus penelitiannya, dimana penelitian terdahulu lebih berfokus kepada kualitas pelayanan kesehatan yang ada

¹⁰ Rosdiana. Skripsi, *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Kota Serang*, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. 2017

di puskesmas Kota Serang dan lokasi penelitiannya.

2.2.2 Teori Pelayanan Publik

Menurut UU Nomor 25/2009, Bab I, Pasal 1, ayat (1), pengertian 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/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.¹¹

Sedangkan penyelenggara pelayanan publik menurut Bab I Pasal 1 ayat 2 UU No. 25/2009 adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.¹² Dari pengertian dan penjelasan tersebut, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu: unsur pertama, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah/Pemerintah Daerah, unsur kedua, adalah penerima layanan (masyarakat) yaitu orang atau masyarakat atau

¹¹ Depdagri-LAN, *Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu (Public Service Delivery, Accountability, and Quality Management)*. Jakarta, 2007, hal. 30-33

¹² Ibid. Hlm 33.

organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan atau diterima oleh penerima layanan (masyarakat).

Unsur pertama menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai regulator (pembuat aturan) dan sebagai pemegang monopoli layanan, dan menjadikan Pemerintah Daerah bersikap statis dalam memberikan layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Posisi ganda inilah yang menjadi salah satu faktor penyebab buruknya pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah, karena akan sulit untuk memilih dan memilah antara kepentingan menjalankan fungsi regulator dan melaksanakan fungsi meningkatkan pelayanan. Unsur kedua, adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan KKN dan memperburuk citra pelayanan dengan mewabahnya pungli, dan ironisnya dianggap saling menguntungkan.¹³ Unsur ketiga, adalah kepuasan pelanggan menerima pelayanan, unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan daerah.

¹³ Ibid. Hlm. 34

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator (rule government) harus mengubah pola pikir dan kinerja penyelenggaranya, disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Untuk terwujudnya good governance, dalam menjalankan pelayanan publik, Pemerintah Daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas, keadilan dan kepastian hukum.

2.2.3 Teori Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan proses pelayanan dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat atau warga negara. Sehubungan dengan itu kualitas pelayanan harus memiliki kriteria-kriteria pelayanan dengan harapan untuk mengimbangi harapan masyarakat dan warga negara. Dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang maka pemerintah atau pemerintah daerah untuk lebih meningkatkan pelayanan menjadi pelayanan yang berkualitas (*service quality*). *Servqual* menurut Zeithaml, at al didefinisikan sebagai “*a technique that can be used for performing a gap analysis of an organization’s service quality performance against customer service quality needs*” (teknik yang dapat digunakan untuk melakukan analisis kesenjangan antara kinerja kualitas layanan organisasi terhadap kebutuhan kualitas layanan pelanggan).¹⁴

¹⁴ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, (Yogyakarta : Gava Media, 2011), Hlm. 54-56

Menurut Fandy Tjiptono Dimensi atau mengukur kualitas pelayanan publik dalam bukunya “Prinsip-Prinsip Total Quality Service,” yaitu:

- a. *Reliability : the ability to perform the promised service dependably and accurately* (kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara andal dan akurat);
- b. *Assurance : the knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence* (pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan kepercayaan diri);
- c. *Tangibles : the appearance of physical facilities, equipment, personnel and communication materials* (penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan materi komunikasi);
- d. *Empathy : the provision of caring, individualized attention to customers* (penyediaan perhatian, perhatian individual kepada pelanggan);
- e. *Responsiveness : the willingness to help customers and to provide prompt service* (kesediaan untuk membantu pelanggan dan untuk memberikan layanan yang cepat).¹⁵

Pada pandangan beberapa ahli , untuk dimensi kualitas pelayanan di sektor publik menurut Levine dan Hatry melalui 5 indikator yakni : ¹⁶

¹⁵ Ibid. Hlm. 57

¹⁶ Ibid. Hlm. 58-60

a. Baik tidaknya pelayanan (*quality of service*)

Baik tidaknya pelayanan dapat dilihat dari sejauh mana institusi dalam memberikan pelayanan publik dengan ramah, populis dan berbagai macam bentuk perilaku yang publik menyenangkan dan kepuasan pelayanan.

b. Produktivitas (*productivity*)

Produktivitas sering diukur dengan rasio antara input dengan output. Dalam konteks pelayanan publik produktivitas dapat diukur dengan jawaban pertanyaan diantaranya adalah : berapa jumlah pelayanan yang didapatkan dalam periode tertentu, adakah modifikasi pelayanan dan pengembangan produk pelayanan, dan apakah prasyarat pelayanan semakin membaik atau tidak dan atau cepat atau lambat.

c. Responsibilitas (*responsibility*).

Responsibilitas, dapat dibatasi sebagai tanggung jawab secara intern institusi dan atau pelaksana pelayanan di dalam memberikan pelayanan publik atau menjalankan tugasnya. Untuk mengukur tingkat responsibilitas pelayanan dapat diukur dari: kualitas sumber daya manusia dengan standar kebutuhan pekerjaan dalam pelayanan publik, seberapa besar upaya institusi untuk melakukan perbaikan pelayanan publik di masa mendatang, dan perubahan-perubahan perbaikan pelayanan diupayakan untuk disesuaikan dengan perkembangan kondisi eksternal institusi dan visi dan misi institusi yang telah diprogramkan.

d. Akuntabilitas (*accountability*)

Akuntabilitas, dalam konteks pelayanan publik dapat dibagi menjadi dua sasaran:

(1) bagi institusi pemerintah lokal dalam memberikan pelayanan publik diupayakan untuk bertanggung jawab tidak hanya berpedoman pada standar kerja yang ditetapkan intern organisasi, tetapi memperhatikan perkembangan institusi pemerintahan di tingkat nasional, regional, dan internasional.

(2) bagi pelaksana pelayanan secara individual dimaknai dengan sejauhmana pelaksana pelayanan bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang tidak hanya sesuai dengan standar pekerjaan saja, tetapi dalam memberikan pelayanan harus mampu menjawab segala kebutuhan publik, sehingga publik dapat merasakan dan menilai baik tidaknya pelayanan yang diberikan.

e. Responsivitas (*responsiveness*)

Responsivitas diartikan sebagai daya peka organisasi dan pelaksana pelayanan dalam menyikapi perkembangan lingkungan institusinya. Dengan demikian pelayanan publik diupayakan untuk mampu mengakomodir, merespon berbagai persoalan dan isu yang berkembang, serta mampu untuk memecahkan berbagai persoalan yang menjadi kebutuhan publik.

Service Quality (Servqual) atau pelayanan yang berkualitas menurut konsep yang diketengahkan sebelumnya, mengaitkan dua dimensi sekaligus, yaitu: dimensi penilaian dari *customer* (pelanggan-penerima pelayanan), dan dimensi penilaian yang dilakukan oleh *provider* (penyelenggara pelayanan). Penilaian dari pelanggan merupakan bentuk penilaian yang dilakukan oleh penerima pelayanan terkait dengan harapan-harapan termasuk komplain terhadap penyelenggaraan pelayanan. Penilaian terhadap penyelenggaraan pelayanan berkaitan dengan penilaian akan kemampuan penyelenggara pelayanan mulai dari level manajerial sampai dengan level *front line service*. Penilaian ini menjadi penting, karena pada kedua dimensi tersebut dapat saja terjadi kesenjangan atau *gap* antara harapan harapan dan kenyataan-kenyataan yang dirasakan oleh pelanggan, dengan persepsi manajemen (hingga *front line service*) terhadap harapan-harapan pelanggan.

Menurut beberapa pakar di bidang manajemen pelayanan seperti: Brown dan Bond dan A. Shahin mengatakan bahwa model kesenjangan atau *gap* adalah salah satu model yang memberikan kontribusi yang paling baik diterima untuk literature layanan. Model ini berusaha untuk mengidentifikasi tujuh perbedaan utama atau kesenjangan pelayanan yang berkaitan dengan persepsi manajerial tentang kualitas layanan, dan tugas-tugas yang terkait dengan pemberian layanan kepada pelanggan. Tujuh *gap* pertama (*gap 1, gap 2, gap 3, gap 4, gap 6 dan gap 7*) berusaha untuk mengidentifikasi fungsi dari cara di mana layanan disampaikan, sedangkan *gap 5* berkaitan dengan pelanggan. *gap* kelima ini merupakan ukuran kualitas layanan yang sebenarnya.

Standar pelayanan publik menurut Surjadi, sekurangkurangnya meliputi:

- a. **Prosedur Pelayanan.** Prosedur pelayanan merupakan bagan alur pelayanan yang harus dibuat dan dibakukan oleh penyelenggara pelayanan dan harus diikuti oleh penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. **Waktu Penyelesaian.** Waktu penyelesaian pelayanan merupakan rentangan waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. **Biaya Pelayanan.** Biaya pelayanan merupakan besaran biaya yang wajib dibayar oleh penerima pelayanan, termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. **Produk Pelayanan.** Produk pelayanan merupakan produk layanan yang akan diterima oleh penerima pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. **Sarana dan Prasarana.** Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan merupakan sejumlah sarana dan peralatan yang dibutuhkan oleh penyelenggara pelayanan dan prasarana yang memadai untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik.
- f. **Kompetensi petugas pemberi pelayanan.** Kompetensi petugas pemberi pelayanan merupakan kriteria kemampuan dan kompetensi yang harus

dimiliki oleh petugas penyelenggara pelayanan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku) yang dibutuhkan oleh tiap bagian pelaksana pelayanan.

2.2.4 Teori Pelayanan Kesehatan

Konsep pelayanan kesehatan dasar mencakup nilai-nilai dasar tertentu yang berlaku umum dan berkaitan dengan berbagai hal, seperti berikut :¹⁷

- a. Kesehatan secara mendasar berhubungan dengan tersedianya dan penyebaran sumber daya, bukan hanya sumber daya kesehatan, seperti dokter, perawat, klinik, obat, melainkan juga sumber daya sosial, ekonomi yang lain seperti pendidikan, air dan persediaan makanan;
- b. Pelayanan kesehatan dasar dengan demikian memusatkan perhatian kepada adanya kepastian bahwa sumber daya kesehatan dan sumber daya sosial yang ada telah tersebar merata dengan lebih memperhatikan mereka yang paling membutuhkannya;
- c. Kesehatan adalah satu bagian penting dari pembangunan secara menyeluruh. Faktor yang mempengaruhi kesehatan adalah faktor sosial, budaya, dan ekonomi di samping biologi dan lingkungan;
- d. Pencapaian taraf kesehatan yang lebih baik memerlukan keterlibatan yang lebih banyak dari penduduk, seperti perorangan, keluarga, dan masyarakat, dalam pengambilan tindakan demi kegiatan mereka sendiri

¹⁷ Bustami, *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Akseptabilitasnya*, (Jakarta : Erlangga, 2011), Hlm. 74

dengan cara menerapkan perilaku sehat dan mewujudkan lingkungan yang sehat.

Pelayanan kesehatan merupakan pelayanan jasa yang termasuk dalam kategori *public good* dalam arti bahwa pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang berusaha untuk memenuhi kebutuhan manusia di bidang kesehatan, dan penyediaannya dilakukan oleh pemerintah dengan pertimbangan bahwa pelayanan tersebut dibutuhkan oleh orang banyak. Di antara pelayanan kesehatan tersebut adalah : Rumah Sakit, Puskesmas, Puskesmas Pembantu, WC umum dan lain sebagainya. Pelayanan kesehatan merupakan produk pelayanan dalam bentuk jasa yang merupakan tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak lain, dan pada dasarnya bersifat *intangiable* (tidak berwujud) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.¹⁸

Pelayanan kesehatan yang berkualitas atau sering dikatakan sebagai pelayanan kesehatan yang bermutu. Untuk memahami pelayanan yang berkualitas atau bermutu, dapat dipahami dari beberapa definisi berikut :

- a. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah proses pelayanan kesehatan yang penyelenggaraanya sesuai dengan standar pelayanan dan kode etik profesi penyelenggara pelayanan untuk dapat memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan kesehatan yang nilainya berada di atas rata-rata penduduk;
- b. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan

¹⁸ Ibid. Hlm. 76

yang diberikan dengan melebihi kebutuhan dan harapan penerima pelayanan secara berkelanjutan melalui pelayanan dokter dan karyawan.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan pelayanan kesehatan yang telah memiliki derajat kesempurnaan pelayanan yang merujuk pada standar profesi dan standar pelayanan dengan menggerakkan semua potensi sumber daya yang tersedia di tempat pelayanan secara wajar, efisien, dan efektif. Pemberian pelayanan kesehatan kepada penerima pelayanan harus sesuai dengan berbagai aturan, seperti: norma, etika, hukum, dan sosial budaya yang berada di wilayah pelayanan. Terdapat beberapa kriteria yang ada dalam pelayanan yang berkualitas apabila :¹⁹

- a. Pasien atau penerima pelayanan memiliki rasa empati, menghargai, terhadap penyelenggara pelayanan;
- b. Petugas pelayanan kesehatan melaksanakan tugas secara profesional yang didukung dengan ilmu pengetahuan, keterampilan, dan peralatan yang memenuhi standar;
- c. Administrator pelayanan mampu untuk mengatur sumber daya pelayanan, sarana dan prasarana secara baik, benar, dan profesional.

Pada umumnya terdapat dua fokus pelayanan kesehatan yang berkualitas, yaitu :

¹⁹ Ibid. Hlm. 78-80

- a. Proses penyelenggaraan pelayanan yang sesuai dengan harapan penerima pelayanan dan pelayanan dikelola dengan cara efektif. Kinerja yang dilakukan penyelenggara pelayanan harus sesuai dengan proses yang benar;
- b. Perbaikan penyelenggaraan pelayanan dilakukan secara berkesinambungan dan terus menerus. Perbaikan terus menerus merupakan pekerjaan berat dari penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas. Perbaikan menuju pelayanan yang berkualitas memang sulit, tetapi wajib dilakukan perbaikan terus menerus.

Beberapa pendekatan untuk mencapai pelayanan yang berkualitas melalui peningkatan mutu pelayanan :²⁰

- a. Harapan penerima pelayanan.
Harapan penerima pelayanan mendorong upaya untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu, harapan penerima pelayanan harus diidentifikasi dan diprioritaskan serta diimplementasikan dalam kinerja pelayanan;
- b. Perbaikan kinerja
Bila harapan penerima pelayanan telah diidentifikasi, langkah selanjutnya adalah kinerja staf dan dokter harus diarahkan kepada harapan tersebut, dan penyelenggara pelayanan harus memberikan pengakuan dan pemberian *reward*;

²⁰ Ibid. Hlm. 82

c. Proses perbaikan

Seringkali kinerja pelayanan disalahkan akibat masalah pelayanan dan ketidakpuasan penerima pelayanan pada saat proses pelayanan kurang mendukung. Untuk itu, perlu melibatkan staf dalam proses pelayanan, agar staf dapat mengidentifikasi masalah pada proses pelayanan dan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan;

d. Budaya kerja

Untuk mencapai pelayanan yang berkualitas diperlukan perbaikan secara kontinyu dan didukung oleh budaya. Oleh karena itu, budaya kerja baik secara individu, kelompok, dan organisasi sangat penting untuk mendukung pelayanan yang berkualitas.

2.2.5 Konsep Puskesmas Pembantu

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS), bahwa puskesmas sebagai salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peranan penting dalam sistem kesehatan nasional, khususnya subsistem upaya kesehatan. Puskesmas bertanggung jawab kepada Dinas Kesehatan sedangkan Puskesmas Pembantu (PUSTU) merupakan jaringan pelayanan puskesmas yang memberikan pelayanan kesehatan secara permanen di suatu lokasi dalam wilayah kerja puskesmas.²¹

²¹ Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, *Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS)*. Nomor 75 Tahun 2014.

Puskesmas Pembantu merupakan bagian integral Puskesmas, yang harus dibina secara berkala oleh Puskesmas, Tujuan Puskesmas Pembantu adalah untuk meningkatkan jangkauan dan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah kerja puskesmas. Puskesmas Pembantu didirikan dengan perbandingan 1 (satu) Puskesmas Pembantu untuk melayani 2 (dua) sampai 3 (tiga) desa/kelurahan. Penanggungjawab Puskesmas Pembantu adalah seorang perawat atau bidan, yang ditetapkan oleh Kepala Dinas Kesehatan atas usulan Kepala Puskesmas setempat. Tenaga kesehatan minimal di Puskesmas Pembantu terdiri dari 1 (satu) orang perawat dan 1 (satu) orang bidan. Pendirian Puskesmas Pembantu harus memenuhi persyaratan lokasi, bangunan, prasarana, peralatan kesehatan dan ketenagaan. Bangunan, prasarana dan peralatan kesehatan di Puskesmas Pembantu harus dilakukan pemeliharaan, perawatan, dan pemeriksaan secara berkala agar tetap layak fungsi.

Fungsi Puskesmas Pembantu adalah untuk menunjang dan membantu melaksanakan kegiatan yang dilakukan Puskesmas di wilayah kerjanya. Adapun Peran Puskesmas Pembantu:

- a. Meningkatkan akses dan jangkauan pelayanan dasar di wilayah kerja Puskesmas;
- b. Mendukung pelaksanaan pelayanan kesehatan terutama UKM.
- c. Mendukung pelaksanaan kegiatan posyandu, imunisasi, KIA, penyuluhan kesehatan, surveilans, pemberdayaan masyarakat;
- d. Mendukung pelayanan rujukan;
- e. Mendukung pelayanan promotif dan preventif.

Untuk melancarkan pelaksanaan fungsi pelayanan kesehatan masyarakat, puskesmas pembantu merupakan bagian utama dalam jaringan pelayanan puskesmas, dalam jaringan pelayanan Puskesmas di setiap wilayah Desa dan kelurahan PUSTU merupakan bagian integral dari puskesmas, dalam ruang lingkup wilayah yang lebih kecil dan derajat kecanggihan yang lebih rendah, di Kabupaten masalah keterbatasan penduduk miskin untuk menjangkau pelayanan kesehatan juga sangat terasa. Dengan berbagai hambatan, letak geografis dan sarana transportasi seharusnya pustu menjadi pilihan masyarakat untuk dimanfaatkan karena merupakan satu-satunya pelayanan kesehatan yang bisa di jangkau oleh masyarakat.

2.3 Kerangka Berfikir

Agar mempermudah dalam penelitian, maka perlu kiranya penulis membuat kerangka atau alur berfikir, sehingga terlihat jelas maksud dan tujuan penelitian ini :

Gambar 2.3 Kerangka Berfikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Dalam pembahasan metodologi penelitian, peneliti menggunakan jenis penelitian pendekatan kualitatif (*descriptive qualitative research*), dengan pertimbangan bahwa di dalam penelitian ini peneliti bermaksud untuk memperoleh gambaran tentang kualitas pelayanan kesehatan di Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue. Penelitian kualitatif ini sebenarnya dimanfaatkan untuk pada penelitian awal dimana subjek penelitian tidak didefinisikan secara baik and kurang di fahami, sebagaimana dalam pandangan Soetandyo menyebutkan sebagai berikut “ Metode kualitatif di kembangkan untuk mengkaji kehidupan manusia dalam kasus-kasus terbatas, kasuistik sifatnya, namun mendalam (*in depth*) dan total menyeluruh (*holistic*), dalam arti tidak mengenal pemilihan- pemilihan gejala konsepsional kedalam aspek-aspeknya yang eksklusif yang kenali dengan variabel”.²²

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian yang digunakan dalam koridor penelitian kualitatif, metode kualitatif lebih menekankan pada pengamatan fenomena dan lebih meneliti ke substansi makna dari fenomena tersebut. Analisis dan ketajaman penelitian kualitatif sangat terpengaruh pada kekuatan kata dan kalimat yang digunakan. Oleh karena itu, Basri menyimpulkan bahwa fokus dari penelitian

²² Soetandyo, *Silabus Metode Penelitian*. Surabaya. 2013, Hlm. 65

kualitatif adalah pada prosesnya dan pemaknaan hasilnya. Perhatian penelitian kualitatif lebih tertuju pada elemen manusia, objek, dan institusi, serta hubungan atau interaksi di antara elemen-elemen tersebut, dalam upaya memahami suatu peristiwa, perilaku, atau fenomena.

Tabel 3.1 Fokus Penelitian

No	Dimensi	Indikator
1	Pelayanan Kesehatan	<ul style="list-style-type: none"> a. Kurangnya kelengkapan sarana dan prasarana di Puskesmas Pembantu (PUSTU) b. Belum Tersedianya Dokter c. Belum Tersedianya transportasi kesehatan berupa <i>ambulance</i> laut
2	Hambatan	<ul style="list-style-type: none"> a. Kurangnya partisipasi masyarakat berobat ke Puskesmas Pembantu (PUSTU) b. Terbatasnya Anggaran

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian akan dilakukan di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Pulau Teupah, Kecamatan Teupah Barat, Kabupaten Simeulue sebagai salah satu daerah yang belum memiliki Transportasi Kesehatan (Ambulance Laut) dan masih kurang kelengkapan Sarana dan Prasarana sehingga belum menjadi Puskesmas Pembantu (PUSTU) yang berkualitas dan sangat perlu diperhatikan oleh Pemerintah Kabupaten Simeulue dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatannya.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Sumber informasi dan sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi 2 (dua) yaitu melalui informan (penggunaan teknik identifikasi informan), dan dokumen- dokumen.

3.5 Informan

Pemilihan informan dilakukan secara sengaja (*purposive sampling*), untuk menggali informasi yang menjadi dasar rancangan teori dengan keberadaan penelitian tetap dilakukan di Desa Pulau Teupah, Kecamatan Teupah Barat, Kabupaten Simeulue. Dengan demikian hakikatnya tujuan terpilihnya sampel untuk mendapatkan informasi- informasi dan memilih orang-orang yang memungkinkan peneliti mempelajari bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di desa pulau teupah kecamatan teupah barat kabupaten simeulue. Dan disini sangat diperlukan kepekaan peneliti dalam memenuhi kebutuhan informasi dengan cara (wawancara, observasi, dan pengumpulan data) sesuai dengan masalah penelitian.

Tabel 3.2 Informan Penelitian :

No	Informan Penelitian	Jumlah
1	Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Simeulue	1 Orang
2	Kepala Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue	1 Orang
3	Kepala Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Teupah Barat	1 Orang
4	Perawat / aparat kesehatan di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Pulau Teupah	2 Orang
5	Masyarakat Desa Pulau Teupah	10 Orang

Dokumen-dokumen

Dokumen-dokumen berkenaan dengan fokus penelitian yang diperoleh pada Kantor Desa Pulau Teupah dan Puskesmas Pembantu (PUSTU) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang baik dengan memberikan fasilitas yang layak untuk di berikan kepada masyarakat yang akan berobat di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue. Menurut Iofland dalam Moleong sumber data utama dalam penelitian kualitatif dapat dibagi menjadi 2 yaitu :²³

1. Data primer, dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari pengamatan (observasi) langsung di lapangan atau wawancara bersama responden.
2. Data sekunder dalam penelitian ini merupakan dokumen-dokumen resmi, peraturan, buku, majalah, risalah petunjuk pelaksanaannya yang berkaitan dengan pemanfaatan dana desa yang ada.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada dasarnya merupakan suatu metode yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh data yang ada di lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut antara lain :

1. Wawancara

Secara umum wawancara dilakukan sebagai salah satu objek untuk

²³ Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Karya, 2007), Hlm. 112

memperoleh data yang akurat. Wawancara adalah usaha mengumpulkan informasi dengan mengajukan sejumlah pertanyaan dengan secara lisan dan di jawab dengan lisan pula.

2. Observasi

Observasi didefinisikan sebagai pengamatan yang berfokus pada kejadian, gejala, atau fenomena yang terjadi pada objek penelitian yang dilakukan secara sengaja dan sistematis. Observasi juga dihubungkan dengan upaya merumuskan masalah, membandingkan masalah (yakni antara masalah yang dirumuskan dengan kenyataan di lapangan), pemahaman secara detail permasalahan, serta untuk menemukan strategi pengambilan data.²⁴ Dalam hal ini, peneliti melakukan observasi terhadap objek penelitian melalui gambaran hasil wawancara langsung dengan informan yang berkaitan dengan objek penelitian.

3. Dokumentasi

Teknik ini dilakukan untuk mendapatkan data sekunder yang dilaksanakan dengan cara mengumpulkan data yang bersumber pada peraturan yang ada.²⁵

3.7 Teknik Analisa Data

Setelah melakukan pengumpulan data baik berasal dari primer maupun

²⁴ Nursapia Harahap, *Penelitian Kualitatif*, ed. Hasan Sazali, Wal Ashri Publishing, I (Medan : Walshri Publishing, 2020).

²⁵ Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial*, (Yogyakarta : Erlangga, 2009), Hlm. 92

sekunder maupun data yang diperoleh dari lapangan, dikumpulkan dan juga diklasifikasi. Teknik analisa data ini sebenarnya merupakan suatu cara yang dilakukan oleh peneliti agar dapat memperoleh suatu data yang diinginkan, ssebagaimana pandangan Sugiyono yaitu “Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dari peneliti mendapatkan data”.²⁶

3.8 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi, triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber, triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, dan triangulasi waktu dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Memaparkan triangulasi dapat juga dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian dari tim peneliti lain yang diberi tugas melakukan pengumpulan.²⁷

²⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2010), Hlm. 308

²⁷ Ibid. Hlm. 310

BAB IV

GAMBARAN UMUM PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Kabupaten Simeulue

Kabupaten Simeulue beribukota Sinabang terletak di sebelah Barat Daya Provinsi Aceh, berjarak 105 Mil laut dari Meulaboh, Kabupaten Aceh Barat, atau 85 Mil Laut dari Tapak Tuan, Kabupaten Aceh Selatan, serta berada pada koordinat 2015' - 2055' Lintang Utara dan 95040' - 96030' Bujur Timur (Peta Rupa Bumi skala 1:250.000 oleh Bakosurtanal).

PETA WILAYAH KABUPATEN SIMEULUE



Gambar 4. 1 Peta Geografis Kabupaten Simeulue

Sumber : Kabupaten Simeulue Dalam Angka 2023

Kabupaten Simeulue merupakan gugus kepulauan yang terdiri 147 pulau besar dan kecil. Luas keseluruhan Kabupaten Simeulue adalah 1.838,09 Km² atau 183.809 Ha. Pulau yang terbesar adalah Pulau Simeulue, selain Pulau Simeulue

terdapat pulau-pulau lainnya yaitu Pulau Siumat, Pulau. Panjang, Pulau Batu Berlayar, Pulau Teupah, Pulau Mincau, Pulau Simeulue Cut, Pulau Pinang, Pulau Dara, Pulau Langeni, Pulau Ling-gam, Pulau Leukon, Pulau Silaut Besar & Pulau Silaut Kecil (terluar), Pulau Tepi, Pulau Ina, Pulau Alafulu, Pulau Penyu, Pulau Tinggi, Pulau Kecil, Pulau Khalak- khalak, Pulau Asu, Pulau Babi, Pulau Lasia dan pulau-pulau kecil lainnya. Kepulauan ini dikelilingi oleh Samudera Indonesia dan berbatasan langsung dengan perairan internasional.

Tabel 4.1 Luas Daerah Kabupaten Simeulue

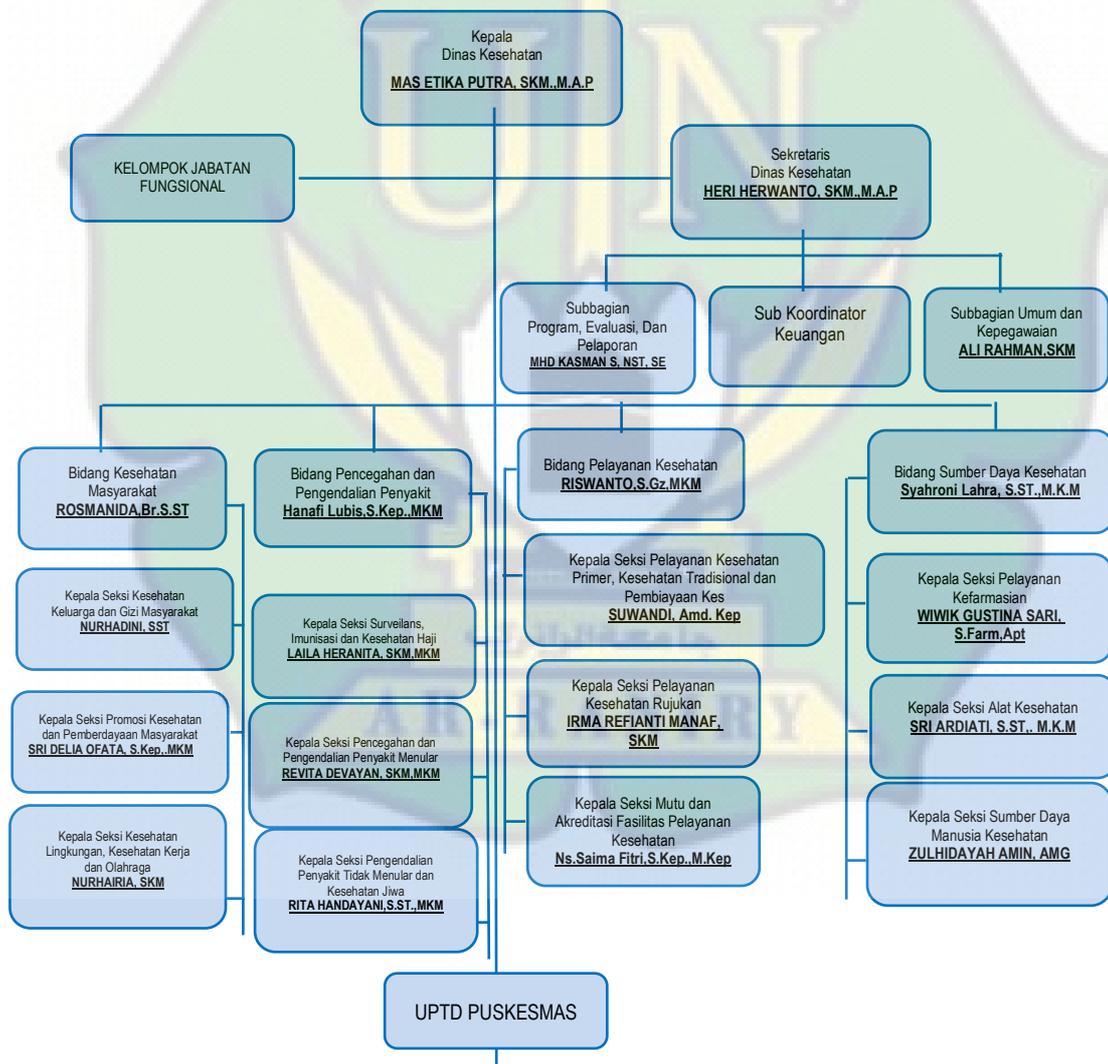
No	Kecamatan	Ibu Kota Kecamatan	Luas (KM2)
1	Teupah Selatan	Labuhan Bajau	222,24
2	Simeulue Timur	Sinabang	175,97
3	Teupah Barat	Salur	146,73
4	Teupah Tengah	Lasikin	83,70
5	Simeulue Tengah	Kampung Aie	112,48
6	Teluk Dalam	Selare-e	224,68
7	Simeulue Cut	Kuta Padang	35,40
8	Salang	Nasreuhe	198,96
9	Simeulue Barat	Sibigo	446,07
10	Alafan	Langi	191,87
Simeulue			1.838,10

Sumber : Kabupaten Simeulue Dalam Angka 2023

4.2. Gambaran Umum Dinas Kesehatan Kabupaten Simeulue

Adapun Visi dan Misi Dinas Kesehatan Kabupaten Simeulue yaitu “Masyarakat Sehat yang mandiri dan berkualitas menuju Simeulue sejahtera” (Visi). “Mewujudkan Pelayanan Kesehatan yang berkualitas, Menggerakkan kemandirian masyarakat untuk hidup sehat”. (Misi)

Adapun Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kabupaten Simeulue adalah sebagai berikut :



Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kabupaten Simeulue

Sumber: Data Dinas Kesehatan 2023

Berdasarkan Peraturan Bupati Simeulue Nomor 5 Tahun 2017 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Simeulue, tugas pokok Dinas Kesehatan Kabupaten Simeulue adalah melaksanakan urusan pemerintahan dan pembangunan di bidang Kesehatan.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Dinas Kesehatan Kabupaten Simeulue mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Pelaksanaan ketatausahaan Dinas;
2. Pembinaan, pengendalian dan pengkoordinasian penyiapan kebijakan Daerah di Bidang Kesehatan;
3. Pembinaan penyusunan program kerja tahunan, jangka menengah dan jangka panjang di Bidang Kesehatan;
4. Pembinaan dan Pengendalian penyiapan kebijakan teknis di Bidang Kesehatan Masyarakat;
5. Pembinaan dan pengendalian di Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit;
6. Pembinaan dan pengendalian di Bidang Pelayanan Kesehatan;
7. Pembinaan dan pengendalian di Bidang Sumber Daya Kesehatan;
8. Pelaksanaan koordinasi, pemantauan dengan Instansi dan/atau lembaga terkait lainnya di Bidang Kesehatan;
9. Pembinaan UPTD;
10. Pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lainnya di Bidang Kesehatan.

4.3. Gambaran Umum Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue

Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue awalnya merupakan sebuah pulau yang terletak di bagian Barat Daya Pulau Simeulue dengan luas kurang lebih 8,0 Km. Pulau teupah di beri nama oleh seorang bangsa Belanda yaitu Van de Kock, sebuah daratan di tengah laut yang berbentuk jajaran genjang berbengkok yang membentang dari Barat Daya ke arah Tenggara Pulau Simeulue, pada era pemerintahan kerajaan di Simeulue yang dipimpin oleh seorang Rajo Gadang, berkembang dan berlaku suatu peraturan Raja bahwa ketika seorang masyarakat berbuat kesalahan, maka hukuman baginya adalah hukum pembuangan. Pembuangan tersebut di asingkan ke sebuah pulau yaitu ke Pulau Teupah di bebaskan kepadanya untuk menanam tanaman kelapa. Tak heran sampai saat ini masih tumbuh berdiri kokoh batang kelapa yang sudah mencapai ketinggian 30-35 meter berumur kurang lebih 70-80 tahun.

Pada awalnya Pulau Teupah merupakan sebagai bagian dari Desa Lasikin Kecamatan Simeulue Timur kewedanan Simeulue Kabupaten Aceh Barat. Seiring dengan berjalannya waktu masyarakat dari Pulau Simeulue mulai berdatangan ke Pulau Teupah untuk meneruskan pekerjaan nenek moyangnya untuk bercocok tanaman kelapa, tak heran di setiap sudut Pulau Teupah dimiliki oleh orang-orang yang berbeda Desa dari Desa daratan Simeulue. Dengan demikian Dusun Pulau Teupah semakin ramai di huni oleh orang-orang yang berdatangan dari daratan Simeulue. Pada tahun 2000 Dusun Pulau Teupah dimekarkan menjadi Desa persiapan Pulau Teupah bersamaan dengan hal tersebut dibentuklah struktur

pemerintahan dan pada saat itu Bapak Ramlan di pilih sebagai Kepala Desa Persiapan dan Bapak Makjarah sebagai Sekretaris Desa, setelah terbentuknya pemerintahan desa berbagai upaya terus dilakukan untuk berbenah diri diantaranya adalah menjadikan Desa Pulau Teupah menjadi tiga buah dusun yaitu Dusun Sawang Banyak, Dusun Sawang Lade dan Dusun Sawang Tengah.



Gambar 4.3 Struktur Organisasi Desa Pulau Teupah

Sumber: Buku Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa Pulau Teupah

Pada Tahun 2004 Desa Persiapan Pulau Teupah menjadi Desa Definitif dan sebagai Kepala Desa tetap di jabat oleh Bapak Ramlan. Gambaran umum tentang regulasi kepemimpinan yang terjadi di Desa Pualu Teupah adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2 Daftar nama-nama Kepala Desa Pulau Teupah

No	Periode	Nama Kepala Desa	Sumber Informasi	Keterangan
1	2000-2005	Ramlan	Masyarakat	Kepala Desa
2	2005-2006	Toni	Masyarakat	Kepala Desa
3	2006	Makjarah	Masyarakat	Plt. Kepala Desa
4	2006-2012	Amir. BS	Masyarakat	Plt. Kepala Desa
5	2013-3019	Amir. BS	Masyarakat	Kepala Desa
6	Juni 2019	Makjarah	Masyarakat	Pj. Kepala Desa
7	2019-2024	Ajuliansah	Masyarakat	Kepala Desa

Sumber: Buku Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa Pulau Teupah

Desa Pulau Teupah terdiri dari 3 Dusun dengan jumlah penduduk sebanyak 348 jiwa merupakan salah satu dari 18 Desa di Kecamatan Teupah Barat. Batas wilayah Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat sebagai berikut :

1. Sebelah Utara : Lautan Pasifik
2. Sebelah Timur : Lautan Teupah Tengah dan sebagian Teupah Barat
3. Sebelah Selatan : Lautan Samudra Hindia
4. Sebelah Barat : Lautan Samudra Hindia

Jarak tempuh ke Ibu Kota Kabupaten : 26 Km

Jarak tempuh ke Ibu Kota Kecamatan : 6 Km

Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Desa Pulau Teupah

No	Tahun	Kepala Keluarga	Laki-laki	Perempuan	Jumlah Jiwa
1	2019	99	188	160	348
2	2020	99	188	160	348
3	2021	101	190	162	352
4	2022	101	190	162	352
5	2023	102	194	165	359

Sumber: Buku Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa Pulau Teupah

Adapun Visi Kepala Desa Pulau Teupah, sebagai berikut :

Visi merupakan suatu gambaran tentang keadaan masa depan, berisikan cita dan citra yang ingin diwujudkan dibangun melalui proses refleksi dan proyeksi yang di gali dari nilai-nilai luhur yang dianut oleh seluruh komponen stakeholder's.

Adapun visi Desa Pulau Teupah sebagai berikut *“Pulau Teupah Menuju Masyarakat yang Adil & yang sejahtera dengan Pelayanan Administrasi Prima, Cepat, Tepat, Ikhlas dengan Niat Ibadah”*.

Sedangkan misi Desa Pulau Teupah diantaranya :

1. Meningkatkan Administrasi Terpadu Desa Pulau Teupah yang bertanggung jawab, adil dan memuaskan;
2. Menciptakan Tertib Administrasi dalam rangka menciptakan pelayanan yang berkualitas;
3. Memberikan pelayanan yang cermat (cepat, efisien, mudah, aktif & transparan);
4. Mendukung Pemerintah Kabupaten Simeulue dalam mewujudkan program

peningkatan kesejahteraan masyarakat;

5. Mengembangkan potensi desa dalam rangka perwujudan peningkatan sektor ekonomi;
6. Meningkatkan kemajuan dan kemandirian melalui penyelenggaraan otonomi desa yang bertanggung jawab dan didukung dengan penyelenggara pemerintahan yang bersih, transparan, akuntabel dan profesional.

4.4. Gambaran Umum Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue

Puskesmas pembantu (PUSTU) Desa Pulau Teupah merupakan unit pelayanan kesehatan dasar yang berfungsi sebagai penunjang dan membantu memperluas jangkauan Puskesmas induk Kecamatan Teupah Barat dengan memberikan jasa pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang membutuhkan baik berupa pelayanan kesehatan promotif, seperti penyuluhan kepada masyarakat tentang pentingnya hidup sehat, maupun pelayanan kesehatan kuratif yaitu penanganan penyakit yang diderita oleh seseorang sesuai dengan menyesuaikan kemampuan yang dimiliki oleh para petugas, serta kelengkapan sarana dan prasarana di PUSTU tersebut. Berikut tugas dan fungsi PUSTU yaitu :

- a. Membantu melakukan kegiatan-kegiatan yang dilakukan Dinas Kesehatan dalam ruang lingkup wilayah yang lebih kecil;
- b. Melaksanakan pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat melalui pelayanan kesehatan ibu dan anak, keluarga berencana, perbaikan gizi, imunisasi dan pengobatan sederhana;

- c. Melaksanakan penyuluhan dan pembinaan peran serta masyarakat dalam wilayah kerja tertentu yang ditetapkan Dinas Kesehatan;
- d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Dinas Kesehatan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Puskesmas Pembantu dalam melaksanakan fungsinya untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat tidak terlepas dari tujuan yang ingin dicapai. Hal tersebut dituangkan dalam visi yang merupakan tujuan jangka panjang yang ingin dicapai, dan juga misi yaitu langkah-langkah yang dilakukan untuk mencapai tujuan jangka panjang tersebut. Adapun visi dan misi PUSTU Desa Pulau Teupah adalah sebagai berikut: Visi Terwujudnya PUSTU desa Pulau Teupah sebagai pusat kesehatan yang bermutu dan merata serta terjangkau dengan masyarakat yang senantiasa berperilaku hidup bersih dan sehat dalam lingkungan yang bersih dan sehat menuju Desa Pulau Teupah yang sehat. Sedangkan Misi PUTU Desa Pulau Teupah sebagai berikut :

- a. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara bermutu serta terjangkau oleh masyarakat;
- b. Meningkatkan pembinaan peran serta peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan sehingga masyarakat bisa mandiri;
- c. Membudayakan perilaku hidup bersih dan sehat melalui gerakan hidup bersih dan sehat (GBHS) dan desa siaga/desa sehat;
- d. Mengembangkan sarana dan mutu pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat.

Karena merupakan sebuah instansi kecil, maka susunan kepengurusan

PUSTU Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat tersebut berbentuk sederhana dengan jumlah petugas yang terbatas yakni hanya berjumlah dua orang. satu orang bidan sebagai Kepala PUSTU dan satu perawat sebagai anggota PUSTU, selain memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, juga bertindak sebagai penanggungjawab atau sebagai kepala PUSTU Desa Pulau Teupah. Dan kepala PUSTU tersebut bertanggungjawab kepada Kepala Puskesmas Teupah Barat dengan melakukan kegiatan seperti melaporkan segala hal-hal atau aktivitas yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan kesehatan tiap akhir bulan, serta mengajukan surat permintaan fasilitas kesehatan seperti obat-obatan dan alat-alat kesehatan untuk PUSTU Desa Pulau Teupah apabila ketersediaan barang tersebut dianggap sudah mulai kurang. Adapun susunan kepengurusan yaitu sebagai berikut:²⁸

Kepala PUSTU : Ulas Susanti, Amd.Keb

Anggota : Riski Jurmaya, Amd.Kep

²⁸ PUSTU Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue.

4.5. Hasil Penelitian

4.5.1 Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Pembantu di Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue

Kualitas dapat diketahui seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para penerima pelayanan dalam hal ini adalah masyarakat atas layanan yang diterima dari para penyelenggara pelayanan itu sendiri. Apabila pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan tersebut sudah baik. PUSTU sebagai unit pelaksana teknis pelayanan kesehatan tingkat dasar diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat demi tercapainya kepuasan masyarakat. Adapun indikator yang menjadi penilaian dalam pelayanan menurut Fandy Tjiptono yaitu (1) fasilitas fisik (*tangible*), (2) keandalan (*reliability*), (3) pengetahuan dan kesopanan karyawan (*assurance*), (4) responsivitas (*responsiveness*) dan (5) penyediaan perhatian (*empathy*).

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Merupakan tampilan fisik serta fasilitas fisik berupa sarana dan prasarana dan merupakan salah satu faktor yang sangat berpengaruh dalam menunjang terciptanya pelayanan yang baik kepada masyarakat. Adapun penulis memilih 3 indikator yang menjadi penilaian yaitu (a) kondisi gedung, (b) ketersediaan ambulance laut, dan (c) ketersediaan fasilitas kesehatan.

a. Kondisi Gedung (bangunan)

Gedung/bangunan merupakan tempat pasien berobat jika gedung tidak layak digunakan untuk berobat akan menjadi masalah dalam memberikan

pelayanan pada masyarakat. Kondisi bangunan yang baik, nyaman dan bersih turut menjadi penilaian oleh masyarakat dalam hal ini adalah mereka yang datang untuk melakukan konsultasi kesehatan/berobat.

Berdasarkan hasil penelitian melalui tehnik wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan petugas PUSTU Desa Pulau Teupah yang juga mengemukakan bahwa :

“Kondisi gedung/bangunan PUSTU yang ada masih memperhatikan dilihat dari keramik yang sudah tidak rata dan pagar yang sudah tidak layak. Gedung PUSTU Desa Pulau Teupah di bangun pada tahun 2006 setelah 2 tahun kejadian Tsunami, dan sampai saat ini pihak Pemerintah Kabupaten Simeulue belum pernah melakukan renovasi gedung/bangunan di PUSTU Desa Pulau Teupah. Dan ada harapan dari kami agar terlaksananya renovasi bangunan PUSTU ini.”²⁹

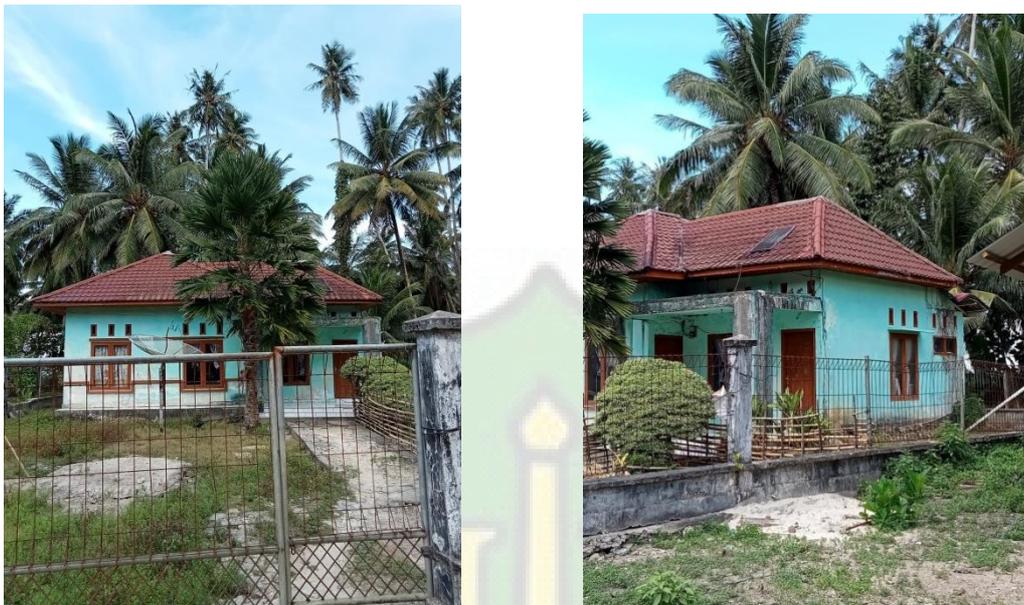
Adapun, berdasarkan hasil wawancara penulis bersama Dinas Kesehatan Kabupaten Simeulue, menurut Mas Etika Putra selaku Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Simeulue, mengemukakan bahwa :

“Bangunan-bangunan PUSTU yang ada di Kabupaten Simeulue sudah sangat lama di bangun, namun Pemerintah Kabupaten Simeulue dalam hal ini belum bisa melakukan rehabilitasi ke seluruh PUSTU yang ada. Dalam hal ini Pemerintah Kabupaten Simeulue dapat kucuran dari Dana Otonomi Khusus Aceh (DOKA), tetapi hanya beberapa PUSTU saja yang bisa di lakukan rehabilitasi.”³⁰

Berikut beberapa dokumentasi gedung/bangunan PUSTU Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue, yang berhasil di ambil oleh penulis :

²⁹ Hasil wawancara dengan Kepala PUSTU Desa Pulau Teupah, Ulas Susanti, pada tanggal 16 Mei 2023 di PUSTU Desa Pulau Teupah

³⁰ Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Simeulue, Mas Etika Putra, pada tanggal 28 April 2023 di Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Simeulue



Gambar 4.4 Gedung/bangunan PUSTU Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan informan, dapat dipahami bahwasanya kurangnya tinjauan Pemerintah Kabupaten Simeulue dalam memberikan fasilitas gedung bangunan yang sangat layak untuk di berikan kepada masyarakat Desa Pulau Teupah ataupun kepada Desa terpencil yang ada di Kabupaten Simeulue. Dan akan menjadi masalah dalam memberikan kepuasan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan kepada masyarakat.

b. Ketersediaan Prasarana Ambulance Laut

Kapal Ambulance Laut merupakan salah satu inovasi Satuan Bekangdam XVI/Pattimura yang fungsinya sebagai Prasarana Bantuan Kesehatan via laut dengan tujuan untuk mempercepat proses evakuasi korban dari laut menuju ke darat, namun kenyataannya di Desa Pulau Teupah belum memiliki Ambulance Laut.

Berdasarkan hasil wawancara penulis bersama Ajuliansah selaku

Kepala Desa Pulau Teupah yang mengemukakan bahwa :

“Desa Pulau Teupah sendiri belum ada mengajukan permohonan transportasi ambulance laut sebagai prasarana kesehatan, dikarenakan anggaran yang tidak cukup untuk ambulance laut, demikian pula dari Pemerintah Kabupaten Simeulue belum pernah membahas tersedianya ambulance laut untuk masyarakat Desa Pulau Teupah.”³¹

Berdasarkan hasil wawancara penulis bersama Ulas Susanti selaku

Kepala PUSTU Desa Pulau Teupah, mengemukakan bahwa :

“Memang benar di Desa Pulau Teupah belum ada ambulance laut, tetapi Desa Pulau Siumat sudah ada ambulance laut, dan pihak PUSTU Desa Pulau Teupah pernah mempertanyakan ke Dinas Kesehatan Kabupaten Simeulue dan jawabannya di karenakan Desa Pulau Siumat sangat membutuhkan transportasi ambulance laut dengan jarak tempuh yang kurang lebih 2 jam perjalanan.”

Berdasarkan hasil wawancara penulis bersama Mas Etika Putra

selaku Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Simeulue, mengemukakan bahwa :

“Ambulance Laut sangat di butuhkan dan Pemerintah sangat berharap ada ambulance laut, tetapi karena anggaran yang terbatas Pemerintah Kabupaten Simeulue belum sanggup mengadakan ambulance laut yang layak. Desa Pulau Siumat memiliki fasilitas 1 unit ambulance laut yang pengadaannya di lakukan oleh Pemerintah Desanya atau sumber anggarannya dari Dana Desa. Pemerintah Kabupaten Simeulue berharap banyak-banyak Desa yang lain termasuk Desa Pulau Teupah melakukan yang sama mengadakan ambulance laut bersumber dari Dana Desa.”³²

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan informan, dapat

dipahami bahwasanya ambulance laut sangat di perlukan di Desa-desanya tepencil

khususnya di Desa Pulau Teupah. Tetapi pada kenyataannya di lapangan di Desa

Pulau Teupah belum tersedia ambulance laut dikarenakan anggaran yang tidak

³¹ Hasil wawancara dengan Kepala Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue, Ajuliansah, pada tanggal 16 Mei 2023 di Kantor Desa Pulau Teupah

³² Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Simeulue, Mas Etika Putra, pada tanggal 28 April 2023 di Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Simeulue

memadai.

c. Ketersediaan Fasilitas Kesehatan

Fasilitas yang memadai sangat menunjang kualitas didalam sebuah pemberian pelayanan kepada masyarakat karena merupakan salah satu faktor yang sangat dibutuhkan baik oleh pelaksana pelayanan terlebih lagi oleh penerima pelayanan yaitu masyarakat. Keadaan dan kelengkapan fasilitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kinerja para pelaksana pelayanan sehingga secara otomatis juga berpengaruh terhadap kepuasan penerima pelayanan, yaitu masyarakat. Begitupun dengan PUSTU sebagai unit pelayanan kesehatan harus memiliki sarana dan prasarana yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang datang Sarana dan prasarana tersebut meliputi fasilitas kesehatan seperti alat-alat kesehatan serta obat-obatan yang memadai pula.

Berdasarkan hasil penelitian melalui tehnik wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan petugas PUSTU Desa Pulau Teupah yang juga mengemukakan bahwa :

“Fasilitas-fasilitas kesehatan yang ada memang sudah memadai untuk kategori PUSTU, baik itu dari segi alat-alat cek kesehatan, obat-obatan, serta fasilitas penunjang lainnya seperti ranjang pasien, lemari obat dan arsip, meja, kursi dan sebagainya dan semuanya dalam keadaan yang masih sangat layak pakai.”³³

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan informan, dapat dipahami bahwasanya ketersediaan fasilitas atau ala-alat kesehatan yang memadai sangat berpengaruh dalam kelangsungan pelayanan baik dari pemberi pelayanan atau yang menerima pelayanan yaitu masyarakat. Dan ini harus sangat di

³³ Hasil wawancara dengan Kepala PUSTU Desa Pulau Teupah, Ulas Susanti, pada tanggal 16 Mei 2023 di PUSTU Desa Pulau Teupah

perhatikan sama Pemerintah Kabupaten Simeulue.

Berikut beberapa dokumentasi alat-alat kesehatan di PUSTU Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue, yang berhasil di ambil oleh penulis :



Gambar 4.5. Fasilitas-fasilitas di PUSTU Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue

2. Keandalan (*Reliability*)

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat setempat, sumber daya manusia dalam suatu organisasi publik dituntut untuk memiliki kemampuan dalam menjalankan tugasnya dengan baik sesuai bidang pekerjaan masing-masing. Begitupun dengan pelayanan kesehatan di PUSTU Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue, kemampuan yang dimiliki oleh para petugas sangat berpengaruh terhadap kinerja mereka dan juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam hal ini pasien yang datang berobat. Adapun penulis memilih dua indikator yang menjadi penilaian mengenai keandalan yaitu (a) kemampuan petugas dalam menangani pasien dan (b) ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan.

a. Kemampuan petugas dalam menangani pasien

Kemampuan petugas dalam memberi pelayanan kepada pasien yaitu kemampuan menangani atau menyembuhkan penyakit yang diderita, kemampuan mendeteksi dan mendiagnosa gejala-gejala penyakit yang diderita oleh pasien sehingga bisa segera ditentukan apakah pasien tersebut ditangani atau dirujuk.

Berdasarkan hasil wawancara penulis bersama Juli Fardini seorang masyarakat yang mengemukakan bahwa :

*“Kemampuan yang dimiliki oleh para petugas dalam menangani pasien yang datang memang sudah memadai. Hal ini dapat kita lihat sendiri bahwa sebagian besar orang-orang yang datang melakukan pengobatan merasa lega dan merasa baikan setelah diberikan penanganan dan diberikan resep obat yang sesuai dengan penyakit yang mereka derita”.*³⁴

³⁴ Hasil wawancara dengan masyarakat Desa Pulau Teupah, Juli Fardiani, padatanggal 16 Mei 2023 di Desa Pulau Teupah

Berdasarkan hasil wawancara penulis bersama Nur Fitri seorang masyarakat yang mengemukakan bahwa :

“Kemampuan yang dimiliki oleh para petugas dalam menangani pasien yang datang memang sudah memadai. Hal ini dapat kita lihat sendiri bahwa sebagian besar orang-orang yang datang melakukan pengobatan merasa lega dan merasa baik setelah diberikan penanganan dan diberikan resep obat yang sesuai dengan penyakit yang mereka derita”.³⁵

Adapun, berdasarkan hasil wawancara penulis bersama Reni seorang masyarakat yang mengemukakan bahwa :

“Kemampuan yang dimiliki oleh para petugas dalam menangani pasien yang datang dinilai kurang. Hal ini dapat kita lihat sendiri bahwa ada sebagian masyarakat yang datang melakukan pengobatan merasa belum puas dikarenakan ketersediaan obat-obatan masih kurang dan minim stoknya. Sehingga tidak sesuai resep obat yang akan diberikan”.³⁶

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan informan, dapat dipahami bahwasanya kemampuan petugas dalam menangani pasien sudah sangat bagus dan berkualitas, namun ada seseorang tokoh masyarakat yang kurang puas dengan petugas PUSTU di karenakan minimnya ketersediaan obat-obatan yang diinginkan dan tidak cocok dengan obat-obatan yang ada di PUSTU Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue.

b. Ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan

Ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan dan kepuasan masyarakat. Dengan adanya kepastian mengenai waktu pelaksanaan pelayanan, masyarakat tidak harus menunggu dan

³⁵ Hasil wawancara dengan masyarakat Desa Pulau Teupah, Nur Fitri, padatanggal 16 Mei 2023 di Desa Pulau Teupah

³⁶ Hasil wawancara dengan masyarakat Desa Pulau Teupah, Reni, padatanggal 16 Mei 2023 di Desa Pulau Teupah

bertanya-tanya mengenai waktu sebuah instansi dalam memberikan pelayanan. Begitupun dengan PUSTU Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue, membuka jam pelayanan yang tepat waktu membuat masyarakat dalam hal ini adalah pasien yang datang bisa langsung dilayani karena sudah ada petugas yang sebelumnya telah siap melayani.

Berdasarkan hasil wawancara penulis bersama Yunita seorang masyarakat yang mengemukakan bahwa :

*“Para petugas yang ada di PUSTU tersebut selalu membuka jam pelayanan dengan tepat waktu, di karenakan petugas PUSTU Desa Pulau Teupah memang tinggal dan menetap di PUSTU, dan sedia melayani pasien 24 jam dan menginap sampai sembuh dengan keikhlasan hati petugas PUSTU”.*³⁷

Berdasarkan hasil wawancara penulis bersama Laseni seorang masyarakat yang mengemukakan bahwa :

*“Para petugas yang ada di PUSTU tersebut selalu membuka jam pelayanan dengan tepat waktu, di karenakan petugas PUSTU Desa Pulau Teupah memang tinggal dan menetap di PUSTU, dan sedia melayani pasien 24 jam dan menginap sampai sembuh”.*³⁸

Adapun berdasarkan hasil wawancara penulis bersama Yeti Orinta seorang masyarakat yang mengemukakan bahwa :

*“Para petugas yang ada di PUSTU tersebut selalu membuka jam pelayanan dengan tepat waktu, di karenakan petugas PUSTU Desa Pulau Teupah memang tinggal dan menetap di PUSTU, dan sedia melayani pasien 24 jam dan menginap sampai sembuh dengan keikhlasan hati petugas PUSTU”.*³⁹

³⁷ Hasil wawancara dengan masyarakat Desa Pulau Teupah, Yunita, padatanggal 16 Mei 2023 di Desa Pulau Teupah

³⁸ Hasil wawancara dengan masyarakat Desa Pulau Teupah, Laseni, padatanggal 16 Mei 2023 di Desa Pulau Teupah

³⁹ Hasil wawancara dengan masyarakat Desa Pulau Teupah, Yeti Orinta, padatanggal 16 Mei 2023 di Desa Pulau Teupah

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan informan, dapat dipahami bahwasanya ketetapan waktu dalam pemberian pelayanan sudah sangat bagus dan berkualitas, masyarakat merasa puas dengan kinerja petugas PUSTU.

3. Pengetahuan dan kesopanan karyawan (*assurance*).

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di PUSTU oleh para karyawan tentunya memerlukan pengetahuan dan kesopanan dalam melaksanakan tugas. adapun penulis memilih dua indikator yang menjadi penilaian yaitu (a) pengetahuan dan (b) keterampilan para petugas.

a. Pengetahuan

Pengetahuan berkaitan dengan bidang keilmuan yaitu tingkat pendidikan yang memadai yang dimiliki oleh para petugas PUSTU dalam memberi pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara penulis bersama Muhajirudin seorang masyarakat yang mengemukakan bahwa :

“Para petugas yang ada memang memiliki pengetahuan yang sudah dapat dikatakan memadai untuk kategori petugas PUSTU . Hal ini dapat dilihat dari tingkat pendidikan mereka yang rata-rata Diploma III dan mereka mampu menerapkan ilmu pengetahuan yang mereka miliki dalam melayani pasien”⁴⁰

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan informan, dapat dipahami bahwasanya pengetahuan petugas PUSTU Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue dalam memberikan pelayanan sudah sangat bagus dan berkualitas, masyarakat merasa puas dengan pengetahuan yang mereka miliki.

⁴⁰ Hasil wawancara dengan masyarakat Desa Pulau Teupah, Muhajirudin, pada tanggal 16 Mei 2023 di Desa Pulau Teupah

b. Keterampilan Para Petugas

Keterampilan petugas PUSTU dalam menangani pasien juga diperlukan untuk menghindari terjadinya kesalahan dalam penanganan pasien.

Berdasarkan hasil wawancara penulis bersama Yuli seorang masyarakat yang mengemukakan bahwa :

*“Keterampilan yang dimiliki oleh para petugas sudah baik dalam hal penanganan pasien. Ini dapat kita lihat dari cara mereka yang tidak kaku dalam mengelola dan memanfaatkan alat-alat kesehatan yang ada sehingga pasien tidak merasa khawatir akan terjadinya kesalahan saat pemberian pelayanan”.*⁴¹

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan informan, dapat dipahami bahwasanya keterampilan para petugas PUSTU Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue dalam memberikan pelayanan sudah sangat bagus dan berkualitas, masyarakat merasa puas dengan keterampilan yang mereka miliki.

4. Responsivitas (*Responsiviness*)

Responsivitas merupakan salah satu faktor yang berkaitan dengan tingkat kemauan serta daya tanggap aparatur penyelenggara pelayanan publik dalam sebuah organisasi publik, didalam memberikan pelayanan. Begitupun dengan pelayanan kesehatan di PUSTU Desa Pulau Teupah, responsivitas para petugas dalam melayani merupakan hal yang penting karena akan mempengaruhi penilaian serta kepuasan masyarakat terhadap kinerja petugas tersebut. Adapun penulis memilih dua indikator yang menjadi penilaian yaitu (a) kemauan petugas dalam memberikan pelayanan dan (b) daya tanggap petugas.

⁴¹ Hasil wawancara dengan masyarakat Desa Pulau Teupah, Yuli, padatanggal 16 Mei 2023 di Desa Pulau Teupah

a. Kemauan petugas dalam memberikan pelayanan

Petugas PUSTU di dalam memberikan pelayanan kesehatan harus disertai dengan rasa tanggungjawab yang tinggi terhadap tugas yang dilaksanakan. Pertanggungjawaban mengenai kualitas layanan yang diberikan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Berdasarkan hasil penelitian melalui tehnik wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan petugas PUSTU Desa Pulau Teupah yang juga mengemukakan bahwa :

“Kami sebagai pihak yang bertugas di PUSTU Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue ini siap mempertanggungjawabkan pelayanan kesehatan yang kami berikan kepada masyarakat. Dan apabila ada keluhan-keluhan dari masyarakat tentang pelayanan yang kami berikan karena tidak sesuai dengan aturan yang ada, maka kami siap untuk bertanggungjawab baik itu kepada atasan maupun kepada masyarakat itu sendiri”⁴².

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan informan, dapat dipahami bahwasanya kemauan para petugas PUSTU Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue memberikan pelayanan sudah sangat bagus dan berkualitas serta bertanggungjawab.

b. Daya tanggap petugas

Daya tanggap dalam hal ini adalah berkaitan dengan kesigapan serta kecepatan para petugas PUSTU dalam memberikan respon serta penanganan kepada masyarakat yang datang untuk melakukan pengobatan/konsultasi kesehatan, agar masyarakat tersebut dalam hal ini adalah pasien, tidak perlu

⁴² Hasil wawancara dengan Kepala PUSTU Desa Pulau Teupah, Ulas Susanti, pada tanggal 16 Mei 2023 di PUSTU Desa Pulau Teupah

menunggu dan bisa langsung diberikan pelayanan sesuai dengan keperluan dan keluhan mereka.

Berdasarkan hasil wawancara penulis bersama bambang seorang masyarakat yang mengemukakan bahwa :

“Para petugas tersebut sangat cepat dan tanggap dalam melayani masyarakat karena seperti yang biasa kita lihat dan saya sendiripun pernah merasakan, jika datang ke PUSTU tersebut, kita langsung dipersilahkan masuk, dipersilahkan duduk, dan langsung ditanyanya mengenai keperluan serta keluhan penyakit yang diderita sehingga kita bisa segera diberi penanganan.”⁴³

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan informan, dapat dipahami bahwasanya daya tanggap para petugas PUSTU Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue memberikan pelayanan sudah sangat bagus dan berkualitas.

5. Penyediaan perhatian (*empathy*)

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di PUSTU oleh para karyawan tentunya memerlukan rasa *empathy* kepada masyarakat dengan menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual kepada orang yang ingin berobat.

Berdasarkan hasil wawancara penulis bersama Yuli seorang masyarakat yang mengemukakan bahwa :

“Petugas PUSTU sangat berempathy dalam melayani masyarakat dan menjalin komunikasi yang baik kepada masyarakat yang ingin berobat dan tidak cuek kepada masyarakat. Saya pribadi senang berobat ke PUSTU.”⁴⁴

⁴³ Hasil wawancara dengan masyarakat Desa Pulau Teupah, Bambang, padatangal 16 Mei 2023 di Desa Pulau Teupah

⁴⁴ Hasil wawancara dengan masyarakat Desa Pulau Teupah, Yuli, pada tanggal 12 Juli 2023 di Desa Pulau Teupah

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan informan, dapat dipahami bahwasanya rasa empathy para petugas PUSTU Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue memberikan pelayanan sudah dinilai bagus dan memadai.

4.5.2 Faktor hambatan dari Pemerintah Kabupaten Simeulue

Faktor penghambat merupakan suatu hal yang dapat mengganggu jalannya suatu pelaksanaan dari sebuah program atau suatu kebijakan yang sudah ditetapkan. Faktor penghambat adalah kendala-kendala yang terjadi dilapangan dalam Pelayanan Kesehatan. Dalam pelaksanaan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue tentu memiliki kendala-kendala yang dihadapi oleh pelaksana pelayanan kesehatan tersebut. Adapun faktor penghambat jalannya pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue sebagai berikut:

1. Kurangnya Partisipasi Masyarakat berobat ke PUSTU Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue.

Partisipasi masyarakat sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan karena dapat meningkatkan efektivitas dan keberhasilan dalam memberikan pelayanan. Dengan berpartisipasi dalam pelayanan kesehatan atau program-program kesehatan, masyarakat dapat memperoleh banyak manfaat yang bermanfaat bagi kesehatan dan kesejahteraan mereka. Oleh karena itu, partisipasi masyarakat dalam pelayanan kesehatan sangat dianjurkan dan perlu didukung secara aktif. Tetapi dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di PUSTU Desa

Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue masih belum berpartisipasi dan ini sangat berpengaruh dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan oleh penulis dapat disimpulkan bahwasanya faktor penghambat dalam kualitas pelayanan kesehatan adalah kurangnya partisipasi dari masyarakat itu sendiri, seperti ada beberapa masyarakat yang lebih senang berobat ke PUSKESMAS Teupah Barat daripada berobat ke PUSTU Desa Pulau Teupah, hal ini yang menyebabkan terkendalanya pelaksanaan pelayanan kesehatan di PUSTU Desa Pulau Teupah secara merata untuk kepentingan masyarakat.

2. Terbatasnya Anggaran

Anggaran yang disediakan dari Dana Otonomi Khusus Aceh (DOKA) untuk pelaksanaan pelayanan kesehatan di PUSTU adapun anggaran Sub Bidang Kesehatan di Desa Pulau Teupah adalah senilai Rp. 51.239.000,00. Memiliki manfaat yang sangat penting dalam memastikan bahwa program kesehatan di PUSTU dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. Dengan adanya anggaran pula, para pelaksana dapat memastikan tersedianya sumber daya yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan kesehatan di Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara antara peneliti dengan beberapa informan di atas dapat dipahami bahwasanya dalam konteks memfasilitasi pelayanan kesehatan, penganggaran merupakan suatu hal yang penting untuk memastikan keberlangsungan program kesehatan tersebut . Namun,

adanya kendala dalam anggaran pembangunan PUSTU menyebabkan keterbatasan dalam penganggaran untuk memenuhi kualitas pelayanan kesehatan. Pelaksanaan program kesehatan di PUSTU Desa Pulau Teupah ditetapkan dengan Dana Otonomi Khusus Aceh (DOKA) Oleh karena itu, untuk mengatasi keterbatasan tersebut, diperlukan penyesuaian dalam penggunaan Dana Otonomi Khusus Aceh (DOKA) untuk mendukung pelaksanaan program kesehatan di Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue.



BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Kesehatan di Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Kesehatan di Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan dapat dikatakan berkualitas apabila diukur dengan adanya fasilitas fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), pengetahuan dan kesopanan karyawan (*assurance*), responsivitas (*responsiveness*) dan penyediaan perhatian (*empathy*), berdasarkan observasi penelitian dan wawancara dengan masyarakat di Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue, PUSTU Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue sudah sesuai dengan peraturan yang sudah ada. Tetapi ada 1 (satu) indikator yang masih belum maksimal yaitu pada indikator fasilitas fisik (*tangible*) gedung/bangunan yang masih belum dikatakan layak dan belum pernah sama sekali direhabilitasi oleh Pemerintah Kabupaten Simeulue. Serta terbatasnya ketersediaan obat-obatan yang ada di PUSTU Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue. Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue belum ada tersedianya transportasi kesehatan berupa

ambulance laut sebagai prasarana kesehatan untuk masyarakat Desa terpencil khususnya Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue.

2. Dalam pelayanan kesehatan di PUSTU Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue, ada beberapa faktor penghambat yang di hadapi Pemerintah Kabupaten Simeulue dalam memberikan kualitas pelayanan kesehatan di Desa Terpencil khususnya Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue yaitu belum adanya Dokter di PUSTU Desa Pulau Teupah dan ketersediaan obat-obatan yang kurang sehingga kurangnya partisipasi masyarakat berobat ke PUSTU Desa Pulau Teupah dan sebagian masyarakat lebih memilih berobat ke PUSKESMAS Teupah Barat dari pada ke PUSTU. Faktor penghambat lainnya adalah kurangnya anggaran yang dianggarkan dari Dana Otonomi Khusus Aceh (DOKA) untuk memenuhi fasilitas, obat-obatan, dokter dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Desa- desa terpencil yang ada di Kabupaten Simeulue Khususnya di Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue.

5.2. Saran

1. Perlu di lakukan peningkatan terhadap jumlah fasilitas kesehatan dengan menambah jenis alat-alat kesehatan beserta jenis obat-obatan yang akan di gunakan dalam melaksanakan pelayanan kesehatan di PUSTU Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue yang sangat di perlukan oleh masyarakat.

2. Perlu adanya fasilitas pendukung berupa pendingin udara (AC) agar semakin menambah kenyamanan masyarakat yang akan berobat.
3. Fasilitas kesehatan yang ada harus selalu di jaga kelayakannya untuk di gunakan dalam melayani masyarakat Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Bustami. 2011. *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta : Erlangga.
- Depdagri-LAN. 2007. *Kebijakan Pelayanan Publik, Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu (Public Service Delivery, Accountability, and Quality Management)*. Jakarta : Modul.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Moleong. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Karya.
- Muhammad Idrus. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta : Erlangga.
- Mukarom. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Soetandyo. 2013. *Silabus Metode Penelitian*. Surabaya : Silabus.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.

PERATURAN PEMERINTAHAN :

- Peraturan Bupati Simeulue Nomor 14 Tahun 2012 Tentang Penggunaan Dana Pelayanan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat Dan Jaminan Persalinan Pada Puskesmas Dan Jaringannya Dalam Kabupaten Simeulue.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Kawasan Terpencil dan Sangat Terpencil.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Qanun Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Kesehatan

SKRIPSI :

Budiarto. 2015. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang*. (Skripsi) Universitas Hasanuddin.

Hamdan. 2016. *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Lebang Kecamatan Cendana Kabupaten Enrekang*. (Skripsi) Universitas Muhammadiyah Makassar.

Liviah. 2019. *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Ulaweng Kabupaten Bone*. (Skripsi) Universitas Hasanuddin.

Rosdiana. 2017. *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Kota Serang*. (Skripsi) Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

ARTIKEL/WEBSITE RESMI :

<https://simeuluekab.go.id> (diakses pada 10 September 2022)

WAWANCARA

Wawancara : Mas Etika Putra selaku Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Simeulue.

Wawancara : Ajuliansah selaku Kepala Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue.

Wawancara : Ulas Susanti selaku Kepala PUSTU Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue.

Wawancara : Nur Fitri selaku masyarakat Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue.

Wawancara : Reni selaku masyarakat Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue.

Wawancara : Laseni selaku masyarakat Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue.

Wawancara : Yunita selaku masyarakat Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue.

Wawancara : Juli Fardini selaku masyarakat Desa Pulau Teupah Kecamatan

Teupah Barat Kabupaten Simeulue.

Wawancara : Yeti Orinta selaku masyarakat Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue.

Wawancara : Muhajirudin selaku masyarakat Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue.



LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

1. Kepala Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue
 - 1) Apakah dari pihak Desa sudah mengajukan permohonan ambulance laut sebagai prasarana kesehatan kepada pihak Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Teupah Barat?
 - 2) Bagaimana visi-misi bapak dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue ?
 - 3) Bagaimana ketetapan pegawai Puskesmas Pembantu (PUSTU) di Desa Pulau Teupah ?
 - 4) Berapakah honor pegawai Puskesmas Pembantu (PUSTU) di Desa Pulau Teupah ?
 - 5) Bagaimana setara pendidikan pegawai Puskesmas Pembantu (PUSTU) di Desa Pulau Teupah ?
 - 6) Apa saja upaya yang di berikan Pemerintah Kabupaten Simeulue dalam memenuhi fasilitas kesehatan di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Pulau Teupah ?
 - 7) Berapakah tenaga medis yang di perlukan Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Pulau Teupah ?
 - 8) Berapakah anggaran Dana Desa di Desa Pulau Teupah ?
 - 9) Berapakah anggaran Dana Desa dalam bidang kesehatan di Desa Pulau Teupah ?

10) Apa saja urusan bidang kesehatan di Desa Pulau Teupah ?

2. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Simeulue

- 1) Bagaimana Visi Misi Dinas Kesehatan terhadap Desa-desa terpencil di Kabupaten Simeulue ?
- 2) Apa saja program-program Dinas Kesehatan untuk Desa-desa terpencil di Kabupaten Simeulue ?
- 3) Apa saja hambatan Pemerintah Kabupaten Simeulue dalam memberikan fasilitas kesehatan di Desa terpencil khususnya di Desa Pulau Teupah ?
- 4) Bagaimana tinjauan Pemerintah Kabupaten Simeulue di Desa-desa terpencil dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan ?
- 5) Bagaimana tanggapan dari Pemerintah Kabupaten Simeulue terhadap Desa terpencil yang kekurangan dana dalam memenuhi pelayanan kesehatan ?
- 6) Apakah Peraturan Bupati Simeulue no 14 tahun 2012 Tentang Penggunaan Dana Pelayan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat Dan Jaminan Persalinan Pada Puskesmas sudah maksimal ?
- 7) Bagaimana pandangan Pemerintah Kabupaten Simeulue terhadap kelayakan bangunan Puskesmas Pembantu (PUSTU) di Desa Pulau Teupah ?
- 8) Bagaimanakah Pemerintah Kabupaten Simeulue dalam memberikan prasarana kesehatan berupa Ambulance Laut untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Desa terpencil khususnya pada Desa Pulau Teupah ?

- 9) Bagaimana tanggapan Pemerintah Kabupaten Simeulue terhadap Ambulance Laut yang ada pada Desa Pulau Siumat sedangkan pada Desa Pulau Teupah tidak memiliki Ambulance Laut ?
 - 10) Apakah regulasi yang digunakan Pemerintah Kabupaten Simeulue dalam memberikan pelayanan kesehatan di Desa-desa terpencil ?
3. Kepala Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue
- 1) Sudah berapa lamakah berdirinya Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Pulau Teupah ?
 - 2) Seberapa lengkap perlengkapan kesehatan untuk pertolongan pertama di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Pulau Teupah ?
 - 3) Bagaimanakah ketersediaan obat-obatan dalam Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Pulau Teupah ?
 - 4) Bagaimana sistem rujukan yang di terapkan dalam Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Pulau Teupah ?
 - 5) Bagaimana sistem organisasi dalam Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Pulau Teupah ?
 - 6) Apa saja Visi-Misi Puskesmas Pembantu (PUSTU) dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Desa Pulau Teupah ?
 - 7) Kapan jadwal pelayanan dalam Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Pulau Teupah ?

- 8) Bagaimana upaya yang diberikan Pemerintah Kabupaten Simeulue dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Desa terpencil khususnya di Desa Pulau Teupah ?
 - 9) Apakah di Puskesmas Pembantu (PUSTU) di Desa Pulau Teupah sudah tersedia Prasarana Kesehatan berupa Ambulance Laut ?
 - 10) Bagaimana tinjauan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Teupah Barat ke Puskesmas Pembantu (PUSTU) di Desa Pulau Teupah ?
4. Masyarakat Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue
- 1) Bagaimana tanggapan bapak/ibu terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu (PUSTU) ?
 - 2) Bagaimana tanggapan bapak/ibu terhadap kinerja pegawai kesehatan di Puskesmas Pembantu (PUSTU) ?
 - 3) Apakah bapak/ibu pernah mengalami kendala selama pengobatan di Puskesmas Pembantu (PUSTU) ?
 - 4) Apakah bapak/ibu merasa senang berobat ke Puskesmas Pembantu (PUSTU) ?
 - 5) Apakah saran dari bapak/ibu untuk Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pembantu (PUSTU) ?

Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara



Wawancara dengan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Simeulue



جا معاليها
AR-RANIRY



Wawancara dengan masyarakat Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat
Kabupaten Simeulue



Wawancara dengan petugas PUSTU Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat
Kabupaten Simeulue



Wawancara dengan Kepala Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat
Kabupaten Simeulue



UPTD PUSKESMAS Salur Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue

Lampiran 3 SK Pembimbing

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor: 3022/Un.08/FISIP/Kp.07.6/12/2022

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 Pemerintah 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 **10 November 2022**

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** :
- PERTAMA** : Menunjuk Saudara
1. Muazzinah, B.Sc., MPA. Sebagai pembimbing pertama
2. Nasrul Hadi, S.E., M.Si. Sebagai pembimbing kedua
- Untuk membimbing skripsi :
- Nama : Muna Warah
- NIM : 180802043
- Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
- Judul : Kualitas Pelayanan Kesehatan di Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Simeulue
- KEDUA** : Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2023.
- KETIGA** : Surat Keputusan ini bertaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Ganjil Tahun Akademik 2023/2024 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 : 07 Desember 2022



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 4 Surat Penelitian



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

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh Telepon
: 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-0530/Un.08/FISIP. WD.I/PP.00.9/02/2023
Lamp : -
Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada Yth,
Untuk Dinas Kesehatan Kab Simeulue, Kantor Desa Pulau Teupah Kec Teupah Barat,
PUSKESMAS Kec Teupah Barat, PUSTU Desa Pulau Teupah Kec Teupah Barat
Assalamu'alaikum Wr.Wb.
Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini
menerangkan bahwa:

Nama/NIM : MUNA WARAH / 180802043
Semester/Jurusan : / Ilmu Administrasi Negara Alamat
sekarang : Lam ujong Ule kareng

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin
dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Desa
Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue*

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

Banda Aceh, 27 Februari 2023
an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,



Eka Januar, M.Soc.Sc.

Berlaku sampai : 14 Agustus
2023

جامعة الرانيري
AR-RANIRY

Lampiran 5 Surat Balasan

**PEMERINTAH KABUPATEN SIMEULUE
DINAS KESEHATAN**

Jalan Teuku Raja Mahmud Telp. (0650) 8001017, Fax. (0650) 8001017
Email : dinkes@simeuluekab.go.id – Website : www.dinkes.simeuluekab.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 400.07/538 /2023

Dinas Kesehatan Kabupaten Simeulue Provinsi Aceh, Menerangkan bahwa :

Nama : Muna Warah
Nim : 180802043
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Lam Ujong Ule Kareng

Benar nama tersebut di atas telah melakukan wawancara dengan Kepala Dinas Kabupaten Simeulue, tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue. Demikian Surat Keterangan ini kami keluarkan dengan sebenarnya, untuk dapat digunakan seperlunya.

Sinabang, 03 Mei 2023

KEPALA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN SIMEULUE,

MAS ETIKA PUTRA, SKM., M.A.P

NIP. 19730831 199503 1 001

Lampiran 6 Surat Balasan



PEMERINTAH KABUPATEN SIMEULUE
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS TEUPAH BARAT

(AKREDITASI DEPKES RI NO.DM.01.01/KAFKTP/1/2017 TGL, 06 Mei 2017)
Jln. Tgk. Banurullah NO. Telp (0650) fax (0650) Email. Bakudobatupknteubar@gmail.com
Kode Pos : 23891



Salur, 11 Mei 2023

Nomor : 441/ 788 / 2023
Lampiran :-
Hal : **Izin Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan
Banda Aceh
Di -
Tempat

Assalamu'alaikum Wr..Wb..
Menindaklanjuti surat Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Nomor: B-0530/Un.08/FISIP.WD.I/PP.00.9/02/2023 tanggal, 27 Februari 2023 Perihal Penelitian Ilmiah Mahasiswa, bersama ini kami sampaikan bahwa :

Nama/NIM : MUNA WARAH / 180802043
Semester/Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Kesehatan di Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue

Dengan ini kami menerangkan bahwa Mahasiswi tersebut telah melaporkan kepada kami, selanjutnya kami tidak keberatan dan memberikan izin atas kegiatan Penelitian Ilmiah Mahasiswa dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul "Kualitas Pelayanan Kesehatan di Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue"

Demikian surat ini dibuat dengan sebenar-benarnya agar dapat dipergunakan sesuai dengan keperluan. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih

4 Pelaksana Harian Kepala UPTD Puskesmas Teupah Barat



ERLINAWATI, SKM
NIP. 198101072010032001

Lampiran 7 Surat Balasan



PEMERINTAH KABUPATEN SIMEULUE
KECAMATAN TEUPAH BARAT
DESA PULAU TEUPAH

Jln. Tgk. Banurullah Desa Pulau Teupah Telp.0852 6217 5570

Nomor : 441/060/2023
 Lampiran : -
 Hal : **Izin Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth.
Wakil Dekan Bidang Akademi dan Kelembagaan
Banda Aceh.
 di-

Tempat.

Assalamualaikum wr.wb.

Minindaklanjuti surat wakil Dekan bidang akademik dan kelembagaan Nomor : B-0530/Un.08/FISIP.WD.1/PP.00.09/02/2023 tanggal, 27 Februari 2023 perihal penelitian ilmiah.

Mahasiswa, bersama ini kami sampaikan bahwa :

Nama/Nim : Munawarah / 180802043
 Semester/Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
 Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Kesehatan di Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue.

Dengan ini kami menerangkan bahwa mahasiswi tersebut telah melaporkan kepada kami,selanjutnya kami tidak keberatan dan memberikan izin atas kegiatan penelitian ilmiah mahasiswa dalam rangka penulisan skripsi dengan judul “ Kualitas pelayanan kesehatan di Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue”

Demikian Surat ini dibuat dengan sebenarnya agara dapat dipergunakan sesuai dengan keperluan. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Pulau Teupah, 15 Mei 2023
 Kepala Desa Pulau Teupah

