

**KUALITAS PELAYANAN UNIT PELAKSANA TEKNIS  
DAERAH PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT DI  
KECAMATAN SENTAJO RAYA  
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

**SKRIPSI**

*Disusun dan diajukan untuk melengkapi dan memenuhi syarat  
mencapai Gelar Sarjana Sosial Program Pendidikan Strata  
Satu Program Studi Administrasi Negara*



**Oleh :**

**NAMA : NUR AIN  
NPM : 190411033**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI  
TELUK KUANTAN  
2023**

## TANDA PERSETUJUAN

**JUDUL** : KUALITAS PELAYANAN UNIT PELAKSANA  
TEKNIS DAERAH PUSAT KESEHATAN  
MASYARAKAT DI KECAMATAN SENTAJO RAYA  
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

**NAMA** : NUR AIN

**NPM** : 190411033

**UNIVERSITAS** : ISLAM KUANTAN SINGINGI

**FAKULTAS** : ILMU SOSIAL

**PROGRAM  
STUDI** : ADMINISTRASI NEGARA

**Telah Diperiksa Dan DiSetujui Oleh Dosen Pembimbing**

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

**SAHRI MUHAHARRAM, S.Sos, M.Si**  
NIDN.1021117906

**ALSAR ANDRI, S.Sos, M.Si**  
NIDN. 1005108901

Mengetahui  
Ketua Program Studi Administrasi Negara  
Universitas Islam Kuantan Singingi

**EMILIA EMHARIS, S.Sos., M.Si**  
NIDN. 1002059002

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : NUR AIN  
NPM : 190411033  
Fakultas : Ilmu Sosial  
Program Studi : Administrasi Negara  
Universitas : Islam Kuantan Singingi

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul : **Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.**

Adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Taluk Kuantan, 25 April 2023  
Yang Membuat Pernyataan

NUR AIN  
NPM. 190411033

## MOTTO HIDUP

*“Pedang Terbaik yang Dimiliki Ialah Sebuah Kesabaran Tanpa Batas “*

*“Ambilah Kebaikan dari Apa yang Dikatakan, Jangan Melihat Siapa yang Mengatakannya.“*

*“Jawaban dari Sebuah Keberhasilan Adalah Terus Belajar dan Tak Kenal Putus Asa”*

## **Kata Persembahan**

*“Pertama-tama saya ingin mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT, atas berkat rahmat dan karunia-Nya menjadikan saya manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani hidup. Semoga keberhasilan ini menjadi salah satu langkah awal mencapai kesuksesan.”*

*“Skripsi ini saya persembahkan untuk Ayahanda Zulwadi dan Ibunda Syafriati tercinta yang telah mengisi dunia saya dengan begitu banyak kebahagiaan sehingga seumur hidup tidak cukup untuk menikmati semuanya. Terima kasih atas semua cinta yang telah ayah dan ibu berikan kepada saya.”*

## ABSTRAK

### **Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi**

NUR AIN  
NPM. 190411033

Skripsi Penelitian ini dilaksanakan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Kualitas Pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi. Perumusan masalah dalam penelitian adalah Bagaimana Kualitas Pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi. Teknik penarikan sampel menggunakan metode area sampling (*cluster sampling*) adalah teknik sampling yang dilakukan dengan cara mengambil wakil dari setiap wilayah/kelompok yang ada, yang mana jumlah sampel untuk penelitian ini berjumlah 43 orang. Analisis data yang digunakan adalah Deskriptif kuantitatif, yaitu menganalisa data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner, kemudian diolah, dan selanjutnya penulis mengambil kesimpulan-kesimpulan dari hasil pengolahan data tersebut. Hasil sebaran kuesioner menunjukkan Kualitas Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi menghasilkan nilai rata-rata total 121 berarti berada pada interval Cukup baik, Serta observasi lapangan yang menunjukkan memang sudah cukup baik Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi, dengan keseluruhan indikator yang diujikan yakni Reliabilitas, Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), Bukti Fisik (*Tangibles*) keseluruhan sudah Cukup baik.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pusat Kesehatan Masyarakat**

**ABSTRACT*****Service Quality of the Regional Technical Implementation Unit of the Community Health Center in Sentajo Raya District, Kuantan Singingi Regency***

NUR AIN  
NPM. 190411033

*This research proposal was carried out at the Regional Technical Implementation Unit of the Sentajo Raya District Health Center, Kuantan Singingi Regency. The purpose of this study was to find out how the quality of service at the Regional Technical Implementation Unit of the Sentajo Raya District Health Center, Kuantan Singingi Regency. The formulation of the problem in this research is how is the quality of service in the Regional Technical Implementation Unit of the Sentajo Raya District Health Center, Kuantan Singingi Regency. The sampling technique using the area sampling method (cluster sampling) is a sampling technique that is carried out by taking representatives from each existing region/group, in which the number of samples for this study amounted to 43 people. The data analysis used is quantitative descriptive, namely analyzing the data obtained from the results of distributing the questionnaires, then processing them, and then the authors draw conclusions from the results of the data processing. The results of the distribution of the questionnaires show that the quality of service at the Community Health Center in Sentajo Raya District, Kuantan Singingi Regency produces a total average value of 121, which means it is in a fairly good interval, as well as field observations which show that it is indeed good enough. Community Health Center services in Sentajo Raya District, Kuantan Singingi Regency, with all the indicators tested, namely Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Physical Evidence (Tangibles), all of which are quite good.*

***Keywords : Quality of Service, Community Health Center***

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah Swt, karena dengan RidhoNyalah penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan Judul.

KUALITAS PELAYANAN UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH  
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT DI KECAMATAN SENTAJO RAYA  
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI.

Adapun tujuan penulisan ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana lengkap pada Universitas Islam Kuantan Singingi.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata baik dari segi penulisan maupun pembahasannya dan penulis sangat mengharapkan masukan dari segala pihak untuk kesempurnaan Skripsi ini.

Dalam kesempatan ini juga ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya atas segala bantuan dalam pembuatan Skripsi ini, diantaranya kepada :

1. Dr. H. Nopriadi, S.K.M., M.Kes selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi
2. Ibu Rika Ramadhanti, S.Ip, M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi
3. Bapak Emilia Emharis, S.Sos., M.Si, Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi.
4. Bapak Sahri Muharram, S.Sos, M.Si, Selaku dosen pembimbing I yang kesabaran dan kerelaan telah membimbing dan memberi petunjuk yang sangat berguna kepada peneliti sehingga terselesainya Skripsi ini.

5. Bapak Alsar Andri, S.Sos, M.Si, Selaku dosen pembimbing II yang kesabaran dan kerelaan telah membimbing dan memberi petunjuk yang sangat berguna kepada peneliti sehingga terselesainya Skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staf Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu selama penulis menuntut ilmu hingga selesai.
7. Rekan - rekan seperjuangan lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih atas semangat dan kerja samanya.

Akhir kata dengan sepuh ketulusan penulis berharap semoga Skripsi ini berguna untuk kita dan dapat memberi manfaat bagi yang memerlukannya.

Taluk Kuantan, 25 April 2023

NUR AIN  
NPM. 190411033

## DAFTAR ISI

	Halaman :
<b>TANDA PERSETUJUAN.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Aspek Teoritis .....	8
1.4.2 Aspek Praktis.....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
2.1 Kajian pustaka .....	9
2.1.1 Teori/Konsep Ilmu Administrasi Negara.....	9
2.1.2 Teori/Konsep Pelayanan Publik .....	15
2.1.3 Teori/Konsep Organisasi .....	21
2.1.4 Teori /Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia.....	28
2.1.5 Teori/Konsep Puskesmas .....	35
2.2 Kerangka Pemikiran .....	37
2.3 Hipotesis.....	37
2.4 Defenisi Operasional Variabel .....	37
2.5 Konsep Variabel, Indikator dan Item Penilaian .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	40
3.2 Populasi dan Sampel.....	40

3.2.1	Populasi.....	40
3.2.2	Sampel .....	41
3.3	Sumber Data Penelitian.....	42
3.3.1	Data primer.....	42
3.3.2	Data sekunder.....	42
3.4	Lokasi Penelitian .....	43
3.5	Metode Pengumpulan data.....	43
3.6	Metode Analisis Data.....	43
3.7	Jadwal Kegiatan Penelitian .....	45
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>		<b>46</b>
4.1.	Gambaran Umum UPTD Kesehatan Puskesmas Sentajo Raya ...	46
4.2.	Demografik .....	47
4.3.	Pendidikan.....	48
4.4.	Sarana Kesehatan.....	48
4.5.	Data Kepegawaian.....	49
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>51</b>
5.1	Identitas Responden.....	51
5.1.1	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
5.1.2	Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Usia .....	51
5.1.3	Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	52
5.1.4	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	53
5.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.....	53
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>		<b>70</b>
6.1	Kesimpulan .....	70
6.2	Saran .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>71</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel :	Halaman :
2.1 Konsep Variabel Tentang Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi .....	39
3.1 Jumlah Sampel Penelitian Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi .....	42
3.2 Jadwal penelitian tentang Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi .....	45
4.1 Sarana Kesehatan per desa di wilayah Kerja UPTD Kesehatan Sentajo Raya .....	48
4.2 Posyandu per desa di wilayah UPTD Kesehatan Puskesmas Sentajo Raya.....	49
4.3 Data Kepegawaian UPTD Kesehatan Puskesmas Sentajo Raya .....	50
5.1 Klasifikasi Responden Menurut jenis kelamin .....	51
5.2 Klasifikasi Responden Menurut Tingkat Umur .....	52
5.3 Klasifikasi Responden Menurut Pekerjaan.....	52
5.4 Klasifikasi Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	53
5.5 Tanggapan Responden tentang Ketepatan jadwal yang diberikan Puskesmas saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.....	54
5.6 Tanggapan Responden mengenai keakuratan pelayanan yang diberikan petugas Kesehatan Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya kepada masyarakat.....	55
5.7 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada Indikator Reliabilitas dalam Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya .....	56
5.8 Tanggapan responden mengenai Kecepatan pelayanan dan tanggapnya pelayanan yang diberikan petugas Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya kepada masyarakat.....	57

5.9	Tanggapan Responden mengenai Kesiediaan Petugas Puskesmas dalam mendengar keluhan kesah pasien saat berobat di Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya .....	58
5.10	Rekapitulasi tanggapan responden terhadap Indikator Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya .....	58
5.11	Tanggapan Responden tentang Pengetahuan dan kesopanan petugas Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat .....	60
5.12	Tanggapan Responden mengenai kualitas sumber daya manusia yang ada di Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat .....	61
5.13	Rekapitulasi tanggapan responden terhadap <i>Assurance</i> (Jaminan/Kepastian) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya .....	62
5.14	Tanggapan Responden tentang keramahan petugas Pusat Kesehatan Masyarakat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat .....	63
5.15	Tanggapan Responden mengenai kesopanan petugas Pusat Kesehatan Masyarakat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat .....	64
5.16	Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada Indikator <i>Emphaty</i> (Empati) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Kecamatan Sentajo Raya .....	64
5.17	Tanggapan Responden tentang Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan Pusat Kesehatan Masyarakat..	66
5.18	Tanggapan Responden mengenai Fasilitas yang ada di Pusat Kesehatan Masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat .....	66
5.19	Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada Indikator <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung / Tampilan Fisik Pemberian Pelayanan) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya .....	67
5.20	Rekapitulasi tanggapan responden terhadap keseluruhan indikator .	67

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar :	Halaman :
2.1 : Kerangka Pemikiran Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.....	37

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kesehatan merupakan hak semua masyarakat di suatu negara untuk menjamin masyarakat agar tetap sehat, maka diperlukan juga pelayanan kesehatan yang baik pula. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang: tenaga kesehatan memiliki peran penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat agar masyarakat mampu untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat sehingga terwujudnya derajat kesehatan yang setinggi tingginya sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang Produktif secara sosial dan ekonomi serta sebagai unsur kesejahteraan umum.

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik atau penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumberdaya alam, memperdalam kepercayaan kepada pemerintah dan administrasi publik. Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas

Pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga Negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pusat Kesehatan Masyarakat (selanjutnya disingkat Puskesmas) merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat,

dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan *preventif*, *promotif*, *kuratif* sampai dengan *rehabilitatif* baik melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) atau upaya kesehatan masyarakat (UKM). Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat inap selain pelayanan rawat jalan.

Untuk memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas pelayanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat. 5 Keberadaan Puskesmas sangat bermanfaat bagi keluarga tidak mampu. Dengan adanya puskesmas, setidaknya dapat menjawab kebutuhan pelayanan masyarakat yang memadai yakni pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau.

Secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas meliputi pelayanan *kuratif* (pengobatan), *preventif* (upaya pencegahan), *promotif* (peningkatan kesehatan) dan *rehabilitasi* (pemulihan kesehatan). Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya melalui upaya kesehatan seperti yang dicanangkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara

kesehatan, oleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggi dari penyelenggara kesehatan itu sendiri. Puskesmas di Kecamatan Sentajo raya kabupaten kuantan singingi selalu berusaha untuk melayani dengan baik dalam segala kebutuhan perawatan meliputi pelayanan *kuratif* (pengobatan), *preventif* (upaya pencegahan), *promotif* (peningkatan kesehatan) dan *rehabilitasi* (pemulihan kesehatan) dengan harapan pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan.

Namun, dalam aktivitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas di Kecamatan Sentajo raya kabupaten kuantan singingi masih terdapat kemungkinan ketidakpuasan pasien atas pelayanan yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat. Ketidakpuasan pelayanan dapat berasal dari kebersihan ruangan tunggu, kebersihan ruang perawatan, dan kelalaian petugas dalam menangani pasien. lambatnya petugas dalam menangani keluhan pasien, hal ini dikarenakan daya tampung dari puskesmas ini sangat minim. Tidak bisa dipungkiri daya tampung berdampak pada antrian pasien yang akan mendapatkan pelayanan pada puskesmas sehingga kemungkinan untuk terjadinya nepotisme dalam pelayanan kesehatan sangat mungkin untuk terjadi. Permasalahan yang kemudian terjadi adalah membludaknya pasien yang akan datang berobat sedangkan puskesmas yang berada di Kecamatan Sentajo raya kekurangan sumber daya manusia dalam menangani pasien, sehingga hal ini berdampak pada daya tanggap yang kurang maksimal dari pemberi layanan kepada pasien yang datang. Hal tersebut kemungkinan menjadi pengalaman yang mengecewakan bagi para pasien yang berobat di Puskesmas Kecamatan Sentajo raya kabupaten Kuantan singingi.

Sebagai pelaksana teknis (UPTD) Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota, Puskesmas berperan menyelenggarakan sebagian dari tugas teknis operasional dinas kesehatan kabupaten/kota dan merupakan unit pelaksana tingkat pertama serta ujung tombak pembangunan kesehatan di Indonesia. Secara nasional, standar wilayah kerja puskesmas adalah satu kecamatan. Tetapi apabila di suatu kecamatan terdapat lebih dari satu puskesmas, maka tanggung jawab wilayah kerja dibagi antar puskesmas, dengan memperhatikan keutuhan konsep wilayah (Desa/Kelurahan atau RW). Masing-masing puskesmas tersebut secara operasional bertanggung jawab langsung kepada dinas kesehatan kabupaten/kota.

Berdasarkan itu, penelitian terhadap kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi perlu dilakukan, agar pelayanan yang kurang optimal dapat diperbaiki dan pelayanan dengan nilai mutu terbaik dapat dipertahankan, seperti memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat; mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu, hidup dalam lingkungan sehat; dan memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

Sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan di Indonesia maka Puskesmas perlu mendapatkan perhatian terutama berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan Puskesmas sehingga dalam hal ini Puskesmas terlebih pada Puskesmas yang dilengkapi dengan unit rawat inap dituntut untuk selalu meningkatkan keprofesionalan dari para pegawainya serta meningkatkan fasilitas/sarana kesehatannya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan.

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota, yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja tertentu. Puskesmas berfungsi sebagai :

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan .
2. Pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat.
3. Pusat pelayanan kesehatan Puskesmas Sentajo Raya

Jenis Pelayanan Pemeriksaan Umum yang diselenggarakan Puskesmas Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi meliputi Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut, Pelayanan KIA dan KB, Imunisasi, Pelayanan Gizi, Pelayanan Laboratorium, Pelayanan Kefarmasian / Obat.

Namun, sampai saat ini usaha pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatan masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Banyak anggota masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas milik pemerintah ini baik itu dari segi pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan, lama waktu pelayanan, keterampilan petugas, sarana/fasilitas, serta waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan. Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu yang memuaskan bagi pasiennya sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakatnya. Hal ini lah yang menyebabkan pelayanan di puskesmas dirasakan masyarakat belum efektif, sehingga muncul keluhan ditengah masyarakat.

Berdasarkan prariset yang penulis lakukan terdapat permasalahan yang menunjukkan masalah pelayanan yang ada di puskesmas yakni adanya keluhan yakni Masih kurang disiplinnya petugas puskesmas, Kurang jelasnya waktu pelayan karna jadwal yang tidak sesuai dengan yang ditetapkan, dijadwal jam 8, akan tetapi jam 10 pun dokter nya belum ada, dan juga dari beberapa warga menyebutkan terkadang pernah dokter nya tidak datang, dan juga Kurang jumlah petugas/tenaga puskesmas dengan jumlah kunjungan yang cukup banyak, Serta menurut Penuturan salah satu pasien yang menyebutkan terdapat pelayanan yang kurang baik, dimana terdapat suster yang melayani dengan bermuka masam kepada pasien.

Berdasarkan permasalahan diatas yang menjelaskan permasalahan mengenai kurang maksimalnya pelayanan puskesmas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai bagaimana pelayanan puskesmas untuk meningkatkan kesehatan di desa tersebut. untuk itu peneliti mengambil judul penelitian : “Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang diatas, maka dapat rumusan masalah penelitian ini adalah: “Bagaimana Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui Bagaimana Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### 1.4.1 Manfaat secara Teoritis

Penulisan secara teoritis diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman mengenai Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat diharapkan akan memberikan pemahaman dan pengetahuan bagi pembaca terutama tentang Kualitas Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat dan ilmu administrasi negara

### 1.4.2 Manfaat secara Praktis

Manfaat secara praktis terbagi menjadi :

#### 1.4.2.1 Bagi lembaga

Penelitian ini diharapkan dapat di jadikan Evaluasi untuk meningkatkan profesionalisme Petugas Puskesmas, dijadikan gambaran oleh pemimpin dalam meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat.

#### 1.4.2.2 Bagi akademis

Secara akademis untuk memperoleh gelar sarjana pada Prodi Ilmu Administrasi Negara di Fakultas Ilmu Sosia dan Sebagai bahan bagi perpustakaan UNIKS sehingga wawasan dan pengetahuan tersebut dapat digunakan di masa yang akan mendatang.

#### 1.4.2.3 Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan bahan tambahan informasi dan bermanfaat sebagai sumber referensi untuk penelitian selanjutnya, terutama yang berminat untuk mengkaji tentang Kualitas Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1. Teori Ilmu/Konsep Administrasi Negara**

Secara terminologi apa yang disebut Administrasi adalah mengurus, mengatur, mengelola. Jika dibubuhi oleh awalan pe dan akhiran pada setiap arti, maka semuanya mengandung maksud adanya keteraturan dan pengaturan sebab yang menjadi sasaran dari penguasaan, pengelolaan dan apalagi pengaturan adalah terciptanya dalam susunan dan pengaturan dinamikanya. Administrasi adalah kerja sama yang di dasarkan pada esensi eksistensi manusia yang dilandasi moral atau etika dalam mencapai tujuan bersama (Ali, 2015 : 23).

Menurut Sondang P Siagian, Administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (dalam Syafri, 2014 : 9).

Menurut Soejarno Soekanto, secara pendek dapatlah dikatakan bahwa ilmu pengetahuan adalah pengetahuan (*Knowledge*) yang tersusun sistematis dengan menggunakan kekuatan pemikiran dan dapat dikontrol secara kritis oleh orang lain atau umum (dalam Syafie, 2013 : 3).

Istilah Administrasi sering kita dengar terlebih dalam bidang yang berurusan dengan catat-mencatat, pembukuan, surat menyurat, pembuatan agenda, dan sebagainya. Ilmu mengenai administrasi dan instansi pemerintahan atau suatu perusahaan sangat diperlukan untuk menunjang dalam pelaksanaan kegiatan

pemerintah atau perusahaan. Apabila dalam suatu instansi pengelolaan administrasinya baik maka instansi tersebut juga akan dapat berjalan dengan baik.

Administrasi secara umum dapat dibedakan menjadi dua pengertian yaitu dalam arti sempit dan luas. Pengertian administrasi dalam arti sempit, menurut Prajudi Atmosudirdjo adalah tata usaha atau *office work* yang meliputi kegiatan catat-mencatat, tulis-menulis mengetik, korespondensi, kearsipan, dan sebagainya

Selain itu menurut Prajudi Atmosudirdjo ada pendapat lain mengenai administrasi dalam arti sempit adalah mencatat setiap komponen administrasi yang meliputi komponen manajemen, organisasi, maupun kegiatan yang meliputi komponen manajemen, organisasi, maupun kegiatan operasional (Nawawi, 2019 : 33).

Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan keputusan-keputusan yang telah di ambil dan diselenggarakan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut George J. Gordon adalah Administrasi Negara dapat dirumuskan sebagai seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif serta peradilan.

Istilah politik berasal dari bahasa inggris *publik* yang berarti umum, masyarakat atau negara. Sebenarnya, dalam Bahasa Indonesia sesuai bila diberi terjemahan praja, hanya sejak zaman belanda kata-kata sansekerta tersebut sudah salah kaprah. Arti sebenarnya dari kata praja tersebut adalah rakyat, sehingga

untuk pemerintah yang melayani keperluan seluruh rakyat diberi istilah pamong praja pelayanan rakyat (dalam Inu Kencana Syafie, 2013 : 16).

Menurut The Liang Gie, Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penetapan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu (dalam Syafie, 2013 : 14).

Menurut Sondang p. Siagin, Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan keputusan-keputusan yang telah di ambil dari pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. (dalam Syafie, 2013 : 14).

Administrasi sebagai ilmu bahkan kini menjadi suatu disiplin ilmu pengetahuan yang berdiri sendiri karena memenuhi syarat yang diminta oleh suatu ilmu sebagai ilmu pengetahuan mandiri. Administrasi sebagai disiplin ilmu yang mandiri memiliki objek formal, dalam arti sudut pandang adalah penyelenggaraan. Baik penyelenggaraan yang bermula dari perencanaan, maupun penyelenggaraan yang berakhir dengan evaluasi untuk memulai kembali pekerjaan terencana tersebut. Dalam rangka penyelenggaraan inilah diperlukan pengendalian kerjasama manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama sejak semula. (Sondang P. Siagian, 2013 : 65).

Ilmu administrasi pada dasarnya membicarakan fenomena kerja sama manusia untuk mencapai tujuan tertentu yang diinginkan. Kita pahami bahwa banyak hal yang diperlukan manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya yang tidak mungkin didapat atau diperoleh tanpa bantuan dan kerja sama dengan orang lain. Untuk memenuhi kebutuhan sandang pangan dan papan atau

menggapai cita-cita minsalnya, tentu individu memerlukan bantuan dan kerja sama dengan pihak lain.

Secara terminologi Administrasi adalah mengurus, mengatur, mengelola. Jika dibubuhi oleh awalan pe dan akhiran an pada setiap arti, maka semuanya mengandung maksud adanya keteraturan dan pengaturan sebab yang menjadi sasaran dan penguasaan, pengelolaan dan apalagi pengaturan dinamikanya. (Ali, 2015 : 19)

Menurut Irra Chisyanti Dewi dalam buku Pengantar Ilmu Administrasi sebagai berikut (Dewi, 2014 : 3):

1. Administrasi dalam arti sempit, yaitu Administrasi berasal dari kata *Administratie* (bahasa Belanda), yang diartikan sebagai pekerjaan tulis menulis atau ketatausahaan atau kesekretarian, meliputi kegiatan: menerima, mencatat, menghimpun, mengola, mengadakan, mengirim, menyimpan.
2. Administrasi dalam arti luas, yaitu Administrasi merupakan proses kerjasama beberapa individu dengan cara yang efiesien dalam mencapai tujuan sebelumnya.

Menurut Dimock Administrasi Negara adalah bagian dari administrasi umum yang mempunyai lapangan yang lebih luas, yaitu ilmu pengetahuan yang mempelajari bagaimana lembaga lembaga mulai dari satu keluarga hingga perserikatan bangsa-bangsa disusun, digerakan dan dikemudikan. Administrasi Negara adalah ilmu yang mempelajari apa yang dikehendaki rakyat melalui pemerintah, dan cara mereka memperolehnya. Oleh sebab itu, ilmu administrasi

negara tidak hanya mempersoalkan apa yang dilakukan pemerintah tetapi juga bagaimana melakukannya (dalam Anggara, 2012 : 134).

Menurut Thoha (mengemukakan ilmu Administrasi Negara diturunkan dari ibu administrasi dan ayah politik (dalam Anggara 2012 : 147).

Adapun ciri-ciri Administrasi negara yang dikemukakan oleh Felix A. Nigro dan L. Loyd G. Nigro sebagai berikut (dalam Pasolong 2014 : 21):

- a. Suatu kerjasama kelompok dalam lingkungan pemerintah.
- b. Meliputi tiga cabang pemerintah: eksekutif, legislatif, dan serta hubungan diantara mereka.

Menurut Pfiffner dan Presthus memberikan penjelasan mengenai administrasi Negara sebagai berikut (dalam Syafie 2013 : 31):

1. Administrasi Negara meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik.
2. Administrasi negara dapat didefinisikan sebagai koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintahan. Hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah.
3. Secara ringkas, Administrasi Negara adalah suatu proses yang bersangkutan dengan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah, pengarahannya dan kecakapan dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap jumlah orang.

Sedangkan Menurut Chander dan Plano mengemukakan bahwa administrasi publik (Negara) adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan,

mengimplementasikan dan mengola keputusan-keputusan dalam publik (dalam Keban 2014 : 3).

Ciri-ciri Administrasi Negara menurut Thoha adalah sebagai berikut (dalam Anggara, 2012 : 143) :

- a. Pelayanan yang diberikan oleh administrasi negara bersifat lebih urgent dibanding dengan pelayanan yang diberikan oleh organisasi-organisasi swasta. Urgensi yang diberikan ini karena menyangkut kepentingan semua masyarakat dan jika tidak disegerahkan atau ditangani oleh organisasi lainnya maka tidak akan jalan.
- b. Pelayanan yang diberikan oleh administrasi negara pada umumnya bersifat monopoli atau semimonopoli.
- c. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, administrasi Negara dan Administratornya relatif berdasarkan undang-undang dan peraturan. Hal ini memberikan warna legalitas dari administrasi negara tersebut.
- d. Administrasi Negara dalam memberikan pelayanan tidak dikendalikan oleh harga pasar. Pelayanan oleh Administrasi Negara ditentukan oleh ras pengabdian kepada masyarakat umum.
- e. Usaha-usaha yang dilakukan oleh administrasi negara sangat bergantung pada penilaian rakyat yang dilayani.

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

- a. Merencanakan

- b. Mengorganisasikan
- c. Memimpin
- d. Melaksanakan pengorganisasian
- e. Melaksanakan pengawasan

Sedangkan menurut Waldo mendefinisikan administrasi negara sebagai Organisasi dan Manajemen manusia dalam pemerintahan guna mencapai tujuan yang telah ditentukan/ditetapkan. Selain itu, administrasi negara merupakan seni dan ilmu tentang manajemen yang dipergunakan untuk mengatur urusan-urusan negara

Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan keputusan-keputusan yang telah diambil diselenggarakan oleh dua orang atau lebih mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. (Siagian, 2013 : 14).

### **2.1.2. Teori/Konsep Pelayanan Publik**

Berdasarkan pada keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 25 tahun 2004, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan Perundang-

Undang-undang No.25 Tahun 2009, 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.

Pelayanan publik adalah pemberian layanan (Melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Kurianiawan, 2015 : 4).

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik/masyarakat yang dapat berupa pelayanan bentuk barang, jasa dan juga pelayanan dibidang administratif.

Bentuk pelayanan itu terdiri dari (Moenir, 2013 : 190) :

1. Pelayanan lisan

Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, dibidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

2. Pelayanan berbentuk tulisan

Ini merupakan jenis pelayanan dengan memberikan penjelasan melalui tulisan ini terdiri dari dua jenis yakni :

- a. Pelayanan yang berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.
  - b. Pelayanan yang berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.
3. Pelayanan berbentuk perbuatan

Dalam kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar layanan lisan, jadi antara layanan perbuatan dan layanan lisan sering bergabung. hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum. Hanya titik berat terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang yang berkepentingan. Jadi tujuan utama yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan hanya sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan. Disini faktor kecepatan dalam pelayanan menjadi dambaan setiap orang, disertai dengan kualitas hasil yang memadai.

Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Sinambela 2016 : 6) :

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

## 2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.

## 3. Kondisional

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

## 4. Partisipatif

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

## 5. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membeda-bedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

## 6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Lembaga Administratif Negara membuat kriteria pelayanan publik yang baik, antara lain meliputi, kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, kemauan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, dan keadilan merata, ketepatan waktu serta kriteria Kuantitatif.

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui konsumen, yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan,

dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka.

Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, produk, proses. Untuk produk jasa pelayanan, ketiga orientasi tersebut dapat menyumbangkan keberhasilan organisasi ditinjau dari kepuasan pelanggan (Trilestari, 2014 : 5).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Pasal 3 Tahun 2009 tentang Kesehatan menyatakan bahwa pembangunan kesehatan bertujuan meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Pusat kesehatan masyarakat merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang sangat penting di Indonesia yang memberikan pelayanan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok dan langsung berada dalam pengawasan administratif maupun teknis dari Dinas Kabupaten (Etjang, 2000 : 120).

Pelayanan kesehatan masyarakat merupakan komoditi yang unik dan khusus, tidak dapat di samakan dengan komoditi lain karena pelayanan yang diberikan berupa jasa, sehingga sulit mencapai kepuasan pelanggan. dalam pengertian ini pelayanan kesehatan di samping sebagai suatu usaha untuk memperbaiki kesejahteraan masyarakat sekaligus juga dalam rangka usaha pembinaan, pengembangan dan pemanfaatan sumber daya manusia (Stutadi, 2015 : 10).

Pelayanan kesehatan memiliki tiga fungsi yang saling berkaitan, saling berpengaruh, dan saling bergantung yaitu:

a. Fungsi Sosial

Fungsi untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat pengguna pelayanan kesehatan

b. Fungsi Teknis Kesehatan

Fungsi untuk memenuhi harapan kebutuhan masyarakat pemberi pelayanan kesehatan.

c. Fungsi Ekonomi

Fungsi untuk memenuhi harapan dan kebutuhan institusi pelayanan kesehatan.

Terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat relatifnya sebagai berikut (Tjiptono, 2020 : 174) :

1. Reliabilitas (*Realibility*)

Kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

3. Jaminan (*Assurance*)

Berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).

#### 4. Empati (*Empathy*)

Berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

#### 5. Bukti fisik (*Tangible*)

Berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

### **2.1.3. Teori/Konsep Organisasi**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) organisasi adalah kesatuan (susunan dan sebagainya) yang terdiri atas bagian-bagian (orang dan sebagainya) dalam perkumpulan dan (susunan dan sebagainya) yang terdiri atas bagian-bagian (orang dan sebagainya) dalam perkumpulan dan tujuan tertentu atau kelompok kerja sama antara orang-orang yang diadakan untuk mencapai tujuan bersama.

Menurut James D. Money organisasi adalah sebagai bentuk seperti perserikatan orang-orang untuk mencapai tujuan bersama (dalam Syafiie, 2013 : 51).

Ilmu organisasi merupakan bagian dari Ilmu Administrasi karena organisasi merupakan salah satu unsur administrasi. Jadi pembahasan terhadap organisasi akan menimbulkan ilmu organisasi sebagai cabang dari Ilmu Administrasi.

Menurut Weber menjelaskan pengertian organisasi sebagai berikut :  
“Organisasi merupakan tata hubungan sosial, dimana setiap individu yang melakukan kerja sama melakukan proses interaksi dengan individu lainnya (Silalahi 2014 : 124).

Menurut Waldo Organisasi adalah struktur hubungan-hubungan diantara orang-orang berdasarkan wewenang dan bersifat tetap dalam suatu sistem administrasi (dalam Silalahi 2014 : 124).

Mempelajari perilaku organisasi berarti mempelajari perilaku para anggota organisasi, baik secara individu maupun kelompok. Mempelajari perilaku organisasi bukan mempelajari bagaimana organisasi itu berperilaku, tetapi mempelajari bagaimana para anggota organisasi berperilaku berarti mempelajari perilaku manusia. Memahami perilaku manusia adalah suatu hal yang sulit karena setiap manusia sebagai individu mempunyai perilaku berbeda. Perilaku manusia dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu :

- a. Perilaku Internal, adalah perilaku-perilaku yang dipengaruhi oleh faktor genetika, yaitu segala hal yang dibawa sejak orang lahir sehingga merupakan warisan dari orang tua.
- b. Faktor Eksternal, adalah perilaku yang dipengaruhi oleh faktor dari luar, misalnya faktor lingkungan. Yang dimaksud faktor lingkungan adalah segenap situasi dan kondisi yang dihadapi sehari-hari oleh seseorang dalam hidupnya.

Unsur-unsur organisasi yaitu (Hasibuan, 2013 : 43):

- a. Manusia, artinya organisasi baru ada jika ada unsur manusia yang bekerjasama, ada pimpinan dan ada yang dipimpin;

- b. Tempat kedudukan, artinya organisasi baru ada jika ada tempat kedudukannya;
- c. Tujuan, artinya organisasi baru ada jika ada tujuan organisasi yang ingin dicapai;
- d. Pekerjaan, artinya organisasi baru ada jika ada pekerjaan yang dikerjakan serta adanya pembagian pekerjaan;
- e. Struktur, artinya organisasi baru ada jika ada hubungan dan kerjasama antar manusia yang satu dengan yang lain;
- f. Teknologi, artinya organisasi baru ada jika ada terdapat unsur teknis;
- g. Lingkungan, artinya organisasi baru ada jika ada lingkungan yang saling mempengaruhi misalnya ada sistem kerjasama social.

Menurut Robbins organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus-menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau kelompok tujuan (dalam Edison, dkk 2016 : 49).

Menurut Gibson, Ivancevich & Donnelly organisasi adalah kesatuan yang memungkinkan masyarakat mencapai suatu tujuan yang tidak dapat dicapai individu secara perorangan (dalam Edison, dkk 2016 : 49).

Menurut Khalil organisasi adalah suatu kesepakatan antara saluran individu dan kelompok usaha untuk mencapai tujuan atau memenuhi kebutuhan (dalam Edison, dkk 2016 : 49).

Menurut Etzioni organisasi merupakan pengelompokan orang-orang yang sengaja disusun untuk mencapai tujuan tertentu (dalam Silalahi 2014 : 125).

Menjelaskan ciri-ciri organisasi sebagai berikut:

- 1 Adanya pembagian dalam pekerjaan, kekuasaan dan tanggung jawab komunikasi yang merupakan bentuk-bentuk pembagian yang tidak dilainkan sengaja direncanakan untuk dapat lebih meningkatkan usaha mewujudkan tujuan tertentu.
- 2 Adanya pengendalian usaha-usaha organisasi serta mengarahkan organisasi mencapai tujuannya, pusat kekuasaan harus juga secara kontinu mengkaji sejauh mana hasil yang telah dicapai organisasi, dan apabila memang diperlukan harus juga menyusun lagi pola-pola baru guna meningkatkan efisiensi.
- 3 Penggantian tenaga, dalam hal ini tenaga yang dianggap tidak bekerja sebagaimana diharapkan, dapat diganti oleh tenaga lain. Demikian juga organisasi dapat mengkombinasikan lagi anggotanya melalui proses pengalihan maupun promosi.

Menurut Reksohadiprodo dan Handoko walau seluruh organisasi formal disusun atas dasar kegiatan-kegiatannya, komunikasi, wewenang, kekuasaan, tanggung jawab dan akuntabilitas yang sama [tetapi karna tujuan dan strategi organisasi yang berbeda], halini menyebabkan bentuk organisasi yang ada berbeda-beda (dalam Edison, dkk 2016 : 54).

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

### 1. Organisasi Lini

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

### 2. Organisasi staf

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

### 3. Organisasi fungsional

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

### 4. Organisasi fungsional, lini dan staf

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

### 5. Organisasi Matriks

Struktur organisasi matriks memadukan struktur organisasi lini dengan organisasi fungsional. Sebagai contoh, manajer/supervisor dapat memiliki dua atasan, yaitu atasan fungsional dan manajer unit/produk

(atau submanajer proyek). Jenis struktur ini mencoba memanfaatkan spesialisasi atasan fungsional dan kepemimpinan manajer dalam mengelola divisi, unit, atau produk. Model organisasi ini sangat kompleks, mengingat ada otoritas ganda.

#### 6. Organisasi Divisi

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

Adapun elemen penting dalam pengorganisasian adalah sebagai berikut (Edison, dkk 2016 : 49) :

##### 1. Mendukung tujuan strategis

Struktur organisasi yang ada sesuai dengan kebutuhan dalam mendukung tujuan organisasi, dan diisi oleh orang-orang yang memiliki kapabilitas. Selain itu dibuat ramping, efisien dan efektif dengan menggabungkan bagian-bagian yang sifat pekerjaannya tidak terlalu rumit, tapi harus dihindari terjadinya hal-hal yang dapat menimbulkan konflik kepentingan misalnya, menggabungkan bagian pengawas internal dan operasional, bagian penjualan/pembelian dengan menyimpan barang, atau bagian akunting dengan operasional.

##### 2. Beban kerja yang rasional

Dalam organisasi harus ada pembagian fungsi yang jelas dengan melihat beban kerja. Jangan sampai ada orang/jabatan tertentu memiliki beban terlalu besar sedangkan yang lainnya sangat kecil. Karena itu,

sebelum melakukan pengelompokan atau pembagian bidang, perlu diperhitungkan beban kerja dari masing-masing orang/jabatan.

### 3. Otoritas yang jelas

Perlu adanya otoritas dan pendelegasian yang jelas agar para manajer dapat mengambil tindakan cepat yang tidak selalu bergantung pada perintah-perintah semata. Dari beberapa kasus, atasan enggan melakukan pendelegasian ini dengan beberapa alasan, yaitu: (1) khawatir bawahan akan menjadi lebih baik dan menjadi pesaingnya dikemudian hari; (2) ketidakpercayaan kepada bawahan, dan/atau; (3) bawahan belum memiliki kompetensi untuk melaksanakan pendelegasian tersebut.

### 4. Adanya uraian pekerjaan dan prosedur

Menyiapkan uraian pekerjaan agar ada kejelasan tugas dan tanggung jawab. Selain itu, perlu adanya prosedur, karena prosedur merupakan elemen penting mengatur hubungan dan kewenangan antar jabatan dan antar bagian, misalnya, prosedur pengeluaran uang, dimana isinya menjelaskan langkah-langkah yang harus dilalui serta otorisasi yang dipenuhi. Setelah itu, barulah uang bisa dikeluarkan. Dengan demikian, prosedur mempermudah penelusuran, memperjelas tanggung jawab, dan yang terpenting untuk taat asas.

#### **2.1.4. Teori /Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia**

Secara etimologi management (di Indonesia diterjemahkan sebagai “manajemen”) berasal dari kata manus (tangan) dan agere (melakukan), dan

setelah digabungkan menjadi kata *manage* (bahasa Inggris) berarti mengurus atau *managiere* (bahasa latin) yang berarti melatih (Syafiie, 2010 : 48).

Menurut George Terry manajemen adalah suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk melakukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia (Syafiie, 2010 : 49).

Sedangkan menurut Stoner dan Freeman manajemen adalah proses perencanaan pengorganisasian, pemimpin dan pengawasan pekerjaan anggota-anggota organisasi dan penggunaan semua sumber organisasi yang ada untuk mencapai tujuan organisasi (dalam Donni & Agus, 2013 : 29).

Menurut George R. Terry menyatakan bahwa fungsi-fungsi manajemen itu ialah (dalam Zulkifli & Moris, 2014 : 47):

- a. *Planning* (perencanaan),
- b. *Organizing* (pengkoordinasian),
- c. *Actuating* (pemberian dorongan), dan
- d. *Controlling* (pengawasan).

Dari penjelasan beberapa para ahli, dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses atau upaya yang dilakukan secara keseluruhan yang berkaitan dan saling diorganisir dalam rangka untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi. Werther dan Davis menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah pegawai yang siap, mampu, dan siaga dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi. (dalam Sutrisno, 2019 : 1).

Timbulnya kebutuhan untuk membantu organisasi dalam melaksanakan tujuannya merupakan profesionalisme dalam bekerja. Kebutuhan akan profesionalisme menunjukkan bahwa semakin berperannya sumber daya manusia dalam mencapai keberhasilan organisasi.

Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. (Hasibuan, 2014: 10)

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi (Mangkunegara, 2013 : 2).

Fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia yang dikemukakan oleh Malayu S.P. Hasibuan (2014 : 21) ialah sebagai berikut:

1. Perencanaan

Perencanaan (*human resources planning*) adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi (*organization chart*).

### 3. Pengarahan

Pengarahan (*directing*) adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Pengarahan dilakukan pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.

### 4. Pengendalian

Pengendalian (*controlling*) adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan, agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana.

### 5. Pengadaan

Pengadaan (*procurement*) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

### 6. Pengembangan

Pengembangan (*development*) adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.

### 7. Kompensasi

Kompensasi (*compensation*) adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan.

#### 8. Pengintegrasian

Pengintegrasian (*integration*) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.

#### 9. Pemeliharaan

Pemeliharaan (*maintenance*) adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun.

#### 10. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan fungsi manajemen sumber daya manusia yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan, karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal.

#### 11. Pemberhentian

Pemberhentian (*separation*) adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun, dan sebabsebab lainnya

G.R. Terry Mengatakan manajemen adalah proses yang berbeda yang terdiri atas perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*), yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan yang dinyatakan dengan menggunakan manusia dan sumber daya lainnya (dalam Mangkunegara, 2013 : 07).

Dengan demikian, fokus yang dipelajari manajemen sumber daya manusia ini hanyalah masalah yang berhubungan dengan tenaga kerja manusia saja. Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencanaan, pelaku dan penentu wujudnya tujuan organisasi.

Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan meskipun alat-alat yang dimiliki perusahaan begitu canggihnya. Alat-alat canggih yang dimiliki perusahaan tidak ada manfaatnya bagi perusahaan, jika peran aktif karyawan tidak diikuti sertakan. Mengatur karyawan adalah sulit dan kompleks, karena mempunyai pikiran, perasaan, status, keinginan dan latar belakang yang heterogen yang diatur kedalam organisasi.

Kegiatan tersebut akan berjalan lancar, apabila memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen. Terdapat 2 kelompok fungsi manajemen diantaranya adalah fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian. Kedua fungsi organisasional diantaranya pengadaan tenaga kerja, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja (dalam Rivai dan Sagala, 2013 :13).

a. Perencanaan

Perencanaan adalah kegiatan memperkirakan tentang keadaan tenaga kerja, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya suatu tujuan

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengatur pegawai dengan menetapkan pembagian kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan

koordinasi dalam bentuk bagan organisasi. Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai suatu tujuan. Organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif

c. Pengarahan

Pengarahan adalah kegiatan memberikan petunjuk kepada para pegawai agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi. Pengarahan dilakukan oleh pemimpin yang dengan kepemimpinannya akan memberi arahan kepada pegawai agar bekerja dengan baik.

d. Pengendalian

Pengendalian merupakan kegiatan mengendalikan pegawai mentaati peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana. Bila terdapat penyimpangan diadakan tindakan perbaikan dan atau penyempurnaan. Pengendalian pegawai meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku kerja sama dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

Tujuan utama manajemen sumber daya manusia adalah untuk meningkatkan kontribusi pegawai terhadap organisasi dalam rangka meningkatkan produktivitas organisasi. Meningkatkan kontribusi pegawai bagi organisasi sangat penting karena semua kegiatan organisasi dalam mencapai tujuannya, tergantung kepada manusia yang mengelola organisasinya. Sumber daya manusia tersebut harus dikelola agar dapat berdaya guna dan berhasil guna dalam mencapai tujuan organisasi.

Manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian untuk

menentukan serta mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya (Terry, 2013 : 16).

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu (Hasibuan, 2014 : 1).

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

Dalam perkembangannya, fungsi manajemen ini oleh beberapa pakar manajemen di kembangkan. Menurut schermerhorn terdapat 4 fungsi manajemen yaitu : (dalam Edison,dkk 2017 : 6).

1. Perencanaan, perencanaan adalah fungsi manajemen yang sangat penting sebab,apa yang dideskripsikan dalam perencanaan merupakan sebuah keputusan, arah kebijaksanaan dan harapan yang harus diraih. Dalam menyusun perencanaan perlu dilakukan dengan cermat melalui pengamatan lingkungan (*environment scanning*) dan keterlibatan semua level strategis yang ada dalam organisasi, sehingga menghasilkan keputusan-keputusan yang terbaik, dan sinergi dari masing-masing bagian dalam mewujudkan tujuan organisasi.
2. Pengorganisasian, setelah perencanaan ditetapkan menjadi sebuah keputusan, maka pemimpin sesuai dengan kewenangannya melakukan

pengorganisasian. Dimana direksi melakukan otorisasi pekerjaan dan alokasi biaya secara keseluruhan, pemimpin ditingkat unit bisnis membagi tugas pada para manajer, sedangkan manajer mengatur dan mengalokasikan pekerjaan pada tingkat operasional dan teknis.

3. Memimpin. Fungsi memimpin diantaranya adalah mengarahkan dan menggerakkan bawahannya sesuai dengan tingkat kewenangannya. Fungsi memimpin juga untuk memberikan inspirasi, memotivasi, dan menyatukan kekuatan bawahannya untuk melaksanakan tugas-tugas dengan baik, termasuk melakukan fungsi koordinasi, komunikasi, dan pengawasan.
4. Pengendalian. Fungsi pengendalian bertujuan untuk memastikan bahwa proses telah berjalan sesuai dengan rencana dan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan. Tujuan lainnya adalah untuk membantu manajemen dalam mengambil tindakan korektif, atau melakukan analisis ulang perencanaan untuk menetapkan tujuan dan sasaran baru atau untuk melanjutkan pekerjaan pada tujuan yang belum terpenuhi.

#### **2.1.5. Teori/Konsep Puskesmas**

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah ujung tombak pelayanan kesehatan strata I atau sebagai sarana kesehatan pertama yang terjangkau masyarakat hingga tingkat paling bawah dan mampu memecahkan permasalahan kesehatan dasar di wilayah kerja tertentu (Dwilaksono, 2006).

Puskesmas yang pengelolaannya ada di bawah dinas kesehatan kabupaten/kota adalah organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat.

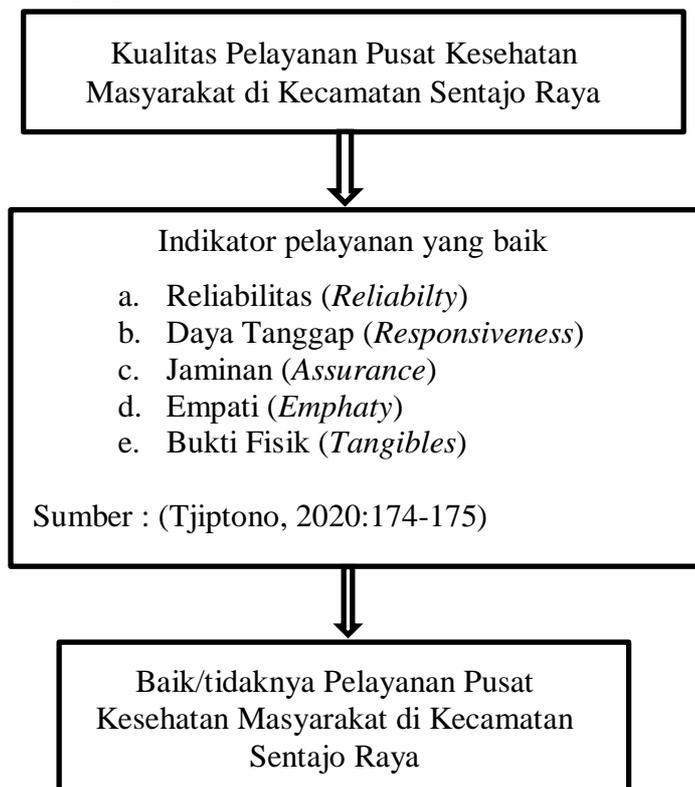
Puskesmas merupakan ujung tombak dari penyelenggaraan upaya kesehatan masyarakat maupun perorangan di tingkat pertama. Strategi puskesmas adalah untuk mewujudkan pembangunan kesehatan melalui pelayanan kesehatan yang bersifat menyeluruh (*comperhenshive helth care service*) serta pelayanan kesehatan yang menerapkan pendekatan yang menyeluruh.

Upaya peningkatan pelayanan kesehatan di puskesmas dirangkum dalam kegiatan pokok puskesmas, antara lain, upaya kesehatan ibu dan anak, upaya keluarga berencana, upaya perbaikan gizi, upaya kesehatan lingkungan upaya pencegahan dan pemberantasan penyakit menular, upaya pengobatan, dan upaya penyuluhan kesehatan masyarakat.

Prioritas pelayanan puskesmas adalah kuratif dan preventif secara terpadu, menyeluruh dan dijangkau oleh wilayah kerja kecamatan atau sebagai kecamatan di kotamadya atau kabupaten. Adapun fungsi puskesmas menurut Depkes RI, adalah sebagai pusat pembangunan kesehatan masyarakat diwilayahnya, membina peran serta masyarakat diwilayah kerjanya dalam rangka meningkatkan kemampuan untuk hidup sehat, memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat diwilayah kerjanya.

## 2.2. Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Kualitas Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi



Sumber : Modifikasi Penelitian 2022

## 2.3. Hipotesis Kerja

Berdasarkan latar belakang masalah dan kajian diatas, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah : “Diduga Kualitas Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi belum berjalan sebagaimana mestinya”.

## 2.4. Definisi Operasional

Untuk memudahkan dalam menganalisa penelitian ini, maka berikut ini dijelaskan konsep yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini mengenai

Kualitas Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi, dengan indikator :

#### 2.4.1 Reliabilitas

Kemudahan pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam artian tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat oleh petugas.

#### 2.4.2 Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Faktor ini terlihat dari kebijakan yang dimaksudkan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat. Hal ini sangat berkaitan dengan kemampuan dan profesionalisme petugas Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo untuk lebih mengutamakan pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat.

#### 2.4.3 Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan yang menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat.

#### 2.4.4 Empati (*Emphaty*)

Definisi ini meliputi komunikasi dan sikap serta motivasi aparat dalam memberikan pelayanan. Hal ini menjelaskan bahwa dalam organisasi memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada masyarakat.

#### 2.4.5 Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dimensi ini mengacu pada informasi petugas, keadaan sarana dan prasarana serta output yang dihasilkan yang mencakup antara lain adalah fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi.

## 2.5. Konsep Variabel, Indikator dan Item Penilaian

Tabel 2. 1 : Konsep Variabel Tentang Kualitas Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Ukuran
Teori Pelayanan Prima menurut Fandy, Tjiptono 2020:174-175	Pelayanan puskesmas	1. Reliabilitas	a. Ketepatan Jadwal b. keakuratan pelayanan	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik Tidak Baik
		2. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	a. Pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat b. bersedia mendengar keluhan kesah pasien	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik Tidak Baik
		3. Jaminan ( <i>Assurance</i> )	a. Pengetahuan dan kesopanan petugas b. Kualitas SDM	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik Tidak Baik
		4. Empati ( <i>Emphaty</i> )	a. Keramahan b. sikap	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik Tidak Baik
		5. Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	a. Bukti pemberian pelayanan yang baik b. Sarana prasarana	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik Tidak Baik

Sumber : Modifikasi Peneliti Tahun 2023

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Tipe penelitian yang dipakai dalam penelitian ini Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif yaitu survey tingkat eksplanasi deskriptif analisa kuantitatif. Penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut. Metode penelitian deskriptif ini dilakukan untuk mengetahui keberadaan variable mandiri, baik hanya pada sat variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri atau variabel bebas) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri. (Sugiyono, 2017 : 35)

Metode Penelitian Kuantitatif adalah Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. (Sugiyono, 2012 : 8). Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

#### 3.2 Populasi dan Sampel

##### 3.2.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek dan subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. (Sugiyono, 2012 : 119).

### 3.2.2 Sampel

40

Sampel adalah bagian dari j dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2012 : 91). Populasi Masyarakat yang mengunjungi Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya yang berjumlah 1524. Untuk mempermudah dalam memperoleh persentase jawaban tersebut maka penulis menentukan sampel dengan menggunakan rumus slovin berikut ini :

$$\text{Rumus Slovin : } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana n : Jumlah sampel  
 N : Populasi  
 E : Persepsi akibat kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir (15% = 0,15)

Dan rumus slovin diatas, maka sampel dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{1524}{1 + 1524 (0,15)^2}$$

$$n = \frac{1524}{1 + 1524 (0,0225)}$$

$$n = \frac{1524}{1 + 34,29}$$

$$n = \frac{1524}{35,29} \quad n = 43,18 = 43 \text{ responden (digenapkan)}$$

Untuk lebih jelasnya mengenai sampel penelitian dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3.1 : Jumlah Sampel Penelitian Kualitas Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

No	Nama Responden	Jumlah		Persentase
		Populasi	Sampel	
1	Masyarakat yang mengunjungi Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Sentajo Raya	1524	43	2,82%
<b>Jumlah</b>		1524	<b>43</b>	<b>2,82%</b>

Sumber : Modifikasi Peneliti Tahun 2022

Jadi, jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 43 orang. dimana pengambilan sampel untuk Masyarakat yang mengunjungi Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya digunakan area sampling (*cluster sampling*) adalah teknik sampling yang dilakukan dengan cara mengambil wakil dari setiap wilayah/kelompok yang ada. Yang mana jumlah sampel untuk penelitian ini berjumlah 43 orang.

### 3.3 Sumber Data Penelitian

Penulis melakukan penelitian ini untuk mendapatkan data mengenai objek yang diteliti, data tersebut dapat dikelompokkan ke dalam dua jenis data, yaitu :

#### 3.3.1 Data primer

Sumber Primer adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. (Sugiyono, 2016 : 308)

#### 3.3.2 Data sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. (Sugiyono, 2017 : 137)

### **3.4 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian dilakukan di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi, Jalan Sukarno - Hatta Km. 6 Kode Pos 29562.

### **3.5 Metode Pengumpulan Data**

#### **3.5.1 Kuesioner**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. (Sugiyono, 2017 : 162)

#### **3.5.2 Observasi**

Mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. (Sugiyono, 2009 : 166).

#### **3.5.3 Dokumentasi**

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumen yang ada di lokasi penelitian serta sumber-sumber yang relevan dengan objek penelitian (Arikunto 2010 : 87).

### **3.6 Metode Analisis Data**

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

SB = Sangat baik diberi skor 5

B = Baik diberi skor 4

CB = Cukup Baik diberi skor 3

KB = Kurang Baik diberi skor 2

TB = Tidak Baik diberi skor 1

Untuk menjabarkan data kuantitatif kedalam bentuk angka-angka tersebut, maka digunakan rumus sebagai berikut:

Jumlah Total = Jawaban Responden x Skor

Setelah data di olah dan didapat hasilnya, untuk mengetahui hasil olahan data berada pada posisi dimana. Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut : (Sugiyono, 2019 : 148)



00 - 43 = Tidak Baik

44 - 86 = Kurang Baik

87 - 129 = Cukup Baik

130 - 172 = Baik

173 - 215 = Sangat Baik.

Setelah data terkumpulkan, penulis memisahkan dan melaporkan data tersebut menurut jenisnya dan di sajikan dalam bentuk tabel frekuensi dan persentase. Dalam penelitian ini Data dianalisa secara Deskriptif kuantitatif yaitu memberikan gambaran secara umum mengenai variabel yang diteliti, dengan menganalisa secara seksama lalu menarik kesimpulan dan pada akhirnya memberikan saran-saran.

### 3.7 Jadwal Kegiatan Penelitian

Jadwal penelitian tentang Kualitas Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat pada tabel 3.2 berikut :

Tabel 3.2 : Jadwal penelitian tentang Kualitas Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

No	Kegiatan	Bulan dan Minggu Tahun 2022-2023																							
		Oktober-Desember								Januari				Februari				Maret							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Pengajuan judul	x																							
	Pembuatan Proposal	x	x	x																					
2	Bimbingan Proposal			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x												
3	Ujian Proposal																	x							
4	Revisi Proposal																	x	x	x					
5	Pembuatan skripsi																						x	x	x

Sumber : Modifikasi Penelitian Tahun 2023

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

#### **4.1 Gambaran Umum UPTD Kesehatan Puskesmas Sentajo Raya**

Di Kecamatan Sentajo Raya ada 2 UPTD Kesehatan yaitu UPTD Kesehatan Puskesmas Sentajo Raya dan UPTD Kesehatan Puskesmas Sentajo. UPTD Kesehatan Puskesmas Sentajo Raya mempunyai wilayah kerja 9 desa dan 1 kelurahan. Yang terdiri dari Desa Koto Sentajo, Kp. Baru Sentajo, Muaro Sentajo, Pl. Komang Sentajo, Pl. Kopung Sentajo, Seberang T.A.H, Parit T.A.H, Teratak Air Hitam, Jalur Patah dan Kelurahan Beringin Jaya dengan luas wilayah secara keseluruhan 138 KM<sup>2</sup>. Batas-batas wilayah kerja UPTD Kesehatan Puskesmas Sentajo Raya yaitu Sebelah Utara berbatasan dengan desa Sukaraja Kec. Logas Tanah Darat, sebelah Timur berbatasan dengan desa Benai Kecil Kec. Benai, sebelah Selatan berbatasan dengan desa Sawah Kec. Kuantan Tengah, dan sebelah Barat berbatasan dengan desa Geringging Baru.

#### **4.1.2 Visi**

Terwujudnya masyarakat sentajo raya mandiri untuk berperilaku hidup bersih dan sehat.

#### **4.1.3 Misi**

4.1.3.1 Meningkatkan upaya promotif dan preventif dengan terwujudkan masyarakat yang memiliki perilaku sehat.

4.1.3.2 mendorong pemangku kebijakan untuk mendukung pembangunan berwawasan kesehatan.

4.1.3.3 menjadi pusat pelayanan yang berprinsip keterpaduan dan berkesinambungan.

4.1.3.4 menggerakkan masyarakat<sup>46</sup> mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah kesehatannya.

4.1.3.5 memberdayakan kader kesehatan sebagai motivator di Masyarakat.

## **4.2 Demografi**

Berdasarkan data dari Kantor Camat Sentajo Raya yang kami himpun bulan Desember 2021 untuk Wilayah kerja UPTD Kesehatan Puskesmas Sentajo Raya jumlah penduduknya sebanyak 15.426 jiwa dan jumlah KK sebanyak 3933 KK. Laki-laki 7.822, perempuan 7.624. Penduduk terbanyak di desa Kp. Baru Sentajo dengan 2,501 jiwa dan paling sedikit di desa Seberang Teratak Air Hitam dengan 276 jiwa. Topografi Kecamatan Sentajo Raya merupakan tanah datar dan berbukit-bukit, dengan ketinggian tanah 25 - 30 m diatas permukaan laut, kemiringan lereng 0- 45°, elevasi 2-3°, berada zona geser patah dan arah yang belum diketahui.

Potensi terhadap banjir disekitar DAS (Daerah Aliran Sungai) Kuantan, erosi dan longsor berpotensi pada bagian tengah. Jenis tanah yang ada di Kecamatan Sentajo Raya, pada lapisan atas berjenis lahan gambut dan pada lapisan bawahnya berwarna kuning. Iklim di Kecamatan Sentajo Raya termasuk daerah yang beriklim tropis dengan suhu udara berkisar antara 19,5 °C – 34,2 °C, Musim yang ada di Kecamatan Sentajo Raya adalah musim dingin dan musim

kemarau. Musim dingin terjadi pada bulan September sampai dengan bulan Maret dengan curah hujan > 1500 mm/tahun. Sedangkan musim kemarau terjadi pada bulan April sampai dengan Bulan Agustus.

### **4.3 Pendidikan**

Sarana pendidikan yang ada di wilayah kerja UPTD Kesehatan Puskesmas Sentajo Raya terdiri dari tingkat PAUD hingga SMA. PAUD 8 buah, TK 8 buah, SD 11 buah tersebar di semua desa, SMP/MTS 4 buah. Sedangkan SMA/SMK 2 buah. Dengan tersedianya sarana pendidikan yang menyebar di semua desa maka untuk jenjang pendidikan dasar di wilayah kerja UPTD Kesehatan Puskesmas Puskesmas Sentajo Raya dapat dikatakan sudah memadai.

### **4.4 Sarana Kesehatan**

Sarana kesehatan yang ada di Kecamatan Sentajo Raya berupa Puskesmas induk 2 buah yaitu UPTD Kesehatan Puskesmas Sentajo Raya dan UPTD Kesehatan Puskesmas Sentajo. UPTD Kesehatan Puskesmas Sentajo Raya mempunyai pustu ada 4 buah yaitu didesa Pulau Kopung Sentajo, Kp.Baru Sentajo, Parit T.A.H dan Kelurahan Beringin Jaya.

Disamping Pustu, terdapat juga 5 Poskesdes yang tersebar di desa Pulau Komang Sentajo, Muaro Sentajo, Jalur Patah, Teratak Air Hitam, Seberang Teratak Air Hitam dan terdapat 1 Polindes yaitu di desa Koto Sentajo, dari segi jumlah, sarana kesehatan sudah memadai.

Tabel 4.1 : Sarana Kesehatan per desa di wilayah Kerja UPTD Kesehatan Sentajo Raya

No	Desa	Puskesmas Induk	Pustu	Poskesdes	Polindes
1	Beringin Jaya		1		
2	Koto Sentajo	1			1
3	Kp.Baru Sentajo		1		
4	Muaro Sentajo			1	
5	Pl. Komang Sentajo			1	
6	Pl. Kopung Sentajo		1		
7	Seb. Teratak Air Hitam			1	
8	Teratak Air Hitam			1	
9	Parit T.A.H		1		
10	Jalur Patah			1	
<b>Jumlah</b>		1	4	5	1

Sumber : Puskesmas Sentajo Raya

Selain sarana kesehatan yang dibangun pemerintah, di desa-desa terdapat juga partisipasi masyarakat dalam pembangunan kesehatan berupa posyandu 17 posyandu. Pelaksanaan posyandu dilakukana sekali dalam sebulan yang dilakukan oleh kader.

Tabel 4.2 : Posyandu per desa diwilayah UPTD Kesehatan Puskesmas Sentajo Raya

NO	Nama Desa	Jumlah Posyandu
1	Beringin Jaya	3
2	Koto Sentajo	1
3	Kp.Baru Sentajo	2
4	Muaro Sentajo	2
5	Pl. Komang Sentajo	1
6	Pl. Kopung Sentajo	2
7	Seb. Teratak Air Hitam	1
8	Teratak Air Hitam	2
9	Parit T.A.H	1
10	Jalur Patah	2
<b>Jumlah</b>		<b>17</b>

Sumber : Puskesmas Sentajo Raya

#### 4.5 Data Kepegawaian

Dalam menjalankan fungsinya sebagai pemberi pelayanan kesehatan tingkat pertama UPTD Kesehatan Puskesmas Sentajo Raya telah dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai dan mempunyai tenaga sebagai berikut :

Tabel 4.3 : Data Kepegawaian UPTD Kesehatan Puskesmas Sentajo Raya.

No	Tenaga	PNS	Kontrak	TKS	PTT	Jumlah
1	Dokter Umum	2	0	1	0	3
2	Dokter Gigi	2	0	0	0	2
3	Bidan	20	0	4	0	24
4	Perawat	9	0	4	0	13
5	Perawat Gigi	0	0	0	0	0
6	Rekam Medis	1	0	0	0	1
7	Petugas Gizi	1	0	0	0	1
8	Fisioterapi	0	0	0	0	0
9	Apoteker	1	0	1	0	2
10	Asisten Apoteker	1	0	0	0	1
11	Tenaga Kesling	1	0	1	0	2
12	K3 SKM	2	0	0	0	2
13	Administarasi SKM	0	0	0	0	0
14	Analisis	2	0	0	0	2
15	Kespro SKM	0	0	0	0	0
16	Ka. TU	1	0	0	0	1
17	Supir	0	1	0	0	1
18	Cleaning Service	0	2	0	0	2
19	D3 Administrasi	0	1	0	0	1
20	Fungsional Umum SMA	2	0	0	0	2
21	Security	0	1	1	0	2
22	Nusantara Sehat	0	0	0	2	2
<b>TOTAL</b>		<b>45</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>64</b>

Sumber : Puskesmas Sentajo Raya

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Identitas Responden

Setelah diadakan penelitian dan pengumpulan data lapangan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang berjumlah 43 orang. Dan didapat gambaran mengenai responden, berikut dideskripsikan identitas responden berdasarkan jenis kelamin, tingkat usia, pekerjaan dan pendidikan.

##### 5.1.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden didapati jenis kelamin responden sebagai berikut :

Tabel 5.1 : Klasifikasi Responden Menurut jenis kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase %
1	Laki-Laki	15	35%
2	Perempuan	28	65%
<b>Jumlah</b>		<b>43</b>	<b>100</b>

Sumber : Modifikasi Penelitian 2023

Dari tabel 5.1 diatas pat dilihat jumlah responden sebanyak 43 orang, dimana jumlah responden laki-laki adalah sebanyak 15 orang dengan persentase 35%, dan jumlah responden perempuan adalah sebanyak 28 orang dengan persentase 65%, mayoritas responden adalah perempuan.

##### 5.1.2 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Usia

Tingkat umur responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.2 dibawah ini :

Tabel 5.2 : Klasifikasi Responden Menurut Tingkat Umur

No	Tingkat umur (tahun)	Jumlah responden	Persentase (%)
1	< 30	19	44%
2	31 – 40	7	16%
3	41 – 50	15	35%
4	> 51	2	5%
	<b>Jumlah</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

Sumber : Modifikasi Penelitian 2023

Dari tabel 5.2 dapat dilihat bahwa jumlah responden yang berumur di bawah 30 tahun yaitu sebanyak 19 orang (44%), antara umur 31-40 tahun yaitu sebanyak 7 orang (16%), antara umur 41-50 tahun sama-sama sebanyak 15 orang (35%), serta umur diatas 51 tahun sebanyak 2 orang (5%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden yang paling banyak yaitu usia bawah 30 tahun.

### 5.1.3 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

Adapun responden dalam penelitian ini akan dijelaskan pada tabel 5.3 berikut ini :

Tabel 5.3 Klasifikasi Responden Menurut Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah responden (orang)	Persentase (%)
1	Pegawai/Karyawan	10	44%
2	Wiraswasta	8	16%
3	Petani / Pekebun	19	35%
4	Lainnya	6	5%
	<b>Jumlah</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

Sumber : Modifikasi Penelitian 2023

Pada tabel diatas dapat dijelaskan bahwa pekerjaan responden sebagai Pegawai/Karyawan yaitu sebanyak 10 orang (44%), wiraswasta sebanyak 8 orang

(16%), Petani/Pekebun sebanyak 19 orang (35%), dan pekerjaan lainnya sebanyak 6 orang (5%). Hal ini menunjukkan bahwa responden yang paling banyak adalah yang bekerja sebagai Petani/ Pekebun.

#### 5.1.4 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Adapun Pendidikan responden dapat dilihat pada tabel 5.4 berikut ini:

Tabel 5.4 Klasifikasi Responden Menurut Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1	SLTP	6	14%
2	SLTA	24	56%
3	Diploma	2	5%
4	Strata I/Strata II	11	25%
<b>Jumlah</b>		<b>43</b>	<b>100%</b>

Sumber : Modifikasi Penelitian 2023

Pada tabel diatas dapat dijelaskan bahwa responden dengan tingkat pendidikan SLTP sebanyak 6 orang (14%), pendidikan SLTA sebanyak 24 orang (56%), Diploma sebanyak 2 orang (5%), Strata I/Strata II sebanyak 11 orang (25%). Dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan paling banyak ialah yang berpendidikan SLTA sederajat.

## 5.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

Dalam penelitian ini penulis menentukan banyak kelas interval sebesar 5, rumus yang digunakan sebagai berikut :

00 - 43	= Tidak Baik
44 - 86	= Kurang Baik
87 - 129	= Cukup Baik
130 - 172	= Baik

173 - 215 = Sangat Baik

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap pertanyaan pada setiap indikator Kualitas Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi yang dipaparkan berikut ini:

### 5.2.1 Indikator Reliabilitas dalam Pelayanan UPTD Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya.

Reliabilitas merupakan Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang mudah secara akurat sejak pertama kali, Kemudahan pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam artian tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buatoleh petugas.

#### 5.2.1.1 Sub indikator Ketepatan Jadwal

Berikut tanggapan responden untuk Sub indikator pertama dari indikator Reliabilitas dengan Pertanyaan bagaimana ketepatan jadwal yang diberikan Puskesmas saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, dapat dilihat pada tabel 5.5 :

Tabel 5.5 : Tanggapan Responden tentang Ketepatan jadwal yang diberikan UPTD Puskesmas saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Baik	5	3	15	7%
	Baik	4	7	28	16%
	Cukup Baik	3	15	45	35%
	Kurang Baik	2	15	30	35%
	Tidak Baik	1	3	3	7%
<b>Jumlah</b>			<b>43</b>	<b>121</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Olahan 2023

Dari tabel 5.5 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab Sangat Baik sebanyak 3 responden (7%), yang menjawab Baik sebanyak 7

responden (16%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 15 responden (35%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 15 responden (35%) dan yang menjawab Tidak Baik sebanyak 15 responden (35%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 121 Dari jumlah total ini dapat menunjukkan Ketepatan jadwal yang diberikan Puskesmas saat memberikan pelayanan kepada masyarakat pada kategori cukup baik yang berada pada Interval 87 - 129.

Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata-rata = 121 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan Ketepatan jadwal yang diberikan Puskesmas saat memberikan pelayanan kepada masyarakat pada kategori cukup baik, dan berdasarkan observasi penulis dilapangan bahwa Ketepatan Jadwal Puskesmas saat memberikan pelayanan kepada masyarakat memang sudah cukup baik, dan terlihat dengan jadwal pelayanan yang sudah ditetapkan waktunya, hanya saja terkadang petugas puskesmas terlambat datang, meski saat ini status pandemi covid telah dicabut namun pasien masih harus mematuhi aturan prokes selama pandemi, seperti terlebih dahulu mencuci tangan, memakai masker, serta menjaga jarak.

#### **5.2.1.2 Sub indikator Keakuratan pelayanan**

Selanjutnya tanggapan responden untuk Sub indikator kedua dari indikator Reliabilitas dengan pertanyaan bagaimana keakuratan pelayanan yang diberikan petugas Kesehatan Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya kepada masyarakat, dapat dilihat pada tabel 5.6 berikut ini :

Tabel 5.6 : Tanggapan Responden mengenai keakuratan pelayanan yang diberikan petugas Kesehatan UPTD Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya kepada masyarakat.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
2.	Sangat Baik	5	3	15	7%
	Baik	4	6	24	14%
	Cukup Baik	3	26	78	60%
	Kurang Baik	2	4	8	9%
	Tidak Baik	1	4	4	9%
<b>Jumlah</b>			<b>43</b>	<b>129</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Olahan 2023

Dari tabel 5.6 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab Sangat Baik sebanyak 3 responden (7%), yang menjawab Baik sebanyak 6 responden (14%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 26 responden (60%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 4 responden (9%) dan yang menjawab Tidak Baik sebanyak 4 responden (9%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 129 Dari jumlah total ini dapat menunjukkan keakuratan pelayanan yang diberikan petugas Kesehatan Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya kepada masyarakat pada kategori cukup baik yang berada pada Interval 87 – 129.

Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata -rata = 129 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan keakuratan pelayanan yang diberikan petugas Kesehatan Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya kepada masyarakat pada kategori cukup baik, dan berdasarkan observasi penulis dilapangan bahwa keakuratan pelayanan yang diberikan petugas Kesehatan Pusat Kesehatan Masyarakat memang sudah cukup baik, terlihat dengan tidak ada perubahan dengan kecepatan pelayanan meski saat ini masa pandemi covid telah berakhir, tidak ada perubahan dalam hal kecepatan pelayanan serta keakuratan pelayanan

kepada masyarakat, karena pelayanan oleh ahli dibidangnya seperti dokter yang mampu mendiagnosa dan memberikan resep yang benar/akurat kepada pasien, karena dokter pada Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya memiliki kompetensi yang baik, hanya saja pasien dengan kesadaran sendiri masih tetap mematuhi proses sama seperti pada saat pandemi.

### 5.2.1.3 Rekapitulasi indikator Reliabilitas dalam Puskesmas

Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Reliabilitas dalam Pelayanan UPTD Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya pada tabel 5.7 di bawah ini :

Tabel 5.7 : Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada Indikator Reliabilitas dalam Pelayanan UPTD Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya.

No	Indikator	Kategori					Jumlah responden	Rata-rata
		SB	B	CB	KB	TB		
1.	Ketepatan jadwal yang diberikan Puskesmas saat memberikan pelayanan kepada masyarakat	3	7	15	15	3	43	121
2.	Keakuratan pelayanan yang diberikan petugas Kesehatan Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya kepada masyarakat	3	6	26	4	4	43	129
<b>Jumlah</b>		<b>6</b>	<b>13</b>	<b>41</b>	<b>19</b>	<b>7</b>	<b>86</b>	<b>125</b>
<b>Jumlah Responden</b>		<b>3</b>	<b>7</b>	<b>21</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>43</b>	
<b>Persentase (%)</b>		<b>7</b>	<b>15</b>	<b>48</b>	<b>22</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	

Sumber : Data Olahan 2023

Dari tabel 5.7 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang Reliabilitas dalam Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya adalah yang menjawab Sangat Baik sebanyak 3 responden (7%), yang menjawab Baik sebanyak 7 responden (15%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 21 responden (48%), yang menjawab Kurang

Baik sebanyak 10 responden (22%), dan yang menjawab Tidak Baik sebanyak 4 responden (8%). Maka secara rata-rata adalah 125 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator Reliabilitas dalam Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya adalah Cukup Baik karena berada pada Interval 87 – 129, dan memang pada saat ini Reliabilitas dalam Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya memang cukup baik terlihat dengan Ketepatan Jadwal Puskesmas saat memberikan pelayanan kepada masyarakat memang sudah cukup baik, terlihat dengan jadwal pelayanan yang sudah di tetapkan waktunya, hanya saja terkadang petugas puskesmas terlambat datang, dan kecepatan pelayanan meski saat ini masa pandemi covid telah berakhir, tidak ada perubahan dalam hal kecepatan pelayanan serta keakuratan pelayanan kepada masyarakat, karena pelayanan oleh ahli dibidangnya seperti dokter yang mampu mendiagnosa dan memberikan resep yang benar/akurat kepada pasien, karena dokter pada Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya memiliki kompetensi yang baik, hanya saja pasien dengan kesadaran sendiri meski saat ini status pandemi covid telah dicabut namun pasien masih harus mematuhi aturan prokes selama pandemi, seperti terlebih dahulu mencuci tangan, memakai masker, serta menjaga jarak.

### **5.2.2 Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya**

Daya Tanggap (*Responsiveness*) Berknaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon

permintaan mereka dengan segera, yang dimaksudkan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat. Hal ini sangat berkaitan dengan kemampuan dan profesionalisme petugas.

### 5.2.2.1 Sub Indikator Pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat

Berikut tanggapan responden untuk Sub indikator pertama dari indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu mengenai Kecepatan pelayanan dan tanggapnya pelayanan yang diberikan petugas Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya kepada masyarakat, dapat dilihat pada tabel 5.8 berikut :

Tabel 5.8 : Tanggapan responden mengenai Kecepatan pelayanan dan tanggapnya pelayanan yang diberikan petugas Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya kepada masyarakat.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Baik	5	4	20	9%
	Baik	4	5	20	12%
	Cukup Baik	3	13	39	30%
	Kurang Baik	2	12	24	28%
	Tidak Baik	1	9	9	21%
<b>Jumlah</b>			<b>43</b>	<b>112</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Olahan 2023

Dari tabel 5.8 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab Sangat Baik sebanyak 4 responden (9%), yang menjawab Baik sebanyak 5 responden (12%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 13 responden (30%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 12 responden (28%) dan yang menjawab Tidak Baik sebanyak 9 responden (21%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 112 Dari jumlah total ini dapat menunjukkan Kecepatan pelayanan dan tanggapnya pelayanan yang diberikan petugas Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya kepada masyarakat pada kategori cukup baik yang berada pada Interval 87 - 129.

Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata-rata = 112 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan Kecepatan pelayanan dan tanggapnya pelayanan yang diberikan petugas Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya kepada masyarakat pada kategori cukup baik, dan berdasarkan observasi penulis dilapangan bahwa Kecepatan pelayanan dan tanggapnya pelayanan yang diberikan petugas Pusat Kesehatan Masyarakat memang sudah cukup baik, terlihat dengan Kecepatan pelayanan dan tanggapnya pelayanan yang diberikan petugas Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya, masyarakat tidak lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat, pelayanan dilakukan seperti biasa, yang mana pasien datang mendapatkan informasi lalu mendaftar, namun terkadang petugas agak terlambat datang, serta saat pasien ramai pasien agak lama menunggu dikarenakan harus antri.

#### 5.2.2.2 Sub Indikator kesediaan mendengar keluhan kesah pasien

Berikut tanggapan responden untuk Sub indikator kedua dari indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu bagaimana Kesediaan Petugas Puskesmas dalam mendengar keluhan kesah pasien saat berobat di Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya, dapat dilihat pada tabel 5.9 berikut ini :

Tabel 5.9 : Tanggapan Responden mengenai Kesediaan Petugas Puskesmas dalam mendengar keluhan kesah pasien saat berobat di Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
2.	Sangat Baik	5	0	0	0%
	Baik	4	8	32	19%
	Cukup Baik	3	23	69	53%
	Kurang Baik	2	9	18	21%
	Tidak Baik	1	3	3	7%
<b>Jumlah</b>			<b>43</b>	<b>122</b>	<b>100</b>

Dari tabel 5.9 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab Baik sebanyak 8 responden (19%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 23 responden (53%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 9 responden (21%) dan yang menjawab Tidak Baik sebanyak 3 responden (7%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 122 Dari jumlah total ini dapat menunjukkan Kesiediaan Petugas Puskesmas dalam mendengar keluhan kesah pasien saat berobat di Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya pada kategori cukup baik yang berada pada Interval 87 - 129.

Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata-rata = 122 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan Kesiediaan Petugas Puskesmas dalam mendengar keluhan kesah pasien saat berobat di Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya pada kategori cukup baik, dan berdasarkan observasi penulis dilapangan bahwa Pelayanan yang diberikan Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya kepada masyarakat yang bersedia mendengar keluhan kesah pasien memang sudah cukup baik, terlihat dengan masyarakat dilayani dengan baik oleh petugas puskesmas, pasien datang dan mendaftar, lalu mendapatkan pelayanan yang dilayani oleh dokter yang kompeten dibidangnya, dokter mendengarkan keluhan kesah pasien dan memeriksa pasien. Pelayanan ini memang sudah menjadi tugas dokter begitupun dengan Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya.

### **5.2.2.3 Rekapitulasi indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) dalam Pelayanan Puskesmas**

Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) dalam Pelayanan Kesehatan

Masyarakat di Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya pada tabel 5.10 di bawah ini:

Tabel 5.10 : Rekapitulasi tanggapan responden terhadap Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya.

No	Indikator	Kategori					Jumlah responden	Rata-rata
		SB	B	CB	KB	TB		
1.	Kecepatan pelayanan dan tanggapnya pelayanan yang diberikan petugas Puskesmas kepada masyarakat	4	5	13	12	9	43	112
2.	Kesediaan Petugas Puskesmas dalam mendengar keluhan kesah pasien saat berobat di Pusat Kesehatan Masyarakat	0	8	23	9	3	43	122
<b>Jumlah</b>		<b>4</b>	<b>13</b>	<b>36</b>	<b>21</b>	<b>12</b>	<b>86</b>	<b>117</b>
<b>Jumlah Responden</b>		<b>2</b>	<b>7</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>43</b>	
<b>Persentase (%)</b>		<b>5</b>	<b>15</b>	<b>42</b>	<b>24</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	

Sumber : Data Olahan 2023

Dari tabel 5.10 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya adalah pada kategori Sangat baik sebanyak 2 responden (5%), yang menjawab baik sebanyak 7 responden (15%), yang menjawab Cukup baik sebanyak 18 responden (42%), yang menjawab Kurang baik sebanyak 11 responden (24%), yang menjawab Tidak baik sebanyak 6 responden (14%). Maka secara rata-rata adalah 117 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya adalah Cukup baik karena berada pada Interval 87 – 129, dan memang pada saat ini Daya Tanggap

(*Responsiveness*) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya memang sudah cukup baik, Kecepatan pelayanan dan tanggapnya pelayanan yang diberikan petugas Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya, masyarakat tidak lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat, pelayanan dilakukan seperti biasa, yang mana pasien datang mendapatkan informasi lalu mendaftar, namun terkadang petugas agak terlambat datang, serta saat pasien ramai pasien agak lama menunggu dikarenakan harus antri, Pelayanan yang diberikan Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya kepada masyarakat yang bersedia mendengar keluhan kesah pasien memang sudah cukup baik, terlihat dengan masyarakat dilayani dengan baik oleh petugas puskesmas, pasien datang dan mendaftar, lalu mendapatkan pelayanan yang dilayani oleh dokter yang kompeten dibidangnya, dokter mendengarkan keluhan kesah pasien dan memeriksa pasien. Pelayanan ini memang sudah menjadi tugas dokter begitupun dengan Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya.

### **5.2.3 Indikator Assurance (Jaminan/Kepastian) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya.**

Berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan, Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan yang menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat.

### 5.2.3.1 Sub Indikator Pengetahuan dan kesopanan petugas

Berikut tanggapan responden untuk Sub indikator pertama pada Indikator *Assurance* (Jaminan/Kepastian) dengan pertanyaan Bagaimana Pengetahuan dan kesopanan petugas Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dapat dilihat pada tabel 5.11 berikut :

Tabel 5.11 : Tanggapan Responden tentang Pengetahuan dan kesopanan petugas UPTD Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Baik	5	4	20	9%
	Baik	4	6	24	14%
	Cukup Baik	3	15	45	35%
	Kurang Baik	2	16	32	37%
	Tidak Baik	1	2	2	5%
<b>Jumlah</b>			<b>43</b>	<b>123</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Olahan 2023

Dari tabel 5.11 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab Sangat Baik sebanyak 4 responden (9%), yang menjawab Baik sebanyak 6 responden (14%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 15 responden (35%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 16 responden (37%), yang menjawab Tidak Baik sebanyak 2 responden (5%) . Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 123 Dari jumlah total ini dapat menunjukkan Pengetahuan dan kesopanan petugas Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada kategori cukup baik yang berada pada Interval 87 - 129.

Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata -rata = 123 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan Pengetahuan dan kesopanan petugas Pusat Kesehatan

Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Raya pada kategori cukup baik, dan berdasarkan observasi penulis dilapangan bahwa Pengetahuan dan kesopanan petugas Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Raya memang sudah cukup baik, terlihat pelayanan yang diberikan petugas Pusat Kesehatan Masyarakat cukup baik dan sopan, serta pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik dalam pengetahuan petugas dibagian administrasi maupun petugas pada bidang lainnya, hanya saja terkadang jadwal pelayanan yang agak molor dari yang seharusnya.

### 5.2.3.2 Sub Indikator Kualitas Sumber Daya Manusia

Selanjutnya tanggapan responden untuk Sub indikator Kedua pada Indikator *Assurance* (Jaminan/Kepastian) dengan pertanyaan bagaimana kualitas sumber daya manusia yang ada di Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dilihat pada tabel 5.12 berikut ini :

Tabel 5.12 : Tanggapan Responden mengenai kualitas sumber daya manusia yang ada di UPTD Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
2.	Sangat Baik	5	2	10	5%
	Baik	4	6	24	14%
	Cukup Baik	3	24	72	56%
	Kurang Baik	2	8	16	19%
	Tidak Baik	1	3	3	7%
<b>Jumlah</b>			<b>43</b>	<b>125</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Olahan 2023

Dari tabel 5.12 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab Sangat Baik sebanyak 2 responden (5%), yang menjawab Baik sebanyak 6

responden (14%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 24 responden (56%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 8 responden (19%), yang menjawab Tidak Baik sebanyak 3 responden (7%) . Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 125 Dari jumlah total ini dapat menunjukkan Kualitas sumber daya manusia yang ada di Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada kategori cukup baik yang berada pada Interval 87 - 129.

Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata -rata = 125 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan Kualitas sumber daya manusia yang ada di Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya pada kategori cukup baik, dan berdasarkan observasi penulis dilapangan bahwa Kualitas sumber daya manusia yang ada di Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya memang sudah cukup baik, terlihat dengan petugas puskesmas adalah orang-orang yang kompeten di bidangnya masing-masing yakni petugas di puskesmas seluruhnya adalah Sumber Daya Manusia yang ahli dibidang kesehatan yang tentunya membuat masyarakat percaya akan reputasi petugas karena Pusat Kesehatan Masyarakat adalah orang-orang yang berkompeten di bidang nya masing-masing.

### **5.2.3.3 Rekapitulasi indikator Assurance (Jaminan/Kepastian) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat**

Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Assurance (Jaminan/Kepastian) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya pada tabel 5.13 di bawah ini :

Tabel 5.13: Rekapitulasi tanggapan responden terhadap *Assurance* (Jaminan/Kepastian) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya

No	Indikator	Kategori					Jumlah responden	Rata-rata
		SB	B	CB	KB	TB		
1.	Pengetahuan dan kesopanan petugas Puskesmas di Kecamatan Sentajo Raya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	4	6	15	16	2	43	123
2.	kualitas sumber daya manusia yang ada di Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	2	6	24	8	3	43	125
<b>Jumlah</b>		<b>6</b>	<b>12</b>	<b>39</b>	<b>24</b>	<b>5</b>	<b>86</b>	<b>124</b>
<b>Jumlah Responden</b>		<b>3</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>43</b>	
<b>Persentase (%)</b>		<b>7</b>	<b>14</b>	<b>45</b>	<b>28</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	

Sumber : Data Olahan 2023

Dari tabel 5.13 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang indikator *Assurance* (Jaminan/Kepastian) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya adalah yang menjawab Sangat baik sebanyak 3 responden (7%), yang menjawab baik sebanyak 6 responden (14%), yang menjawab Cukup baik sebanyak 20 responden (45%), yang menjawab Kurang baik sebanyak 12 responden (28%), yang menjawab Tidak baik sebanyak 3 responden (6%). Maka secara rata-rata adalah 124 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator *Assurance* (Jaminan/Kepastian) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya adalah cukup baik karena berada pada Interval 87 – 129, dan memang pada saat ini *Assurance* (Jaminan/Kepastian) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Pusat Kesehatan

Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya memang sudah cukup baik, pelayanan yang diberikan petugas Pusat Kesehatan Masyarakat cukup baik dan sopan, serta pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik dalam pengetahuan petugas dibagian administrasi maupun petugas pada bidang lainnya, hanya saja terkadang jadwal pelayanan yang agak molor dari yang seharusnya, serta dengan petugas puskesmas adalah orang-orang yang kompeten di bidangnya masing-masing yakni petugas di puskesmas seluruhnya adalah Sumber Daya Manusia yang ahli dibidang kesehatan yang tentunya membuat masyarakat percaya akan reputasi petugas karena Pusat Kesehatan Masyarakat adalah orang-orang yang berkompeten di bidangnya masing-masing.

#### **5.2.4 Indikator *Emphaty* (Empati) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya**

Berarti bahwa Puskesmas memahami masalah para pasiennya dan bertindak demi kepentingan Pasien, serta memberikan personal kepada para pasien dan memiliki jam pelayanan yang nyaman, Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan yang menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat.

##### **5.2.4.1 Sub Indikator Keramahan**

Berikut tanggapan responden untuk Sub indikator pertama pada Indikator *Emphaty* (Empati) dengan pertanyaan bagaimana keramahan petugas Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, dapat dilihat pada tabel 5.14 berikut :

Tabel 5.14 : Tanggapan Responden tentang keramahan petugas Pusat Kesehatan Masyarakat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Baik	5	2	10	5%
	Baik	4	8	32	19%
	Cukup Baik	3	23	69	53%
	Kurang Baik	2	7	14	16%
	Tidak Baik	1	3	3	7%
<b>Jumlah</b>			<b>43</b>	<b>128</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Olahan 2023

Dari tabel 5.14 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab Sangat baik sebanyak 2 responden (5%), baik sebanyak 8 responden (19%), yang menjawab Cukup baik sebanyak 23 responden (53%), yang menjawab Kurang baik sebanyak 7 responden (16%), yang menjawab Tidak baik sebanyak 3 responden (17%) . Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total =128 Dari jumlah total ini dapat menunjukkan keramahan petugas Pusat Kesehatan Masyarakat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat pada kategori cukup baik yang berada pada Interval 87-129.

Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata -rata = 128 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan keramahan petugas Pusat Kesehatan Masyarakat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat pada kategori cukup baik, berdasarkan observasi penulis dilapangan bahwa Pusat Kesehatan Masyarakat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memang cukup baik, karena keramahan petugas Pusat Kesehatan Masyarakat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang cukup baik, memberikan pelayanan dengan cukup ramah dalam melayani pasien, mendengarkan keluhan kesah dan permasalahan pasien serta memberikan arahan/tindakan yang jelas kepada masyarakat sesuai Standar yang berlaku.

### 5.2.4.2 Sub Indikator Sikap

Selanjutnya tanggapan untuk Sub indikator Kedua pada Indikator *Empathy* (Empati) dengan pertanyaan bagaimana kesopanan petugas Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, dapat dilihat pada tabel 5.15 berikut ini :

Tabel 5.15 : Tanggapan Responden mengenai kesopanan petugas Pusat Kesehatan Masyarakat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
2.	Sangat Baik	5	5	25	12%
	Baik	4	10	40	23%
	Cukup Baik	3	11	33	26%
	Kurang Baik	2	9	18	21%
	Tidak Baik	1	8	8	19%
<b>Jumlah</b>			<b>43</b>	<b>124</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Olahan 2023

Dari tabel 5.15 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab sangat baik sebanyak 5 responden (12%), yang menjawab baik sebanyak 10 responden (23%), yang menjawab Cukup baik sebanyak 11 responden (26%), yang menjawab Kurang baik sebanyak 9 responden (21%), yang menjawab tidak baik sebanyak 8 responden (19%) . Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 124 Dari jumlah total ini dapat menunjukkan kesopanan petugas Pusat Kesehatan Masyarakat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat kepada masyarakat pada kategori cukup baik yang berada pada Interval 87-129.

Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata -rata = 124 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan kesopanan petugas Pusat Kesehatan Masyarakat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat kepada masyarakat pada

kategori cukup baik, berdasarkan observasi penulis dilapangan bahwa kesopanan petugas Pusat Kesehatan Masyarakat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat kepada masyarakat memang cukup baik, terlihat dengan petugas puskesmas memberi pelayanan dengan ramah serta sopan kepada masyarakat, mendengar keluhan kesah dari pasien, serta membeikan tindakan yang akurat atas keluhan kesah yang di alami pasien, seorang dokter tentu mendengarkan keluhan kesah pasien serta melakukan pemeriksaan atas keluhan pasien lalu mengambil tindakan atas keluhan tersebut, dengan kompetensi yang cukup baik dokter akan melayani dengan cukup baik dan memberikan tindakan yang benar untuk pasien.

#### 5.2.4.3 Rekapitulasi *Emphaty* (Empati)

Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada Indikator *Emphaty* (Empati) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya pada tabel 5.16 di bawah ini:

Tabel 5.16 : Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada Indikator *Emphaty* (Empati) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Kecamatan Sentajo Raya

No	Indikator	Kategori					Jumlah responden	Rata-rata
		SB	B	CB	KB	TB		
1.	Keramahan petugas Puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	2	8	23	7	3	43	128
2.	kesopanan petugas Pusat Kesehatan Masyarakat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat	5	10	11	9	8	43	124
<b>Jumlah</b>		<b>7</b>	<b>18</b>	<b>34</b>	<b>16</b>	<b>11</b>	<b>86</b>	<b>126</b>
<b>Jumlah Responden</b>		<b>4</b>	<b>9</b>	<b>17</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>43</b>	
<b>Persentase (%)</b>		<b>8</b>	<b>21</b>	<b>40</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>100</b>	

Sumber : Data Olahan 2023

Dari tabel 5.16 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang indikator *Emphaty* (Empati) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya adalah yang menjawab Sangat baik sebanyak 4 responden (8%), yang menjawab baik sebanyak 9 responden (21%), yang menjawab Cukup baik sebanyak 17 responden (40%), yang menjawab Kurang baik sebanyak 8 responden (19%), yang menjawab Tidak baik sebanyak 6 responden (13%). Maka secara rata-rata adalah 134 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator *Emphaty* (Empati) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya adalah Cukup baik karena berada pada Interval 87-129, dan memang pada saat ini *Emphaty* (Empati) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya sudah cukup baik, memberikan pelayanan dengan cukup ramah dalam melayani pasien, petugas puskesmas memberi pelayanan dengan ramah serta sopan kepada masyarakat, mendengar keluhan kesah dari pasien, serta memberikan tindakan yang akurat atas keluhan kesah yang di alami pasien, seorang dokter tentu mendengarkan keluhan kesah pasien serta melakukan pemeriksaan atas keluhan pasien lalu mengambil tindakan atas keluhan tersebut, dengan kompetensi yang cukup baik dokter akan melayani dengan cukup baik dan memberikan tindakan yang benar untuk pasien, mendengarkan keluhan kesah dan permasalahan pasien serta memberikan arahan/tindakan yang jelas kepada masyarakat sesuai Standar yang berlaku.

### 5.2.5 Indikator *Tangibles* (Bukti Langsung / Tampilan Fisik Pemberian Pelayanan) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya.

Berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan, Dimensi ini mengacu pada informasi petugas, keadaan sarana dan prasarana serta output yang dihasilkan yang mencakup antara lain adalah fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi

#### 5.2.5.1 Sub Indikator Bukti pemberian pelayanan yang baik

Berikut tanggapan responden untuk Sub Indikator pertama pada Indikator *Tangibles* (Bukti Langsung / Tampilan Fisik Pemberian Pelayanan) dengan pertanyaan bagaimana Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya, dapat dilihat pada tabel 5.17 berikut :

Tabel 5.17 : Tanggapan Responden tentang Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan Pusat Kesehatan Masyarakat

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Baik	5	4	20	9%
	Baik	4	6	24	14%
	Cukup Baik	3	16	48	37%
	Kurang Baik	2	17	34	40%
	Tidak Baik	1	0	0	0%
<b>Jumlah</b>			<b>43</b>	<b>126</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Olahan 2023

Dari tabel 5.17 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab Sangat baik sebanyak 4 responden (9%), baik sebanyak 6 responden (14%), yang menjawab Cukup baik sebanyak 16 responden (37%), yang menjawab Kurang

baik sebanyak 17 responden (40%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 126. Dari jumlah total ini dapat menunjukkan Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan Pusat Kesehatan Masyarakat pada kategori Cukup baik yang berada pada Interval 87 - 129.

Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata-rata = 126. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan Pusat Kesehatan Masyarakat pada kategori cukup baik, berdasarkan observasi penulis dilapangan bahwa Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan Pusat Kesehatan Masyarakat memang cukup baik, terlihat terlihat dengan tidak banyak keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan puskesmas, serta para petugas yang memiliki kompetensi yang baik sesuai dengan bidangnya, hal ini sesuai dengan yang dikemukakan Tjiptono yang mana Bukti Fisik (*Tangibles*) ialah salah satunya berkenaan dengan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan, dan pada Pusat Kesehatan Masyarakat memiliki petugas yang kompeten/memiliki SDM yang handal di bidangnya, sehingga memberikan bukti atas pelayanan yang cukup baik oleh para petugas Pusat Kesehatan Masyarakat ini.

#### **5.2.5.2 Indikator Sarana Prasarana**

Selanjutnya tanggapan responden Sub Indikator Kedua pada Indikator *Tangibles* (Bukti Langsung / Tampilan Fisik Pemberian Pelayanan) dengan pertanyaan bagaimana yaitu Fasilitas yang ada di Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dapat dilihat pada tabel 5.18 berikut ini :

Tabel 5.18 : Tanggapan Responden mengenai Fasilitas yang ada di Pusat Kesehatan Masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
2.	Sangat Baik	5	0	0	0%
	Baik	4	5	20	12%
	Cukup Baik	3	14	42	33%
	Kurang Baik	2	14	28	33%
	Tidak Baik	1	10	10	23%
<b>Jumlah</b>			<b>43</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Olahan 2023

Dari tabel 5.18 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab baik sebanyak 5 responden (12%), yang menjawab Cukup baik sebanyak 14 responden (33%), yang menjawab Kurang baik sebanyak 14 responden (33%), serta yang menjawab Tidak baik sebanyak 10 responden (23%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 100 Dari jumlah total ini dapat menunjukkan Fasilitas yang ada di Pusat Kesehatan Masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kategori Cukup baik yang berada pada Interval 89 - 132.

Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata -rata = 100 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan Fasilitas yang ada di Pusat Kesehatan Masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada kategori cukup baik, berdasarkan observasi penulis dilapangan bahwa Fasilitas yang ada di Pusat Kesehatan Masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memang cukup baik, meski fasilitas tidak begitu lengkap namun peayanan terlaksana dengan cukup baik, tentusaja ihak puskesmas berusaha mulai melenkapi dengan sebaaian peralatan sudah ada yang baru.

### 5.2.5.3 Rekapitulasi Indikator *Tangibles* (Bukti Langsung / Tampilan Fisik Pemberian Pelayanan)

Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada Indikator *Tangibles* (Bukti Langsung / Tampilan Fisik Pemberian Pelayanan) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya pada tabel 5.19 di bawah ini:

Tabel 5.19 : Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada Indikator *Tangibles* (Bukti Langsung / Tampilan Fisik Pemberian Pelayanan) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya

No	Indikator	Kategori					Jumlah responden	Rata-rata
		SB	B	CB	KB	TB		
1.	Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan Pusat Kesehatan Masyarakat.	4	6	16	17	0	43	126
2.	Fasilitas yang ada di Pusat Kesehatan Masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	0	5	14	14	10	43	100
<b>Jumlah</b>		<b>4</b>	<b>11</b>	<b>30</b>	<b>31</b>	<b>10</b>	<b>86</b>	
<b>Jumlah Responden</b>		<b>2</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>43</b>	<b>113</b>
<b>Persentase (%)</b>		<b>5</b>	<b>13</b>	<b>35</b>	<b>36</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	

Sumber : Data Olahan 2023

Dari tabel 5.19 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang indikator *Tangibles* (Bukti Langsung / Tampilan Fisik Pemberian Pelayanan) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya adalah yang menjawab Sangat baik sebanyak 2 responden (5%), baik sebanyak 6 responden (13%), yang menjawab Cukup baik sebanyak 15 responden (35%), yang menjawab Kurang

baik sebanyak 16 responden (36%), yang menjawab Tidak baik sebanyak 5 responden (12%). Maka secara rata-rata adalah 113 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator *Tangibles* (Bukti Langsung / Tampilan Fisik Pemberian Pelayanan) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya adalah Cukup baik karena berada pada Interval 87 – 129, dan memang pada saat ini *Tangibles* (Bukti Langsung / Tampilan Fisik Pemberian Pelayanan) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya sudah cukup baik, terlihat dengan tidak banyak keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan puskesmas, serta para petugas yang memiliki kompetensi yang baik sesuai dengan bidangnya, hal ini sesuai dengan yang dikemukakan Tjiptono yang mana Bukti Fisik (*Tangibles*) ialah salah satunya berkenaan dengan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan, dan pada Pusat Kesehatan Masyarakat memiliki petugas yang kompeten/memiliki SDM yang handal di bidangnya, sehingga memberikan bukti atas pelayanan yang cukup baik oleh para petugas Pusat Kesehatan Masyarakat ini, meski fasilitas tidak begitu lengkap namun pelayanan terlaksana dengan cukup baik, tentunya pihak puskesmas berusaha mulai melengkapi dengan sebagian peralatan sudah ada yang baru.

### **5.3 Rekapitulasi Keseluruhan indikator Kualitas Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi**

Berikut rekapitulasi tanggapan responden pada keseluruhan indikator responden dapat dilihat pada tabel 5.20 di bawah ini :

Tabel 5.20 : Rekapitulasi tanggapan responden terhadap keseluruhan indikator.

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata-rata
		SB	B	CB	KB	TB		
1.	Reliabilitas dalam Pelayanan Puskesmas Sentajo Raya	3	7	21	10	4	43	125
2.	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Sentajo Raya	2	7	18	11	6	43	117
3.	Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan/Kepastian) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Sentajo Raya	3	6	20	12	3	43	124
4.	<i>Emphaty</i> (Empati) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Sentajo Raya	4	9	17	8	6	43	126
5.	<i>Tangibles</i> (Bukti Langsung / Tampilan Fisik Pemberian Pelayanan) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Sentajo Raya	2	6	15	16	5	43	113
<b>Jumlah</b>		<b>14</b>	<b>35</b>	<b>91</b>	<b>57</b>	<b>24</b>	<b>215</b>	<b>121</b>
<b>Jumlah Responden</b>		<b>3</b>	<b>7</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>43</b>	
<b>Persentase (%)</b>		<b>7</b>	<b>16</b>	<b>42</b>	<b>27</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	

Sumber : Data Olahan 2023

Dari tabel 5.21 diatas dapat diketahui tanggapan responden yang menjawab Sangat baik sebanyak 3 responden (7%), responden yang menjawab baik sebanyak 7 responden (16%), yang menjawab Cukup baik sebanyak 18 responden (42%), yang menjawab Kurang baik sebanyak 11 responden (27%),

yang menjawab Tidak baik sebanyak 5 responden (11%). Maka secara rata-rata adalah 121 yang berada pada Interval 87 – 129.

### **5.3.1 Hasil Observasi penulis dilapangan pada indikator Reliabilitas**

Reliabilitas dalam Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya memang cukup baik terlihat dengan Ketepatan Jadwal Puskesmas saat memberikan pelayanan kepada masyarakat memang sudah cukup baik, terlihat dengan jadwal pelayanan yang sudah di tetapkan waktunya, hanya saja terkadang petugas puskesmas terlambat datang, dan kecepatan pelayanan meski saat ini masa pandemi covid telah berakhir, tidak ada perubahan dalam hal kecepatan pelayanan serta keakuratan pelayanan kepada masyarakat, karena pelayanan oleh ahli dibidangnya seperti dokter yang mampu mendiagnosa dan memberikan resep yang benar/akurat kepada pasien, karena dokter pada Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya memiliki kompetensi yang baik, hanya saja pasien dengan kesadaran sendiri meski saat ini status pandemi covid telah dicabut namun pasien masih harus mematuhi aturan prokes selama pandemi, seperti terlebih dahulu mencuci tangan, memakai masker, serta menjaga jarak.

### **5.3.2 Hasil Observasi penulis dilapangan pada indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Daya Tanggap (*Responsiveness*) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya memang sudah cukup baik, Kecepatan pelayanan dan tanggapnya pelayanan yang diberikan petugas

Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya, masyarakat tidak lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat, pelayanan dilakukan seperti biasa, yang mana pasien datang mendapatkan informasi lalu mendaftar, namun terkadang petugas agak terlambat datang, serta saat pasien ramai pasien agak lama menunggu dikarenakan harus antri, Pelayanan yang diberikan Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya kepada masyarakat yang bersedia mendengar keluhan pasien memang sudah cukup baik, terlihat dengan masyarakat dilayani dengan baik oleh petugas puskesmas, pasien datang dan mendaftar, lalu mendapatkan pelayanan yang dilayani oleh dokter yang kompeten dibidangnya, dokter mendengarkan keluhan pasien dan memeriksa pasien. Pelayanan ini memang sudah menjadi tugas dokter begitupun dengan Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya.

### **5.3.3 Hasil Observasi penulis dilapangan pada indikator Assurance (Jaminan/Kepastian)**

*Assurance* (Jaminan/Kepastian) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya memang sudah cukup baik, pelayanan yang diberikan petugas Pusat Kesehatan Masyarakat cukup baik dan sopan, serta pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik dalam pengetahuan petugas dibagian administrasi maupun petugas pada bidang lainnya, hanya saja terkadang jadwal pelayanan yang agak molor dari yang seharusnya, serta dengan petugas puskesmas adalah orang-orang yang kompeten di bidangnya masing-masing yakni petugas di puskesmas

seluruhnya adalah Sumber Daya Manusia yang ahli dibidang kesehatan yang tentunya membuat masyarakat percaya akan reputasi petugas karena Pusat Kesehatan Masyarakat adalah orang-orang yang berkompeten di bidangnya masing-masing.

#### **5.3.4 Hasil Observasi penulis dilapangan pada indikator *Emphaty* (Empati)**

*Emphaty* (Empati) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya sudah cukup baik, memberikan pelayanan dengan cukup ramah dalam melayani pasien, petugas puskesmas memberi pelayanan dengan ramah serta sopan kepada masyarakat, mendengar keluhan kesah dari pasien, serta memberikan tindakan yang akurat atas keluhan kesah yang di alami pasien, seorang dokter tentu mendengarkan keluhan kesah pasien serta melakukan pemeriksaan atas keluhan pasien lalu mengambil tindakan atas keluhan tersebut, dengan kompetensi yang cukup baik dokter akan melayani dengan cukup baik dan memberikan tindakan yang benar untuk pasien, mendengarkan keluhan kesah dan permasalahan pasien serta memberikan arahan/tindakan yang jelas kepada masyarakat sesuai Standar yang berlaku

#### **5.3.5 Hasil Observasi penulis dilapangan pada indikator *Tangibles* (Bukti Langsung / Tampilan Fisik Pemberian Pelayanan)**

*Tangibles* (Bukti Langsung / Tampilan Fisik Pemberian Pelayanan) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya sudah cukup baik, terlihat dengan tidak banyak keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan puskesmas, serta para petugas

yang memiliki kompetensi yang baik sesuai dengan bidangnya, hal ini sesuai dengan yang dikemukakan Tjiptono yang mana Bukti Fisik (*Tangibles*) ialah salah satunya berkenaan dengan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan, dan pada Pusat Kesehatan Masyarakat memiliki petugas yang kompeten/memiliki SDM yang handal di bidangnya, sehingga memberikan bukti atas pelayanan yang cukup baik oleh para petugas Pusat Kesehatan Masyarakat ini, meski fasilitas tidak begitu lengkap namun pelayanan terlaksana dengan cukup baik, tentunya puskesmas berusaha mulai melengkapi dengan sebagian peralatan sudah ada yang baru.

Kemudian dari hasil observasi di lapangan dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi termasuk pada kategori Cukup baik, keseluruhan indikator yang diujikan yakni Reliabilitas, Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), Bukti Fisik (*Tangibles*) keseluruhan sudah Cukup baik, selain itu dibuktikan pula dengan hasil sebaran kuesioner yang menunjukkan angka rata-rata didapat 121 dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi termasuk pada kategori Cukup baik yang berada pada Interval 87 – 129.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Hasil sebaran kuesioner menunjukkan Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi menghasilkan nilai rata-rata total 121 berarti berada pada interval Cukup baik, Serta observasi dilapangan yang menunjukkan memang sudah cukup baik Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi, dengan keseluruhan indikator yang diujikan yakni Reliabilitas, Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), Bukti Fisik (*Tangibles*) keseluruhan sudah Cukup baik.

#### **6.2 Saran**

Berdasar kan kesimpulan diatas diajukan saran sebagai berikut :

1. Diharapkan pihak puskesmas lebih disiplin mengenai waktu pelayanan, Petugas lebih bisa disiplin mengenai waktu tugas.
2. Diharapkan pihak puskesmas meningkatkan sarana dan prasarana, serta diharapkan pelayanan Gawat darurat benar-benar dilakukan 24 jam.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

- Anggara, Sahya, 2012. *Ilmu administrasi Negara*. Bandung : CV Pustaka Setia
- Ali, Faried. 2015. *Teori dan konsep administrasi dari pemikiran paradigmatic menuju redefenisi*. Raja Grafindo, Jakarta
- Dewi, Irra Chrisyanti. 2014. *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT Prestasi. Pustakaraya
- Dwilaksono, 2016. *Strategi Peningkatan Kualitas Jasa Pelayanan Berdasarkan Analisis Kepuasan Pasien Askeskin Di Puskesmas*. Buletin Penelitian Sistem Kesehatan Volume 9 No. 4
- Edison, Emron, Anwar, Yohny dan Komariyah, Imas. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Alfabeta
- Entjang Indah. 2013. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*, Cetakan Ketiga Belas,. PT. Citra Aditya Bakti ; Bandung
- Hasibuan, Malayu S. P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. PT Bumi. Aksara
- Keban, Yeremias, T, 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi. Publik, Konsep, Teori dan Isu* (Edisi Ketiga), Gava Media,. Yogyakarta.
- Kurniawan, Agung. 2015. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2013. *Manajemen Sumber daya Manusia perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakary
- Moenir, 2013. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara : Jakarta
- Pasolong Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Rivai Dan Ella Sagala, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, Rajawali Pers, Jakarta
- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi. Aksara

- Sondang P, Siagian. 2012, *Administrasi Pembangunan : Konsep, Dimensi dan Strategi*. Bina Aksara, Jakarta
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sutrisno, Edi. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Syafiie, Inu Kencana. 2013. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Syafri, Wirman. 2014. *Studi Tentang Administrasi Publik*, Jakarta: Erlangga
- Terry, George. 2013. *Dasar-Dasar Manajemen*. Cetakan kesebelas. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Tjiptono, Fandy. 2020. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi
- Trilestari, Endang Wirjatmi. 2014. *Model Kinerja Pelayanan Publik dengan Pendekatan System Thinkins And System Dynamics Disertasi*. Depok: FISIP UI
- Ulbert Silalahi, 2011, *Studi Tentang Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Bandung : Sinar Baru Algesindo

## **B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang: tenaga kesehatan

### Rekapan Hasil Sebaran Kuesioner

no	pertanyaan										Jumlah
	Adanya kemudahan		Responsiveness		Assurance		Emphaty / Empati		Tangibles / Bukti		
	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	47
2	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	46
3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	46
4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	42
5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	43
6	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	38
7	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	41
8	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	34
9	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	34
10	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	32
11	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	32
12	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	32
13	3	4	3	2	4	4	3	4	2	3	32
14	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	30
15	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3	35
16	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	28
17	2	2	1	3	2	3	3	2	3	2	23
18	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	25
19	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	28
20	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	26
21	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	28
22	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	28
23	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	27
24	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	26
25	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	26
26	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	27
27	3	3	1	3	3	3	3	3	2	2	26
28	2	3	2	3	2	3	3	1	2	1	22
29	3	1	3	3	3	2	2	1	3	2	23
30	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	25
31	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	21
32	2	3	1	3	2	3	3	1	2	1	21
33	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	24
34	3	3	1	3	3	2	3	1	3	1	23
35	2	3	2	2	2	3	2	1	3	2	22
36	3	1	1	3	3	2	3	1	2	1	20

37	2	3	1	2	1	1	1	3	3	2	19
38	2	1	1	3	1	2	2	1	3	1	17
39	1	3	2	3	2	3	3	2	2	2	23
40	1	3	1	3	2	2	2	2	2	1	19
41	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	17
42	1	3	2	1	2	1	2	2	2	1	17
43	2	3	1	1	2	1	1	1	2	1	15
<b>jumlah</b>	<b>121</b>	<b>129</b>	<b>112</b>	<b>122</b>	<b>123</b>	<b>125</b>	<b>128</b>	<b>124</b>	<b>126</b>	<b>110</b>	<b>1210</b>
<b>rata</b>	<b>125</b>		<b>117</b>		<b>124</b>		<b>126</b>		<b>113</b>		<b>28,1395</b>
	<b>121</b>										

## **KUESIONER PENELITIAN**

**Judul : Kualitas Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi**  
**Kepada : Pegawai Puskesmas Sentajo Raya dan Masyarakat**

### **A. KETENTUAN**

1. Angket ini tidak bertujuan politik, melainkan hanya untuk mencari / mendapatkan data-data penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.
2. Hasil dan jawaban Bapak/Ibu/Sdr/i, dalam angket ini akan sangat dijaga kerahasiaannya, karena kejujuran dalam menjawab sangat kami harapkan.
3. Bacalah pertanyaan berikut dengan teliti, beri tanda silang pada salah satu jawaban yang sesuai dengan kondisi dan pemikiran Bapak/Ibu/Sdr/i alami.
4. Atas keikhlasan dan keluangannya untuk menjawabnya diucapkan terima kasih, semoga ridho Allah SWT yang menyertai aktifitas Bapak/Ibu/Sdr/i.

### **B. IDENTITAS PENELITI**

1. Nama : NUR AIN
2. NPM : 190411033
3. Program Studi : Administrasi Negara
4. Fakultas : Ilmu Sosial
5. Universitas : Islam Kuantan Singingi
6. Jenjang : Strata Satu (S1)

### **C. IDENTITAS RESPONDEN**

1. No :
2. Nama :
3. Tempat/Tanggal Lahir :
4. Jenis kelamin :
5. Pendidikan :
6. Usia :
7. Pekerjaan :

### **D. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER**

Bacalah pertanyaan dengan teliti dan cermat, beri tanda bulat (0) atau silang (x) pada salah satu jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Sdr/i paling benar. Dengan kriteria pilihan jawaban sebagai berikut :

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Kurang Baik
- e. Tidak Baik

### **E. DAFTAR PERTANYAAN PENELITIAN TENTANG KUALITAS PELAYANAN PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT DI KECAMATAN SENTAJO RAYA KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

#### **F. Indikator Reliabilitas dalam Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya**

- 1 Menurut Bapak/Ibu/Sdr/i bagaimana ketepatan jadwal yang diberikan Puskesmas saat memberikan pelayanan kepada masyarakat ?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Kurang Baik
  - e. Tidak Baik

- 2 Menurut Bapak/Ibu/Sdr/i bagaimana keakuratan pelayanan yang diberikan petugas Kesehatan Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya kepada masyarakat ?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Kurang Baik
  - e. Tidak Baik

G. Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya.

- 1 Menurut Bapak/Ibu/Sdr/i bagaimana kecepatan pelayanan dan tanggapnya pelayanan yang diberikan petugas Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya kepada masyarakat ?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Kurang Baik
  - e. Tidak Baik
- 2 Menurut Bapak/Ibu/Sdr/i bagaimana kesediaan Petugas Puskesmas dalam mendengar keluhan kesah pasien saat berobat di Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya ?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Kurang Baik
  - e. Tidak Baik

H. Indikator *Assurance* ( Jaminan/Kepastian) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya

- 1 Menurut Bapak/Ibu/Sdr/i bagaimana Pengetahuan dan kesopanan petugas Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Kurang Baik
  - e. Tidak Bai
- 2 Menurut Bapak/Ibu/Sdr/i bagaimana kualitas sumber daya manusia yang ada di Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Kurang Baik
  - e. Tidak Baik

I. Indikator *Emphaty* (Empati) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya

- 1 Menurut Bapak/Ibu/Sdr/i bagaimana keramahan petugas Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat ?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Kurang Baik
  - e. Tidak Baik
- 2 Menurut Bapak/Ibu/Sdr/i bagaimana kesopanan petugas Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat ?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Kurang Baik
  - e. Tidak Baik

J. Indikator *Tangibles* (Bukti Langsung / Tampilan Fisik Pemberian Pelayanan) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya

- 1 Menurut Bapak/Ibu/Sdr/i bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya ?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Kurang Baik
  - e. Tidak Baik
- 2 Menurut Bapak/Ibu/Sdr/i bagaimana fasilitas yang ada di Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sentajo Raya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Kurang Baik
  - e. Tidak Baik

## DOKUMENTASI





## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Nur Ain

Tempat/Tgl Lahir : Pulau Komang, 18 Mei 2001

Jenis Kelamin : Perempuan

Status : Belum Kawin

Pekerjaan : Mahasiswa

Alamat : Pulau Komang, Kecamatan Sentajo Raya, Kabupaten  
Kuantan Singingi

Pendidikan :1. SD NEGERI 21 Pulau Komang, Kecamatan Sentajo  
Raya, Kabupaten Kuantan Singingi.  
2. SMP N 1 Sentajo Sentajo Raya.  
3. SMAN 1 Sentajo Sentajo Raya.



Demikianlah Riwayat ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Teluk Kuantan, 11 Mei 2023

Penulis

Nur Ain