

**EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT
DI UPTD KESEHATAN PUSKESMAS KOPAH KECAMATAN
KUANTAN TENGAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

SKRIPSI

**Disusun dan Diajukan Untuk Melengkapi dan Memenuhi
Syarat Mencapai Gelar Sarjana Sosial
Program Pendidikan Strata Satu Program Studi Ilmu
Administrasi Negara**



**Oleh:
MUSLIH
NPM. 180411043**

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

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya bertanda tangan dibawah ini,menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul "EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT DI UPTD KESEHATAN PUSKESMAS KOPAH KECAMATAN KUANTAN TENGAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI" yang dibuat untuk melengkapi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singing, adalah karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil tiruan atau duplikasi dari skripsi yang pernah digunakan untuk mendapatkan gelar sarjana dilingkungan Universitas Islam Kuantan Singing maupun di perguruan tinggi atau instansi manapun,kecuali bagian informasi yang dikutip dalam berbagai sumber sebagaimana mestinya.

Teluk Kuantan, 09 Januari 2023
Yang Menyatakan,



MUSLIH
Npm.180411043

TANDA PERSETUJUAN

JUDUL : **EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN
MASYARAKAT DI UPTD KESEHATAN
PUSKESMAS KOPAH KECAMATAN
KUANTAN TENGAH KABUPATEN KUANTAN
SINGINGI**

NAMA : **MUSLIH**
NPM : **180411043**
UNIVERSITAS : **ISLAM KUANTAN SINGINGI**
FAKULTAS : **ILMU SOSIAL**
PROGRAM STUDI : **ADMINISTRASI NEGARA**

Telah Diperiksa Dan Di Setujui Oleh Dosen Pembimbing

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II



SAHRI MUHARAM, S.Sos, M.Si
NIDN.1021117906



EMELIA EMHARIS, S.Sos., M.Si
NIDN. 1002059002

Mengetahui
Ketua Program Studi Administrasi Negara
Universitas Islam Kuantan Singingi



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

MOTTO

**“Gagal Lah Terlebih Dahulu, Baru Merasakan Keberhasilan, Bersakit Sakit
Dahulu, Baru Merasakan Kebahagiaan”**

KATA PENGANTAR

“Bismillahirrahmanirrahim”

Syukur Alhamdulillah diucapkan kehadiran Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian yang berjudul ” **Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi**”

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana (S1) Pada program studi administrasi Negara fakultas ilmu sosial universitas islam kuantan singingi.

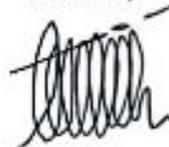
Penulis menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak **Dr. H. Nopriadi, SKM.,M. Kes** selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi, yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menimba ilmu di Kampus 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 Administasi Negara selaku pembimbing II
4. Bapak **Sahri Muharam, S.Sos., M.Si** selaku Pembimbing I

5. Seluruh dosen prodi Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama mengikuti perkuliahan, dorongan arahan dan segala bentuk motivasi yang telah diterima.
6. Kepada orang tua tercinta yang selalu memberikan dukungan dan memberikan doa agar penulis berhasil dan lancar menyelesaikan Skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan serta para sahabat yang telah mendukung dan membantu penulis.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, membimbing dan memberi masukan serta dorongan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan penulisan ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis berharap semoga apa yang terkandung dalam penulisan ini bermanfaat bagi kita semua dan semoga ilmu yang didapat menjadi keberkahan bagi kita semua.

Teluk Kuantan, 09 Januari 2023
Penulis,



MUSLIH
NPM. 180411043

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Secara Teoris	7
1.4.2 Secara Praktis	7
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Kajian Pustaka.....	9
2.1.1. Teori/Konsep Administrasi Negara	9
2.1.2. Teori/Konsep Organisasi.....	13
2.1.3. Teori/Konsep Sumber Daya Manusia	14
2.1.4. Teori Efektivitas	18
2.1.5 Teori/Konsep Pelayanan.....	20
2.1.6 Teori /Konsep Pelayanan Publik	22
2.1.7 Konsep Puskesmas	26
2.2 Kerangka Pemikiran	28
2.3 Hipotesis Kerja.....	28
2.4. Defenisi Operasional	28
2.5. Konsep Variabel, Indikator dan Item Penilaian	30

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian	31
3.2. Informan	31
3.3. Sumber Data	33
3.3.1. Data Primer.....	33
3.3.2 Data Sekunder	33
3.4. Fokus Penelitian	33
3.5. Lokasi Penelitian	34
3.6. Metode Pengumpulan Data	34
3.6.1. Observasi	34
3.6.2 Wawancara	34
3.6.3 Dokumentasi.....	35
3.7. Metode Analisis Data	35
3.7.1. Redukti Data.....	35
3.7.2 Penyajian Data.....	35
3.7.3 Verifikasi Dan Kesimpulan.....	36
3.8. Jadwal Penelitian.....	36

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Uptd Kesehatan Puskesmas Kopah.....	38
4.2 Letak Geografis.....	39
4.3 Iklim.....	39
4.4 Data Geografi.....	40
4.5 Kependudukan	40
4.6 Sarana Sosial Dan Pendidikan	41
4.7 Struktur Organisasi UPTD.....	41

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Identitas Informan.....42
5.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan 44

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan 60
6.2 Saran 60

DAFTAR PUSTAKA..... 61

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Tenaga Uptd Kesehatan Puskesmas Kopah.....	5
Tabel 2.1. Konsep Variabel	30
Tabel 3.1. Jadwal Penelitian	37
Tabel 4.1. Jumlah Penduduk Berdasarkan Desa.....	40
Tabel 5.1. Karakteristik Informan Menurut Jenis Kelamin.....	42
Tabel 5.2. Karakteristik Informan Menurut tingkat Umur	43
Tabel 5.3. Karakteristik Informan Menurut Pekerjaan.....	43
Tabel 5.4. Klasifikasi Informan Menurut Tingkat Pendidikan.....	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar2.2. Struktur Organisasi UPTD	41

ABSTRASK

EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT DI UPTD KESEHATAN PUSKESMAS KOPAH KECAMATAN KUANTAN TENGAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

OLEH :

**MUSLIH
NPM.180411034**

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan kesehatan masyarakat di Uptd Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singing. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan teknik wawancara terhadap informasi yang dianggap berpotensi memberikan informasi terkait efektivitas pelayanan kesehatan masyarakat di upgd kesehatan puskesmas kopah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi. Berdasarkan dari hasil penelitian ini bahwa efektivitas pelayanan kesehatan masyarakat di Uptd Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singing cukup Efektif ada beberapa aspek yang belum berjalan dan perlu di perbaiki guna untuk terciptanya pelayanan yang efektif di Uptd Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

Kata Kunci : Efektivitas dan Pelayanan

ABSTRACT
THE EFFECTIVENESS OF PUBLIC HEALTH SERVICES AT THE
HEALTH UPTD PUSKESMAS KOPAH, KUANTAN TENGAH
DISTRICT KUANTAN SINGINGI REGENCY

BY :
Muslih
NPM. 180411034

In general, this study aims to find out how the effectiveness of public health services at the health uptd of the Kopah Health Center, Kuantan Tengah District, Kuantan Singing District. The research method used is a descriptive qualitative research method. Data collection techniques were carried out through observation and interview techniques to information considered has the potential to provide information regarding the effectiveness of public health services at the health uptd health center in Kopah sub-district, Kuantan Tengah district, Kuantan Singingi district. Based on the results of this study, the effectiveness of public health services at the health uptd at the Kopah Health Center in the Kuantan Tengah district, in the Kuantan District, is quite effective, there are several aspects that have not been implemented and need to be improved in order to create effective services at the Kopah Health Center, Kuantan Tengah District. Kuantan Singingi District.

Keywords: service effectiveness

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 uu no 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.

Dengan meningkatnya tingkat pendidikan dan keadaan sosial masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan akan semakin meningkat sehingga tidak ada lagi upaya yang dilakukan selain meningkatkan kinerja petugas kesehatan dan menyclenggarakan pelayanan dengan kesehatan sebaik-baiknya

Kesehatan menjadi salah satu dasar dari kesejahteraan suatu negara karena tingkat kesehatan yang baik menjadi salah satu dari keberhasilan suatu negara, untuk menjadikan masyarakat terpenuhi akan kebutuhan kesehatan di perlukan peran serta pemerintah yaitu dalam menyediakan fasilitas guna melayani permintaan kesehatan yang semakin meningkat.

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali pada institusi

yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga dapat memperoleh kepuasan yang ada pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pada pukesmas melalui pelayan prima pukesmas diharapkan dapat menghasilkan keunggulan kompetitif dengan pelayanan yang bermutu, efisien, dan menghasilkan sesuai dengan uu no 8 tahun 1999 tentang perlindungan pasien.

Bentuk pelayanan yang efektif antara pasien dan pemberi pelayanan (*provider*) disadari sering terjadi perbedaan yang persepsi pasien mengartikan pelayanan yang bermutu dan efektif jika pelayanannya nyaman, menyenangkan, petugasnya ramah yang mana secara keseluruhan memberikan kesan kepuasan terhadap pasien. Sedangkan *provider* mengartikan pelayanan yang bermutu dan efisien jika pelayanan sesuai dengan standar pemerintah. Adanya perbedaan persepsi tersebut sering menyebabkan keluhan terhadap pelayanan (azwar, 1996 :36).

Efektivitas pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, tetapi pelayanan yang diharapkan jauh dari harapan masyarakat, karena suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut pembukaan undang-undangan dasar 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan negara republik indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Seperti

halnya organisasi pelayanan kesehatan puskesmas seharusnya mempunyai kewajiban memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau untuk masyarakat, tetapi harapan yang dimaksud sudah jauh dari harapan masyarakat yang kurang mampu sehingga menimbulkan diskriminasi antara golongan atas dan bawah, untuk meningkatkan kualitas kesehatan dari masyarakat. Puskesmas harus memberikan pelayanan kepada masyarakat memberikan pelayanan yang sama terhadap masyarakat baik dari golongan menengah kebawah dan menengah keatas.

Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan kesehatan secara berkesinambungan di puskesmas demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Upaya perbaikan kualitas pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terintegrasi.

tujuan pemerintah dalam pembangunan kesehatan sebagai komitmen nasional dapat dilihat pada pasal 3 undang-undang nomor 36 tahun 2009 (undang-undang tentang kesehatan) seperti berikut : "pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis, "dalam undang-undang nomor 36 tahun 2009 menjelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Dan telah juga ditetapkan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, setiap elemen masyarakat baik individu, keluarga, berhak memperoleh pelayanan atas kesehatannya dan pemerintah

bertanggung jawab mencanangkan, mengatur menyelenggarakan dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau oleh masyarakat.

Perilaku pelayanan kesehatan ini menjadi sorotan masyarakat karena pelayanan kesehatan belum sesuai dengan fungsinya. Secara umum tujuan pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat maka dari itu pelayanan kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama, transparansi segala aspek, akuntabilitas atau bertanggung jawab terhadap tugas dan kewajiban, kondisional atau pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan, serta kesamaan hak terutama dalam melayani masyarakat yang tidak boleh dibedakan. Kualitas pelayanan kesehatan, terutama kualitas pelayanan kesehatan sangatlah perlu memperoleh perhatian lebih oleh pemerintah.

Puskesmas memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan puskesmas memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan pelanggan/konsumen dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Para konsumen akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya assauri, 2003:25.

Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola puskesmas karena pelayanan yang diberikan oleh puskesmas menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi

kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah parah, kecacatan bahkan kematian. Puskesmas sebagai bagian dari sistem kesehatan nasional dituntut untuk meningkatkan kualitas penyediaan fasilitas, pelayanan dan kemandirian. Dengan demikian puskesmas merupakan salah satu pelaku pelayanan kesehatan yang kompetitif harus dikelola oleh pelaku yang mempunyai jiwa wirausaha yang mampu menciptakan efisiensi, keunggulan dalam kualitas dan pelayanan, keunggulan dalam inovasi serta unggul dalam merespon kebutuhan pasien, jacobalis, s.1995: 68- 77.

Tabel 1.1 : Data Tenaga UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah

No	Tenaga kesehatan	Jumlah
1	Dokter umum	2 orang pns
2	Dokter gigi	1 orang pns
3	D iii kebidanan	12 orang (7 pns dan tks)
4	D iii keperawatan	5 orang (2 pns dan 3 tks)
5	Perawat	1 orang pns
6	S 1 kesehatan masyarakat	2 orang (2 tks)
7	S2 kesehatan masyarakat	1 orang pns
8	D3 kesehatan lingkungan	1 orang pns
9	D3 analisis kesehatan	1 orang pns
10	D3 gizi	1 orang pns
11	Apoteker	1 orang
12	D3 rekam medik	1 orang tks
13	S1 non-kesehatan	1 orang tks
16	Sma	1 orang pns
17	Pengemudi	1 orang
18	Cleaning servis (smp)	1 orang tks
	Jumlah	33 orang

Sumber uptd puskesmas kopah kecamatan kuantan tengah tahun 2022.

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 prariset yang penulis lakukan terdapat permasalahan yang menunjukkan masalah mutu pelayanan dan keefektifan yang ada di puskesmas yakni adanya keluhan yang sering terdengar dari pasien pelayanan kesehatan yang biasanya menjadi sasaran adalah sikap dan tindakan dokter atau perawat, seperti masih kurang disiplinnya petugas puskesmas, jarang sekali tepat waktu, dokter yang sering tidak berada di tempat sehingga terjadi keterlambatan pelayanan, selain itu juga sarana prasarana peralatan medis yang juga kurang memadai.

Dari penjelasan di atas bahwa terdapat masalah mengenai pelayanan kesehatan yang ada di puskesmas. Kita perlu membuktikan melihat apakah pelayanan kesehatan puskesmas sudah efektif atau tidak. Adapun salah satu bentuk masalah di puskesmas Kopah harus memperhatikan dan meningkatkan efektivitas dan mutu pelayanan kesehatan puskesmas kepada pasien.

Dari permasalahan di atas, maka penulis berkeinginan dan merasa tertantang untuk melakukan penelitian lebih jauh sehingga dapat menemukan masalah yang sebenarnya, dengan ini maka penulis mengemukakan sebuah judul "Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah, Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat rumusan masalah penelitian ini adalah: “Bagaimana Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah sebagaimana yang telah dikemukakan penulis, maka dalam hal ini yang menjadi tujuan dilaksanakannya penelitian adalah untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Aspek Teoritis

1.4.1.1 Untuk memberikan pengetahuan kepada peneliti mengenai Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

1.4.1.2 Sebagai bahan acuan bagi peneliti selanjutnya yang membahas mengenai masalah yang sama.

1.4.2 Aspek praktis

1.4.2.1 Menambah ilmu pengetahuan dan wawasan penulis bagi penelitian yang dilakukan penulis dengan cara mengaplikasikan ilmu dan teori yang didapat selama perkuliahan dalam pembahasan masalah mengenai efektivitas pelayanan kesehatan masyarakat di uptd kesehatan puskesmas kopah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi.

1.4.2.2 Secara akademis untuk memperoleh gelar sarjana pada prodi ilmu administrasi negara di fakultas ilmu sosial

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Teori Administrasi Negara

Menurut Sondang P. Siagian, mengartikan administrasi negara sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara (dalam idwan, 2011 : 29).

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 wirman syafri, 2012 : 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 inu kencana syafie, 2010 : 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 (dalam ayub, 2007 : 30).

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, 2009 : 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 perscorangan yang berkaitan dengan pencrapan 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, 2010 : 16).

Menurut The Liang Gie, administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan pencatapan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu (dalam inu kencana syafie, 2010 : 14).

Menurut Sondang P. Siagian, 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 inu kencana syafie, 2010 : 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, 2001 : 65).

Ciri-ciri administrasi negara menurut Thoha yang dikutip oleh anggara (2012:143) adalah sebagai berikut:

- 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 semi monopoli.
- 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 yang kemudian dikutip oleh anggara (2012:144) memisahkan fungsi administrasi ke dalam lima aspek pokok yang penting yaitu:

- a. Merencanakan
- b. Mengorganisasian
- c. Memimpin
- d. Melaksanakan pengorganisasian
- e. Melaksanakan pengawasan

Sedangkan menurut Waldo (1983:3) mendefinisikan administrasi negara sebagai organisasi dan manajemen manusia dalam pemeritahan 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 di ambil dan diselenggarakan oleh dua orang atau lebih mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. (siagian, 2001 : 14).

2.1.2 Teori/Konsep Manajemen Organisasi

Menurut Melayu S. P Hasibuan manajemen adalah ilmu seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut Dimock organisasi adalah suatu cara yang sistematis untuk memadukan bagian-bagian yang saling tergantung menjadi satu kesatuan yang utuh dimana kewenangan, koordinasi, dan pengawasan dilatih untuk mencapai tujuan yang telah di tentukan.

Fungsi manajemen adalah rangkaian berbagai kegiatan yang telah ditetapkan dan memiliki hubungan saling ketergantungan antara yang satu dengan yang diberi tugas untuk melaksanakan kegiatan

Menurut George Robert Terry, pengertian manajemen adalah sebuah proses yang khas yang terdiri dari beberapa tindakan, yakni perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan, dan pengawasan. Semua itu dilakukan untuk menentukan dan mencapai target atau sasaran yang ingin dicapai dengan memanfaatkan semua sumber daya, termasuk sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

Sementara itu Luther M. Gulick berpendapat bahwa manajemen organisasi adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan *planning* (perencanaan), *organizing* (mengorganisir elemen yang ada didalamnya), *staffing* (sumber daya atau atribut tenaga kerja), *directing* (pengarahan), *coordinating* (mengkoordinasi), *reporting* (pembuatan laporan kinerja), hingga membuat *budgeting* (membuat anggaran).

Menurut Koontz dan O'donnel memiliki teori bahwa manajemen organisasi merupakan seluruh kegiatan dalam lingkup organisasi atau perusahaan yang berkaitan dengan *planning, organizing, staffing, directing, dan controlling*

Fungsi manajemen adalah rangkaian berbagai kegiatan yang telah ditetapkan dan memiliki hubungan saling ketergantungan antara satu dengan lainnya yang dilaksanakan oleh orang-orang dalam organisasi atau bagian-bagian yang diberi tugas untuk melaksanakan kegiatan.

Tujuan manajemen organisasi seperti pada pembahasan di atas bahwa perusahaan menjalankan manajemen organisasi untuk mencapai tujuan atau visi dan misinya dengan cara yang efektif dan efisien. Untuk itu, terdapat 5 tujuan utamanya yaitu:

1. Membangun hubungan serta koordinasi yang baik antara divisi dan karyawan
2. Meningkatkan kinerja karyawan agar lebih efektif dengan mengadakan penyediaan keamanan dan persatuan antara karyawan.
3. Menjaga lingkungan kerja agar tetap damai, nyaman, dan menularkan aura yang positif.
4. Mendorong karyawan agar bisa lebih memiliki rasa tanggung jawab terhadap pekerjaannya.
5. Agar mencapai tujuan utama perusahaan dengan melakukan cara yang efisien dan efektif mungkin dengan membentuk karakter karyawan.

2.1.3 Teori/Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Menurut Henry Simamora, (1999 : 3) MSDM adalah sebagai pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balasan jasa dan

pengelolaan terhadap individu anggota organisasi atau kelompok bekerja. Msdm juga menyangkut desain dan implementasi sistem perencanaan, penyusunan personalia, pengembangan karyawan, pengelolaan karir, evaluasi kerja, kompensasi karyawan dan hubungan perburuhan yang mulus.

Menurut Sofyandi, (2009 : 6) manajemen sumber daya manusia didefinisikan sebagai suatu strategi dalam menerapkan fungsi-fungsi manajemen yaitu *planning, organizing, leading and controlling*, dalam setiap aktifitas atau fungsi operasional sumber daya manusia mulai dari proses penarikan, seleksi, pelatihan dan pengembangan, penempatan yang meliputi promosi, demosi dan transfer, penilaian kinerja, pemberian kompensasi, hubungan industrial, hingga pemutusan hubungan kerja, yang ditujukan bagi peningkatan kontribusi produktif dari sumberdaya manusia organisasi terhadap pencapaian tujuan organisasi secara lebih efektif dan efisien.

Menurut tulus (dalam suharyanto dan hadna 2005:13) manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemutusan hubungan tenaga kerja dimaksud membantu tujuan organisasi, individu dan masyarakat.

Menurut wijayanto (2012), manajemen sumber daya manusia adalah fungsi manajemen yang terkait dengan pengelolaan rekrutmen, penempatan, pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. Menurut hasibuan (2005), manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni menatur hubungan dan peranan tenaga kerja, agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia menurut Hasibuan (2008) adalah sebagai berikut:

a. Perencanaan

Perencanaan adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan.

b. Pengorganisasian

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

c. Pengarahan

Pengarahan adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja secara efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

d. Pengendalian

Pengendalian adalah kegiatan pengendalian semua karyawan, agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana.

e. Pengadaan

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

f. Pengembangan

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

g. Kompensasi

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

h. Pengintegrasian

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

i. Pemeliharaan

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

j. Kedisiplinan

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

k. Pemberhentian

Pemberhentian adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan yang disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun, dan sebab-sebab lainnya.

2.1.4 Teori/Konsep Efektivitas

Pengertian efektivitas secara umum menunjukkan sampai berapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Kata efektivitas lebih mengacu pada out put yang telah di targetkan. Efektivitas merupakan faktor yang sangat penting dalam pelajaran karena menentukan tingkat keberhasilan suatu model pembelajaran yang digunakan. Menurut Nana Sudjana (1990:50). Efektivitas dapat di artikan sebagai tindakan keberhasilan siswa untuk mencapai tujuan tertentu yang dapat membawa hasil belajar secara maksimal. Keefektifan proses pembelajaran berkenaan dengan jalan, upaya teknik dan strategi yang digunakan dalam mencapai tujuan secara optimal, tepat, dan cepat, sedangkan menurut Sumardi Suryasubrata (1990:5). Efektivitas adalah tindakan atau usaha yang membawa hasil.

Dalam pencapaian hasil yang besar dengan pengorbanan yang sekecil mungkin, sedangkan pengertian efektif lebih terarah pada tujuan yang tercapai, tanpa mementingkan pengorbanan yang dikeluarkan. Kata efektif berarti berhasil, tepat, manjur. Jadi efektivitas adalah sesuatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan perbuatan dengan maksud tertentu atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaki, maka orang tersebut dikatakan efektif. Efektif dalam kamus bahasa indonesia berarti dapat membawa hasil, berhasil guna.

Efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sondang P. Siagian (1981:151) berpendapat bahwa "efektivitas terkait penyelesaian pekerjaan tepat

pada waktu yang telah ditetapkan sebelumnya atau dapat dikatakan apakah waktu pelaksanaan sesuatu tercapai sesuai dengan direncanakan sebelumnya”.

Sedangkan menurut The Liang Gie (2004:24), menyebutkan bahwa efektivitas adalah suatu efek atau akibat yang dikehendaki dari sejumlah rangkaian aktivitas jasmani dan rohani yang dilakukan manusia untuk mencapai tujuan tertentu.

Dari bermacam macam pendapat di atas terlihat bahwa efektivitas lebih menekankan pada aspek tujuan dan suatu organisasi, jadi jika suatu organisasi telah berhasil mencapai tujuan yang telah di tetapkan, maka dapat dikatakan telah mencapai efektivitas. Dengan demikian efektivitas pada hakikatnya berorientasi pada pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Lubis dan Husain (1987:56) mengemukakan bahwa terdapat beberapa pendekatan dalam mengukur efektivitas organisasi, yaitu:

1. Pendekatan sasaran dimana pusat perhatian pada *output* adalah mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (*output*) yang sesuai dengan rencana.
2. Pendekatan sumber yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sdm, baik fisik maupun nonfisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
3. Pendekatan integratif yakni pendekatan gabungan yang mencakup input, proses dan *output*.

Sedangkan menurut Donni Juni Priansa efektivitas dapat di ukur dengan kriteria kejelasan tujuan yang hendak dicapai, kejelasan strategi pencapaian

tujuan, proses analisa dan perumusan kebijakan yang mantap, penyusunan program yang mantap, perencanaan yang mantap, tersedianya sarana dan prasana kerja, pelaksanaan yang efektif dan efisien, sistem pengawasan dan pengendalian yang mendidik.

Menurut Lijan Poltak Sinambela (2017:12) mengemukakan bahwa efektivitas adalah keberhasilan yang diperoleh atas suatu program yang ditetapkan. Adapun jenis-jenis efektivitas antara lain

a. Efektivitas individu

Efektivitas didasarkan pada pandangan dari segi individu yang menekankan pada hasil karya karyawan atau anggota dan organisasi.

b. Efektivitas kelompok

Adanya pandangan bahwa pada kenyataannya individu saling bekerjasama dalam kelompok merupakan jumlah kontribusi dari semua anggota kelompoknya.

c. Efektitas organisasi

Efektivitas organisasi terdiri dari efektivitas individu dan kelompok. Melalui pengaruh sinergitas, organisasi mampu mendapatkan hasil karya yang lebih tinggi tingkatannya dari pada jumlah hasil karya tiap-tiap bagiannya.

2.1.5 Teori atau Konsep Pelayanan

Menurut Moenir (2010:65) mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materil melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Menurut Moenir (2010:41) sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan maka perwujudan pelayanan yang didambakan adalah:

- 1) Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat, dalam artian tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat oleh petugas.
- 2) Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa adanya gerutu, sindiran, atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan akan sesuatu.
- 3) Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib tidak pandang bulu.
- 4) Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena sesuatu masalah yang tidak dapat diletakkan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak pasti.

Sedangkan menurut Paimin (2007:164) menjelaskan bahwa pelayanan adalah serangkaian proses kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan orang lain berupa produk/jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada memiliki dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan berbentuk jasa yang dilakukan oleh organisasi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan konsumen atau masyarakat umum.

2.1.6 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-undangan 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.

Sementara menurut Kuriniawan (2005:4), yang dimaksud 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 pelayan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

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.

Menurut Mocnir (2010:190), bentuk pelayanan itu terdiri dari :

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 didebabkan 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 2006:6)

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.

Menurut Trilestari (2004:5) 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.

Berdasarkan undang-undangan 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 (Ctjang, 2000:120)

Menurut Stutadi (2005:10) 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.

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.

2.1.7 Konsep Puskesmas

Pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) adalah ujung tombak pelayanan kesehatan strata 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 (dinkes jateng, 2011).

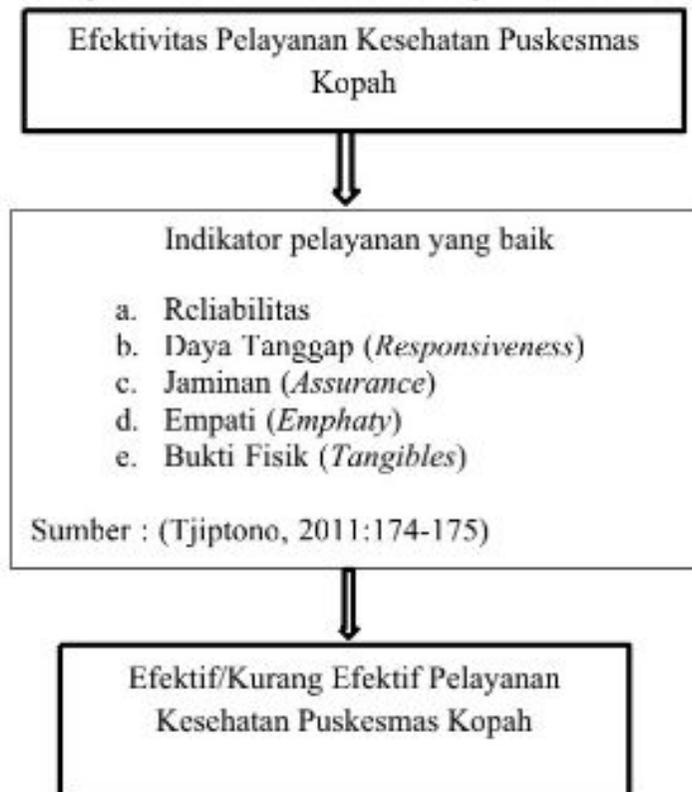
Puskesmas merupakan ujung tombak dari penyelenggaraan upaya kesehatan masyarakat maupun perorangan di tingkat pertama. Strategi puskesmas adalah untuk mewujudkan pembangunan kesehatan melalui pelayanan kesehatan yang bersifat menyeluruh (*comperhenshive helth care service*) serta pelayanan kesehatan 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 kota madya atau kabupaten. Adapun fungsi puskesmas menurut Depkes RI (2004), 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 Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Uptd Kesehatan Puskesmas Kopah 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 Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Uptd Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah 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

Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Uptd Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi, dengan indikator :

1. Reliabilitas

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

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 Uptd kesehatan puskesmas kopah untuk lebih mengutamakan pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat.

3. Jaminan (*assurance*)

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

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.

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 Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Uptd Kesehatan Puskesmas Kopah Kabupaten Kuantan Singingi.

Konsep	Variabel	Indikator	Sub indikator	Ukuran
Teori pelayanan prima menurut fandy, tjiptono 2011:174-175	Pelayanan puskesmas	1. Reliabilitas	a. Ketepatan jadwal b. Keakuratan pelayanan	Efektif Cukup efektif Tidak efektif
		2. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	a. Pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat b. Bersedia mendengar keluhan kesah pasien	Efektif Cukup efektif Tidak efektif
		3. jaminan(<i>assurance</i>)	a. Pengetahuan dan kesopanan petugas b. Kualitas sdm	Efektif Cukup efektif Tidak efektif
		3. Empati (<i>emphaty</i>)	a. Memahami keluhan kesah pasien b. Sikap, menjadi pendengar yang baik	Efektif Cukup efektif Tidak efektif
		4. Bukti fisik (<i>tangibles</i>)	a. Bukti pemberian pelayanan yang baik b. Sarana prasarana	Efektif Cukup efektif Tidak efektif

Sumber : Modifikasi Peneliti Tahun 2022

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan berdasarkan paradigma, strategi, dan penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan dari perspektif partisipan. Karakter khusus penelitian kualitatif berupaya mengungkap keunikan individu, kelompok, masyarakat atau organisasi tertentu dalam kehidupannya sehari-hari secara komprehensif dan rinci. Pendekatan ini merupakan suatu metode penelitian yang diharapkan dapat menghasilkan suatu deskripsi tentang ucapan, tulisan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat atau organisasi tertentu dalam suatu *setting* tertentu pula.

3.2 Informan

informan adalah orang-orang yang benar-benar mengetahui dan atau terlibat langsung dalam fokus permasalahan yang memberikan keterangan/informasi tentang situasi dan kondisi sehingga penulis dapat merangkum informasi yang penting dalam fokus penelitian. Untuk memperoleh data guna kepentingan penulis serta adanya hasil yang representatif, maka diperlukan informan kunci (mengingat penelitian ini adalah studi kasus) yang memahami dan mempunyai kaitan dengan permasalahan yang sedang dikaji/diteliti melalui informan kunci. Menurut Hendarsono (dalam Sugiyono 2015 :171) informan kunci adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok

yang diperlukan dalam penelitian. Menentukan informan yang ada, digunakan dua teknik dalam penelitian ini yaitu untuk pejabat adalah “*purposive sampling*” dan untuk masyarakat “*snowball sampling*”.

Menurut Sugiyono (2013 :218) *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut di anggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti.

Sugiyono (2013 :219) *snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data, yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar. Hal ini dilakukan karena dari sumber data yang sedikit itu tersebut belum mampu memberikan data yang memuaskan, maka mencari orang lain lagi yang dapat digunakan sebagai sumber data. Adapun yang menjadi informan pada penelitian ini adalah:

Table 3.2.1 Jumlah Informan Penelitian

No	Informan penelitian	Jumlah
1	Kepala puskesmas	1
2	Dokter	1
3	Perawat	2
4	Bidan	2
5	Apoteker	1
6	Masyarakat	3
Jumlah		10

3.3 Sumber Data

Menurut Lofland (dalam Molcong, 2011:157) sumber data utama yang digunakan dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen. Sumber data merupakan suatu benda, hal atau orang maupun tempat yang dapat dijadikan sebagai acuan peneliti untuk mengumpulkan data yang diinginkan sesuai dengan masalah dan fokus penelitian.

3.3.1. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden yang diinginkan oleh peneliti, baik melalui wawancara dengan narasumber, dan pengumpulan data lapangan lainnya. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari Uptd Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah, Kabupaten Kuantan Singingi.

3.3.2. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh untuk melengkapi data primer yang dapat mendukung dan menjelaskan masalah yang meliputi:

1. Data tentang keadaan umum lokasi penelitian mencakup keadaan geografis, demografis.
2. Data-data lain yang diperoleh dari desa dan instansi lain yang terkait.

3.4 Fokus Penelitian

Objek penelitian adalah Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Uptd Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

3.5 Lokasi Penelitian

Dilakukan di Uptd Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singing.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa metode yaitu sebagai berikut :

3.6.1 Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian untuk melakukan pengamatan secara langsung dilapangan. Teknik ini digunakan untuk mengamati Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Uptd Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singing.

3.6.2 Wawancara

Teknik wawancara dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data dan informasi secara mendalam mengenai Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Uptd Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singing, teknik wawancara ini dilakukan dengan menyiapkan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang memuat pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti.

3.6.3 Dokumentasi

Teknik dokumentasi dalam penelitian ini merupakan suatu teknik pengumpulan data dan dokumen-dokumen yang mendukung penelitian contohnya yaitu foto mengenai pelayanan di Uptd Kesehatan Kopah.

3.7 Metode Analisis Data

Dalam analisis data kualitatif, Sugiono menyatakan bahwa analisis adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, data lapangan, dan bahan-bahan lain. Sehingga dapat dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Didalam analisis data penelitian ini yang dilaksanakan menggunakan beberapa teknik, yaitu :

3.7.1 Reduksi data

Reduksi data merupakan salah satu tahap analisis data kualitatif yang dilakukan dengan cara memilih, menyederhanakan, membuat abstraksi, serta memfokuskan data-data yang telah diperoleh oleh peneliti. Proses reduksi data berlangsung secara terus menerus, mulai dari awal hingga akhir penelitian selama proses penelitian yang berorientasikan kualitatif berlangsung. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data dengan sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan divertifikasikan.

3.7.2 Penyajian data

Penyajian data dilakukan dengan cara mendeskripsikan data yang ada secara sederhana, rinci, utuh, dan integratif yang digunakan sebagai pijakan

untuk menentukan langkah berikutnya dalam menarik kesimpulan dari data yang ada. Dikarenakan penelitian ini juga penelitian kuantitatif maka penyajian data yang digunakan yaitu distribusi tabel frekuensi. Distribusi adalah penyusunan suatu data mulai dari yang terkecil sampai yang terbesar yang membagi data ke dalam beberapa kelas, kegunaan data yang masuk dalam distribusi frekuensi adalah untuk memudahkan data dalam penyajian, mudah dipahami sebagai bahan, pada penggunaan yang digunakan untuk perhitungan membuat gambar statistik dalam berbagai bentuk penyajian data (riduwan, 2008:66).

3.7.1 Penarikan Kesimpulan (Verifikasi)

Penarikan kesimpulan dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung. Sejak awal memasuki lokasi penelitian dan selama proses pengumpulan data berlangsung, peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari makna dari data yang dikumpulkan, yaitu dengan mencari pola, tema, hubungan, persamaan dan hal-hal yang sering timbul dalam kesimpulan yang tentative dengan bertambahnya data melalui verifikasi terus menerus akan memperoleh kesimpulan-kesimpulan yang bersifat grounded (dasar).

3.8 Jadwal Kegiatan Penelitian

Jadwal penelitian berisikan urutan kegiatan yang akan dilakukan. Jadwal ditulis sedetail mungkin agar dapat memberikan gambaran kepada pembaca mengenai jalannya kegiatan atau penelitian dari awal sampai akhir, jadwal kegiatan penelitian ini dilakukan lebih kurang 6 bulan, dimulai dari pembuatan proposal, pengajuan judul, bimbingan proposal, pengumpulan data, seminar

proposal, revisi proposal, pengumpulan data, pengolahan data, bimbingan skripsi, sidang skripsi. Adapun jadwal kegiatan penelitian ini secara keseluruhan dapat dilihat pada table dibawah ini :

Tabel 3.1 : Jadwal Penelitian Tentang Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Uptd Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

No	Kegiatan	Bulan, minggu tahun 2022 dan 2023																				
		Oktober				November				Desember				Januari				Februari				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Bimbingan proposal																					
2	Ujian proposal																					
3	Revisi proposal																					
4	Pembuatan skripsi																					
5	Bimbingan skripsi																					
6	Ujian skripsi																					
7	Revisi skripsi																					

Sumber : Modifikasi Penelitian Tahun 2022

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah

Uptd Kesehatan Kopah merupakan salah satu Uptd Kesehatan dari 25 uptd keschatan dan merupakan pecahan / pemckaran dari uptd keschatan teluk kuantan yang berada di kecamatan kuantan tengah dengan membina 6 desa (*desa jaya, koto tuo, kopah, pulau baru, munsalo dan titian modang*). Uptd keschatan kopah dibangun oleh pemerintah kabupaten kuantan singingi melalui dua tahap pembangunan, diatas tanah hibah oleh erdison seluas ($\pm 6.000 \text{ m}^2$) dengan ukuran lebar 60 m x panjang 100 m persegi, tahap pembangunan pertama pada tahun 2013 yaitu 1 unit gedung puskesmas, 1 unit rumah dinas dokter dan 1 unit rumah dinas para-medis tahap kedua pada tahun 2015.

Uptd Keschatan kopah mempunyai 1 kendaraan puskel roda 4 untuk pelayanan / kegiatan luar gedung. Kendaraan tersebut dalam kondisi baik layak pakai.

4.1.2 Visi

Mewujudkan Kenegerian Kopah Sehat Dengan Menjadikan Uptd Kesehatan Puskesmas Kopah Sebagai Pusat Pelayanan Kesehatan Terdekat Menyeluruh, Professional Dan Terjangkau.

4.1.3 Misi

- a. Medorong kemendirian individu, keluarga dan masyarakat untuk berperilaku hidup bersih dan sehat (phbs).

- b. Mendorong dan meningkatkan peran serta masyarakat dalam mewujudkan upaya kesehatan berbasis masyarakat (ukbm).
- c. Meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau sesuai spm.
- d. Memupuk semangat kebersamaan di upkd kesehatan kopah.
- e. Melaksanakan komunikasi dan koordinasi lintas program dan lintas sektor.
- f. Mengembangkan keterampilan dan profesionalisme tenaga kesehatan

Motto : s c h a t i “(sehat jasmani, sehat hati/rohani dan sehat iman/spiritual)”

4.2 Letak geografis

Uptd kesehatan kopah berada di desa Titian Modang Kopah tepatnya di dusun sei. Geringging, kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi. Terdiri dari 6 desa dengan luas wilayah kerja upkd kesehatan kopah adalah 521 km². Batas-batas wilayah kerja upkd kesehatan kopah yaitu :

- Sebelah utara upkd kesehatan sentajo raya
- Sebelah selatan upkd kesehatan teluk kuantan
- Sebelah timur upkd kesehatan koto rajo
- Sebelah barat upkd kesehatan benai

4.3 Iklim

Wilayah upkd kesehatan puskesmas kopah beriklim tropis basah ini dipengaruhi oleh musim kemarau dan musim hujan. Perubahan iklim tersebut

sangat mempengaruhi kehidupan dan perekonomian penduduk yang umumnya petani karet dan sawit. Suhu udara rata-rata menunjukkan 26,0 celcius dengan suhu maksimum 35,1 celcius dan suhu minimum 21,8 celcius

4.4 Data geografi

Wilayah uptd kesehatan kopah merupakan daerah dataran rendah dan sebagian perbukitan yang banyak ditanami tanaman karet dan sawit. Dapat dijangkau dengan kendaraan roda 2 & 4 dengan jarak tempuh 40 – 60 menit perjalanan dari desa terjauh. Sedangkan jarak tempuh uptd kesehatan kopah ke kecamatan dan kabupaten $\pm 10 \text{ km}^2$ dan waktu tempuh ± 25 menit. Jalan yang ditempuh ke puskesmas dapat dilalui oleh kendaraan (transportasi lancar) dan tidak ada kendala untuk menuju kecamatan dan kabupaten.

4.5 Kependudukan

Jumlah penduduk di wilayah kerja uptd kesehatan kopah kecamatan kuantan tengah berdasarkan data BPS pada tahun 2019 berjumlah 7.448 jiwa, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 4.1 : Jumlah Penduduk Berdasarkan Desa.

No	Nama desa	Jumlah penduduk
1	Desa jaya	2145
2	Desa kopah	576
3	Desa koto tuo	1003
4	Desa munsalo	1496
5	Desa pulau baru	846
6	Desa titian modang	1382

Sumber : Kantor Camat Kuantan Tengah 2022

4.6 Sarana Sosial dan Pendidikan

Sedangkan, sarana sosial dan pendidikan yang ada diwilayah kerja uptd kesehatan kopah kecamatan kuantan tengah, yang termasuk dalam kelompok upaya kesehatan bersumber daya masyarakat (ukbm) yaitu ;

1. Posyandu balita, sebanyak 6 buah yang tersebar di 6 desa tersebut dengan jumlah kader aktif sebanyak 30 orang
2. Posyandu lansia, sebanyak 6 buah, yaitu di desa jaya, desa pulau baru dan desa koto tuo, desa munsalo, desa titian modang, desa kopah.
3. Sd , sebanyak 4 buah ; 4 sdn
4. Smp, sebanyak 2 buah ; 1 smpn dan 1 mts
5. Sma, sebanyak 1 buah ; sman 2 teluk kuantan
6. Tk, sebanyak 5 buah
7. Paud/sps, sebanyak 5 buah

4.7 Struktur Organisasi UPTD



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Identitas Informan

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara secara langsung sebanyak 10 informan didalam lingkungan uptd kesehatan puskesmas kopah. Data yang diperoleh dari penelitian ini dengan cara melakukan wawancara dalam 10 pertanyaan wawancara disetiap perorangan pada 10 orang yang bekerja di uptd kesehatan puskesmas kopah.informan dari penelitian ini adalah kepala puskesmas, dokter, perawat, bidan, apoteker, masyarakat atau pengunjung dan pasien, wawancara mulai dilakukan tanggal 26 desember 2022 dan selesai 26 desember 2022. Total yang diteliti 5 variabel dalam 10 orang dengan 10 pertanyaan wawancara.

5.1.1 Identitas Informan Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik informan dilihat dari jenis kelamin terbagi menjadi 2 yaitu laki-laki dan perempuan.karakteristik informan dalam penelitian efektivitas pelayanan kesehatan di uptd kesehatan puskesmas kopah berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.1 : Karakteristik Inforam Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah (orang)	Persentase %
1	Laki-laki	5	50%
2	Perempuan	5	50%
Jumlah		10	100

Sumber : Modifikasi Penelitian 2022

Dari tabel 5.1 diatas pat dilihat jumlah rinforman sebanyak 10 orang, dimana jumlah informan laki-laki adalah sebanyak 5 orang dengan persentase 50%, dan jumlah informan perempuan adalah sebanyak 5 orang dengan persentase 50%..

5.1.2 Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Usia

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

Tabel 5.2 : karakteristik informan menurut tingkat umur

No	Tingkat umur (tahun)	Jumlah responden (orang)	Persentase (%)
1	< 30	1	10%
2	31 – 40	8	80%
3	41 – 50	1	10%
	Jumlah	10	100%

Sumber : modifikasi penelitian 2022

Dari tabel 5.2 dapat dilihat bahwa jumlah responden yang berumur di bawah 30 tahun yaitu sebanyak 1 orang (10%), antara umur 31-40 tahun yaitu sebanyak 8 orang (80%), antara umur 41-50 tahun sama-sama sebanyak 1orang (10%).

5.1.3 Identitas Informan Berdasarkan Pekerjaan

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

Tabel 5.3 Karakteristik Informan Menurut Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah responden (orang)	Persentase (%)
1	Pegawai	7	70%
4	Lainnya	3	30%
	Jumlah	10	100%

Sumber : Modifikasi Penelitian 2022

Pada tabel diatas dapat dijelaskan bahwa pekerjaan responden sebagai pegawai yaitu sebanyak 7 orang (70%), dan lainnya sebanyak 3 orang (30%),

5.1.4 Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Adapun pendidikan informan dapat dilihat pada tabel 5.4 berikut ini:

Tabel 5.4 Klasifikasi Informan Menurut Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah informan (orang)	Persentase (%)
2	Slta	2	20%
3	Diploma	3	30%
4	Strata i	5	50%
Jumlah			100%

Sumber : Modifikasi Penelitian 2022

Pada tabel diatas dapat dijelaskan bahwa informan pendidikan slta sebanyak 2 orang (20%), diploma sebanyak 3 orang (30%), strata i sebanyak 5 orang (50%).

5.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

Untuk mengetahui hasil tanggapan informan terhadap pertanyaan pada tiap indikator efektivitas pelayanan kesehatan masyarakat di uptd kesehatan puskesmas kopah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singing. Adapun 5 indikator dalam penelitian ini terdiri dari 10 pertanyaan berikut penjabaran hasil penelitian dari Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Uptd Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

5.2.1 Indikator Reliabilitas

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

5.2.1.1 Ketepatan Jadwal

Dari hasil penelitian yang dilakukan di lapangan, penelitian mendapatkan hasil wawancara dari beberapa pertanyaan yang peneliti ajukan. Adapun dari teks wawancara tersebut yaitu:

“Menurut ibu bagaimana ketepatan jadwal petugas puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?”

Berdasarkan hasil wawancara penelitian dengan ibu dr Amalia Fahriatnri Selaku Kepala Uptd Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi, Di Puskesmas Kopah Menyebutkan Bahwa:

“Alhamdulillah untuk jadwal pelayanan di puskesmas kopah yang diberikan oleh petugas puskesmas kopah sudah cukup baik dan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan” (26 desember 2022)

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa pelayanan di puskesmas kopah sudah cukup baik dan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan agar terciptanya pelayanan yang efektif di puskesmas kopah.

Berdasarkan hasil wawancara penelitian dengan ibu Normaliza, amd.keb selaku bidan yang ada di puskesmas kopah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi menyebutka bahwa :

“Dalam melayani masyarakat kami sebagai petugas sudah cukup baik dalam memeberikan pelayanan kepada pasien atau masyarakat.” (26 desember 2022)

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa pelayanan di puskesmas kopah Sudah baik dan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan agar terciptanya pelayanan yang efektif di puskesmas kopah.

5.2.1.2 Keakuratan Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara penelitian dengan yanti masyarakat atau pasien di puskesmas kopah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi menybutka bahwa :

"Petugas puskesmas kopah dalam melayani atau memberikan pelayanan cukup baik, karena masih ada yang belum menjalankan tugas atau peran fungsi sebagai pelayan masyarakat."(26 desember 2022)

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa pelayanan di puskesmas kopah cukup baik akan tetapi masih ada yang belum menjalankan tugas dan belum sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan dan belum terciptanya pelayanan yang efektif di puskesmas kopah.

Berdasarkan analisa dan pengamatan penulis dilapangan dari hasil wawancara terdapat beberapa kelompok jawaban yaitu efektif dan cukup efektif, dari hasil test wawancara yang penulis lakukan terdapat banyak jawaban dari informan yang mengatakan dalam menjalankan tugas pelayanan dan memberi pelayanan di puskesmas kopah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi masih cukup efektif, hal ini disebabkan oleh beberapa hal seperti halnya yang belum tahu tugas dalam melayani dan lain lainnya, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagai petugas di uptd kesehatan puskesmas kopah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singing baru cukup efektif, hasil ini dibuktikan dari hasil wawancara atau test wawancara yang penulis lakukan pada hari senin 26 desember 2022 di puskesmas kopah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan

singingi. Dan dari semua jawaban informan yang peneliti jelaskan dalam wawancara diatas yakni dengan indikator reliabilitas dari hasil jawaban wawancara dari informan mengatakan sama yaitu masih cukup efektif, maka sudah jelas hasil dari penelitian ini bisa peneliti tarik kesimpulan yaitu cukup efektif. Hasil ini biasa dibuktikan dari hasil wawancara atau test wawancara yang penulis lakukan pada hari senin, 26 desember 2022 di puskesmas kopah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi.

5.2.2 Indikator 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 uptd kesehatan puskesmas kopah untuk lebih megutamakan pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat.

5.2.3.1 Pelayanan yang Cepat Tanggap Kepada Masyarakat

Dari hasil penelitian yang dilakukan dilapangan ,peneliti mendapatkan hasil wawancara dari beberapa pertanyaan yang peneliti ajukan. Adapun pertanyaan dari teks wawancara tersebut yaitu:

“Menurut bapak/ibu bagaimana kecepatan pelayanan dan tanggapan dalam membrikan pelayanan oleh petugas puskesmas kopah?”

Berdasarkan hasil wawancara penelitian bersama bapak Ari Muharam perawat yang ada di puskesmas kopah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singing menyebutkan bahwa:

"Petugas dalam menanggapi dan melayani sudah cukup baik karena petugas sudah ahli dibidang nya masing masing"

Hasil dari wawancara diatas menunjukkan bahwa petugas yang ada di puskesmas kopah dalam menjalankan tugasnya sudah cukup baik karena sudah ahli dalam bidang nya masing masing.

Berdasarkan hasil wawancara penelitian bersama bapak hospi samitra masyarakat atau pasien yang ada di puskesmas kopah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singing menyebutkan bahwa:

"petugas puskesmas masih lalai dalam pelayanan"

Hasil dari wawancara diatas menunjukkan bahwa petugas yang ada di puskesmas kopah dalam menjalankan tugasnya sudah cukup baik karena masih lalai dalam pelayanan dan tanggapan.

5.2.1.2 Bersedia Mendengarkan Keluh Kesah Pasien

Dari hasil penelitian yang dilakukan dilapangan, peneliti mendapatkan hasil wawancara dari beberapa pertanyaan yang peneliti ajukan. Adapun pertanyaan dari teks wawancara tersebut yaitu:

"Apakah petugas puskesmas melayani dengan baik serta mendengarkan keluhan kesah masyarakat yang berobat ke puskesmas kopah?"

Berdasarkan hasil wawancara penelitian bersama ibu mawarni masyarakat atau pasien di puskesmas kopah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singing menyebutkan bahwa:

"Untuk keluhan saat ini tidak ada, karena masih dilayani dengan cukup baik tetapi masih ada obat yang kita beli di apotek diluar puskesmas"

Hasil dari wawancara diatas menunjukkan bahwa petugas yang ada di puskesmas kopah dalam menjalankan tugasnya cukup baik.

Berdasarkan hasil wawancara penelitian bersama Ibuk Apt. Desi Adwiah Apoteker Di Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singing menyebutkan bahwa:

''Petugas memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan kebijakan yang berlaku''

Hasil dari wawancara diatas menunjukkan bahwa petugas yang ada di puskesmas kopah dalam menjalankan tugasnya sudah baik dan tidak ada keluhan.

Berdasarkan analisa dan pengamatan penulis dilapangan dari hasil wawancara terdapat beberapa kelompok jawaban yaitu efektif dan cukup efektif, dari hasil test wawancara yang penulis lakukan terdapat banyak jawaban dari informan yang mengatakan dalam menjalankan tugas melayanan dan memberi pelayanan di puskesmas kopah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi masih cukup efektif, hal ini disebabkan oleh beberapa hal seperti halnya yang belum tau tugas dalam melayani dan lain lainnya, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagai petugas di uptd kesehatan puskesmas kopah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuatantan singing baru cukup efektif, hasil ini dibuktikan dari hasil wawancara atau test wawancara yang penulis lakukan pada hari senin 26 desember 2022 di puskesma kopah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi. Dan dari semua jawaban informan yang peneliti jelaskan dalam wawancara diatas yakni dengan indikator daya tanggap dari hasil jawaban

wawancara dari informan mengatakan sama yaitu masih cukup efektif, maka sudah jelas hasil dari penelitian ini bisa peneliti tarik kesimpulan yaitu cukup efektif. Hasil Ini Biasa dibuktikan dari hasil wawancara atau test wawancara yang penulis lakukan pada hari senin, 26 desember 2022 di puskesmas kopah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi.

5.2.3. Jaminan (Assurance)

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

5.2.1.1 Pengetahuan dan Kesopanan Petugas

Dari hasil penelitian yang dilakukan dilapangan, peneliti mendapatkan hasil wawancara dari beberapa pertanyaan yang peneliti ajukan. adapun pertanyaan dari teks wawancara tersebut yaitu:

”Bagaimana pengetahuan dan kesopanan petugas uptd kesehatan puskesmas kopah dalam memeberikan pelayanan ke masyarakat?”

Berdasarkan hasil wawancara penelitian bersama ibu Rosmiati masyarakat atau pasien di puskesmas kopah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi menyebutkan bahwa:

“cukup baik dan ramah ,itu salah satu yang mebuat kami nyaman untuk berobat di puskesmas kopah”

Hasil dari wawancara diatas menunjukkan bahwa petugas yang ada di puskesmas kopah dalam menjalankan tugasnya cukup baik.

5.2.1.2 Kualitas SDM

Dari hasil penelitian yang dilakukan dilapangan, peneliti mendapatkan hasil wawancara dari beberapa pertanyaan yang peneliti ajukan. adapun pertanyaan dari teks wawancara tersebut yaitu:

“Menurut bapak/ibu masih adakah perlakuan dari sdm puskesmas yang mementingkan diri pribadi saat keluarganya berobat?”

Berdasarkan hasil wawancara penelitian bersama ibu mawarni masyarakat atau pasien di puskesmas kopah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singing menyebutkan bahwa:

“masih, karena kami pernah datang lebih dahulu dan ada keluarga dari anggota puskesmas yang baru datang dan mereka langsung diberikan penanganan dan tidak mengikuti antrian”

Hasil dari wawancara diatas menunjukkan bahwa petugas yang ada di puskesmas kopah dalam menjalankan tugasnya tidak baik.

Berdasarkan hasil wawancara penelitian bersama ibu dr Amalia Kepala Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singing menyebutkan bahwa:

“Perlakuan petugas dalam menjalankan tugas nya di puskesmas kopah sudah cukup baik dan mengikuti peraturan dan ketentuan yang ada”

Hasil dari wawancara diatas menunjukkan bahwa petugas yang ada di puskesmas kopah dalam menjalankan tugasnya cukup baik.

Berdasarkan analisa dan pengamatan penulis dilapangan dari hasil wawancara terdapat beberapa kelompok jawaban yaitu efektif dan cukup efektif,

dari hasil test wawancara yang penulis lakukan terdapat banyak jawaban dari informan yang mengatakan dalam menjalankan tugas melayani dan memberi pelayanan di puskesmas kopah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi masih cukup efektif, hal ini disebabkan oleh beberapa hal seperti halnya yang belum tau tugas dalam melayani dan lain lainnya, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagai petugas di uptd keschatan puskesmas kopah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi baru cukup efektif, hasil ini dibuktikan dari hasil wawancara atau test wawancara yang penulis lakukan pada hari senin 26 desember 2022 di puskesmas kopah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi. Dan dari semua jawaban informan yang peneliti jelaskan dalam wawancara diatas yakni dengan indikator jaminan dari hasil jawaban wawancara dari informan mengatakan sama yaitu masih cukup efektif, maka sudah jelas hasil dari penelitian ini bisa peneliti tarik kesimpulan yaitu cukup efektif. Hasil ini biasa dibuktikan dari hasil wawancara atau test wawancara yang penulis lakukan pada hari senin, 26 desember 2022 di puskesmas kopah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi.

5.2.4 Indikator 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.

5.2.1.1 Memahami Keluh Kesah Pasien

Dari hasil penelitian yang dilakukan dilapangan ,peneliti mendapatkan hasil wawancara dari beberapa pertanyaan yang peneliti ajukan.adapun pertanyaan dari teks wawancara tersebut yaitu:

“Menurut bapak/ibu apakah petugas puskesmas kopah sudah mudah memahami keluhan kesah dari pasien?”

Berdasarkan hasil wawancara penelitian bersama Ibu Apt Desi Adwiah Apoteker di puskesmas kopah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singing menyebutkan bahwa:

“kami selaku petugas di puskesmas kopah sudah cukup memahami dan mendengarkan keluhan kesah dari pasien”

Hasil dari wawancara diatas menunjukkan bahwa petugas yang ada di puskesmas kopah dalam menjalankan tugasnya cukup baik.

Berdasarkan hasil wawancara penelitian bersama ibu Asi bidan di puskesmas kopah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singing menyebutkan bahwa:

“selaku petugas di puskesmas kopah sudah cukup memahami dan mendengarkan keluhan kesah dari pasien karena sudah ada di bidangnya masing masing.”

Hasil dari wawancara diatas menunjukkan bahwa petugas yang ada di puskesmas kopah dalam menjalankan tugasnya cukup baik.

5.2.1.2 Sikap Menjadi Pendengar Yang Baik

Dari hasil penelitian yang dilakukan dilapangan, peneliti mendapatkan hasil wawancara dari beberapa pertanyaan yang peneliti ajukan. adapun pertanyaan dari teks wawancara tersebut yaitu:

“Bagaimana sikap petugas puskesmas menjadi seorang pendengar yang baik?”

Berdasarkan hasil wawancara penelitian bersama ibu mawarni masyarakat atau pasien di puskesmas kopah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singing menyebutkan bahwa:

“sikap petugas dalam melayani dan menjadi pendengar yang baik sudah cukup baik”

Hasil dari wawancara diatas menunjukkan bahwa petugas yang ada di puskesmas kopah dalam menjalankan tugasnya cukup baik.

Berdasarkan hasil wawancara penelitian bersama ibu Asi bidan di puskesmas kopah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singing menyebutkan bahwa:

“kami sebagai petugas puskesmas sudah melaksanakan sebaik-baiknya sebagai pelayan masyarakat”

Hasil dari wawancara diatas menunjukkan bahwa petugas yang ada di puskesmas kopah dalam menjalankan tugasnya dengan baik

Berdasarkan analisa dan pengamatan penulis dilapangan dari hasil wawancara terdapat beberapa kelompok jawaban yaitu efektif dan cukup efektif, dari hasil test wawancara yang penulis lakukan terdapat banyak jawaban dari informan yang mengatakan dalam menjalankan tugas melayanan dan memberi pelaynan di puskesmas kopah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan

singingi masih cukup efektif, hal ini disebabkan oleh beberapa hal seperti halnya yang belum tau tugas dalam melayani dan lain lainnya, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagai petugas di upkd kesehatan puskesmas kopah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singing baru cukup efektif, hasil ini dibuktikan dari hasil wawancara atau test wawancara yang penulis lakukan pada hari senin 26 desember 2022 di puskesmas kopah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singing. Dan dari semua jawaban informan yang peneliti jelaskan dalam wawancara diatas yakni dengan indicator empati dari hasil jawaban wawancara dari informan mengatakan sama yaitu masih cukup efektif, maka sudah jelas hasil dari penelitian ini bisa peneliti tarik kesimpulan yaitu cukup efektif. hasil ini biasa dibuktikan dari hasil wawancara atau test wawancara yang penulis lakukan pada hari senin, 26 desember 2022 di puskesmas kopah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singing.

5.2.5 Indikator 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.

5.2.1.1 Bukti Pemberian Pelayanan Yang Baik

Dari hasil penelitian yang dilakukan dilapangan, peneliti mendapatkan hasil wawancara dari beberapa pertanyaan yang peneliti ajukan. adapun pertanyaan dari teks wawancara tersebut yaitu:

“Bagaimana petugas memberikan pelayanan yang baik tersebut?”

Berdasarkan hasil wawancara penelitian bersama Ibu Iges perawat di puskesmas kopah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singing menyebutkan bahwa:

“kami sebagai petugas di puskesmas sudah melayanin dengan baik dengan mengikuti prosedur dan kebijakan yang berlaku”

Hasil dari wawancara diatas menunjukkan bahwa petugas yang ada di puskesmas kopah dalam menjalankan tugasnya dengan baik

Berdasarkan hasil wawancara penelitian bersama ibu dr. Amalia di puskesmas kopah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singing menyebutkan bahwa:

“Saya petugas di puskesmas sudah melayanin dengan baik dan sudah sesuai dengan peraturann yang ada”

Hasil dari wawancara diatas menunjukkan bahwa petugas yang ada di puskesmas kopah dalam menjalankan tugasnya dengan baik.

5.2.1.2 Sarana Prasarana

Dari hasil penelitian yang dilakukan dilapangan, peneliti mendapatkan hasil wawancara dari beberapa pertanyaan yang peneliti ajukan. adapun pertanyaan dari teks wawancara tersebut yaitu:

“Apakah fasilitas yang ada di upkd kesehatan puskesmas kopah sudah memadai untuk melayani masyarakat?”

Berdasarkan hasil wawancara penelitian bersama ibu dr. Amalia Kepala Uptd Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singing menyebutkan bahwa:

“untuk fasilitas mungkin masih terbilang belum lengkap, baik dari segi interior dan eksteriornya mungkin karena puskesmas terbilang masih puskesmas baru.”

Hasil dari wawancara diatas menunjukkan bahwa sarana prasarana yang ada di puskesmas kopah belum lengkap karena puskesmas kopah terbilang masih puskesmas baru.

Berdasarkan hasil wawancara penelitian bersama ibu nahwani perawat di puskesmas kopah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singing menyebutkan bahwa:

“Untuk fasilitas mungkin masih terbilang belum lengkap”

Hasil dari wawancara diatas menunjukkan bahwa sarana prasarana yang ada di puskesmas kopah belum lengkap.

Berdasarkan analisa dan pengamatan penulis dilapangan dari hasil wawancara terdapat beberapa kelompok jawaban yaitu efektif dan cukup efektif, dari hasil test wawancara yang penulis lakukan terdapat banyak jawaban dari informan yang mengatakan dalam menjalankan tugas melayani dan memberi pelayanan di puskesmas kopah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singing masih cukup efektif, hal ini disebabkan oleh beberapa hal seperti halnya yang belum tau tugas dalam melayani dan lain lainnya, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagai petugas di uptd kesehatan puskesmas kopah kecamatan kuantan tengah

kabupaten kuantan singing baru cukup efektif, hasil ini dibuktikan dari hasil wawancara atau test wawancara yang penulis lakukan pada hari senin 26 desember 2022 di puskesmas kopah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi. Dan dari semua jawaban informan yang peneliti jelaskan dalam wawancara diatas yakni dengan indicator bukti fisik (tangibles) dari hasil jawaban wawancara dari informan mengatakan sama yaitu masih cukup efektif, maka sudah jelas hasil dari penelitian ini bisa peneliti tarik kesimpulan yaitu cukup efektif. Hasil ini biasa dibuktikan dari hasil wawancara atau test wawancara yang penulis lakukan pada hari senin, 26 desember 2022 di puskesmas kopah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi.

Jadi hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang peneliti lakukan dilapangan tentang efektivitas pelayanan kesehatan masyarakat di upkd kesehatan puskesmas kopah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singing peneliti mendapatkan hasil bahwa cukup efektif, dikarenakan dari 5 indikator 4 diantaranya mengatakan cukup efektif dan 1 indikator mengatakan efektif atau bisa dilihat dan dibukti kan dari hasil wawancara yang penulis lakukan dengan petugas puskesmas dan masyarakat kopah pada hari senin 26 desember 2022 di upkd kesehatan puskesmas kopah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi.

Penulis banyak menemukan beberapa permasalahan yang terjadi sehingga dikatakannya cukup efektif efektivitas pelayanan kesehatan masyarakat di upkd kesehatan puskesmas kopah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi.

Mengkaji serta membahas mengenai efektivitas pelayanan perlu ada nya menyangkut 2 komponen yaitu tujuan dan ukuran menentukan tujuan dari setiap unit atau instansi merupakan strategi untuk meningkat kan efektivitas pelayanan.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian dengan observasi, wawancara dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Uptd Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singing Cukup Efektif.

6.2 Saran

Hasil penelitian penulis Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Uptd Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singing untuk harapan yang akan datang sebagai berikut:

1. Kepada petugas puskesmas agar lebih meningkatkan lagi efektivitas kinerja seluruh petugas puskesmas agar tercapainya hasil kerja yang optimal dan semangat yang efektif.
2. Kepala Uptd kesehatan puskesmas kopah untuk lebih meningkatkan lagi dorongan kepada petugas lainnya serta memfasilitasi kebutuhan di setiap pelayanan dengan baik.
3. Tingkatkan partisipasi dari setiap kegiatan atau pelatihan yang ada di Uptd kesehatan puskesmas kopah.
4. Tingkatkan komunikasi yang bagus antara atasan dan bawahan.
5. Lebih meningkatkan lagi kemandirian dan kreatifitas dalam kehidupan masyarakat.