ANALISIS KUALITAS PELAYANAN POS KESEHATAN DESA (POSKESDES) DI DESA KOTO CERENTI KECAMATAN CERENTI 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

ARI WINANDA
NPM. 160411010

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

2020

TANDA PERSETUJUAN

JUDUL	**:**	ANALISIS KUALITAS PELAYANAN POS KESEHATAN DESA (POSKESDES) DI DESA KOTO CERENTI KECAMATAN CERENTI KABUPATEN KUANTAN SINGINGI
NAMA	**:**	ARI WINANDA
NPM	**:**	160411010
UNIVERSITAS	**:**	ISLAM KUANTAN SINGINGI
FAKULTAS	**:**	ILMU SOSIAL
JURUSAN	**:**	ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI	**:**	ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Telah Diperiksa Dan DiSetujui Oleh Dosen Pembimbing

PEMBIMBING I	PEMBIMBING II
ALSAR ANDRI, S.Sos, M.Si	**SARJAN M, S.Sos, M.Si**
NIDN. 1005108901	**NIDN. 1008128002**

Mengetahui
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Universitas Islam Kuantan Singingi

DESRIADI, S.Sos, M.Si
NIDN. 1022018302

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama	: ARI WINANDA
NPM	: 160411010
Fakultas	: Ilmu Sosial
Program Studi	: Administrasi Negara
Universitas	: Islam Kuantan Singingi

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul : **Analisis Kualitas Pelayanan Pos Kesehatan Desa (PUSKESDES) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti 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 ungsur-ungsur plagiat, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Teluk Kuantan, 23 September 2020
Yang Membuat Pernyataan

Ari Winanda
NPM. 160411010

MOTTO HIDUP

“..Ilmu adalah harta yang tak akan pernah habis”

“Bermimpilah semaumu dan kejarlah mimpi itu”

“Jika orang lain bisa, maka aku juga termasuk bisa”

“dia yang pergi untuk mencari ilmu pengetahuan, dianggap berjuang di jalan allah sampai dia kembali”

“..Selama ada keyakinan, semua akan menjadi mungkin..”

“Berangkat dengan penuh keyakinan, berjalan dengan penuh keikhlasan Istiqomah dalam menghadapi cobaan..”

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.

Kupersembahkan karya kecil inikepada Ayahanda Asril dan Ibunda Yuhasni serta saudara dan saudari saya yang senantiasa selalu mendoakan dan memberikan dukungan selama ini. Terima kasih yang tiada henti memberiku semangat, doa, nasehat, serta kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga saya selalu kuat menjalani hidup dan terima kasih kepada kakakku tersayang yang juga telah memberiku semangat sampai saat ini.

Ibu dan bapak dosen pembimbing, penguji dan pengajar yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan dalam memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar kami menjadi lebih baik. Terima kasih banyak jasa kalian sangat berharga untuk kami sebagai mahasiswa.

Dan terima kasih juga kepada teman dan sahabat tersayang tanpa dukungan dari kalian tak akan mungkin aku sampai disini. Terima kasih yang sebesar-besarnya untuk teman-teman seperjuangan. Kalian semua bukan hanya menjadi teman kalian adalah saudara bagiku.semoga ilmu yang saya dapatkan bisa berguna di masa yang akan datang. Aamiin.

ABSTRAK

Analisis Kualitas Pelayanan Pos Kesehatan Desa (POSKESDES) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi

ARI WINANDA
NPM. 160411010

Penelitian ini dilaksanakan Di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kesehatan Pos Kesehatan Desa (POSKESDES) di Desa Koto Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi. Perumusan masalah dalam penelitian adalah Bagaimana Kualitas Pelayanan Kesehatan Pos Kesehatan Desa (POSKESDES) di Desa Koto Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi. Teknik penarikan sampel untuk Perangkat dan Bidan Desa menggunakan teknik *Sampling* jenuh, yaitu semua populasi dijadikan sampel, yang berjumlah 8 orang, dan untuk masyarakat menggunakan teknik *random sampling*, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Yang mana jumlah sampel untuk unsur masyarakat berjumlah 43 orang. Analisis data yang digunakan adalah Deskriptif kuantitatif, yaitu menganalisa data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pusat Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi yang menghasilkan nilai rata-rata 147 berarti berada pada interval Cukup Baik. Serta observasi dilapangan yang menunjukkan memang sudah cukup baik Pelayanan Kesehatan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi ini, namun kurang baiknya Kondisi fasilitas / Peralatan yang ada di Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kata kunci : Pelayanan

ABSTRACT

Analysis of the Quality of Health Services at the Village Health Center (POSKESDES) in Koto Cerenti Village, Cerenti District Kuantan Singingi Regency

ARI WINANDA
NPM. 160411010

This research was conducted in Koto Cerenti Village, Cerenti District, Kuantan Singingi Regency. The purpose of this study was to determine the Quality of Health Services at the Village Health Center (POSKESDES) in Koto Village, Cerenti District, Kuantan Singingi Regency. The formulation of the problem in the research is How the Quality of Village Health Center Health Services (POSKESDES) in Koto Village, Cerenti District, Kuantan Singingi Regency. The sampling technique for the Village Midwives and Devices used the saturated sampling technique, namely that all populations were sampled, amounting to 8 people, and for the community using random sampling techniques, namely taking sample members from the population was carried out randomly without paying attention to the strata in the population. Which number of samples for elements of society amounted to 43 people. The data analysis used is descriptive quantitative, namely analyzing the data obtained from the results of distributing questionnaires. The results showed that the quality of health services at the Village Health Center (Poskesdes) in Koto Cerenti Village, Cerenti District, Kuantan Singingi Regency, which resulted in an average value of 147 means that it is in the Quite Good interval. As well as field observations that show that the Village Health Center Health Service (Poskesdes) in Koto Cerenti Village, Cerenti District, Kuantan Singingi Regency is quite good, but the condition of the facilities / equipment at Poskesdes Koto Cerenti is not good enough in providing services to the community.

Keywords : *Service*

KATA PENGANTAR

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

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN POS KESEHATAN DESA (POSKESDES) DI DESA KOTO CERENTI KECAMATAN CERENTI 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 proposal 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. **Ir. Hj. Elfi Indrawanis, MM** selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi
2. Bapak **Zul Ammar, SE.,ME**, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi
3. Bapak **Desriadi, S.Sos., M.Si** Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi
4. Bapak **Alsar Andri, 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 **Sarjan M, 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. Kedua Orang Tua tercinta, ayahanda Asril dan ibunda Yuhasni serta saudara Dan saudari saya yang senantiasa selalu mendoakan dan memberikan dukungan selama ini hingga penulis menyelesaikan Skripsi ini.
8. Rekan - rekan seperjuangan lainya yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih atas semangat dan kerja samanya.

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

Teluk Kuantan, 23 September 2020

Ari Winanda
NPM. 160411010

DAFTAR ISI

Halaman :

LEMBAR PERSETUJUAN i
LEMBAR PERNYATAAN ii
MOTTO iii
KATA PERSEMBAHAN iv
ABSTRAK v
ABSTRACT vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xv
DAFTAR LAMPIRAN xvi
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 7
1.3 Tujuan Penelitian 8
1.4 Manfaat Penelitian 8
1.4.1 Aspek Teoritis 8
1.4.2 Aspek Praktis 8
BAB II LANDASAN TEORI 9
2.1 Kajian pustaka 9
2.1.1 Teori /Konsep Ilmu Administrasi Negara 9
2.1.2 Teori/Konsep Manajemen 10
2.1.3 Teori/Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia 14
2.1.4 Teori/Konsep Organisasi 19
2.1.5 Konsep dan Kualitas Pelayanan Publik 25
2.1.6 Konsep Pusat Kesehatan Desa (Puskesdes) 34
2.2 Kerangka Pemikiran 37
2.3 Hipotesis 37
2.4 Defenisi Operasional 38

2.5 Operasional Variabel 38
BAB III METODE PENELITIAN 40
3.1 Jenis Penelitian 40
3.2 Populasi dan Sampel 41
3.2.1 Populasi 41
3.2.2 Sampel 41
3.3 Sumber Data Penelitian 42
3.3.1 Data primer 42
3.3.2 Data sekunder 43
3.4 Lokasi Penelitian 43
3.5 Metode Pengumpulan data 44
3.6 Metode Analisis Data 44
3.7 Jadwal Kegiatan Penelitian 46
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 47
4.1. Gambaran Umum Desa Desa Koto Cerenti 47
4.2. Demografi 47
4.2.1 Batas Wilayah Desa 47
4.2.2 Luas dan Batas Wilayah 48
4.2.3 Penduduk 48
4.2.4 Lembaga Pendidikan 49
4.2.5 Keagamaan 49
4.2.6 Struktur Oranisasi Desa 50
4.2.7 Tugas Pokok Dan Fungsi Dipemerintahan Desa 51
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 58
5.1 Identitas Responden 58
5.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan Penelitaian Analisis Kualitas Pelayanan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi 54
5.3 Rekapitulasi Analisis Kualitas Pelayanan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi 70

BAB VI PENUTUP 72

6.1 Kesimpilan 72

6.2 Saran 72

DAFTAR PUSTAKA 73

DAFTAR TABEL

Tabel : Halaman :

2.1 Konsep Operasional Variabel tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi 33

3.1 Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian Kualitas Pelayanan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi 36

3.2 Jadwal penelitian tentang Kualitas Pelayanan Pos Kesehatan Desa (Puskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi 40

4.1 Dusun yang ada di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabuaten Kuantan Singingi 41

4.2 Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin 42

4.3 Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan 43

4.4 Jumlah Sarana Pendidikan didesa Koto Cerenti 43

4.5 Penduduk Berdasarkan Agama di Desa Koto Cerenti 44

4.6 Jumlah Rumah Ibadah Didesa Koto Cerenti 44

5.1 Klasifikasi Responden Menurut jenis kelamin 53

5.2 Klasifikasi Responden Menurut Tingkat Umur 54

5.3 Klasifikasi Responden Menurut Pekerjaan 54

5.4 Klasifikasi Responden Menurut Tingkat Pendidikan 55

5.5 Tanggapan Responden tentang Kondisi fasilitas / Peralatan yang ada di Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat 56

5.6 Tanggapan Responden mengenai Kemudahan (kesederhanaan) prosedur yang diberikan Poskesdes Koto Cerenti saat memberikan pelayanan kepada masyarakat 57

5.7 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada Indikator Ketampakan fisik (*Tangibles*) dalam Pelayanan 58

5.8 Tanggapan Responden tentang Kecepatan pelayanan dan tanggapnya pelayanan yang diberikan Poskesdes Koto Cerenti kepada masyarakat 59

5.9 Tanggapan Responden mengenai Ketertiban pelayanan yang diberikan Poskesdes Koto Cerenti kepada masyarakat..... 60

5.10 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada Indikator Daya tanggap (*Responsiveness*) dalam Pelayanan 61

5.11 Tanggapan Responden tentang kemampuan petugas Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat 62

5.12 Tanggapan Responden mengenai Kemampuan petugas Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan akurat dan tepat kepada masyarakat 63

5.13 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada Indikator Keandalan (*Reliability*) dalam Pelayanan 64

5.14 Tanggapan Responden tentang Kinerja Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat 65

5.15 Tanggapan Responden mengenai Kecepatan pemberian pelayanan administrasi yang diberikan petugas Poskesdes Koto Cerenti kepada masyarakat 66

5.16 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada Indikator *Assurance* (Jaminan/kepastian) dalam Pelayanan..... 67

5.17 Tanggapan Responden tentang Keramahan petugas Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat 68

5.18 Tanggapan Responden mengenai Kesopanan petugas Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat 69

5.19 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada Indikator *Emphaty* (Empati) dalam Pelayanan 70

5.20 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap keseluruhan indikator . 71

DAFTAR GAMBAR

Gambar : Halaman :

2.1 : Kerangka Pemikiran Kualitas Pelayanan Poskesdes di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi 31

4.1 : Struktur Organisasi Kantor Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi 45

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman :

Lampiran 1 : Kuesioner 86

Lampiran 2 : Surat Pelaksanaan Penelitian Riset 92

Lampiran 3 : Surat Izin Pelaksanaan Penelitian Riset 93

Lampiran 4 : Dokumentasi 95

Lampiran 5: Kartu Bimbingan Skripsi 100

Lampiran 6: Daftar Riwayat Hidup 102

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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 peraturan yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dialakukan 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.

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 tanggungjawab negara dan korporasi.

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.

Pembangunan Nasional dalam pelaksanaan tidak terlepas dari Sumber Daya Manusia (SDM) dimana manusia adalah motor penggerak dalam pembangunan dan merupakan sasaran dari pembangunan itu sendiri dengan mengelolah sumberdaya yang lain. Dalam mencapai tujuan nasional seperti yang tercantum dalam dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Tahun 1945 diseleggarakan upaya pembangunan yang berkesinambungan dalam rangkaian program pembangunan yang menyeluruh terarah dan terpadu. Upaya pembangunan ini diharapkan dapat mewujudkan suatu tingkat kehidupan masyarakat secara optimal, termasuk peningkatan kesehatan.

Tujuan pembangunan kesehatan sebagai komitmen nasional dapat dilihat pada Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Pasal 34 Ayat 3.

> *"Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggitingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis".*

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Pasal 28H Ayat 1 tentang 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 juga telah 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.

Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat maka di tiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut Pusat Kesehatan Desa (Puskesdes). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Desa (Selanjutnya disingkat PUSKESDES). PUSKESDES adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya diwilayah kerjanya.

Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di PUSKESDES bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang:

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

PUSKESDES 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 derajad kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

PUSKESDES 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). Puskesdes 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.

Ruang lingkup poskesdes meliputi: upaya kesehatan yang menyeluruh mencakup upaya promotif, preventif dan kuratif yang dilaksanakan oleh tenaga kesehatan terutama bidan dengan melibatkan kader atau tenaga sukarela. Memperoleh pelayanan kesehatan dasar yang dekat, dengan poskesdes Permasalahan di desa dapat terdeteksi dini, sehingga bisa ditangani cepat dan diselesaikan, sesuai kondisi potensi dan kemampuan yang ada.

Keberadaan PUSKESDES sangat bermanfaat bagi keluarga tidak mampu. Dengan adanya PUSKESDES, setidaknya dapat menjawab kebutuhan pelayanan masyarakat yang memadai yakni pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau.

PUSKESDES berfungsi sebagai:

a. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan.
b. Pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat. Pusat pelayanan kesehatan strata pertama.

Secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Pusat Kesehatan Desa (Puskesdes) meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitas (pemilihan kesehatan).

Pelayaan kesehatan Preventif (upaya pencegahan) yaitu suatu kegiatan pencegahan terhadap suatu masalah. Disini peneliti melihat kegiatan yang di

lakukan puskesdes kurang memperhatikan masalah penyakit di Desa Koto Cerenti, ini perlu di perhatikan agar penyakit bisa di cegah.

Pelayanan kesehatan kuratif (pengobatan) yaitu serangkaian kegiatan pengobatan yang di tujukan untuk penyembuhan penyakit, pengurangan penderita penyakit. Disini peneliti melihat pegawai PUSKESDES kurang memperhatikan penyakit masyarakat, seharusnya pegawai PUSKESDES harus melalukan tindakan agar penyakit di tengah masyarakat bisa berkurang.

Pelayanan kesehatan promotif (peningkatan kesehatan) kegiatan pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan kegiatan yang bersifat promosi kesehatan. Disini peneliti melihat kegiatan puskesdes di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti jarang melakukan kegiatan sosialisasi kesehatan, sehingga masyarakat kurang tau akan penting nya kesehatan.

Rehabilitas (pemilihan kesehatan) yaitu kegiatan untuk mengembalikan bekas penderita ke dalam masyarakat yang berguna untuk dirinya dan masyarakat. Peneliti melihat masalah ini belum terjadi di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti.

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 PUSKESDES perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan, oleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggi dari penyelenggara kesehatan itu sendiri. Puskesdes di Desa Koto Kecamatan Cerenti Kecamatan

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 merasa terpuaskan.

Namun, dalam aktivitas pelayanan pelayanan kesehatan pada Pusat Kesehatan Desa (Puskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi masih terdapat kemungkinan ketidakpuasan pasien atas pelayanan yang belum sesuai dengan ke inginan masyarakat. Kemudian fasilitas penunjang lainnya harus diperhatikan oleh PUSKESDES di Desa Koto Cerenti. Seperti tempat duduk pasien agar kenyamanan untuk pasien yang ingin berobat, ketidak puasan pelayanan dapat berasal dari kebersihan ruang tunggu, kebersihan ruang pelayanan perawatan serta fasilitas yang tidak memadai karena daya tampung puskesdes yang sangat minim, tidak bisa dipungkiri daya tampung berdampak pada antrian pasien yang akan mendapatkan pelayanan pada puskesdes. permasalahan yang kemudian terjadi adalah membludaknya pasien yang akan datang berobat sedangkan puskesdes koto cerenti kekurangan sumberdaya manusia dalam menangani pasien. PUSKESDES dapat mengukur kualitas pelayanan dari para pasien melalui umpan balik terhadap apa yang diterima atau bagaimana pelayanan yang didapatkan pasien kepada PUSKESDES tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasarkan analisis dan hasil wawancara sementara peneliti terhadap kualitas pelayanan kesehatan PUSKESDES di Desa Koto Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuatan Singingi perlu dilakukan, agar pelayanan yang kurang optimal dapat diperbaiki dan pelayanan, dari hasil uraian di atas dalam latar belakang permasalahan dan hasil penelitian terdahulu, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Analisis Kualitas Pelayanan Pos Kesehatan Desa (PUSKESDES) di Desa Koto Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi".**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan di atas, maka pokok yang akan ditelaah dalam penelitian ini dirumuskan dalam bentuk pertanyaan penelitian adalah "Bagaimana Kualitas Pelayanan Pos Kesehatan Desa (PUSKESDES) di Desa Koto Kecamatan Cerenti 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 Kualitas Pelayanan Pos Kesehatan Desa (PUSKESDES) di Desa Koto Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi.

1.4 Manfaat Penelitian

Bertitik tolak dari latar belakang masalah, masalah pokok, dan tujuan penelitian, adapun yang menjadi manfaat dilakukannya penelitian ini terdiri atas dua manfaat yaitu manfaat terhadap kepentingan akademik dan manfaat terhadap kepentingan dunia praktis. Adapun manfaat tersebut yaitu:

1.4.1 Secara Teoritis

Dengan mengetahui kualitas pelayanan kesehatan Pos Desa (Puskesdes) di Desa Koto Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi diharapkan dapat menambah atau memperkaya pengetahuan tentang teori-teori kualitas pelayanan.

1.4.2 Secara Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan input bagi Pos Kesehatan Desa (Puskesdes) Desa Koto Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi guna menentukan kebijakan-kebijakan untuk meningkatkan pemberian pelayanan sehingga dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Teori/Konsep Administrasi Negara

Menurut Prajudi Atmosudirdjo (dalam Syafiie, 2003:32) Administrasi Negara adalah administrasi dari negara sebagai organisasi dan administrasi yang mengejar tujuan tujuan yang bersifat kenegaraan. Sedangkan menurut Arifin Abdulrachman (dalam Syafiie, 2003:32) Administrasi Negara adalah ilmu yang mempelajari pelaksanaan dari polotik negara.

Menurut Edward H. Litchfield (dalam Syafiie, 2003:32) Administrasi Negara adalah suatu studi mengenai bagaimana bermacam macam badan pemerintah di organizir, diperlengkapi dengan tenaga tenaganya, dibiayai, digerakkan, dan dipimpin. Sedangkan menurut Dwight Waldo (dalam Syafiie, 2003:33) Administrasi Negara adalah managemen dan oraganisasi dari manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.

Menurut Marshall E. Dimock, Gladys O. Dimock, dan Louis W. Koening (dalam Syafiie, 2003:33) Administrasi Negara adalah kegiatan pemerintah di dalam melaksanakan kekuasaan politiknya. Sedangkan menurut George J. Gordon (dalam Syafiie, 2003:33) 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.

Menurut Pffifner dan Presthus antara lain (dalam Syafiie, 2003 : 31):

1. Administrasi negara meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang telah di tetapkan oleh badan badan perwakilan politik.
2. Administrasi Negara dapat didefenisikan sebagai koorninasi usaha usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah. Hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari hari pemerintah.
3. Administrasi Negara adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijakan kebijakan pemerintah, pengarahan kecakapan dan teknik teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

2.1.2 Teori/Konsep Manajemen

Manajemen merupakan unsur utama dalam sebuah organisasi. Organisasi bisa dikatakan berhasil, apabila sudah mengatur anggota-anggotanya untuk menjalankan tugasnya masing-masing.

Menurut Stoner menyatakan bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para organisasi serta penggunaan sumberdaya lain yang ada dalam organisasi, guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. (dalam Tohardi, 2002 : 10)

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, 2010 : 16).

Manajemen (*management*) adalah proses pendayagunaan bahan baku dan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan-tujuan yang ditetapkan. Proses ini melibatkan organisasi, arahan, koordinasi, dan evaluasi orang guna mencapai tujuan-tujuan tersebut. (Simamora, 1999 : 3)

Pendapat tersebut menyebutkan bahwa esensi dari manajemen adalah kegiatan bekerja yang dilakukan oleh orang lain guna mencapai tujuan. Melalui manajemen maka kegiatan sumber daya yang dimiliki dapat dikelola dengan baik. Harold Koontz dan Cyril O'Donnel mendefinisikan Manajemen merupakan usaha mencapai tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. Dengan demikian manajer mengadakan koordinasi atas sejumlah aktivitas orang lain yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penempatan, pengarahan dan pengendalian. (dalam Hasibuan, 1996 : 3).

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, 2012 : 1).

Manajemen adalah suatu kegiatan organisasi, sebagai suatu usaha dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam rangka mencapai tujuan tertentu yang mereka taati sedemikian rupa sehingga diharapkan hasil yang akan dicapai sempurna, yaitu efektif dan efisien. (Salam, 2007 : 12).

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 mememimpin diantaranya adalah mengarahkan dan menggerakkan bawahannya sesuai dengan tingkat kewenangannya. Fungsi mememimpin 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.

2.1.3 Teori Manajemen Sumber Daya Manusia

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, 2009 : 1). Timbulnya kebutuhan untuk membantu organisasi dalam melaksanakan tujuannya merupakan profesionalisme dalam bekerja. Kebutuhan akan profesionalisme menunjukan bahwa semakin berperannya sumber daya manusia dalam mencapai keberhasilan organisasi.

Menurut Hasibuan Manajemen berasal dari kata *"to manage"* yang bearti mengatur (mengelola). Manajemen termasuk Kelompok ilmu social dan proses, karena didalam manajemen terdapat adanya kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan misalkan kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan. Kegiatan itu satu sama lainnya tidak dapat dipisahkan atau dengan kata lain saling terkait, sehingga akan membentuk suatu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan.

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, 2012 : 1).

Manajemen adalah suatu kegiatan organisasi, sebagai suatu usaha dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam rangka mencapai tujuan tertentu yang mereka taati sedemikian rupa sehingga diharapkan hasil yang akan dicapai sempurna, yaitu efektif dan efisien. (Salam, 2007 : 12)

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 Anwar, 2016 : 07).

Dengan demikian, focus 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 diikutsertakan. Mengatur karyawan adalah sulit dan kompleks, karena mempunyai pikiran, perasaan, status, keinginan dan latar belakang yang heterogen yang diatur kedalam organisasi.

Manajemen sumber daya manusia adalah manajemen yang memfokuskan diri memaksimalkan kemampuan karyawan atau anggotanya melalui berbagai langkah strategis dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai/karyawan menuju pengoptimalan tujuan organisasi. Manajemen ini sendiri mendefenisikan sebagai proses pengelola, memotivasi, dan membangun sumber daya manusia untuk dapat menunjang aktivitas oganisasi secara efektif dan efisien sesuai dengan tujuan strategi 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 bkerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan oeganisasi. Pengarahan dilakukan oleh pemimpin yang dengan kepemimpinannya akan memberi arahan kepada pegawai agar bekerja dengan baik

d. Pengendalian

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

Tujuan dari organisasi manajemen sumber daya manusia merupakan pencapaian tujuan yang diinginkan. Mencapai tujuan yang ingin dicapai dengan baik dibutuhkan sumber daya manusia dalam mendukung kelancaran dalam bekerjanya suatu organisasi. Sementara menurut Schuler *et. al.,* setidaknya manajemen sumber daya manusia memiliki tiga tujuan utama, yaitu :

1. Memperbaiki tingkat produktivitas
2. Memperbaiki kualitas kehidupan kerja.
3. Meyakinkan organisasi telah memenuhi aspek legal. (dalam Sutrisno, 2009 : 7).

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 sumber daya manusia memiliki tujuan yang ingin dicapai, untuk dapat berjalan dengan baik diperlukan fungsi manajemen. Fungsi manajemen terdiri dari :

1. Perencanaan adalah usaha membuat suatu puluhan tindakan daribeberapa alternatif yang mungkin dapat tersedia yang meliputi strategi, kebijakan, program, proyek dan prosedur dalam rangkamencapai tujuan organisasi.
2. Penggorganisasian adalah suatu usaha mengelompokkan pekerjaan yang diatur melalui struktur organisasi sehingga setiap unit kerja mempunyai sasaran dalam rangka mencapai tujuan secara nyata.
3. Penyusunan staf (departemensi) suatu usaha penempatan orang-orang yang tepat kedalam unit-unit kerja yang telah ditetapkan dalam struktur organisasi.
4. Penggerakan dapat diartikan sebagai suatu usaha mempengaruhi dan mengarahkan anggota organisasi (pegawai) untuk melaksanakan pekerjaan sesuai kebijakan yang telah ditetapkan dalam mencapai tujuan.

Pengendalian suatu usaha mengawasi, membimbing, dan membina gerak pegawai dan unit kerja untuk bekerja sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. (Salam, 2007 : 16)

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.

2.1.4 Teori/Konsep Organisasi

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 2011 : 124).

Menurut Waldo Organisasi adalah struktur hubungan-hubungan diantara orang-orang berdasarkan wewenang dan bersifat tetap dalam suatu sistem administrasi. (dalam Silalahi 2011 : 124)

Organisasi telah di deskripsikan oleh para ahli sebagai sistem formal yang menetapkan bagaimana anggota diterima. Bagaimana kepemimpinan dipilih, dan bagaimana keputusan dibuat untuk mencapai tujuan perusahaan/organisasi.

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 & Donelly 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 2011:125)

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 Reksohadiprodjo 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 setiap orang melapor kepada atasan dan semua orang tau siapa atasannya (*Boss*).

2. Organisasi staf

   Hubungan staf merupakan penasehat, administrasi, sektretaris, 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 komfleks, 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 pucuk pimpinan dilimpahkan pada setiap bagian dibawahnya sesuai dengan wilayahnya, dengan koordinasi fungsi tersebut ditangani di tingkat atas. Dengan demikian dari setiap manejer berhak memerintah semua satuan pelaksana yang ada sepanjang menyangkut bidang tugas masing-masing.

5. Organisasi Matriks

   Truktur organisassi 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 spesialisasai 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 berdasaran divisi, dimana setiap manajer bertanggung jawab langsung kepada pimpinan tertinggi dalam divisi tersebut.

Banyak ragam bentuk dan tipe dari organisasi dapat dikategorikan bentuk organisasi atas: (Silalahi, 2011 : 132)

1. Organisasi Lini atau Garis

Dimana otoritas mengalir dari puncak organisasi dilimpahkan kepada unit-unit organisasi di bawahnya dalam semua sektor pekerjaan. Dan pertanggung jawaban juga mengalir dari bawah hingga ke tingkat yang paling atas secara bertahap berdasarkan hirarki.

2. Organisasi Lini dan Staf

   Di samping otoritas berasal dari pimpinan puncak dan dilimpahkan kepada unit di bawah hirarki dalam semua unit kerja, juga ada satuan unit organisasi yang membantu pimpinan dalam bidang tertentu tanpa ikut serta dalam otoritas lini.

3. Organisasi Fungsional

   Organisasi di mana otoritas pimpinan puncak didelegasikan kepada unit-unit organisasi hingga ke paling bawah dalam bidang pekerjaan tertentu dan masing-masing pimpinan unit mempunyai otoritas secara fungsional untuk memerintah semua pelaksana dari semua unit sepanjang berhubungan dengan pekerjaannya.

4. Organissi Lini-Fungsional

   Memperlihatkan ciri organisasi lini dan organisasi fungsional.

5. Organisasi Lini-Staf-Fungsional

   Memperlihatkan ciri-ciri organisasi lini dan staf serta organisasi fungsional

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 tuuan 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 pengelompokkan atau pembagian bidang, perlu diperhitungkan beban kerja dari masing-masing orang/jabatan.

3. Ototritas yang jelas

   Perlu adanya otoritas dan pendelegasianyang 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 kompentensi 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 otoritasi yang dipenuhi. Setelah itu, barulah uang bisa dikeluarkan. Dengan demikian, prosedur mempermudah penelusuran, memperjelas tanggung jawab, dan yang terpenting untuk taat asas.

2.1.5 Konsep dan Kualitas Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tenang Pelayanan Publik memebrikan defenisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undanagan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik cenderung menjadi konsep yang sering digunakan oleh banyak pihak, baik dalam kalangan praktisi maupun ilmuan, dengan makan yang berbeda-beda. Dalam sejarah perjalanan administrasi publik, pelayanan publik semula dipahami secara sederhana sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik. Pendapat seperti itu dahulu dapat dimaklumi karena pemerintah pada masa itu hanya peduli untuk

menyelenggarakan pelayanan publik yang menurut kesepakatan politik dan pertimbangan moral dinilai penting bagi kehidupan warganya.

Munculnya new publik manajemen dinegara-negara maju yang telah menimbulkan tekanan terhadap praktik penyelenggaraan pelayanan publik di negara-negara tersebut. Keinginan untuk melakukan transpormasi praktik pelayanan manajemen publik dengan mengadobsi nilai-nilai yang selama ini berkembang disektor bisnis, enterpreneurship, kepedulian pada pengguna, telah mendorong terjadinya perubahan yang sangat berarti dalam praktik.

Menurut Lewis dan Gilman (dalam Hayat, 2017:21) bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada.

Penyelenggaraan pelayanan publik menurut Osborne dan Gaepler 1992 dalam (dalam Dwiyanto, 2011:14). Untuk mengembangkan semangat dan nilai-nilai kewirausahaan menejer disektor publik di tuntut untuk merubah pola pikir dari yang semula sebagai menejer birikrasi pemerintah menjadi wirausaha. Dalam situasi tertentu, menejer birokrasi pemerintah dapat melayani warganya sekaligus memberikan kontribusi terhadap sumber penerimaan bagi pemerintah melalui pelayanan yang mereka selenggarakan itu.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Publik ditentukan atas dasar kriteria antara lain: karakteristik pemerintah, sumber pembiayaan, ukuran besaran biaya, dan luas jaringan. Mendefenisikan pelayanan publik tidak lagi dapat ditentukan dengan hanya melihat lembangan penyelenggaraannya yaitu pemerintah atau swasta. Pelayanan publik tidak lagi

tepat dipahami sebagai pelayanan dari pemerintah, begitu juga pelayanan swasta yang tidak dapat dipahami hanya sebagai pelayanana yang diberikan oleh lembaga non pemerintah. Kriteria pertama yang biasanya digunakan adalah sifat dari barang dan jasa itu sendiri menurut Stiglitz 2000 (dalam Agusriyanto, 2011:19).

Berbagai pelayanan administratif, seperti pelayanan E-ktp, akte kelahiran, sertifikat tanah, dan perizinan, merupakan pelayanana yang diselenggarakan untuk menjamin hak dan kebutuhan dasar warga negara. Pelayanan publik uga mencakup semua pelayanan untuk memenuhi komitmen internasional. Pelayanan publik terbagi menjadi dua kriteria yaitu barang publik dan privat menurut Estiglitz 2000 (dalam Dwiyanto, 2011:23).

Kualitas pelayanan publik merupakan inti dari sebuah kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan menjadi poin penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik yang diberikan.

Dalam maklumat pelayanan, bisa serupa dalam penyusunannya tidak dapat dihindari karena pemerintah atau penyelenggara layanan yang menentukan sendiri janjinya epada warganya, tentu terserah mereka mau menjanjikan apa kepada warganya.

Ukuran untuk menentukan kualitas dan kuantitas pelayanan yang dijanjikan tentu bukan berdasarkan kebutuhan dan aspirasi warga, melainkan berdasarkan atas kesanggupan dari penyelenggaraan untuk menyediakan pelayanan. Namun apabila standar kualitas dan kuantisan pelayanan ditentukan

secara sepihak oleh penyenlenggara makan kecenderungan untu8k menentukan kualitas dan kuantitas yang rendah tidak dapat dihindari.

Menurut Handi Irawan D. MBA. Mcom dalam bukunya Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan (2002: 12) kualitas pelayanan merupakan konsep yang paling dingunakan oleh pelaku bisnis di seluruh dunia yang berkecimpung dalam hal pelayanan pelanggan. Dalam bukunya ia membahas 5 dimensi pelayan yaitu:

a. Dimensi pertama, yaitu *Tangible*. Karena suatu pelayanan tidak terlihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan, pelanggan akan menggunakan indra penglihatan utnuk menilai suatu kualitas pelayanan. Menurutnya, *tangible* yang baik akan mempengaruhi presepsi pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi sutu perusahaan untuk mengetahui seberapa jauh aspek tangible yang paling tepat, yaitu masih memberikan impresi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan yang terlalu tinggi.
b. Dimensi yang kedua, yaitu *Reliability*. Memberikan pelayanan yang konsisten. Ada tiga hal besar yang dapat dilakukan perusahaan dalam upaya meningkatkan tingkat reliability. Pertama adalah pembetukan budaya kerja "*error free*" atau "*no mistake*". Top Manajement perlu meyakinkan pada semua bawahannya bahwa mereka perlu melakukan sesuatu benar 100%. Kesalahan 1% bisa menurunkan tingkat probalitas 5-20%. Kedua ialah perusahaan perlu mempersiapkan infrastruktur

yang memungkinkan perusahaan memberikan pelayanan “no mistake”. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan pelatihan secara terusmenerus dan menekankan kerja teamwork. Dengan kerja teamwork, koordinasi antarbagian menjadi lebih baik. Ketiga adalah diperlukan tes sebelum suatu layanan benar-benar diluncurkan. Sebelum meluncurkan suatu layanan maka diperlukan kesabaran untuk melakukan tes.

c. Dimensi yang ketiga yaitu *Responsiveness*. Merurapan kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderunagn naik dari waktu kewaktu.

d. Dimensi keempat yaitu *Assurance*. Merupakan dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *front-line staff* dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya. Ada empat aspek dimensi *assurance* ini. Pertama, yaitu keramahan. Keramahan adalah satu aspek kualitas pelayanan yang paling mudah diukur. Ramah berarti banyak senyum dan bersikap sopan. Yang kedua, yaitu kompetensi. Petugas *costomer service* memiliki pengetahuan tentang prosuk dan hal-hal lain yang sering menjadi pertanyaan pelanggan. Aspek ketiga yaitu reputasi. Keyakinan pelanggan akan sangat dipengaruhi oleh kredibilitas atau reputasi dari perusahaan tersebut. Aspek yang keempat yaitu *security*, pelanggan mempunyai rasa aman dalam melakukan transaksi.

e. Dimensi kelima yaitu *Empathy*. Dimensi *Empaty* adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk memberikan pelayanan yang bersifat surprise. Sesuatu yang tidak diharapakn oelh pelanggan, ternyata diberikan oleh penyedia jasa.

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Pasolong (2008: 17) mengungkapkan indikator kualitas pelayanan sebagai berikut:

a. Ketampakan fisik (*Tangibles*), artinya ketampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas- fasilitas lain yang dimilki oleh profider.
b. Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara iklas dan tanggap.
c. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat.
d. Jaminan (*Assurance*) adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
e. Empati (*Empathy*) adalah kemampuan memberikan perlakuan atau perhatian kepada pengguna layanan secara individual/pribadi.

Jika indikator pelayanan tercapai maka kepuasan pelanggan pun akan tercapai. Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh bentuk pelayanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh pemenuhan kebutuhan dalam bentuk pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Untuk itu, jika

kepuasan publik ingin dicapai maka penyedia layanan publik harus memberikan layanan yang berkualitas berdasarkan prinsip- prinsip dasar pelayanan.

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang penting guna tercipta dan terwujudnya pelaksanaan pelayanan secara efektif. Seperti yang dikemukakan oleh H.A.S Moenir yaitu:

a. Faktor Kesadaran, Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang, yaitu merupakan titik temu atau equilibrium dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan. Dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan mereka dapat melaksanakan tugas dan penuh keikhlasan, kesungguhan, dan disiplin.
b. Faktor Aturan, Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan seseorang. Dalam organisasi kerja aturan dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut. Peraturan tersebut harus diarahakan kepada manusia sebagai subyek aturan, artinya mereka yang membuat, menjalankan dan mengawasi pelaksanaan aturan itu, maupun manusia sebagai obyek aturan.
c. Faktor Organisasi, Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun terdapat beberapa perbedaan dalam penerapannya. Sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang memiliki watak dan kehendak yang

multikompleks. Organisasi perusahaan yang dimaksud yakni mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pekerjaan.

d. Faktor Pendapatan, Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka awaktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan baik untuk dirinya sendiri maupun keluarga.
e. Faktor Kemampuan dan Keterampilan. Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan.Kata kemampuan dengan sendirinya juga merupakan kata sifat/keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas/pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada.
f. Faktor Sarana Pelayanan. Sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang membangun dalam organisasi kerja tersebut. Peranan sarana pelayanan sangat penting disamping unsur manusianya sendiri, antara

lain (1) sarana kerja yang meliputi peralatan kerja, perlengkapan, perlengkapan bantu atau fasilitas, (2) fasilitas pelayanan yang meliputi fasilitas ruang, telepon umum dan alat panggil.

Kesehatan yang baik atau kesejahteraan adalah suatu kondisi dimana tidak hanya bebas dari penyakit. Sehat adalah sebuah keadaan yang dinamis yang berubah secara terus menerus sesuai dengan adaptasi individu terhadap berbagai perubahan yang ada di lingkungan internal dan eksternalnya untuk mempertahankan keadaan fisik, emosional, intelektual, sosial, perkembangan spiritual yang sehat. Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Pasal 28H Ayat 1.

> "*Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis*".

Dan juga telah ditetapkan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, setiap elemen masyarakat baik individu, keluarga, berhak memperoleh pelayanan atas kesehatannya dan pemerintah bertanggungjawab mencanangkan, mengatur menyelenggarakan dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau oleh masyarakat.

Adapun sumber daya di bidang kesehatan yang dimaksud dalam Undang-Undang tentang kesehatan tersebut adalah segala bentuk dana, tenaga, perbekalan kesehatan, sediaan farmasi dan alat kesehatan serta fasilitas pelayanan kesehatan dan teknologi yang dimanfaatkan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan yang dilakukan oleh Pemerintah, daerah, dan atau masyarakat.

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.

Untuk mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya bagi masyarakat, diselenggarakan upaya kesehatan yang terpadu dan menyeluruh dalam bentuk upaya kesehatan perseorangan dan upaya kesehatan masyarakat. Upaya kesehatan diselenggarakan dalam bentuk kegiatan dengan pendekatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang dilaksanakan secara terpadu menyeluruh dan berkesinambungan.

2.1.6 Konsep Pusat Kesehatan Desa (Puskesdes)

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Desa (Puskesdes) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat.

Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di PUSKESDES bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang:

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

PUSKESDES 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 derajad kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

PUSKESDES 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). PUSKESDES 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. Keberadaan PUSKESDES sangat bermanfaat bagi keluarga tidak mampu. Dengan adanya puskesmas, setidaknya dapat menjawab kebutuhan pelayanan masyarakat yang memadai yakni pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau.

PUSKESDES berfungsi sebagai:

a. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan.
b. Pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat.
c. Pusat pelayanan kesehatan strata pertama.

Secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh PUSKESDES meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan).

Syarat pendirian PUSKESDES berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Pasal 10 Ayat 1 dan 2 :

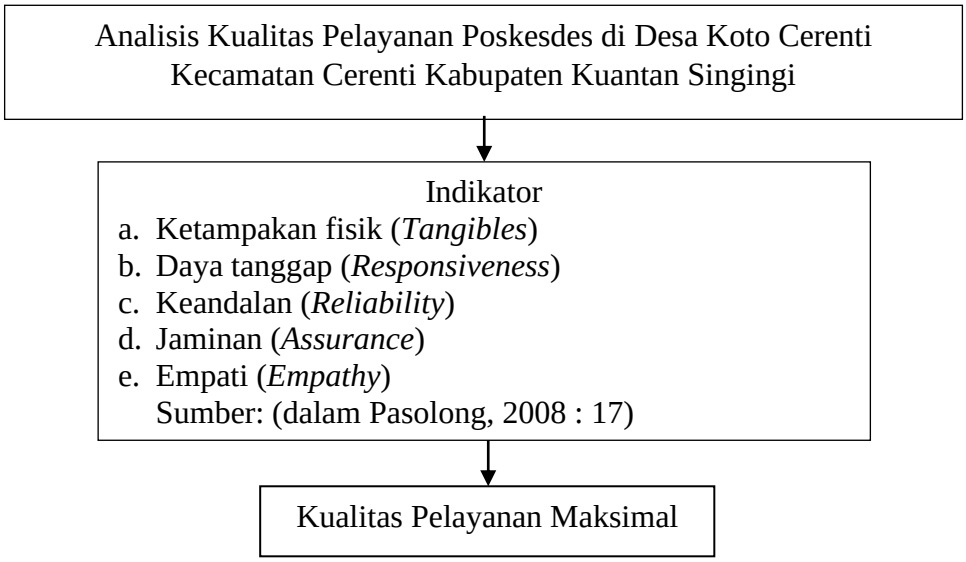
a. Geografis.
b. Aksesibilitas untuk jalur transportasi.
c. Kontur tanah.
d. Fasilitas parkir.
e. Fasilitas keamanan.
f. Ketersediaan utilitas publik.
g. Pengelolaan kesehatan lingkungan.
h. Kondisi lainnya.

Selain persyaratan sebagaimana dimaksud, pendirian POSKESDES memperhatikan ketentuan teknis pembangunan bangunan gedung negara. Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya melalui upaya kesehatan seperti yang dicanangkan dalam Peraturan menteri kesehatan republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Desa (Puskesdes) perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan, oleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggi dan penyelenggaraan kesehatan itu sendiri.

2.2 Kerangka Pemikiran

Menurut Sapto Haryoko (dalam Sugiyono, 2017:66) kerangka berfikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dua atau lebih secara mandiri maka, yang dilakukan peneliti disamping juga argumentasi terhadap variasi variabel yang diteliti.

Gambar 2.1 **:** Kerangka Pemikiran Kualitas Pelayanan Poskesdes di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi



Sumber: Modifikasi Penelitian Tahun, 2020.

2.3 Hipotesis Kerja

Berdasarkan latar belakang masalah dan kajian diatas, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu: “Diduga Pelayanan Poskesdes di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi belum Efektif”

2.4 Defenisi Operasional

Untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan POSKESDES di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi maka harus diketahui apakah standar pelayanan telah berjalan dengan baik atau tidak digunakan indikator sebagai berikut :

a. Ketampakan fisik (*Tangibles*), artinya ketampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas- fasilitas lain yang dimilki oleh profider.
b. Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara iklas dan tanggap.
c. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat.
d. Jaminan (*Assurance*) adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
e. Empati (*Empathy*) adalah kemampuan memberikan perlakuan atau perhatian kepada pengguna layanan secara individual/pribadi

2.5 Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2017:38) variabel penelitan pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari sehingga di peroleh informasi tentang hal tersebut, kemudian dtarik kesimpulannya.

Tabel 2.1 Konsep Operasional Variabel tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pos Kesehatan Desa (Puskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi

No	Judul	Indikator	Sub Indikator	Ukuran
1	Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesdes di Desa Koto Cerenti Kecamatan cerenti Kabupaten Kuantan Singingi	1. Ketampakan fisik (*Tangibles*)	- Perlatan yang ada - Kemudahan administrasi	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik Tidak Baik
		2. Daya tanggap (*Responsiveness*)	- pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat - pemberian pelayanan yang tertib	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik Tidak Baik
		3. Keandalan (*Reliability*)	- kemampuan memberikan pelayanan konsisten - kemampuan memberikan pelayanan akurat	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik Tidak Baik
		4. *Assurance* (Jaminan/kepastian)	- Menjamin kinerja yang baik - Kecepatan pemberian pelayanan	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik Tidak Baik
		5. *Emphaty* (empati)	- Komunikasi - sikap	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik Tidak Baik

Sumber : Modifikasi Penelitian Tahun, 2020

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Tipe penelitian yang dipakai dalam penelitian ini yaitu survey tingkat eksplanasi deskriftif 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. (Sugiyono, 2017 : 7)

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)

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. 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)

Berdasarkan teori tersebut, penelitian deskriptif kuantitatif, merupakan data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan. Penelitian deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Pos Kesehatan Desa (Puskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti 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

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2012 : 91). Teknik penarikan sampel untuk unsur perangkat desa maka penentuan sampel menggunakan metode sampling jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, Unsur masyarakat digunakan *Simple Random Sampling*, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. (Sugiyono, 2012 : 61).

Populasi masyarakat desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi yang berjumlah 1.348. Untuk mempermudah dalam memperoleh persentase jawaban tersebut maka penulis menentukan jumlah sampel dengan menggunakan rumus slovin berikut ini :

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

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

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

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

$$n = \frac{1340}{1 + 1340\ (0{,}15)^2}$$

$$n = \frac{1340}{1 + 30{,}15}$$

$$n = \frac{1340}{31{,}15} \qquad n = 43{,}01 = 43 \text{ responden (digenapkan)}$$

Tabel 3.1 : Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian Kualitas Pelayanan Pos Kesehatan Desa (Puskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi.

No	Nama Responden	Jumlah		Persentase
		Populasi	Sampel	
1	Perangkat Desa Koto Cerenti	6	6	100%
2	Bidan dan pembantu bidan Desa Koto Cerenti	2	2	100%
3	Masyarakat Desa Desa Koto Cerenti	1340	43	0,61%
Jumlah		1.348	**51**	

Sumber : Modifikasi Peneliti Tahun 2020

Jadi, jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 51 orang. Untuk perangkat desa dan bidan desa digunakan teknik sampling jenuh, yaitu semua populasi dijadikan sampel, yang mana jumlah sampel untuk Perangkat dan Bidan Desa berjumlah 8 orang, dan untuk Unsur masyarakat digunakan *Simple Random Sampling*, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Yang mana jumlah sampel untuk unsur masyarakat berjumlah 43 orang

3.3. Sumber Data

Adapun data yang diperlukan dalam penelitian ini menjadi:

3.3.1 Data Primer

Data primer adalah data yang berasal dari sumber data utama yang berupa tindakan-tindakan sosial dan kata-kata dari pihak-oihak yang terkait dengan masalah yang diteliti. Sehingga penulis dapat memperoleh hasil yang sebenarnya dari obyek yang diteliti melalui informan dan pihak-pihak tertentu. Data ini diperoleh dari informasi melalui wawancara mendalam tentang informasi yang berkaitan dengan Analisis kualitas pelayanan kesehatan POSKESDES di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang berasal dari bahan kepustakaan yang berupa peraturan perundang-undangan, buku-buku, karya ilmiah, koran, majalah, internet serta dokumen-dokumen yang ada hubungannya dengan obyek penelitian. Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian dengan memanfaatkan data yang telah ada pada POSKESDES di Desa Koto Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi yang diperoleh dari laporan-laporan penelitian terdahulu, jurnal, buku-buku, internet, media massa dan sumber lainnya yang relevan dengan penelitian sebagai penunjang kelengkapan.

3.4. Lokasi Penelitian

Penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Pos Kesehatan Desa (Puskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi, Riau. Alasan memilih lokasi penelitian ini adalah karena berbagai alasan,diantaranya adalah sebagai berikut : lebih dekat dengan tempat tinggal, mudah dijangkau dan ekonomis. Selain itu penelitian di Desa Koto Cerenti karena ingin mengetahui

bagaimana Kualitas Pelayanan Kesehatan Pos Kesehatan Desa (Puskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi ini.

3.5. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.5.1 Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangakat 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

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2009 : 240).

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 berdasrakna skala likert berikut ini :

SB = Sangat baik diberi skor 5

B = Baik diberi skor 4

CB = Cukup Baik diberi skor 3

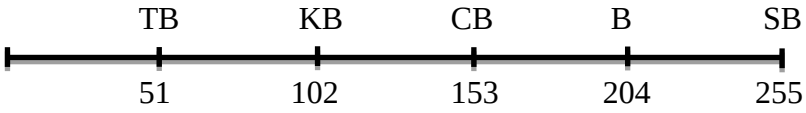
KB = Kurang Baik diberi skor 2

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 - 51 = Tidak Baik

52 - 102 = Kurang Baik

103 - 153 = Cukup Baik

154 - 204 = Baik

205 - 255 = 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 Deskriftif kuantitatif yaitu memberikan gambaran secara umum mengenai variabel yang diteliti, dengan

manganalisa secara seksama lalu menarik kesimpulan dan pada akhirnya memberikan saran-saran

3.7. Jadwal Kegiatan Penelitian

Jadwal penelitian tentang Kualitas Pelayanan Pos Kesehatan Desa (Puskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat pada tabel 3.2 berikut :

Tabel 3.2 : Jadwal penelitian tentang Kualitas Pelayanan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi.

No	Kegiatan	Bulan dan Minggu Tahun 2020																							
		Mei				Juni				Juli				Agustus				September				Oktober			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan judul	x																							
2	Pembuatan proposal		x	x	x																				
3	Bimbingan Proposal					x	x	x	x	x	x	x													
4	Ujian Proposal												x												
5	Revisi Proposal												x	x											
6	Pembuatan skripsi														x	x	x								
7	Bimbingan skripsi																	x	x	x	x				
8	Ujian skripsi																					x			

Sumber : Modifikasi Penelitian Tahun 2020

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Desa Koto Cerenti

pada awalnya desa Koto Cerenti adalah suatu desa yang dulunya masih dikatakan tertinggal, dengan adanya pengembangan dalam sektor pertanian, pendudul mayoritas petani karet dan sawit, muncul beberapa atau berdiri sebuah perusahaan kelapa sawit , dan para masyarakat atau pemuda bisa bekerja pada perusahaan tersebut dan tingkat pengangguran berangsur mulai berkurang, dan SDM masyarakat sudah berkembang, jumlah penduduk Desa Koto Cerenti 335 KK dengan 1348 jiwa.

Untuk syarat terbentuknya sebuah desa Koto Cerenti juga memiliki beberapa dusun, diantaranya adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1 : Dusun yang ada di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabuaten Kuantan Singingi.

No	Dusun	RW	RT
1	Dusun I	1	2
2	Dusun II	1	2
3	Dusun III	1	2
Jumlah		**3**	**6**

Sumber : Data Desa Koto Cerenti 2019

4.2 Demografi

4.2.1 Batas Wilayah Desa

Desa Koto Cerenti merupakan bagian dari Kecamatan Cerenti, berbatas dengan desa :

1. Sebelah Utara : Desa Kelurahan Koto Peraku dan Desa Pesikaian
2. Sebelah Timur : Desa Pulau Panjang
3. Sebelah Selatan : Desa Pulau Bayur

4. Sebelah Barat : Batang Kuantan

4.2.2 Luas dan Batas Wilayah

Luas wilayah Desa Koto Cerenti adalah 403,25 Ha. Yang terdiri dari Pemukiman, Perikanan, Hutan/Belukar Rawa-rawa, Perkantoran, Sekolah, Jalan, lainnya.

Jarak Desa Beringin Taluk dari pusat pemerintahan adalah sebagai berikut:

1. Jarak ke ibu kota kecamatan terdekat : 2 KM
2. Lama jarak tempuh ke ibu kota Kecamatan : 15 Menit
3. Jarak ke ibu kota kabupetan : 60 KM
4. Lama jarak tempuh ke ibu kota Kabupaten : 2 Jam

4.2.3 Penduduk

Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi Memiliki Jumlah Penduduk Jumlah penduduk keseluruhan 1348 Jiwa, terdiri dari Laki-laki berjumlah 694 orang dan Perempuan 654 orang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.2 : Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase %
1	Laki-Laki	694	51,48%
2	Perempuan	654	48,52%
Jumlah		1348	**100%**

Sumber : Data Desa Koto Cerenti 2020

Berdasarkan tabel diatas jumlah penduduk masyarakat Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi lebih banyak jumlah laki-laki dari pada Perempuan. Adapun jumlah laki-laki 694 orang dengan persentase 51,48% sedangkan jumlah perempuan 654 orang dengan persentase 48,52%.

Kemudian dapat dijelaskan jumlah penduduk Desa Koto Cerenti berdasarkan Tingkat Pendidikan dapat dilihat tabel di bawah ini:

Tabel 4.3 : Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Kelompok Umur	Frekuensi	Persentase
1	SD/M1	150	50%
2	SLTP/MTs	48	16%
3	SLTA/MA	54	18%
4	S1/Diploma	25	8%
5	Putus Sekolah	15	5%
6	Buta Huruf	8	3%

Sumber : Data Desa Koto Cerenti 2020

Berdasarakan tabel diatas Tingkat pendidikan masyarakat Desa Koto Cerenti yang terbanyak adalah tamatan SLTA/MA.

4.2.4 Lembaga Pendidikan

Untuk melihat gambaran Lembaga pendidikan masyarakat Koto Cerenti dapat dilihat pada tabel bawah ini :

Tabel 4.4 Jumlah Sarana Pendidikan didesa Koto Cerenti

No	Sarana Pendidikan	Jumlah
1	Gedung TK/PAUD	1
2	SD/MI	-
3	SMP/sederajat	-
4	SMA/sederajat	-
Jumlah		**1**

Sumber : Data Desa Koto Cerenti 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat kita lihat bahwa sarana pendidikan masyarakat desa Koto Cerenti Belum Cukup Memadai.

4.2.5 Keagamaan

Terutama sekali dalam kehidupan berbangsa dan bernegara yang paling penting adalah agama. Agama adalah sangat penting dalam kehidupan dan tidak bisa dipisahkan dari diri seseorang.

Berikut jumlah penduduk Desa Koto Cerenti berdasarkan agama dapat dilihat pada tabel 4.5 dibawah ini :

Tabel 4.5 Penduduk Berdasarkan Agama di Desa Koto Cerenti

AGAMA	Jumlah	Persentase
Islam	1348 Orang	100%
Kristen	-	-
Katholik	-	-
Hindu	-	-
Budha	-	-
Khonghucu	-	-

Sumber : Data Desa Koto Cerenti 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas penduduk desa Koto Cerenti mayoritas beragama islam dengan persentase 100%. Ketaatan masyarakat dalam menjalankan ibadah didukung dengan adanya sarana penunjang masyarakat dalam menjalankan ibadah. Sarana rumah ibadah didesa Koto Cerenti sebagai berikut :

Tabel 4.6 Jumlah Rumah Ibadah Didesa Koto Cerenti

No	Jenis Agama	Jumlah
1	Jumlah Masjid	2 buah
2	Jumlah Langgar/Surau/Mushola	4 buah
3	Jumlah Gereja	-- buah
4	Jumlah Wihara	-- buah
Jumlah		6

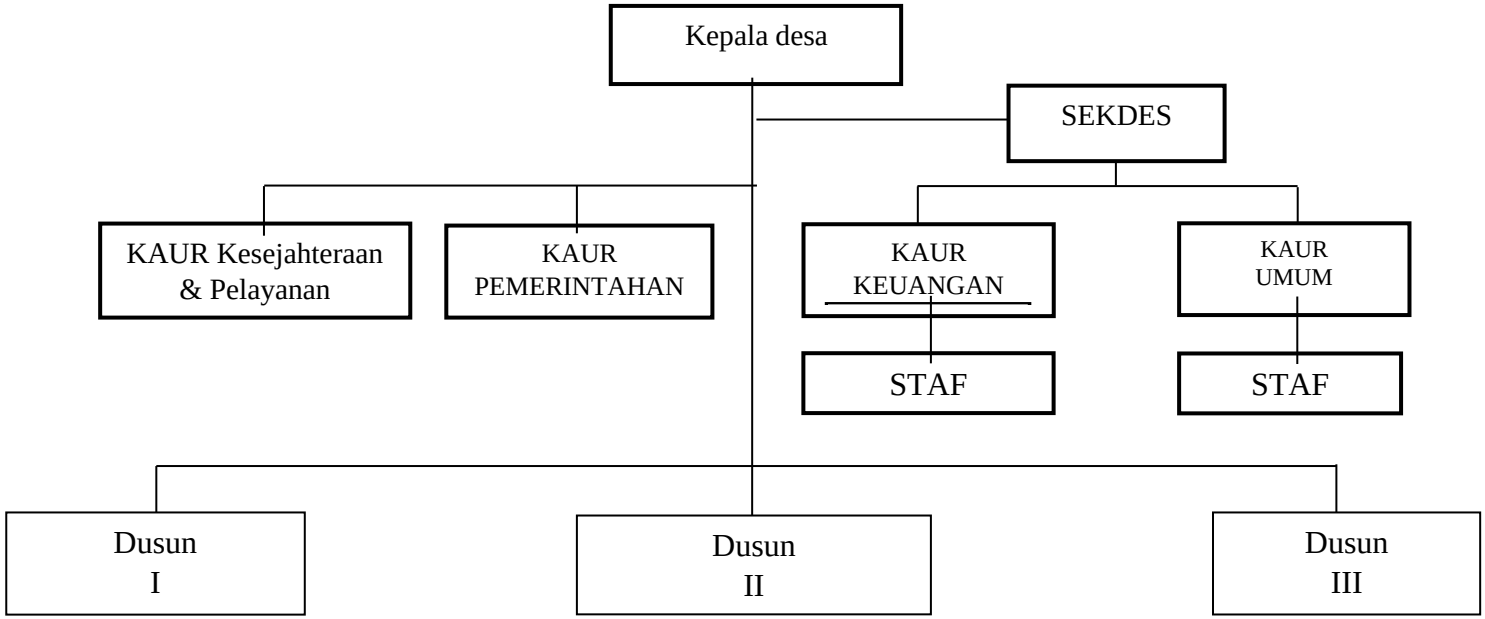
Sumber : Data Desa Koto Cerenti 2020

Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa di Desa Koto Cerenti terdapat cukup sarana untuk melasanakan ibadah. Yang mayoritas sarana ibadah yang beragama islam yaitu mushola dan Mesjid ini selain untuk tempat ibadah juga difungsikan sebagai tempat pendidikan anak-anak dalam bidang seni membaca Al-Qur’an, tempat pelaksanaan wirid dan tempat pengajian bagi bapak-bapak, ibu-ibu dan remaja.

4.2.6 Struktur Oranisasi Desa

Pemerintah Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Memiliki Struktur Organisasi Sebagai Berikut :

Struktur Organisasi Desa Koto Cerenti



Sumber : Kantor Desa Cerenti
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Kantor Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi

4.2.7 Tugas Pokok Dan Fungsi Dipemerintahan Desa

Adapun tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) Kepala Desa dan perangkat adalah sebagai berikut:

A. Kepala Desa :

1. Kepala Desa mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan;
2. Kepala desa menjalankan tugas di samping berdasarkan kewenangan jabatan, juga berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama antara Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa
3. Merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan kegiatan pemerintahan;
4. Merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan kegiatan pembangunan;
5. Merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan kegiatan pembinaan kemasyarakatan

B. Sekretaris Desa

1. Membantu Kepala Desa di bidang pembinaan administrasi dan memberikan pelayanan teknis administrasi kepada seluruh perangkat Pemerintah Desa dan masyarakat;
2. Mewakili Kepala Desa dalam hal Kepala Desa berhalangan;
3. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa
4. Pengkoordinasi terhadap kegiatan yang dilakukan oleh Perangkat Desa;

5. Pengumpul bahan dan perumus program serta petunjuk untuk keperluan pembinaan penyelenggaraan Pemerintah Desa dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya;
6. Pemantauan dan pengevaluasi terhadap kesekretariatan;
7. Pemberian pelayanan kepada masyarakat di bidang pemerintahan, perekonomian, dan kesejahteraan;
8. Pengurusan administrasi keuangan, perlengkapan rumah tangga surat menyurat dan kearsipan serta memberikan pelayanan teknis dan administratif kepada seluruh perangkat Pemerintah Desa;
9. Penyusun Program Kerja Tahunan Desa dan pertanggungjawaban Kepala Desa;
10. Penyusun laporan Pemerintah Desa;
11. Penyusunan dan Penyampaian Bahan Rancangan Peraturan Desa untuk diajukan kepada BPD;
12. Pengevaluasi pelaksanaan tugas-tugas kesekretariatan

C. Kepala Urusan Umum

Urusan Umum mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Sekretaris Desa di bidang umum, kepegawaian dan keuangan. Dalam melaksanakan tugas, Urusan Umum mempunyai fungsi:

1. Pengumpul dan pengolah kepegawaian;
2. Pengumpul dan pengolah administrasi keuangan;
3. Pengolah urusan perlengkapan dan inventaris Desa;
4. Pengolah urusan rumah tangga Desa;

5. Pengatur pelaksana rapat-rapat dinas dan upacara;
6. Pengolah urusan surat menyurat kearsipan dan ekspedisi (Tata Usaha Desa):
7. Pengumpul bahan dan penyusun laporan Pemerintah Desa;
8. Pelaksana dalam melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan

D. Kepala Urusan Keuangan

Urusan Ekonomi dan Pembangunan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Sekretaris Desa di bidang perekonomian dan pembangunan. Dalam melaksanakan tugas, Urusan Ekonomi dan Pembangunan mempunyai fungsi:

1. Pengumpul, pengolah dan pengevaluasi data perekonomian dan pembangunan;
2. Pengumpul bahan dan penyiap bahan bimbingan/pembinaan di bidang perkoperasian, pengusaha ekonomi lemah dan kegiatan perekonomian lainnya dalam rangka meningkatkan kehidupan perekonomian masyarakat;
3. Pemberi pelayanan kepada masyarakat di bidang perekonomian dan pembangunan;
4. Pengumpul bahan dalam rangka meningkatkan swadaya dan partisipasi masyarakat dalam meningkatkan perekonomian dan pelaksanaan pembangunan;

5. Pengumpul bahan dan membantu melakukan koordinasi pelaksanaan pembangunan serta menjaga dan memelihara prasarana dan sarana fisik dilingkungan desa;
6. Pengurus dan pengolah administrasi di bidang perekonomian dan pembangunan desa;
7. Penyiap bahan dalam rangka perencanaan pembangunan di Desa dengan melakukan koordinasi dan bekerjasama dengan lembaga kemasyarakatan yang ada di Desa.

E. Kepala Urusan Pemerintahan

Urusan Pemerintahan mempunyai tugas melaksanakan sebagai tugas Sekretaris Desa di bidang pemerintahan. Dalam melaksanakan tugasnya Urusan Pemerintahan mempunyai fungsi:

1. Pengumpul, pengolah dan pengevaluasi data di bidang pemerintahan Desa;
2. Pengumpul bahan dalam rangka pembinaan wilayah dan masyarakat Desa;
3. Pemberi pelayanan kepada masyarakat di bidang pemerintahan;
4. Pelaksana tugas-tugas di bidang keagrariaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
5. Pembantu tugas-tugas di bidang administrasi kependudukan;
6. Pembantu dan penyiap bahan dalam pelaksanaan pemilihan Kepala Desa dan perangkat Desa;

7. Pembantu dan penyiap bahan-bahan dalam rangka pembinaan RT/RW;
8. Pengumpul da penyusun laporan di bidang Pemerintahan;
9. Pelaksana dalam melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan

F. Kepala Urusan Kesejahteraan dan Pelayanan

Urusan Kesejahteraan Rakyat mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Sekretaris Desa di bidang keagamaan, pendidikan, kesehatan dan kesejahteraan sosial; Dalam melaksanakan tugas, Urusan Kesejahteraan Rakyat mempunyai fungsi:

1. Pengumpul, pengolah dan pengevaluasi data di bidang agama, pendidikan, kesehatan dan kesejahteraan sosial;
2. Pengumpul bahan dan penyiap bahan dalam bimbingan dan pembinaan di bidang keagamaan, pendidikan, kesehatan dan kesejahteraan sosial masyarakat;
3. Pengumpul dan pelaksana penyaluran bantuan terhadap korban bencana alam;
4. Pemberi pelayanan kepada masyarakat di bidang keagamaan, fasilitas di bidang pendidikan, kesehatan dan kesejahteraan sosial;
5. Pengolah dan pembina dalam kegiatan pengumpul zakat, fitrah, infaq dan shodaqoh;
6. Pengumpul bahan dalam rangka meningkatkan swadaya dan partisipasi masyarakat di bidang keagamaan, pendidikan, kesehatan dan kesejahteraan sosial;

7. Pengolah dalam membantu dan menjaga kelestarian adat istiadat yang tumbuh dan berkembang di Desa;
8. Pengumpul bahan dan penyusun laporan di bidang keagamaan, pendidikan, kesehatan dan kesejahteraan sosial;
9. Pencatat data dan pengolah data Nikah, Talak, Cerai dan Rujuk (NTCR);
10. Pengumpul bahan/data dalam pelaksanaan bimbingan kegiatan pembinaan kesejahteraan keluarga, kepemudaan dan organisasi kemasyarakatan lainnya;
11. Pelaksana dalam melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

G. Kepala Dusun

Tugas Kepala Dusun adalah membantu melaksanakan tugas dan kewajiban Kepala Desa dalam wilayah kerjanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Fungsi Kepala Dusun:

1. Pembantu pelaksanaan tugas Kepala Desa di wilayah kerjanya;
2. Pelaksana kegiatan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan;
3. Pelaksana keputusan dan kebijakan Kepala Desa;
4. Pembantu Kepala Desa dalam kegiatan pembinaan dan kerukunan warga;
5. Pembina dan meningkatkan swadaya dan gotong royong;
6. Pelaksana penyuluhan program Pemerintah Desa, dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa

BAB V
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Identitas Responden

Setelah diadakan penelitian dan pengumpulan data dilapangan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang berjumlah 51 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	35	69%
2	Perempuan	16	31%
Jumlah		**51**	**100**

Sumber : Modifikasi Penelitian 2020

Dari tabel 5.1 diatas pat dilihat jumlah responden sebanyak 51 orang, dimana jumlah responden laki-laki adalah sebanyak 35 orang dengan persentase 69%, dan jumlah responden perempuan adalah sebanyak 16 orang dengan persentase 31%, mayoritas responden adalah laki-laki.

5.1.2 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Usia

Tingkat umur responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.1 dibawah ini:

Tabel 5.2 : Klasifikasi Responden Menurut Tingkat Umur

No	Tingkat umur (tahun)	Jumlah responden (orang)	Persentase (%)
1	< 30	30	59%
2	31 – 40	9	18%
3	41 – 50	7	14%
4	> 51	5	10%
	Jumlah	**51**	**100%**

Sumber : Modifikasi Penelitian 2020

Dari tabel 5.2 dapat dilihat bahwa jumlah responden yang berumur di bawah 30 tahun yaitu sebanyak 30 orang (59%), antara umur 31-40 tahun yaitu sebanyak 9 orang (18%), antara umur 41-50 tahun sama-sama sebanyak 7 orang (14%), serta umur diatas 51 tahun sebanyak 5 orang (10%). 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	7	14%
2	Wiraswasta	24	47%
3	Petani	11	22%
4	Lainnya	9	18%
Jumlah		**51**	**100%**

Sumber : Modifikasi Penelitian 2020

Pada tabel diatas dapat dijelaskan bahwa pekerjaan responden sebagai pegawai yaitu sebanyak 7 orang (14%), wiraswasta sebanyak 24 orang (47%), Petani sebanyak 11 orang (22%), dan pekerjaan lainnya sebanyak 9 orang (18%). Hal ini menunjukkan bahwa responden yang paling banyak adalah yang bekerja sebagai Wiraswasta.

5.1.4 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Adapun Pendidikan responden dapat dilihat pada tabel 5.3 berikut ini:

Tabel 5.4 Klasifikasi Responden Menurut Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1	SLTP	9	18%
2	SLTA	33	53%
3	Diploma	7	12%
4	Strata I	7	14%
5	Strata II	2	4%
Jumlah		**51**	**100%**

Sumber : Modifikasi Penelitian 2020

Pada tabel diatas dapat dijelaskan bahwa responden dengan tingkat pedidikan SLTP sebanyak 9 orang (16%), tingkat SLTA sebanyak 33 orang (57%), Diploma sebanyak 7 orang (12%), Strata I sebanyak 7 orang (12%) dan strata II sebanyak 2 orang (3%) . Dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan paling banyak ialah yang berpendidikan SLTA sederajat.

5.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan Penelitaian Analisis Kualitas Pelayanan Pos Kesehatan Desa (Puskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi

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

00 - 51 = Tidak Baik
52 - 102 = Kurang Baik
103 - 153 = Cukup Baik
154 - 204 = Baik
205 - 255 = Sangat Baik

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap pertanyaan pada setiap indikator Kualitas Pelayanan Kesehatan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa

Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi yang dipaparkan berikut ini:

5.2.1 Indikator Ketampakan fisik (*Tangibles*) dalam Pelayanan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi

Ketampakan fisik miliputi dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimilki oleh profider. Instrumen Ketampakan fisik (*Tangibles*) adalah :

5.2.1.1 Kondisi fasilitas / Peralatan yang ada di Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berikut tanggapan responden untuk item pertama yaitu mengenai Perlatan /fasilitas yang ada, dengan pertanyaan Bagaimana Kondisi fasilitas / Peralatan yang ada di Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat? dapat dilihat pada tabel 5.5 berikut ini:

Tabel 5.5 : Tanggapan Responden tentang Kondisi fasilitas / Peralatan yang ada di Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Baik	5	0	0	0
	Baik	4	3	12	6
	Cukup Baik	3	6	18	12
	Kurang Baik	2	29	58	57
	Tidak Baik	1	13	13	25
Jumlah			**51**	**101**	**100**

Sumber : Data Olahan 2020

Dari tabel 5.5 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab Baik sebanyak 3 responden (6%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 6 responden (12%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 29 responden (57%),

yang menjawab Tidak Baik sebanyak 13 responden (25%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 101 Dari jumlah total ini dapat menunjukkan Kondisi fasilitas / Peralatan yang ada di Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada kategori Kurang baik yang berada pada Interval 53 – 102.

5.2.1.2 Kemudahan (kesederhanaan) prosedur yang diberikan Poskesdes Koto Cerenti saat memberikan pelayanan kepada masyarakat

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ke dua yaitu mengenai Kemudahan administrasi, dengan pertanyaan Bagaimana Kemudahan (kesederhanaan) prosedur yang diberikan Poskesdes Koto Cerenti saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, dapat dilihat pada tabel 5.6 berikut :

Tabel 5.6 : Tanggapan Responden mengenai Kemudahan (kesederhanaan) prosedur yang diberikan Poskesdes Koto Cerenti saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
2.	Sangat Baik	5	1	5	2
	Baik	4	4	16	8
	Cukup Baik	3	21	63	41
	Kurang Baik	2	22	44	43
	Tidak Baik	1	3	3	6
Jumlah			**51**	**131**	**100**

Sumber : Data Olahan 2020

Dari tabel 5.6 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab Sangat Baik sebanyak 1 responden (2%), menjawab Baik sebanyak 4 responden (8%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 21 responden (41%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 22 responden (43%), yang menjawab Tidak Baik sebanyak 3 responden (6%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 131 Dari jumlah total ini dapat menunjukkan Kemudahan (kesederhanaan) prosedur yang

diberikan Poskesdes Koto Cerenti saat memberikan pelayanan kepada masyarakat pada kategori Cukup Baik yang berada pada Interval 103 - 153.

5.2.1.3 Rekapitulasi Indikator Ketampakan fisik (*Tangibles*) dalam Pelayanan Kesehatan Pusat Kesehatan Desa (Puskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi

Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Ketampakan fisik (*Tangibles*) dalam Pelayanan Kesehatan Pusat Kesehatan Desa (Puskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi pada tabel 5.8 di bawah ini :

Tabel 5.7 : Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada Indikator Ketampakan fisik (*Tangibles*) dalam Pelayanan

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata-Rata
		SB	B	CB	KB	TB		
1	Kondisi fasilitas / Peralatan yang ada di Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?	0	3	6	29	13	51	101
2	Kemudahan (kesederhanaan) prosedur yang diberikan Poskesdes Koto Cerenti saat memberikan pelayanan kepada masyarakat?	1	4	21	22	3	51	131
Jumlah		**1**	**7**	**27**	**51**	**16**	**102**	**116**
Jumlah Responden		**1**	**4**	**14**	**26**	**8**	**51**	
Persentase (%)		**1**	**7**	**26**	**50**	**16**	**100**	

Sumber : Data Olahan 2020

Dari tabel 5.7 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang Ketampakan fisik (*Tangibles*) dalam Pelayanan pada kategori Sangat Baik sebanyak 1 responden (1%), menjawab Baik sebanyak 4 responden (7%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 14 responden (26%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 26 responden (50%), yang menjawab Tidak Baik sebanyak

8 responden (16%). Maka secara rata-rata adalah 116 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator Ketampakan fisik (*Tangibles*) dalam Pelayanan adalah Cukup Baik, dan berdasarakan observasi dilapangan bahwa Ketampakan fisik (*Tangibles*) dalam Pelayanan Kesehatan Pusat Kesehatan Desa (Puskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi belum sepenuhnya baik, terlihat dengan kurang memadainya Kondisi fasilitas / Peralatan yang ada di Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Seperti tempat duduk pasien agar kenyamanan untuk pasien yang ingin berobat, ketidakpuasan pelayanan dapat berasal dari fasilitas yang tidak memadai, kebersihan ruang tunggu, kebersihan ruang pelayanan perawatan serta fasilitas yang tidak memadai karena daya tampung puskesdes yang sangat minim, pelayanan puskesdes initidak setiap hari, jadi pada saat ada pelayanan puskesdes maka akan diberikan informasi kepada masyarakat mengenai pelayanan puskesdes. Pada saat pelayanan puskesdes maka masyarakat cukup ramai untuk mendapatkan pelayanan oleh puskesdes ini, sehingga mengakibatkan antrian yang banyak namun ruang tunggu yang tidak memadai. Meski fasilitas yang kurang memadai namun Kemudahan (kesederhanaan) prosedur yang diberikan Poskesdes Koto Cerenti saat memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup baik, pelayanan yang diberikan cukup baik mudah dalam pelayanan artiannya tidak berbelit-belit dan prosesnya cukup cepat, namun dikarenakan antrian yang banyak membuat antrian yang banyak.

5.2.2 Indikator Daya tanggap (*Responsiveness*) dalam Pelayanan Kesehatan Pusat Kesehatan Desa (Puskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi

Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara iklas dan tanggap. Instrumen Partisipasi Dalam Pengambilan Keputusan adalah :

5.2.2.1 Kecepatan pelayanan dan tanggapnya pelayanan yang diberikan Poskesdes Koto Cerenti kepada masyarakat.

Berikut tanggapan responden untuk item pertama yaitu mengenai pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat, dengan pertanyaan Bagaimana Kecepatan pelayanan dan tanggapnya pelayanan yang diberikan Poskesdes Koto Cerenti kepada masyarakat? dapat dilihat pada tabel 5.8 berikut ini:

Tabel 5.8 : Tanggapan Responden tentang Kecepatan pelayanan dan tanggapnya pelayanan yang diberikan Poskesdes Koto Cerenti kepada masyarakat.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Baik	5	4	20	8
	Baik	4	12	48	24
	Cukup Baik	3	22	66	43
	Kurang Baik	2	13	26	25
	Tidak Baik	1	0	0	0
Jumlah			**51**	**160**	**100**

Sumber : Data Olahan 2020

Dari tabel 5.8 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab Sangat Baik sebanyak 4 responden (8%), menjawab Baik sebanyak 12 responden (24%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 22 responden (43%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 13 responden (25%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 160 Dari jumlah total ini dapat menunjukkan

Kecepatan pelayanan dan tanggapnya pelayanan yang diberikan Poskesdes Koto Cerenti kepada masyarakat pada kategori Baik yang berada pada Interval 154 – 204.

5.2.2.2 Ketertiban pelayanan yang diberikan Poskesdes Koto Cerenti kepada masyarakat

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ke dua yaitu mengenai pemberian pelayanan yang tertib, dengan pertanyaan Bagaimana Ketertiban pelayanan yang diberikan Poskesdes Koto Cerenti kepada masyarakat, dapat dilihat pada tabel 5.9 berikut :

Tabel 5.9 : Tanggapan Responden mengenai Ketertiban pelayanan yang diberikan Poskesdes Koto Cerenti kepada masyarakat.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
2.	Sangat Baik	5	4	20	8
	Baik	4	11	44	22
	Cukup Baik	3	14	42	27
	Kurang Baik	2	14	28	27
	Tidak Baik	1	8	8	16
Jumlah			**51**	**142**	**100**

Sumber : Data Olahan 2020

Dari tabel 5.9 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab Sangat Baik sebanyak 4 responden (8%), menjawab Baik sebanyak 11 responden (22%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 14 responden (27%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 14 responden (27%), yang menjawab Tidak Baik sebanyak 8 responden (16%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 142 Dari jumlah total ini dapat menunjukkan Ketertiban pelayanan yang diberikan Poskesdes Koto Cerenti kepada masyarakat pada kategori Cukup Baik yang berada pada Interval 103 - 153.

5.2.2.3 Rekapitulasi Indikator Daya tanggap (*Responsiveness*) dalam Pelayanan Kesehatan Pos Kesehatan Desa (Puskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi

Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Daya tanggap (*Responsiveness*) dalam Pelayanan Kesehatan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi pada tabel 5.10 di bawah ini :

Tabel 5.10 :Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada Indikator Daya tanggap (*Responsiveness*) dalam Pelayanan

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata-Rata
		SB	B	CB	KB	TB		
1	Kecepatan pelayanan dan tanggapnya pelayanan yang diberikan Poskesdes Koto Cerenti kepada masyarakat?	4	12	22	13	0	51	160
2	Ketertiban pelayanan yang diberikan Poskesdes Koto Cerenti kepada masyarakat?	4	11	14	14	8	51	142
Jumlah		**8**	**23**	**36**	**27**	**8**	**102**	**151**
Jumlah Responden		**4**	**12**	**18**	**14**	**4**	**51**	
Persentase (%)		**8**	**23**	**35**	**26**	**8**	**100**	

Sumber : Data Olahan 2020

Dari tabel 5.10 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang Ketampakan fisik (*Tangibles*) dalam Pelayanan pada kategori Sangat Baik sebanyak 4 responden (8%), menjawab Baik sebanyak 12 responden (23%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 18 responden (35%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 14 responden (26%), yang menjawab Tidak Baik sebanyak 4 responden (8%). Maka secara rata-rata adalah 151 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator Daya tanggap (*Responsiveness*) dalam Pelayanan adalah Cukup Baik, dan berdasarakan observasi dilapangan

bahwa Daya tanggap (*Responsiveness*) dalam Pelayanan Kesehatan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi sudah cukup baik, terlihat dengan Kecepatan pelayanan dan tanggapnya pelayanan yang diberikan Poskesdes Koto Cerenti kepada masyarakat, dimana Kecepatan pelayanan dan tanggapnya pelayanan cukup baik, karena cukup baik dan cepat pelayanan yang diberikan puskesdes, hanya saja kurang memadainya Kondisi fasilitas yang ada di Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti ruang tunggu yang tidak memadai sehingga antrian harus sampai keluar ruangan tunggu, namun dalam hal Ketertiban pelayanan yang diberikan Poskesdes Koto Cerenti kepada masyarakat sudah cukup baik, dimana masyarakat cukup baik untuk antri dan pihak puskesdes cukup baik dalam melayani sesuai antrian dan tertib dalam memberi pelayanan.

5.2.3 Indikator Keandalan (*Reliability*) dalam Pelayanan Kesehatan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi

Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat. Instrumen Keandalan (*Reliability*) adalah :

5.2.3.1 Kemampuan Petugas Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berikut tanggapan responden untuk item pertama yaitu mengenai kemampuan memberikan pelayanan, dengan pertanyaan Bagaimana kemampuan

petugas Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat? dapat dilihat pada tabel 5.11 berikut ini:

Tabel 5.11 : Tanggapan Responden tentang kemampuan petugas Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Baik	5	3	15	6
	Baik	4	11	44	22
	Cukup Baik	3	25	75	49
	Kurang Baik	2	12	24	24
	Tidak Baik	1	0	0	0
Jumlah			**51**	**158**	**100**

Sumber : Data Olahan 2020

Dari tabel 5.11 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab Sangat Baik sebanyak 3 responden (6%), menjawab Baik sebanyak 11 responden (22%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 25 responden (49%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 12 responden (24%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 158 Dari jumlah total ini dapat menunjukkan kemampuan petugas Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada kategori Baik yang berada pada Interval 154 – 204.

5.2.3.2 Kemampuan petugas Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan akurat dan tepat kepada masyarakat

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ke dua yaitu mengenai kemampuan memberikan pelayanan akurat, dengan pertanyaan Bagaimana Kemampuan petugas Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan akurat dan tepat kepada masyarakat, dapat dilihat pada tabel 5.12 berikut :

Tabel 5.12 : Tanggapan Responden mengenai Kemampuan petugas Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan akurat dan tepat kepada masyarakat.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
2.	Sangat Baik	5	4	20	8
	Baik	4	13	52	25
	Cukup Baik	3	20	60	39
	Kurang Baik	2	14	28	27
	Tidak Baik	1	0	0	0
Jumlah			**51**	**160**	**100**

Sumber : Data Olahan 2020

Dari tabel 5.12 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab Sangat Baik sebanyak 4 responden (8%), menjawab Baik sebanyak 11 responden (22%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 14 responden (27%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 14 responden (27%), yang menjawab Tidak Baik sebanyak 8 responden (16%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 142 Dari jumlah total ini dapat menunjukkan Kemampuan petugas Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan akurat dan tepat kepada masyarakat pada kategori Baik yang berada pada Interval 154 – 204.

5.2.3.3 Rekapitulasi Indikator Keandalan (*Reliability*) dalam Pelayanan Kesehatan Pos Kesehatan Desa (Puskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi

Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Keandalan (*Reliability*) dalam Pelayanan Kesehatan Pos Kesehatan Desa (Puskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi pada tabel 5.13 di bawah ini :

Tabel 5.13 :Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada Indikator Keandalan (*Reliability*) dalam Pelayanan

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata-Rata
		SB	B	CB	KB	TB		
1	Kemampuan petugas Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?	3	11	25	12	0	51	158
2	kemampuan petugas Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan akurat dan tepat kepada masyarakat?	4	13	20	14	0	51	160
Jumlah		**7**	**24**	**45**	**26**	**0**	**102**	**159**
Jumlah Responden		**4**	**12**	**23**	**13**	**0**	**51**	
Persentase (%)		**7**	**24**	**44**	**25**	**0**	**100**	

Sumber : Data Olahan 2020

Dari tabel 5.13 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang Keandalan (*Reliability*) dalam Pelayanan pada kategori Sangat Baik sebanyak 4 responden (7%), menjawab Baik sebanyak 12 responden (24%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 23 responden (44%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 13 responden (25%). Maka secara rata-rata adalah 159 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator Keandalan (*Reliability*) dalam Pelayanan adalah Baik, dan berdasarakan observasi dilapangan bahwa Keandalan (*Reliability*) dalam Pelayanan Kesehatan Pusat Kesehatan Desa (Puskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi sudah baik, terlihat dengan Kemampuan petugas Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup cepat, pelayanan memang tidak boleh asal cepat, namun harus tepat dengan keluhan yang dirasakan pasien, petugas puskesdes sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kemampuan petugas Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan akurat dan tepat, hal ini karena petugas puskesdes saat ini memiliki kemampuan yang cukup

baik dan sudah memiliki banyak pengalaman dibidang medis, namun walau berpengalaman dalam bidang medis tetap saja cukup banyak masyarakat mengantri membuat ruang tunggu menjadi penuh sehingga masyarakat harus menunggu diluar ruangan tunggu.

5.2.4 Indikator *Assurance* (Jaminan/kepastian) dalam Pelayanan Kesehatan Pusat Kesehatan Desa (Puskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi

Jaminan *(Assurance)* adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan. Instrumen Jaminan *(Assurance)* adalah :

5.2.4.1 Kinerja Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berikut tanggapan responden untuk item pertama yaitu mengenai Menjamin kinerja yang baik, dengan pertanyaan Bagaimana kinerja Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat? dapat dilihat pada tabel 5.14 berikut ini:

Tabel 5.14 : Tanggapan Responden tentang Kinerja Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Baik	5	3	15	6
	Baik	4	13	52	25
	Cukup Baik	3	27	81	53
	Kurang Baik	2	6	12	12
	Tidak Baik	1	2	2	4
Jumlah			**51**	**162**	**100**

Sumber : Data Olahan 2020

Dari tabel 5.14 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab Sangat Baik sebanyak 3 responden (6%), menjawab Baik sebanyak 13 responden (25%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 27 responden (53%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 6 responden (12%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 162 Dari jumlah total ini dapat menunjukkan Kinerja Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada kategori Baik yang berada pada Interval 154 – 204.

5.2.4.2 Kecepatan pemberian pelayanan administrasi yang diberikan petugas Poskesdes Koto Cerenti kepada masyarakat

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ke dua yaitu mengenai Kecepatan pemberian pelayanan, dengan pertanyaan Bagaimana Kecepatan pemberian pelayanan administrasi yang diberikan petugas Poskesdes Koto Cerenti kepada masyarakat, dapat dilihat pada tabel 5.15 berikut :

Tabel 5.15 : Tanggapan Responden mengenai Kecepatan pemberian pelayanan administrasi yang diberikan petugas Poskesdes Koto Cerenti kepada masyarakat.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
2.	Sangat Baik	5	4	20	8
	Baik	4	11	44	22
	Cukup Baik	3	22	66	43
	Kurang Baik	2	12	24	24
	Tidak Baik	1	2	2	4
Jumlah			**51**	**156**	**100**

Sumber : Data Olahan 2020

Dari tabel 5.15 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab Sangat Baik sebanyak 4 responden (8%), menjawab Baik sebanyak 11 responden (22%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 22 responden (43%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 12 responden (24%), yang menjawab Tidak

Baik sebanyak 2 responden (4%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 156 Dari jumlah total ini dapat menunjukkan Kecepatan pemberian pelayanan administrasi yang diberikan petugas Poskesdes Koto Cerenti kepada masyarakat pada kategori Baik yang berada pada Interval 154 – 204.

5.2.4.3 Rekapitulasi Indikator *Assurance* (Jaminan/kepastian) dalam Pelayanan Kesehatan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi

Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator *Assurance* (Jaminan/kepastian) dalam Pelayanan Kesehatan Pos Kesehatan Desa (Puskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi pada tabel 5.16 di bawah ini :

Tabel 5.16 :Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada Indikator *Assurance* (Jaminan/kepastian) dalam Pelayanan

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata-Rata
		SB	B	CB	KB	TB		
1	Kinerja Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?	3	13	27	6	2	51	162
2	Kecepatan pemberian pelayanan administrasi yang diberikan petugas Poskesdes Koto Cerenti kepada masyarakat?	4	11	22	12	2	51	156
Jumlah		**7**	**24**	**49**	**18**	**4**	**102**	**159**
Jumlah Responden		**4**	**12**	**25**	**9**	**2**	**51**	
Persentase (%)		**7**	**24**	**48**	**18**	**4**	**100**	

Sumber : Data Olahan 2020

Dari tabel 5.16 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang *Assurance* (Jaminan/kepastian) dalam Pelayanan pada kategori Sangat Baik sebanyak 4 responden (7%), menjawab Baik sebanyak 12 responden (24%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 25 responden (48%), yang

menjawab Kurang Baik sebanyak 9 responden (25%), dan yang menjawab Tidak Baik sebanyak 2 responden (4%) . Maka secara rata-rata adalah 159 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator *Assurance* (Jaminan/kepastian) dalam Pelayanan adalah Baik, dan berdasarakan observasi dilapangan bahwa *Assurance* (Jaminan/kepastian) dalam Pelayanan Kesehatan Pusat Kesehatan Desa (Puskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi sudah baik, terlihat dengan Kinerja Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan Kecepatan pemberian pelayanan administrasi yang diberikan petugas Poskesdes Koto Cerenti kepada masyarakat, dimana puskesdes sudah memberikan pelayanan cukup baik kepada masyarakat dengan kecepatan pelayanan baik administrasi maupun pelayanan oleh petugas puskesdes, namun meskipun cepat dalam memberikan pelayanan serta dengan petugas yang berpengalaman tetap saja pasien sampai harus menungu diluar ruangan dikarenakan ruang tunggu yang tidak memadai fasilitas yang kurang memungkinkan.

5.2.5 Indikator *Emphaty* (Empati) dalam Pelayanan Kesehatan Pos Kesehatan Desa (Puskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi

Empati (*Empathy*) adalah kemampuan memberikan perlakuan atau perhatian kepada pengguna layanan secara individual/pribadi. Instrumen Empati (*Empathy*) adalah :

5.2.5.1 Keramahan petugas Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Berikut tanggapan responden untuk item pertama yaitu mengenai Komunikasi, dengan pertanyaan Bagaimana keramahan petugas Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat? dapat dilihat pada tabel 5.17 berikut ini:

Tabel 5.17 : Tanggapan Responden tentang Keramahan petugas Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Baik	5	3	15	6
	Baik	4	11	44	22
	Cukup Baik	3	23	69	45
	Kurang Baik	2	6	12	12
	Tidak Baik	1	8	8	16
Jumlah			**51**	**148**	**100**

Sumber : Data Olahan 2020

Dari tabel 5.17 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab Sangat Baik sebanyak 3 responden (6%), menjawab Baik sebanyak 11 responden (25%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 23 responden (45%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 6 responden (12%), dan yang menjawab Tidak Baik sebanyak 8 responden (16%) . Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 148 Dari jumlah total ini dapat menunjukkan Keramahan petugas Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat pada kategori Cukup Baik yang berada pada Interval 103 – 153.

5.2.5.2 Kesopanan petugas Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ke dua yaitu mengenai Sikap, dengan pertanyaan Bagaimana Kesopanan petugas Poskesdes Koto Cerenti

dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, dapat dilihat pada tabel 5.18 berikut :

Tabel 5.18 : Tanggapan Responden mengenai Kesopanan petugas Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
2.	Sangat Baik	5	4	20	8
	Baik	4	11	44	22
	Cukup Baik	3	20	60	39
	Kurang Baik	2	12	24	24
	Tidak Baik	1	4	4	8
Jumlah			**51**	**152**	**100**

Sumber : Data Olahan 2020

Dari tabel 5.18 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab Sangat Baik sebanyak 4 responden (8%), menjawab Baik sebanyak 11 responden (22%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 20 responden (39%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 12 responden (24%), yang menjawab Tidak Baik sebanyak 4 responden (8%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 152 Dari jumlah total ini dapat menunjukkan Kesopanan petugas Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat pada kategori Baik yang berada pada Interval 154 – 204.

5.2.5.3 Rekapitulasi Indikator *Emphaty* (Empati) dalam Pelayanan Kesehatan Pusat Kesehatan Desa (Puskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi

Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator *Emphaty* (Empati) dalam Pelayanan Kesehatan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi pada tabel 5.19 di bawah ini :

Tabel 5.19 :Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada Indikator *Emphaty* (Empati) dalam Pelayanan

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata-Rata
		SB	B	CB	KB	TB		
1	Keramahan petugas Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kesehatan masyarakat?	3	11	23	6	8	51	148
2	Kesopanan petugas Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kesehatan masyarakat?	4	11	20	12	4	51	152
Jumlah		**7**	**22**	**43**	**18**	**12**	**102**	**150**
Jumlah Responden		**4**	**11**	**22**	**9**	**6**	**51**	
Persentase (%)		**7**	**22**	**42**	**18**	**12**	**100**	

Sumber : Data Olahan 2020

Dari tabel 5.19 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang *Emphaty* (Empati) dalam Pelayanan pada kategori Sangat Baik sebanyak 4 responden (7%), menjawab Baik sebanyak 11 responden (22%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 22 responden (42%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 9 responden (18%), dan yang menjawab Tidak Baik sebanyak 6 responden (18%) . Maka secara rata-rata adalah 150 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator *Emphaty* (Empati) dalam Pelayanan adalah Cukup Baik, dan berdasarakan observasi dilapangan bahwa *Emphaty* (Empati) dalam Pelayanan Kesehatan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi sudah cukup baik, terlihat dengan Keramahan dan Kesopanan petugas Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, petugas puskesdes profesional dalam melaksanakan tugasnya, petugas puskesdes melayani dengan baik ramah dan sopan kepada masyarakat, meski antrian masyarakat banyak namun petugas tetap melayani dengan profesional.

5.3 Rekapitulasi Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi.

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

Tabel 5.20 : Rekapitulasi tanggapan responden terhadap keseluruhan indikator.

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Bobot
		SB	B	CB	KB	TB		
1.	Ketampakan fisik (*Tangibles*) dalam Pelayanan.	1	4	14	26	8	51	116
2.	Daya tanggap (*Responsiveness*) dalam Pelayanan.	4	12	18	14	4	51	151
3.	Keandalan (*Reliability*)	4	12	23	13	0	51	159
4	*Assurance* (Jaminan/kepastian) dalam Pelayanan.	4	12	25	9	2	51	159
5	*Emphaty* (Empati) dalam Pelayanan	4	11	22	9	6	51	150
Jumlah		**17**	**51**	**102**	**71**	**20**	**255**	**147**
Jumlah Responden		**3**	**10**	**20**	**14**	**4**	**51**	
Persentase (%)		**7**	**20**	**40**	**28**	**8**	**100**	

Sumber : Data Olahan 2020

Dari tabel 5.20 diatas dapat diketahui tanggapan responden adalah Sangat Baik sebanyak 3 responden (7%), menjawab Baik sebanyak 10 responden (20%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 20 responden (40%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 14 responden (28%), yang menjawab Tidak Baik sebanyak 4 responden (8%). Maka didapat Bobot adalah 147 dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Kesehatan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi termasuk pada kategori Cukup Baik yang berada pada Interval 103 - 153. Berdsarakan observasi penulis dilapangan yang menunjukkan memang sudah cukup baik Pelayanan Kesehatan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti

Kabupaten Kuantan Singingi ini, Karena cukup baik dalam memberikan Pelayanan Kesehatan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Koto Cerenti, namun kurang baiknya Kondisi fasilitas / Peralatan yang ada di Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ketampakan fisik (*Tangibles*) dalam Pelayanan Kesehatan Pos Kesehatan Desa (Puskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi belum sepenuhnya baik, terlihat dengan kurang memadainya Kondisi fasilitas / Peralatan yang ada di Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Seperti tempat duduk pasien agar kenyamanan untuk pasien yang ingin berobat, ketidakpuasan pelayanan dapat berasal dari fasilitas yang tidak memadai, kebersihan ruang tunggu, kebersihan ruang pelayanan perawatan serta fasilitas yang tidak memadai karena daya tampung poskesdes yang sangat minim, pelayanan poskesdes initidak setiap hari, jadi pada saat ada pelayanan poskesdes maka akan diberikan informasi kepada masyarakat mengenai pelayanan poskesdes. Pada saat pelayanan puskesdes maka masyarakat cukup ramai untuk mendapatkan pelayanan oleh poskesdes ini, sehingga mengakibatkan antrian yang banyak namun ruang tunggu yang tidak memadai. Meski fasilitas yang kurang memadai namun Kemudahan (kesederhanaan) prosedur yang diberikan Poskesdes Koto Cerenti saat memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup baik, pelayanan yang diberikan cukup baik mudah dalam pelayanan artiannya tidak berbelit-belit dan prosesnya cukup cepat, namun dikarenakan antrian yang banyak membuat antrian yang banyak. Daya tanggap (*Responsiveness*) dalam Pelayanan Kesehatan Pos Kesehatan Desa (Puskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi sudah cukup baik, terlihat dengan Kecepatan

pelayanan dan tanggapnya pelayanan yang diberikan Poskesdes Koto Cerenti kepada masyarakat, dimana Kecepatan pelayanan dan tanggapnya pelayanan cukup baik, karena cukup baik dan cepat pelayanan yang diberikan puskesdes, hanya saja kurang memadainya Kondisi fasilitas yang ada di Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti ruang tunggu yang tidak memadai sehingga antrian harus sampai keluar ruangan tunggu, namun dalam hal Ketertiban pelayanan yang diberikan Poskesdes Koto Cerenti kepada masyarakat sudah cukup baik, dimana masyarakat cukup baik untuk antri dan pihak puskesdes cukup baik dalam melayani sesuai antrian dan tertib dalam memberi pelayanan. Keandalan (*Reliability*) dalam Pelayanan Kesehatan Pos Kesehatan Desa (Puskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi sudah baik, terlihat dengan Kemampuan petugas Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup cepat, pelayanan memang tidak boleh asal cepat, namun harus tepat dengan keluhan yang dirasakan pasien, petugas puskesdes sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kemampuan petugas Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan akurat dan tepat, hal ini karena petugas poskesdes saat ini memiliki kemampuan yang cukup baik dan sudah memiliki banyak pengalaman dibidang medis, namun walau berpengalaman dalam bidang medis tetap saja cukup banyak masyarakat mengantri membuat ruang tunggu menjadi penuh sehingga masyarakat harus menunggu diluar ruangan tunggu. *Assurance* (Jaminan/kepastian) dalam Pelayanan Kesehatan Pos Kesehatan Desa (Puskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi sudah baik, terlihat dengan Kinerja Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan

pelayanan kepada masyarakat dan Kecepatan pemberian pelayanan administrasi yang diberikan petugas Poskesdes Koto Cerenti kepada masyarakat, dimana puskesdes sudah memberikan pelayanan cukup baik kepada masyarakat dengan kecepatan pelayanan baik administrasi maupun pelayanan oleh petugas puskesdes, namun meskipun cepat dalam memberikan pelayanan serta dengan petugas yang berpengalaman tetap saja pasien sampai harus menungu diluar ruangan dikarenakan ruang tunggu yang tidak memadai fasilitas yang kurang memungkinkan. *Emphaty* (Empati) dalam Pelayanan Kesehatan Pos Kesehatan Desa (Puskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi sudah cukup baik, terlihat dengan Keramahan dan Kesopanan petugas Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, petugas puskesdes profesional dalam melaksanakan tugasnya, petugas puskesdes melayani dengan baik ramah dan sopan kepada masyarakat, meski antrian masyarakat banyak namun petugas tetap melayani dengan profesional

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Hasil sebaran kuesioner menunjukkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi yang menghasilkan nilai rata-rata 147 berarti berada pada interval Cukup Baik. Serta observasi dilapangan yang menunjukkan memang sudah cukup baik Pelayanan Kesehatan Pusat Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi ini, sumberdaya petugas tanggap dan mampu melayani dengan tepat, namun kurang baiknya Kondisi fasilitas / Peralatan yang ada di Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti ruang tunggu yang tidak memadai membuat antrian pasien hingga keluar ruangan.

6.2 Saran

Berdasar kan kesimpulan diatas diajukan saran sebagai berikut :

1. Diharapkan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi memaksimalkankan pelayanan, karena Pusat Kesehatan Desa adalah usaha utama dalam kesehatan masyarakat sebelum ketingkat lebih tinggi.
2. Diharapkan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti meningkatkan Kondisi fasilitas / Peralatan Pusat Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Koto Cerenti.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Abdus Salam, 2008, *Manajemen Personalia* (*Manajemen Sumber Daya Manusia*),Ghalia, Jakarta

Ahmad Tohardi. 2002. *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*. Universitas Tanjung Pura, Mandar Maju, Bandung

Dwiyanto, Agus. 2011. *Managenent Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Edison, Emron, Anwar, Yohny dan Komariyah, Imas. 2016.*Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Alfabeta

Hasibuan, Malayu S.P., 1996, *Manajemen Dasar*, *Pengertian dan Masalah*, Edisi. Kedua, Jakarta: PT Toko Gunung Agung

Hasibuan, Malayu S.P, 2012. "*Manajemen Sumber Daya manusia*". Jakarta: PT Bumi. Aksara

Hayat. 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung

Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CVAlfabeta.

Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : Alfabeta

Pedoman Penulisan Skripsi Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi 2019

Prastowo, Andi. 2010. *Menguasai Teknik-Teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif*. Yogjakarta: DIVA Press.

Rivai Dan Ella *Sagala*, (2013), *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk*. Perusahaan, Rajawali Pers, Jakarta

Riyanto, Agus. 2011. *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.

Simamora, Henry, 1999, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi ke-2, Cetakan. Kedua, Yogyakarta

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sutrisno, Edi. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Syafiie, Inu Kencana, 2003. Sistem Administrasi Negara. Bandung: PT. Bumi Asara.

Terry, George dan Leslie W. Rue. 2010. *Dasar-Dasar Manajemen*. Cetakan kesebelas. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Ulber, Silalahi. 2011. *Asas Asas Manajemen*. Bandung: Refika Aditama

B. Undang-Undang

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

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

Undang-Undang Pasal 52 Ayat 2 Tahun 2009 tentang Undang-Undang Kesehatan

KUESIONER PENELITIAN

Analisis Kualitas Pelayanan Pusat Kesehatan Desa (Puskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi

A. KETENTUAN

1. Angket ini tidak betujuan politik, melainkan hanya untuk mencari / mendapatkan data – data penelitian mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Pusat Kesehatan Desa (Puskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti 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 keluangan untuk menjawabnya diucapkan terima kasih, semoga ridho Allah SWT yang menyertai aktifitas Bapak/Ibu/Sdr/i.

B. IDENTITAS PENELITI

1.	Nama	:	ARI WINANDA
2.	NPM	:	160411010
3.	Universitas	:	Islam Kuantan Singingi
4.	Fakultas	:	Ilmu Sosial
5.	Program Studi	:	Ilmu Administrasi Negara
6.	Judul	:	Analisis Kualitas Pelayanan Pusat Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi
7.	Alamat	:	Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi

C. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Tempat/Tanggal Lahir :
3. Jenis kelamin :
4. Jabatan :
5. Alamat :
6. Hari/tanggal :
7. Pendidikan :

D. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

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

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

DAFTAR PERTANYAAN :

No Analisis Pelayanan

Indikator Ketampakan fisik (*Tangibles*)

1 Bagaimana Kondisi fasilitas / Peralatan yang ada di Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

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

2 Bagaimana Kemudahan (kesederhanaan) prosedur yang diberikan Poskesdes Koto Cerenti saat memberikan pelayanan kepada masyarakat?
   a. Sangat Baik
   b. Baik
   c. Cukup Baik
   d. Kurang Baik
   e. Tidak Baik

Daya tanggap (*Responsiveness*)

1 Bagaimana Kecepatan pelayanan dan tanggapnya pelayanan yang diberikan Poskesdes Koto Cerenti kepada masyarakat?
   a. Sangat Baik
   b. Baik
   c. Cukup Baik
   d. Kurang Baik
   e. Tidak Baik

2 Bagaimana Ketertiban pelayanan yang diberikan Poskesdes Koto Cerenti kepada masyarakat?
   a. Sangat Baik
   b. Baik
   c. Cukup Baik
   d. Kurang Baik
   e. Tidak Baik

Indikator Keandalan (*Reliability*)

1 Bagaimana kemampuan petugas Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
   a. Sangat Baik
   b. Baik
   c. Cukup Baik
   d. Kurang Baik
   e. Tidak Baik

2 Bagaimana kemampuan petugas Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan akurat dan tepat kepada masyarakat?
   a. Sangat Baik

b. Baik
c. Cukup Baik
d. Kurang Baik
e. Tidak Baik

Indikator *Assurance* (Jaminan/kepastian)

1 Bagaimana kinerja Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?
   a. Sangat Baik
   b. Baik
   c. Cukup Baik
   d. Kurang Baik
   e. Tidak Baik
2 Bagaimana Kecepatan pemberian pelayanan administrasi yang diberikan petugas Poskesdes Koto Cerenti kepada masyarakat?
   a. Sangat Baik
   b. Baik
   c. Cukup Baik
   d. Kurang Baik
   e. Tidak Baik

Indikator *Emphaty* (empati)

1 Bagaimana keramahan petugas Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat?
   a. Sangat Baik
   b. Baik
   c. Cukup Baik
   d. Kurang Baik
   e. Tidak Baik
2 Bagaimana kesopanan petugas Poskesdes Koto Cerenti dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat ?
   a. Sangat Baik
   b. Baik
   c. Cukup Baik
   d. Kurang Baik
   e. Tidak Baik

no	pertanyaan										umla
	1		2		3		4		5		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
5	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	33
6	2	3	3	5	4	5	4	5	4	5	40
7	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	37
8	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	33
9	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	36
10	1	2	3	1	3	4	3	4	3	4	28
11	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	35
12	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	31
13	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	35
14	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	34
15	1	3	3	4	3	4	3	4	3	4	32
16	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	31
17	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	23
18	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	28
19	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	26
20	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	28
21	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	26
22	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	25
23	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
24	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29
25	2	2	3	2	4	3	4	2	4	2	28
26	3	2	4	2	3	3	3	1	3	3	27
27	2	1	4	4	2	4	4	4	1	1	27
28	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	23
29	2	3	4	1	2	3	2	3	1	1	22
30	1	4	3	4	3	4	3	1	3	4	30
31	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29
32	2	2	4	2	2	2	2	2	2	1	21
33	1	2	2	1	3	3	3	3	3	3	24
34	2	1	2	1	2	3	3	3	1	1	19
35	1	2	3	2	3	4	3	2	3	2	25
36	1	2	4	3	2	3	1	3	1	3	23
37	1	3	4	1	3	2	3	2	3	2	24
38	2	3	3	3	2	3	2	3	1	3	25
39	2	2	4	1	2	2	3	2	2	2	22
40	1	3	3	2	3	3	1	3	1	3	23
41	1	2	2	1	3	2	3	3	3	3	23
42	2	3	2	2	3	2	3	3	1	2	23
43	2	2	3	1	3	2	3	2	3	3	24
44	1	2	4	3	2	3	3	3	1	3	25
45	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	27
46	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	24
47	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	27
48	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	26
49	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	21
50	2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	24
51	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31
jum	**101**	**131**	**160**	**142**	**158**	**160**	**162**	**156**	**148**	**152**	**1470**

YAYASAN PERGURUAN TINGGI ISLAM KUANTAN SINGINGI
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL
Jl.GatotSubroto KM 7 TelukKuantanTelp.0760-561655 Fax.0760-561655,e-mail unikskuantan@gmail.com

Teluk Kuantan, 23 Juli 2020

Nomor : 493/FIS/UNIKS/VII/2020
Lamp. : -
Perihal : Permohonan Pelaksanaan Riset

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Pimpinan Puskesdes Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb
Dengan hormat,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi dengan ini menerangkan bahwa:

Nama	: Ari Winanda
NPM	: 160411010
Fakultas	: Ilmu Sosial
Program Studi	: S1 Administrasi Negara
Semester	: VIII (Delapan)

Saat ini mahasiswa yang bersangkutan akan melaksanakan kegiatan penelitian dalam rangka penyusunan Karya Tulis Ilmiah (Skripsi) sebagai berikut :

Judul Penelitian	: Analisis Kualitas Pelayanan Puskesdes di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi
Lokasi Penelitian	: Pusat Kesehatan Desa (Puskesdes) Desa Koto Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi

Untuk keperluan riset tersebut, kami mohon kesediaan Bapak agar berkenan kiranya memberi izin penelitian dan data yang diperlukan mahasiswa yang bersangkutan.

Demikianlah permohonan ini kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasama Bapak kami ucapkan terima kasih.

Dekan,

ZUL AMMAR, SE., ME
NIDN. 1020088401

PEMERINTAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI
POSKESDES KOTO CERENTI
KECAMATAN CERENTI

Koto Cerenti, 23 Juli 2020

Nomor : 22 / PKD/KTC/VII/2020
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : **Keterangan Penelitian**

Kepada
Yth.Sdr.Dekan Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam kuantan Singingi
(UNIKS)

Dengan hormat,

Berdasarkan surat rekomendasi dari Universitas Islam Kuantan Singingi, nomor 493 FIS/UNIKS/VII/2020 Tanggal 11 Sepptember 2020, Tentang pelaksanaan Riset dan Pengumpulan Data untuk bahan skripsi Saudara :

Nama	: ARI WINANDA
NPM	: 160411010
Jurusan	: Administrasi Negara
Jenjang	: S1
Almat	: Desa Koto Cerenti
Judul Penelitian	: Analisis Kualitas Pelayanan pusat Kesehatan Desa di Desa Koto Cerenti kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi

Bahwa nama tersebut diatas benar telah melakukan penelitian dan pengumpulan data di POSKESDES Desa Koto Cerenti kecamatan Cerenti kabupaten kuantan Singingi. Sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dikeluarkan di: desa Koto Cerenti
Pada Tanggal : 11 september 2020

BIDAN POSKESDES,
DESA KOTO CERENTI

MAYA GUSNINGSIH,A.Md.Keb
Nip.19880814 201705 2 002

Dokumentasi

Berkualitas
APOTIK
JADWAL PELAYANAN GRATIS

YAYASAN PERGURUAN TINGGI ISLAM KUANTAN SINGINGI
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL
Jln Gator Subroto KM.07 Kebun Nenas Jake Telp.0760-561655. e-mail uniksiuantan@gmail.com

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : ARI WINANDA
NPM : 160411010
Pembimbing I : ALSAR ANDRI, S.Sos., M.Si
Pembimbing II : SARJAN M, S.Sos, M.Si
Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PUSAT KESEHATAN DESA (PUSKESDES) DI DESA KOTO CERENTI KECAMATAN CERENTI KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

No.	Tgl/Bln/Thn	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing I	Paraf Pembimbing II
1	28/09 2020.	konsep MS Dm		
2	29/9 2020	Revisi Judul		
3	30/9 2020.	tanggapan Responden terhadap		
4	04/10 2020	Daftar pustaka penulisan.		
5	07/10 2020	analisis Data penelitian.		
6	8/10 2020	Tambahkan Analisis		
7	10/10 2020	Acc Ujian		

8	28/09 2020	Perbaiki kalimat kuisioner		
9	30/09 2020	- Analisis Data		
10	02/10 2020	Perbaiki Daftar Pustaka		
11	05/10 2020	Tambah pertanyaan kuisioner		
12	07/10 2020	Lengkapi Dokumen		
13	08/10 2020	ACC		
14				
15				

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Ari Winanda

Tempat/Tgl Lahir : Koto Cerenti, 20 November 1996

Jenis Kelamin : Laki-laki

Status : Belum Kawin

Pekerjaan : Mahasiswa

Alamat : Desa Koto Cerenti, Kecamatan Cerenti, Kabupaten Kuantan Singingi

Pendidikan :1. SD N 012 Koto Cerenti, Kecamatan Cerenti, Kabupaten Kuantan Singingi.

2. SMP N 1 Cerenti, Kecamatan Cerenti, Kabupaten Kuantan Singingi.

3. SMA N 1 Cerenti, Kecamatan Cerenti, Kabupaten Kuantan Singingi

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

Teluk Kuantan, 23 September 2020

Penulis

Ari Winanda