

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

**SKRIPSI**

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



**Oleh**

**NURSARA  
NPM. 180411048**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI  
TELUK KUANTAN  
2022**

## **TANDA PERSETUJUAN**

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

**NAMA** : NURSARA

**NPM** : 180411048

**UNIVERSITAS** : ISLAM KUANTAN SINGINGI

**FAKULTAS** : ILMU SOSIAL

**PROGRAM  
STUDI** : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

**Telah Diperiksa Dan DiSetujui Oleh Dosen Pembimbing**

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

**RIKA RAMADHANTI, S.Ip, M.Si**  
NIDN. 1030058402

**SARJAN. M, S.Sos, M.Si**  
NIDN. 1008128002

Mengetahui  
Ketua Program Studi Administrasi Negara  
Universitas Islam Kuantan Singingi

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

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : NURSARA  
NPM : 180411048  
Fakultas : Ilmu Sosial  
Program Studi : Administrasi Negara  
Universitas : Islam Kuantan Singingi

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul : **Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.**

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

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

Taluk Kuantan, 24 Maret 2022  
Yang Membuat Pernyataan

NURSARA  
NPM. 180411048

## **MOTTO HIDUP**

*“ Boleh jadi kamu membenci sesuatu , padahal ia amat baik bagi kamu. Dan boleh jadi kamu mencintai sesuatu, padahal ia amat buruk bagi kamu. Allah Maha Mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui. “*

*( Q.S. Al-Baqarah :216 )*

*“ Jangan pernah merasa hidup tidak berguna karena pernah merasakan kegagalan, teruskan berjuang dan jangan menyerah menghadapi hidup yang keras. “*

## **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 ini untuk Ayahanda Ali Amran dan Ibunda Asma Wati tercinta. Terima kasih yang tiada henti memberiku semangat, doa, nasehat, serta kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga saya selalu kuat, 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 Bapak Ibu Dosen sekalian yang sangat berharga untuk kami sebagai mahasiswa.

Dan terima kasih juga kepada teman dan sahabat tersayang tanpa dukungan dari teman-teman sekalian tak akan mungkin aku sampai disini. Terima kasih yang sebesar-besarnya untuk teman-teman seperjuangan yang bukan hanya sekedar teman tapi saudara bagiku.

## ABSTRAK

### **Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi**

NURSARA  
NPM. 180411048

Penelitian ini dilaksanakan Di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Perumusan masalah dalam penelitian adalah Bagaimana Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Teknik penarikan sampel menggunakan metode *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 penelitian ini berjumlah 44 orang. Analisis data yang digunakan adalah Deskriptif kuantitatif, yaitu menganalisa data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner, kemudian diolah, dan selanjutnya penulis mengambil kesimpulan-kesimpulan dari hasil pengolahan data tersebut. Hasil sebaran kuesioner menunjukkan Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi menghasilkan nilai rata-rata total 130 berarti berada pada interval Cukup Efektif, Serta observasi dilapangan yang menunjukkan memang sudah cukup baik Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah, dengan keseluruhan indikator yang diujikan yakni Adanya kemudahan, Responsiveness/Ketanggapan, *Assurance* (Jaminan/kepastian), *Emphaty* (Empati), Tangibles (Bukti langsung) keseluruhan sudah Cukup Efektif, hanya saja pada masa pandemi ketegasan harus lebih diterapkan dikarenakan masih banyak pengguna layanan yang tidak mematuhi protokol kesehatan, masih terdapat pengguna layanan yang tidak memakai masker dan tidak menjaga jarak maupun mencuci tangan, diharapkan lebih tegas dalam hal protokol kesehatan, serta diharapkan pelayanan Gawat darurat benar-benar dilakukan 24 jam, dan disiplin waktu lebih ditingkatkan.

**Kata kunci : Efektivitas dan Pelayanan Kesehatan**

## **ABSTRACT**

### ***Effectiveness of Employee Performance at Sentajo Raya Sub-district Office, Kuantan Singingi Regency***

NURSARA  
NPM. 180411048

*This research was carried out at the Health UPTD of the Kopah Health Center, Kuantan Tengah District, Kuantan Singingi Regency. The purpose of this study was to determine how the effectiveness of public health services in the UPTD of Kopah Health Center, Kuantan Tengah District, Kuantan Singingi Regency. The formulation of the problem in this research is how the effectiveness of public health services in the UPTD of Kopah Health Center, Kuantan Tengah District, Kuantan Singingi Regency is. The sampling technique used is the Simple Random Sampling method, which is taking samples from the population at random without regard to the existing strata in the population. The number of samples for this study amounted to 44 people. Analysis of the data used is descriptive quantitative, namely analyzing the data obtained from the results of distributing questionnaires, then processed, and then the author draws conclusions from the results of processing the data. The results of the questionnaire distribution show that Public Health Services at the Health UPTD of the Kopah Health Center, Kuantan Tengah District, Kuantan Singingi Regency produces a total average value of 130 which means that it is in the Quite Effective interval, as well as field observations which show that public health services at the Kopah Health Center Health UPTD are indeed quite good. with all indicators tested, namely Ease, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles (direct evidence), all of them are quite effective, only during the pandemic, firmness must be applied more because there are still many service users who do not comply with health protocols, there are still service users who do not wear masks and do not keep their distance or wash their hands, it is hoped that they will be more assertive in terms of health protocols, and it is hoped that emergency services will really be carried out 24 hours, and time discipline will be improved.*

***Keywords : Health Services and Effectiveness***

## **KATA PENGANTAR**

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

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

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

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

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

1. Dr. H. Nopriadi, S.K.M., M.Kes selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi
2. Ibu Rika Ramadhanti, S.Ip, M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi dan Selaku dosen pembimbing I yang kesabaran dan kerelaan telah membimbing dan memberi petunjuk yang sangat berguna kepada peneliti sehingga terselesainya Skripsi ini
3. Bapak Emilia Emharis, S.Sos., M.Si, Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi.
4. 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
5. 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.



6. Orang Tua Penulis Ayahanda ..... dan Ibunda ..... yang telah banyak memberikan bantuan baik moril maupun materil serta do'anya untuk penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini
7. Rekan - rekan seperjuangan lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih atas semangat dan kerja samanya.

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

Taluk Kuantan, 24 Maret 2022

NURSARA  
NPM. 180411048

**DAFTAR ISI**

Halaman :

<b>TANDA PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Aspek Teoritis.....	7
1.4.2 Aspek Praktis .....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
2.1 Kajian pustaka .....	10
2.1.1 Teori Administrasi Negara.....	10
2.1.2 Teori/Konsep Manajemen Organisasi .....	14
2.1.3 Teori/Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).....	15
2.1.4 Teori/Konsep Efektivitas .....	19
2.1.5 Teori atau Konsep Pelayanan .....	21
2.1.6 Teori/Konsep Pelayanan Publik.....	23
2.1.7 Konsep Puskesmas.....	27
2.2 Kerangka Pemikiran.....	29

2.3 Hipotesis.....	29
2.4 Defenisi Operasional Variabel .....	29
2.5 <b>Konsep variabel, indikator dan item penilaian</b> .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>32</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	32
3.2 <b>Populasi dan Sampel</b> .....	32
<b>3.2.1 Populasi</b> .....	<b>32</b>
<b>3.2.2 Sampel</b> .....	<b>33</b>
3.3 Sumber Data Penelitian.....	34
3.3.1 Data primer .....	34
3.3.2 Data sekunder .....	34
3.4 Lokasi Penelitian.....	35
3.5 Metode Pengumpulan data .....	35
3.6 Metode Analisis Data .....	36
3.7 Jadwal Kegiatan Penelitian .....	38
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b> .....	<b>39</b>
4.1. Gambaran Umum UPTD Kesehatan Kopah .....	39
4.2. Letak Geografis .....	40
4.3. Iklim .....	40
4.4. Data Geografi .....	41
4.5. Kependudukan.....	41
4.6. Sarana Sosial dan Pendidikan .....	42
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>43</b>
5.1 Identitas Responden .....	43
5.1.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
5.1.2 Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Usia .....	43
5.1.3 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	44
5.1.4 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	45
5.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan mengenai Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan	

Puskesmas Kopah, Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.....	45
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>74</b>
6.1 Kesimpulan .....	74
6.2 Saran.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel :	Halaman :
1.1 Data Tenaga Kesehatan UPTD Puskesmas Kopah .....	5
2.1 Konsep Variabel Tentang Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.....	31
3.1 Jumlah Sampel Penelitian Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.....	34
3.2 Jadwal penelitian tentang Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.....	38
4.1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Desa .....	41
4.2 Jumlah Sarana Sosial dan Pendidikan.....	42
5.1 Klasifikasi Responden Menurut jenis kelamin .....	43
5.2 Klasifikasi Responden Menurut Tingkat Umur .....	44
5.3 Klasifikasi Responden Menurut Pekerjaan.....	44
5.4 Klasifikasi Responden Menurut Tingkat Pendidikan .....	45
5.5 Tanggapan Responden tentang Kemudahan (kesederhanaan) prosedur yang diberikan Puskesmas saat memberikan pelayanan kepada masyarakat .....	46
5.6 Tanggapan Responden mengenai Kecepatan pemberian pelayanan yang diberikan petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah kepada masyarakat .....	47
5.7 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada Indikator Adanya kemudahan dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah .....	49
5.8 Tanggapan responden mengenai Kecepatan pelayanan dan tanggapan pelayanan yang diberikan UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah kepada masyarakat.....	51
5.9 Tanggapan Responden mengenai Pelayanan yang diberikan UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah kepada masyarakat yang bersedia mendengar keluhan kesah pasien.....	52

5.10	Rekapitulasi tanggapan responden terhadap Indikator Daya Tanggap dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah.....	54
5.11	Tanggapan Responden tentang Pengetahuan dan kesopanan petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.....	55
5.12	Tanggapan Responden mengenai Kualitas Sumber Daya Manusia yang ada di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.....	57
5.13	Rekapitulasi tanggapan responden terhadap Jaminan ( <i>Assurance</i> ) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah .....	58
5.14	Tanggapan Responden tentang Petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah melayani dan memahami keluhan pasien.....	60
5.15	Tanggapan Responden mengenai kesopanan dari petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah serta menjadi pendengar yang baik dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat .....	61
5.16	Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada Indikator <i>Emphaty</i> (empati) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah .....	63
5.17	Tanggapan Responden tentang Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah.....	64
5.18	Tanggapan Responden mengenai Fasilitas yang ada di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.....	57
5.19	Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada Indikator Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah .....	67
5.20	Rekapitulasi tanggapan responden terhadap keseluruhan indikator .	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar :	Halaman :
2.1 : Kerangka Pemikiran Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi .....	29
4.1 : Struktur Organisasi UPTD Kesehatan Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi .....	42

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kesehatan merupakan hak semua masyarakat di suatu negara untuk menjamin masyarakat agar tetap sehat, maka diperlukan juga pelayanan kesehatan yang baik pula. Berdasarkan UU No 36 Tahun 2014 tentang: tenaga kesehatan memiliki peran penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat agar masyarakat mampu untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat sehingga terwujudnya derajat kesehatan yang setinggi tingginya sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang Produktif secara sosial dan ekonomi serta sebagai unsur kesejahteraan umum.

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola puskesmas karena pelayanan yang diberikan oleh

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

Tabel 1.1 : Data Tenaga Kesehatan UPTD Puskesmas Kopah

No	Tenaga Kesehatan	Jumlah
1	Dokter Umum	2 Orang PNS
2	Dokter Gigi	1 Orang PNS
3	D III Kebidanan	12 Orang (7 PNS dan TKS)
4	D III Keperawatan	5 Orang (2 PNS dan 3 TKS)
5	Perawat	1 Orang PNS
6	S 1 Kesehatan Masyarakat	2 Orang (2 TKS)
7	S2 Kesehatan Masyarakat	1 Orang PNS
8	D3 Kesehatan Lingkungan	1 Orang PNS
9	D3 Analisis Kesehatan	1 Orang PNS
10	D3 Gizi	1 Orang PNS
11	Apoteker	1 Orang
12	Ass. Apoteker	
13	D3 Rekam Medik	1 Orang TKS
14	S1 Non-Kesehatan	1 Orang TKS
15	SMA	1 Orang PNS
16	Pengemudi	1 Orang
17	Cleaning Servis (SMP)	1 Orang TKS
	Jumlah	33 Orang

Sumber UPTD Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Tahun 2022.

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

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

Dari penejelasan diatas bahwa terdapat masalah mengenai Pelayanan Kesehatan yang ada di Puskesmas. kita perlu membuktikan melihat apakah pelayanan kesehatan Puskesmas sudah efektif atau tidak. Adapaun salah satu bentuk masalah di Puskesmas Kopah harus memperhatikan dan meningkatkan efektivitas dan mutu pelayanan kesehatan Puskesmas kepada pasien.

Dari permasalahan di atas, maka penulis berkeinginan dan merasa tertantang untuk melakukan penelitian lebih jauh sehingga dapat menemukan masalah yang sebenarnya, dengan ini maka penulis mengemukakan sebuah judul "Efektivitas

Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah, Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

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

## **1.3 Tujuan penelitian**

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

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Aspek Teoritis**

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

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

### **1.4.2 Aspek praktis**

1.4.2.1 Menambah ilmu pengetahuan dan wawasan penulis bagi penelitian yang dilakukan penulis dengan cara mengaplikasikan ilmu dan teori yang didapat selama perkuliahan dalam pembahasan masalah mengenai

Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

1.4.2.2 Secara akademis untuk memperoleh gelar sarjana pada prodi Ilmu Administrasi Negara Di Fakultas Ilmu Sosial

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk lebih mempermudah pemahaman dalam penulisan skripsi yang akan datang, maka penulis membagi kedalam VI (enam) Bab dan masing-masing bab terdiri dari sub-sub bab antara lain :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab pendahuluan ini berisikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini memuat tentang teoritis yang relevansinya terhadap penelitian dan memberi suatu hipotesis yang disertai dengan variabel penelitian yang digunakan.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisikan tentang jenis penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, lokasi penelitian, teknik pengumpulan data serta metode analisa data.

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

Pada bab ini memuat tentang sejarah singkat berdirinya UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah, serta aktivitas organisasinya.

## **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini penulis akan memaparkan tentang hasil penelitian mengenai Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

## **BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bab penutup dalam penulisan skripsi dan memuat suatu kesimpulan dari hasil penelitian serta memberikan saran-saran atau masukan bagi pihak berkepentingan dalam



## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

##### **2.1.1 Teori Administrasi Negara**

Menurut Sondang P. Siagian, Mengartikan administrasi Negara sebagai Keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu Negara dalam usaha mencapai tujuan Negara (dalam Ridwan, 2011 : 29).

Menurut Sondang P Siagian, Administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (dalam Wirman Syafri, 2012 : 9).

Menurut Soejarno Soekanto, secara pendek dapatlah dikatakan bahwa ilmu pengetahuan adalah pengetahuan (*Knowledge*) yang tersusun sistematis dengan menggunakan kekuatan pemikiran dan dapat dikontrol secara kritis oleh orang lain atau umum (dalam Inu Kencana Syafie, 2010 : 3).

Istilah Administrasi sering kita dengar terlebih dalam bidang yang berurusan dengan catat-mencatat, pembukuan, surat menyurat, pembuatan agenda, dan sebagainya. Ilmu mengenai administrasi dan instansi pemerintahan atau suatu perusahaan sangat diperlukan untuk menunjang dalam pelaksanaan kegiatan pemerintah atau perusahaan. Apabila dalam suatu instansi pengelolaan administrasinya baik maka instansi tersebut juga akan dapat berjalan dengan baik.

Administrasi secara umum dapat dibedakan menjadi dua pengertian yaitu dalam arti sempit dan luas. Pengertian administrasi dalam arti sempit, menurut

Prajudi Atmosudirdjo adalah tata usaha atau *office work* yang meliputi kegiatan catat-mencatat, tulis-menulis mengetik, korespondensi, kearsipan, dan sebagainya (dalam Ayub, 2007 : 30).

Selain itu menurut Prajudi Atmosudirdjo ada pendapat lain mengenai administrasi dalam arti sempit adalah mencatat setiap komponen administrasi yang meliputi komponen manajemen, organisasi, maupun kegiatan yang meliputi komponen manajemen, organisasi, maupun kegiatan operasional (Nawawi, 2009 : 33).

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

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

Istilah politik berasal dari bahasa inggris *publik* yang berarti umum, masyarakat atau negara. Sebenarnya, dalam Bahasa Indonesia sesuai bila diberi terjemahan praja, hanya sejak zaman belanda kata-kata sansekerta tersebut sudah salah kaprah. Arti sebenarnya dari kata praja tersebut adalah rakyat, sehingga untuk pemerintah yang melayani keperluan seluruh rakyat diberi istilah pamong praja pelayanan rakyat (dalam Inu Kencana Syafie, 2010 : 16).

Menurut The Liang Gie, Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penetapan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu (dalam Inu Kencana Syafie, 2010 : 14).

Menurut Sondang p. Siagin, Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan keputusan-keputusan yang telah di ambil dari pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. (dalam Inu Kencana Syafie, 2010 : 14).

Administrasi sebagai ilmu bahkan kini menjadi suatu disiplin ilmu pengetahuan yang berdiri sendiri karena memenuhi syarat yang diminta oleh suatu ilmu sebagai ilmu pengetahuan mandiri. Administrasi sebagai disiplin ilmu yang mandiri memiliki objek formal, dalam arti sudut pandang adalah penyelenggaraan. Baik penyelenggaraan yang bermula dari perencanaan, maupun penyelenggaraan yang berakhir dengan evaluasi untuk memulai kembali pekerjaan terencana tersebut. Dalam rangka penyelenggaraan inilah diperlukan pengendalian kerjasama manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama sejak semula. (Sondang P. Siagian, 2001 : 65).

Ciri-ciri Administrasi Negara menurut Thoha yang dikutip oleh Anggara (2012:143) adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan yang diberikan oleh administrasi negara bersifat lebih urgent dibanding dengan pelayanan yang diberikan oleh organisasi-organisasi swasta. Urgensi yang diberikan ini karena menyangkut kepentingan semua masyarakat dan jika tidak disegerahkan atau ditangani oleh organisasi lainnya maka tidak akan jalan.
- b. Pelayanan yang diberikan oleh administrasi negara pada umumnya bersifat monopoli atau semimonopoli.
- c. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, administrasi Negara dan Administratornya relatif berdasarkan undang-undang dan

peraturan. Hal ini memberikan warna legalitas dari administrasi negara tersebut.

- d. Administrasi Negara dalam memberikan pelayanan tidak dikendalikan oleh harga pasar. Pelayanan oleh Administrasi Negara ditentukan oleh ras pengabdian kepada masyarakat umum.
- e. Usaha-usaha yang dilakukan oleh administrasi negara sangat bergantung pada penilaian rakyat yang dilayani.

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

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

Sedangkan menurut Waldo (1983:3) mendefinisikan administrasi negara sebagai Organisasi dan Manajemen manusia dalam pemerintahan guna mencapai tujuan yang telah ditentukan/ditetapkan. Selain itu, administrasi negara merupakan seni dan ilmu tentang manajemen yang dipergunakan untuk mengatur urusan-urusan negara.

Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan keputusan-keputusan yang telah diambil dan diselenggarakan oleh dua orang atau lebih mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. (Siagian, 2001 : 14).

### **2.1.2 Teori/Konsep Manajemen Organisasi**

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

Menurut Dimock Organisasi adalah suatu cara yang sistematis untuk memadukan bagian-bagian yang saling tergantung menjadi satu kesatuan yang utuh dimana Kewenangan, Koordinasi, dan Pengawasan dilatih untuk mencapai tujuan yang telah di tentukan.

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

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

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

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

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

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

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

### **2.1.3 Teori/Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)**

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

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

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

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

Menurut Wijayanto (2012), Manajemen Sumber Daya Manusia adalah fungsi manajemen yang terkait dengan pengelolaan rekrutmen, penempatan, Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Menurut Hasibuan (2005), Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni menatur hubungan dan peranan tenaga kerja, agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia menurut Hasibuan (2008)

adalah sebagai berikut:

a. Perencanaan

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

b. Pengorganisasian

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

c. Pengarahan

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

d. Pengendalian

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

e. Pengadaan

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



f. Pengembangan

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

g. Kompensasi

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

h. Pengintegrasian

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

i. Pemeliharaan

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

j. Kedisiplinan

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

k. Pemberhentian

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

#### **2.1.4 Teori/Konsep Efektivitas**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

a. Efektivitas Individu

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

b. Efektivitas kelompok

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

c. Efektitas Organisasi

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

### **2.1.5 Teori atau Konsep Pelayanan**

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

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

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

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

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

### **2.1.6 Teori/Konsep Pelayanan Publik**

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

Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 25 tahun 2004, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan Perundang-Undangan No.25 Tahun 2009, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan Penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sementara menurut kuriniawan (2005:4), yang dimaksud pelayanan publik adalah pemeberian layanan (Melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemberi pelayaanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

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

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

1. Pelayanan lisan

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

2. Pelayanan berbentuk tulisan

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

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

3. Pelayanan berbentuk perbuatan

Dalam kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar layanan lisan, jadi antara layanan perbuatan dan layanan lisan sering bergabung. hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum. Hanya titik berat

terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang yang berkepentingan. Jadi tujuan utama yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan hanya sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan. Disini faktor kecepatan dalam pelayanan menjadi dambaan setiap orang, disertai dengan kualitas hasil yang memadai.

Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Sinambela 2006:6)

1. Transparansi

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

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.

3. Kondisional

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

4. Partisipatif

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

5. Kesamaan hak



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

#### 6. Keseimbangan hak dan kewajiban

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

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui konsumen, yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka.

Menurut Trilestari (2004:5) pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, produk, proses. Untuk produk jasa pelayanan, ketiga orientasi tersebut dapat menyumbangkan keberhasilan organisasi ditinjau dari kepuasan pelanggan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Pasal 3 Tahun 2009 tentang Kesehatan menyatakan bahwa pembangunan kesehatan bertujuan meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Pusat kesehatan masyarakat merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang sangat penting di Indonesia yang memberikan pelayanan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja

tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok dan langsung berada dalam pengawasan administratif maupun teknis dari Dinas Kabupaten (Etjang, 2000:120)

Menurut Stutadi (2005:10) pelayanan kesehatan masyarakat merupakan komoditi yang unik dan khusus, tidak dapat di samakan dengan komiditi lain karena pelayanan yang diberikan berupa jasa, sehingga sulit mencapai kepuasan pelanggan. dalam pengertian ini pelayanan kesehatan di samping sebagai suatu usaha untuk memperbaiki kesejahteraan masyarakat sekaligus juga dalam rangka usaha pembinaan, pengembangan dan pemanfaatan sumber daya manusia.

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

a. Fungsi Sosial

Fungsi untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat pengguna pelayanan kesehatan

b. Fungsi Teknis Kesehatan

Fungsi untuk memenuhi harapan kebutuhan masyarakat pemberi pelayanan kesehatan.

c. Fungsi Ekonomi

Fungsi untuk memenuhi harapan dan kebutuhan institusi pelayanan kesehatan.

### **2.1.7 Konsep Puskesmas**

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah ujung tombak pelayanan kesehatan strata I atau sebagai sarana kesehatan pertama yang terjangkau

masyarakat hingga tingkat paling bawah dan mampu memecahkan permasalahan kesehatan dasar di wilayah kerja tertentu (Dwilaksono, 2006).

Puskesmas yang pengelolaannya ada di bawah dinas kesehatan kabupaten/kota adalah organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat (DinKes Jateng, 2011).

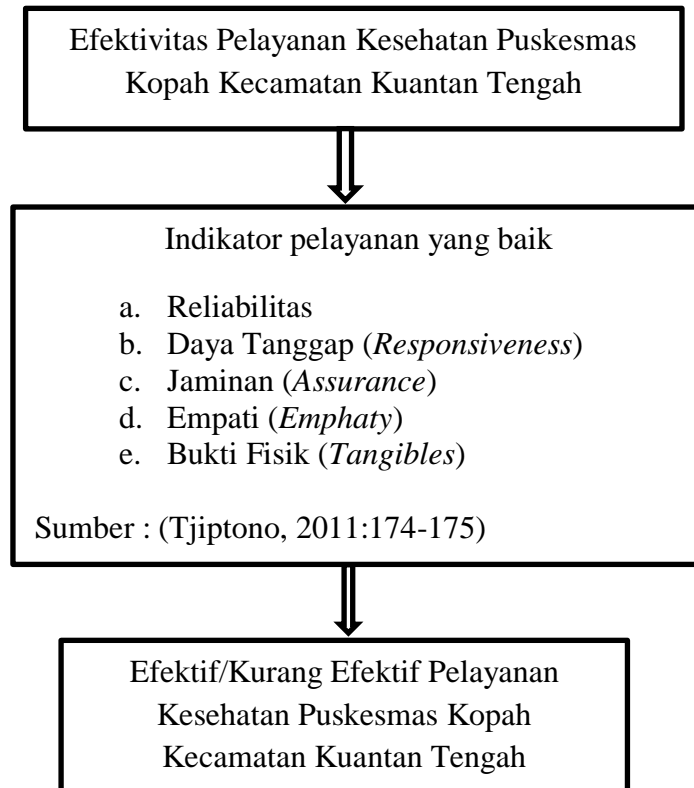
Puskesmas merupakan ujung tombak dari penyelenggaraan upaya kesehatan masyarakat maupun perorangan di tingkat pertama. Strategi puskesmas adalah untuk mewujudkan pembangunan kesehatan melalui pelayanan kesehatan yang bersifat menyeluruh (*comperhenshive helth care service*) serta pelayanan kesehatan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

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

Prioritas pelayanan puskesmas adalah kuratif dan preventif secara terpadu, menyeluruh dan dijangkau oleh wilayah kerja kecamatan atau sebagai kecamatan di kotamadya atau kabupaten. Adapun fungsi puskesmas menurut Depkes RI (2004), adalah sebagai pusat pembangunan kesehatan masyarakat diwilayahnya, membina peran serta masyarakat diwilayah kerjanya dalam rangka meningkatkan kemampuan untuk hidup sehat, memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat diwilayah kerjanya.

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi



Sumber : Modifikasi Penelitian 2022

## 2.3 Hipotesis Kerja

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

## 2.4 Definisi Operasional

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

Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi, dengan indikator :

1. Reliabilitas

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

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Faktor ini terlihat dari kebijakan yang dimaksudkan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat. Hal ini sangat berkaitan dengan kemampuan dan profesionalisme petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah untuk lebih megutamakan pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat.

3. Jaminan (*Assurance*)

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

4. Empati (*Emphaty*)

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

5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

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

## 2.5 Konsep variabel, indikator dan item penilaian

Tabel 2. 1 : Konsep Variabel Tentang Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Ukuran
Teori Pelayanan Prima menurut Fandy, Tjiptono 2011:174-175	Pelayanan puskesmas	1. Reliabilitas	a. Ketepatan Jadwal b. keakuratan pelayanan	Sangat Efektif Efektif Cukup Efektif Kurang Efektif Tidak Efektif
		2. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	a. Pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat b. bersedia mendengar keluhan kesah pasien	Sangat Efektif Efektif Cukup Efektif Kurang Efektif Tidak Efektif
		3. Jaminan ( <i>Assurance</i> )	a. Pengetahuan dan kesopanan petugas b. Kualitas SDM	Sangat Efektif Efektif Cukup Efektif Kurang Efektif Tidak Efektif
		4. Empati ( <i>Emphaty</i> )	a. memahami keluhan kesah pasien b. sikap, menjadi pendengar yang baik	Sangat Efektif Efektif Cukup Efektif Kurang Efektif Tidak Efektif
		5. Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	a. Bukti pemberian pelayanan yang baik b. Sarana prasarana	Sangat Efektif Efektif Cukup Efektif Kurang Efektif Tidak Efektif

Sumber : Modifikasi Peneliti Tahun 2022

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

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

Metode Penelitian Kuantitatif adalah Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. (Sugiyono, 2012 : 8). Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah 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 Petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah 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. (Sugiyono, 2012 : 61).

Populasi Masyarakat yang mengunjungi UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah yang berjumlah 2194. Untuk mempermudah dalam memperoleh persentase jawaban tersebut maka penulis menentukan sampel dengan menggunakan rumus slovin berikut ini :

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

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

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

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

$$n = \frac{2194}{1 + 2194 (0,15)^2}$$

$$n = \frac{2194}{1 + 2194 (0,0225)}$$

$$n = \frac{2194}{1 + 49,365}$$

$$n = \frac{2194}{50,395} \quad n = 43,536 = 44 \text{ responden (digenapkan)}$$



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

Tabel 3.1 : Jumlah Sampel Penelitian Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

No	Nama Responden	Jumlah		Persentase
		Populasi	Sampel	
1	Masyarakat yang mengunjungi UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah	2194	44	100%
<b>Jumlah</b>		<b>2198</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Sumber : Modifikasi Peneliti Tahun 2022

Jadi, jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 44 orang. dimana pengambilan sampel untuk Masyarakat yang mengunjungi UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah 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 penelitian ini berjumlah 44 orang.

### 3.3 Sumber Data Penelitian

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

#### 3.3.1 Data primer

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

#### 3.3.2 Data sekunder

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

### **3.4 Lokasi Penelitian**

Penelitian mengenai Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas, Berlokasi pada UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi, Riau. Alasan memilih lokasi penelitian ini adalah karena ingin mengetahui bagaimana Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah, dimana berdasarkan observasi dilapangan terdapat fenomena bahwa Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah belum maksimal, terlihat dengan Masih kurang disiplinnya petugas puskesmas, Dokter yang sering tidak berada ditempat sehingga terjadi keterlambatan pelayanan, selain itu juga sarana prasarana peralatan medis yang juga kurang memadai, dengan adanya permasalahan di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah tersebut peneliti ingin mengetahui bagaimana Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi ini.

### **3.5 Metode Pengumpulan Data**

#### **3.5.1 Kuesioner**

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

### 3.5.2 Observasi

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

### 3.5.3 Dokumentasi

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

## 3.6 Metode Analisis Data

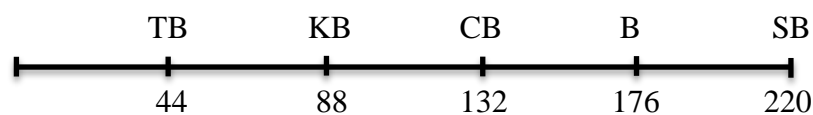
Semua data yang telah diperoleh dalam penelitian lalu dikumpulkan, selanjutnya dikelompokkan untuk dijadikan sebagai bahan masukan yang akan digunakan dalam pelaksanaan penulisan ini. Setelah data terkumpul tentunya diberikan penjabaran terhadap data tersebut dengan menggunakan prosentase. Untuk itu,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

SB	= Sangat Efektif	diberi skor 5
B	= Efektif	diberi skor 4
CB	= Cukup Efektif	diberi skor 3
KB	= Kurang Efektif	diberi skor 2
TB	= Tidak Efektif	diberi skor 1

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

$$\text{Jumlah Total} = \text{Jawaban Responden} \times \text{Skor}$$

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 - 44 = Tidak Efektif
- 45 - 88 = Kurang Efektif
- 89 - 132 = Cukup Efektif
- 133 - 176 = Efektif
- 177 - 220 = Sangat Efektif.

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

### 3.7 Jadwal Kegiatan Penelitian

Jadwal penelitian tentang Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat pada tabel 3.2 berikut :

Tabel 3.2 : Jadwal penelitian tentang Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

No	Jenis Kegiatan	Tahun 2021-2022																																							
		September				Oktober				November				Desember				Januari				Februari-Juni								Juli											
		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	2	3	4	1	2	3	4								
1	Pengajuan judul proposal	x	x	x	x	x	x	x	x																																
2	Bimbingan proposal		x	x	x	x	x	x	x	x																															
3	Seminar proposal									x																															
4	Revisi dan perbaikan proposal										x	x	x																												
5	Pengumpulan data penelitian/ pembuatan skripsi													x	x	x	x	x	x	x	x	x	x																		
6	Bimbingan skripsi																							x	x	x	x	x	x	x											
7	Sidang skripsi																																			x					
8	Revisi dan perbaikan skripsi																																			x	x	x			

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

#### **4.1 Gambaran Umum UPTD Kesehatan Kopah**

UPTD Kesehatan Kopah merupakan salah satu UPTD Kesehatan dari 25 UPTD Kesehatan dan merupakan pecahan / pemekaran dari UPTD Kesehatan Teluk Kuantan yang berada di Kecamatan Kuantan Tengah dengan membina 6 desa (*Desa Jaya, Koto Tuo, Kopah, Pulau Baru, Munsalo dan Titian Modang*). UPTD Kesehatan Kopah dibangun oleh Pemerintah kabupaten Kuantan Singingi melalui dua tahap pembangunan, diatas tanah hibah oleh ERDISON seluas ( $\pm 6.000 \text{ M}^2$ ) dengan ukuran lebar 60 M x panjang 100 M persegi, tahap pembangunan pertama pada tahun 2013 yaitu 1 unit gedung puskesmas. 1 unit rumah dinas dokter dan 1 unit rumah dinas para-medis tahap kedua pada tahun 2015.

UPTD Kesehatan Kopah mempunyai 1 kendaraan puskel roda 4 untuk pelayanan / kegiatan luar gedung. Kendaraan tersebut dalam kondisi baik layak pakai.

##### **4.1.2 Visi**

Mewujudkan Kenegerian Kopah sehat dengan Menjadikan UPTD Kesehatan Kopah sebagai pusat pelayanan kesehatan terdekat menyeluruh, professional dan terjangkau

##### **4.1.3 Misi**

- a. Medorong kemandirian Individu, keluarga dan masyarakat untuk berperilaku hidup bersih dan sehat (PHBS).

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

**MOTTO : S E H A T I “(SEHAT JASMANI, SEHAT HATI/ROHANI DAN SEHAT IMAN/SPIRITUAL)”**

#### **4.2 Letak Geografis**

UPTD Kesehatan Kopah berada di Desa Titian Modang Kopah tepatnya di Dusun Sei. geringging, Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Terdiri dari 6 Desa dengan Luas wilayah kerja UPTD Kesehatan Kopah adalah 521 KM<sup>2</sup>. Batas-batas wilayah kerja UPTD Kesehatan Kopah yaitu :

- Sebelah utara UPTD Kesehatan Sentajo Raya
- Sebelah Selatan UPTD Kesehatan Teluk Kuantan
- Sebelah Timur UPTD Kesehatan Koto Rajo
- Sebelah barat UPTD Kesehatan Benai

#### **4.3 Iklim**

Wilayah UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah beriklim tropis basah ini dipengaruhi oleh musim kemarau dan musim hujan. Perubahan iklim tersebut

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

#### 4.4 Data Geografi

Wilayah UPTD Kesehatan Kopah merupakan daerah dataran rendah dan sebagian perbukitan yang banyak ditanami tanaman karet dan sawit. Dapat dijangkau dengan kendaraan roda 2 & 4 dengan jarak tempuh 40 – 60 menit perjalanan dari desa terjauh. Sedangkan Jarak tempuh UPTD Kesehatan Kopah ke Kecamatan dan Kabupaten  $\pm 10 \text{ KM}^2$  dan waktu tempuh  $\pm 25$  menit. Jalan yang ditempuh ke Puskesmas dapat dilalui oleh kendaraan (transportasi lancar) dan tidak ada kendala untuk menuju Kecamatan dan Kabupaten.

#### 4.5 Kependudukan

Jumlah penduduk di wilayah kerja UPTD Kesehatan Kopah Kecamatan Kuantan Tengah berdasarkan data BPS pada tahun 2019 berjumlah 7.448 jiwa, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 4.1 : Jumlah Penduduk Berdasarkan Desa.

No	Nama Desa	Jumlah Penduduk
1	Desa Jaya	2145
2	Desa Kopah	576
3	Desa Koto Tuo	1003
4	Desa Munsalo	1496
5	Desa pulau Baru	846
6	Desa Titian Modang	1382

Sumber : Kantor Camat Kuantan Tengah 2022



#### 4.6 Sarana Sosial dan Pendidikan

Sedangkan, sarana sosial dan pendidikan yang ada diwilayah kerja UPTD Kesehatan Kopah Kecamatan Kuantan tengah, yang termasuk dalam kelompok Upaya Kesehatan Bersumber daya Masyarakat (UKBM) yaitu ;

Tabel 4.2 : Jumlah Sarana Sosial dan Pendidikan

No	Jenis sarana	Jumlah
1	Posyandu Balita	6 buah, yang tersebar di 6 desa dengan jumlah kader aktif sebanyak 30 orang.
2	Posyandu Lansia	6 buah, , yang tersebar di Desa Jaya, Desa Pulau Baru dan Desa Koto Tuo, Desa Munsalo, Desa Titian Modang, Desa Kopah
3	SD	4 buah SDN
4	SMP	2 buah ; 1 SMPN dan 1 MTS
5	SMA	1 buah ; SMAN 2 Teluk Kuantan
6	TK	5 buah
7	PAUD/SPS	5 buah

Sumber : UPTD Kesehatan Kopah

#### 4.7 Struktur Organisasi UPTD

Gambar 4.1 Struktur Organisasi UPTD Kesehatan Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi



Sumber : UPTD Kesehatan Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Identitas Responden

Setelah diadakan penelitian dan pengumpulan data dilapangan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang berjumlah 44 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	18	41%
2	Perempuan	26	59%
<b>Jumlah</b>		<b>44</b>	<b>100</b>

Sumber : Modifikasi Penelitian 2022

Dari tabel 5.1 diatas pat dilihat jumlah responden sebanyak 44 orang, dimana jumlah responden laki-laki adalah sebanyak 18 orang dengan persentase 41%, dan jumlah responden perempuan adalah sebanyak 26 orang dengan persentase 59%, mayoritas responden adalah perempuan.

##### 5.1.2 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Usia

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

Tabel 5.2 : Klasifikasi Responden Menurut Tingkat Umur

No	Tingkat umur (tahun)	Jumlah responden (orang)	Persentase (%)
1	< 30	20	45%
2	31 – 40	8	18%
3	41 – 50	13	30%
4	> 51	3	7%
	<b>Jumlah</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Sumber : Modifikasi Penelitian 2022

Dari tabel 5.2 dapat dilihat bahwa jumlah responden yang berumur di bawah 30 tahun yaitu sebanyak 20 orang (45%), antara umur 31-40 tahun yaitu sebanyak 8 orang (18%), antara umur 41-50 tahun sama-sama sebanyak 13 orang (30%), serta umur diatas 51 tahun sebanyak 3 orang (7%). 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	11	25%
2	Wiraswasta	9	20%
3	Petani / Pekebun	18	41%
4	Lainnya	6	14%
	<b>Jumlah</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Sumber : Modifikasi Penelitian 2022

Pada tabel diatas dapat dijelaskan bahwa pekerjaan responden sebagai pegawai yaitu sebanyak 11 orang (25%), wiraswasta sebanyak 9 orang (20%), Petani sebanyak 18 orang (41%), dan pekerjaan lainnya sebanyak 6 orang (14%). Hal ini menunjukkan bahwa responden yang paling banyak adalah yang bekerja sebagai Petani/ Pekebun.

#### 5.1.4 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Adapun Pendidikan responden dapat dilihat pada tabel 5.4 berikut ini:

Tabel 5.4 Klasifikasi Responden Menurut Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1	SLTP	6	14%
2	SLTA	25	57%
3	Diploma	3	7%
4	Strata I	10	23%
<b>Jumlah</b>		<b>44</b>	<b>100%</b>

Sumber : Modifikasi Penelitian 2022

Pada tabel diatas dapat dijelaskan bahwa responden dengan tingkat pendidikan SLTP sebanyak 6 orang (14%), pendidikan SLTA sebanyak 25 orang (57%), Diploma sebanyak 3 orang (7%), Strata I sebanyak 10 orang (23%). Dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan paling banyak ialah yang berpendidikan SLTA sederajat.

#### 5.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan mengenai Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah, Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

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

- 00 - 44 = Tidak Efektif
- 45 - 88 = Kurang Efektif
- 89 - 132 = Cukup Efektif
- 133 - 176 = Efektif
- 177 - 220 = Sangat Efektif

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap pertanyaan pada setiap indikator Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah, Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi yang dipaparkan berikut ini:

### 5.2.1 Indikator Reliabilitas dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah.

Berikut tanggapan responden untuk item pertama dengan Pertanyaan bagaimana Ketepatan Jadwal Puskesmas saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, dapat dilihat pada tabel 5.5 :

Tabel 5.5 : Tanggapan Responden tentang Ketepatan Jadwal Puskesmas saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Efektif	5	3	15	7%
	Efektif	4	6	24	14%
	Cukup Efektif	3	24	72	55%
	Kurang Efektif	2	11	22	25%
	Tidak Efektif	1	0	0	0%
<b>Jumlah</b>			<b>44</b>	<b>133</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Olahan 2022

Dari tabel 5.5 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab Sangat Efektif sebanyak 3 responden (7%), yang menjawab Efektif sebanyak 6 responden (14%), yang menjawab Cukup Efektif sebanyak 24 responden (55%), yang menjawab Kurang Efektif sebanyak 11 responden (25%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 133 Dari jumlah total ini dapat menunjukkan Ketepatan Jadwal Puskesmas saat memberikan pelayanan kepada masyarakat pada kategori Efektif yang berada pada Interval 133 - 176.

Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata-rata = 133. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan Ketepatan Jadwal Puskesmas saat memberikan pelayanan kepada masyarakat pada kategori Efektif, teori Tjiptono yang digunakan pada penelitian ini yang mana reliabilitas ialah berkaitan dengan janji yang ditepati sesuai jadwal, dan berdasarkan observasi penulis dilapangan bahwa Ketepatan Jadwal Puskesmas saat memberikan pelayanan kepada masyarakat memang sudah baik dan Efektif, terlihat dengan jadwal pelayanan yang diberikan saat ini tidak berubah, meski ditengah pandemi covid saat ini tidak ada perubahan bentuk pelayanan maupun jadwal selama pandemi, hanya saja pasien harus mematuhi aturan prokes selama pandemi, seperti terlebih dahulu mencuci tangan, memakai masker, menjaga jarak.

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ke dua yaitu mengenai Kecepatan pemberian pelayanan serta keakuratan pelayanan yang diberikan petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah kepada masyarakat, dapat dilihat pada tabel 5.6 berikut ini :

Tabel 5.6 : Tanggapan Responden mengenai Kecepatan pemberian pelayanan serta keakuratan pelayanan yang diberikan petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah kepada masyarakat

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
2.	Sangat Efektif	5	-	-	-
	Efektif	4	8	32	18%
	Cukup Efektif	3	21	63	48%
	Kurang Efektif	2	9	18	20%
	Tidak Efektif	1	6	6	14%
<b>Jumlah</b>			<b>44</b>	<b>119</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Olahan 2022

Dari tabel 5.6 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab Efektif sebanyak 8 responden (18%), yang menjawab Cukup Efektif sebanyak 21 responden (48%), yang menjawab Kurang Efektif sebanyak 9 responden (20%), yang menjawab Tidak Efektif sebanyak 6 responden (14%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 119 Dari jumlah total ini dapat menunjukkan Kecepatan pemberian pelayanan serta keakuratan pelayanan yang diberikan petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah kepada masyarakat pada kategori Cukup Efektif yang berada pada Interval 89 - 132.

Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata -rata = 119 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan Kecepatan pemberian pelayanan serta keakuratan pelayanan yang diberikan petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah kepada masyarakat pada kategori Cukup Efektif, teori Tjiptono yang digunakan pada penelitian ini yang mana reliabilitas ialah berkaitan dengan janji yang ditepati sesuai jadwal dan keakuratan pelayanan, dan berdasarkan observasi penulis dilapangan bahwa Kecepatan pemberian pelayanan serta keakuratan pelayanan yang diberikan petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah kepada masyarakat memang sudah cukup baik dan cukup Efektif, terlihat dengan tidak ada perubahan dengan kecepatan pelayanan meski saat ini masa pandemi covid, tidak ada perubahan bermakna dalam hal kecepatan pelayanan serta keakuratan pelayanan kepada masyarakat, karena pelayanan oleh ahli dibidangnya seperti dokter yang mampu mendiagnosa dan memberikan resep yang benar/akurat kepada pasien, karena dokter pada UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah memiliki kompetensi yang baik, hanya saja pasien harus mematuhi prokes selama pandemi, namun

terkadang ada masyarakat tidak memakai masker dan menjaga jarak sewaktu UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah dan tidak ada ketegasan akan hal itu.

Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Reliabilitas dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah pada tabel 5.7 di bawah ini :

Tabel 5.7 : Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada Indikator Reliabilitas dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah.

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata-Rata
		SE	E	CE	KE	TE		
1	Ketepatan Jadwal saat memberikan pelayanan kepada masyarakat	3	6	24	11	-	44	133
2	Kecepatan pelayanan serta keakuratan pelayanan yang diberikan petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah kepada masyarakat.	-	8	21	9	6	44	119
<b>Jumlah</b>		<b>3</b>	<b>14</b>	<b>45</b>	<b>20</b>	<b>6</b>	<b>88</b>	<b>126</b>
<b>Jumlah Responden</b>		<b>2</b>	<b>7</b>	<b>23</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>44</b>	
<b>Persentase (%)</b>		<b>3</b>	<b>16</b>	<b>51</b>	<b>23</b>	<b>7</b>	<b>100</b>	

Sumber : Data Olahan 2022

Dari tabel 5.7 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang Adanya kemudahan dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah adalah yang menjawab Sangat Efektif sebanyak 2 responden (3%), yang menjawab Efektif sebanyak 7 responden (16%), yang menjawab Cukup Efektif sebanyak 23 responden (51%), yang menjawab Kurang Efektif sebanyak 10 responden (23%), dan yang menjawab Tidak Efektif sebanyak 3 responden (7%). Maka secara rata-rata adalah 126 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator Reliabilitas dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah adalah Cukup Efektif karena berada pada Interval 89 - 132.



Teori yang peneliti gunakan dalam penelitian ini ialah teori Tjiptono yang mana Menurutnya reliabilitas ialah berkaitan dengan janji yang ditepati sesuai jadwal dan keakuratan pelayanan, dan Teori Tjiptono yang peneliti gunakan sesuai dengan observasi penulis dilapangan bahwa memang jadwal pelayanan yang diberikan saat ini tidak berubah, meski ditengah pandemi covid saat ini tidak ada perubahan bentuk pelayanan maupun jadwal selama pandemi, hanya saja pasien harus mematuhi aturan prokes selama pandemi, seperti terlebih dahulu mencuci tangan, memakai masker, menjaga jarak dan tidak ada perubahan dengan kecepatan pelayanan meski saat ini masa pandemi covid, tidak ada perubahan bermakna dalam hal kecepatan pelayanan serta keakuratan pelayanan kepada masyarakat, karena pelayanan oleh ahli dibidangnya seperti dokter yang mampu mendiagnosa dan memberikan resep yang benar/akurat kepada pasien, karena dokter pada UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah memiliki kompetensi yang baik, hanya saja pasien harus mematuhi prokes selama pandemi, namun terkadang ada masyarakat tidak memakai masker dan menjaga jarak sewaktu UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah dan tidak ada ketegasan akan hal itu.

### **5.2.2 Indikator Daya Tanggap dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah**

Berikut tanggapan responden untuk item pertama yaitu mengenai Kecepatan pelayanan dan tanggapnya pelayanan yang diberikan UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah kepada masyarakat, dapat dilihat pada tabel 5.9 berikut ini :

Tabel 5.8 : Tanggapan responden mengenai Kecepatan pelayanan dan tanggapnya pelayanan yang diberikan UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah kepada masyarakat.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Efektif	5	2	10	5%
	Efektif	4	2	8	5%
	Cukup Efektif	3	24	72	55%
	Kurang Efektif	2	11	22	25%
	Tidak Efektif	1	5	5	11%
<b>Jumlah</b>			<b>44</b>	<b>117</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Olahan 2022

Dari tabel 5.8 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab Sangat Efektif sebanyak 2 responden (5%), yang menjawab Efektif sebanyak 2 responden (5%), yang menjawab Cukup Efektif sebanyak 24 responden (55%), yang menjawab Kurang Efektif sebanyak 11 responden (25%), dan yang menjawab Tidak Efektif sebanyak 5 responden (11%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 117 Dari jumlah total ini dapat menunjukkan Kecepatan pelayanan dan tanggapnya pelayanan yang diberikan UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah kepada masyarakat pada kategori Cukup Efektif yang berada pada Interval 89 - 132.

Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata -rata = 117 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan Kecepatan pelayanan dan tanggapnya pelayanan yang diberikan UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah kepada masyarakat pada kategori Baik dan Efektif, teori Tjiptono yang digunakan pada penelitian ini yang mana daya tanggap ialah berkaitan dengan mudah di akses tidak lama menunggu, pasien tidak lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. dan berdasarkan observasi penulis dilapangan bahwa Kecepatan pelayanan dan tanggapnya

elayanan yang diberikan Puskesmas kepada masyarakat memang sudah cukup baik, terlihat dengan Kecepatan pelayanan dan tanggapnya pelayanan yang diberikan UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah kepada masyarakat, masyarakat tidak lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah, pelayanan dilakukan seperti biasa, yang mana pasien datang mendapatkan informasi lalu mendaftar, namun terkadang saat pasien ramai pasien agak lama menunggu dikarenakan harus antri.

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ke dua yaitu mengenai bagaimana Pelayanan yang diberikan UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah kepada masyarakat yang bersedia mendengar keluhan kesah pasien, dapat dilihat pada tabel 5.9 berikut ini :

Tabel 5.9 : Tanggapan Responden mengenai Pelayanan yang diberikan UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah kepada masyarakat yang bersedia mendengar keluhan kesah pasien.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
2.	Sangat Efektif	5	2	10	5%
	Efektif	4	6	24	14%
	Cukup Efektif	3	27	81	61%
	Kurang Efektif	2	9	18	20%
	Tidak Efektif	1	-	-	-
<b>Jumlah</b>			<b>44</b>	<b>133</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Olahan 2022

Dari tabel 5.9 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab Sangat Efektif sebanyak 2 responden (5%), yang menjawab Efektif sebanyak 6 responden (14%), yang menjawab Cukup Efektif sebanyak 27 responden (61%), yang menjawab Kurang Efektif sebanyak 9 responden (20%), dan tidak ada yang menjawab Tidak Efektif sebanyak Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah

total = 133 Dari jumlah total ini dapat menunjukkan Pelayanan yang diberikan UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah kepada masyarakat yang bersedia mendengar keluhan kesah pasien pada kategori Efektif yang berada pada Interval 133 - 176.

Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata-rata = 113 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan Pelayanan yang diberikan UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah kepada masyarakat yang bersedia mendengar keluhan kesah pasien pada kategori Efektif, teori Tjiptono yang digunakan pada penelitian ini yang mana daya tanggap ialah berkaitan dengan mudah di akses tidak lama menunggu, pasien tidak lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dan bersedia mendengar keluhan kesah pasien, dan berdasarkan observasi penulis dilapangan bahwa Pelayanan yang diberikan UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah kepada masyarakat yang bersedia mendengar keluhan kesah pasien memang sudah baik dan Efektif, terlihat dengan masyarakat dilayani dengan baik oleh petugas puskesmas, pasien datang dan mendaftar, lalu mendapatkan pelayanan yang dilayani oleh dokter yang kompeten dibidangnya, dokter mendengarkan keluhan kesah pasien dan memeriksa pasien. Pelayanan ini memang sudah menjadi tugas dokter begitupun dengan UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah.

Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada Indikator Daya Tanggap dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah pada tabel 5.10 di bawah ini:

Tabel 5.10 : Rekapitulasi tanggapan responden terhadap Indikator Daya Tanggap dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah.

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata - Rata
		SE	E	CE	KE	TE		
1	Kecepatan pelayanan dan tanggapnya pelayanan yang diberikan UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah kepada masyarakat	2	2	24	11	5	44	117
2	Pelayanan yang diberikan UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah kepada masyarakat yang bersedia mendengar keluh kesah pasien	2	6	27	9	-	44	133
<b>Jumlah</b>		<b>4</b>	<b>8</b>	<b>51</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>88</b>	<b>125</b>
<b>Jumlah Responden</b>		<b>2</b>	<b>4</b>	<b>26</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>44</b>	
<b>Persentase (%)</b>		<b>5</b>	<b>9</b>	<b>58</b>	<b>23</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	

Sumber : Data Olahan 2021

Dari tabel 5.10 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang Indikator Responsiveness/Ketanggapan dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah adalah pada kategori Sangat Efektif sebanyak 2 responden (5%), yang menjawab Efektif sebanyak 4 responden (9%), yang menjawab Cukup Efektif sebanyak 26 responden (58%), yang menjawab Kurang Efektif sebanyak 10 responden (23%), yang menjawab Tidak Efektif sebanyak 3 responden (6%). Maka secara rata-rata adalah 125 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator Daya Tanggap dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah adalah Cukup Efektif karena berada pada Interval 89 - 132.

Teori yang peneliti gunakan dalam penelitian ini ialah teori Tjiptono yang mana Menurutnya daya tanggap ialah berkaitan dengan mudah di akses tidak lama menungu, pasien tidak lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dan bersedia mendengar keluh kesah pasien, Kecepatan pelayanan dan

tanggapnya pelayanan yang diberikan Puskesmas kepada masyarakat memang sudah cukup Efektif, terlihat dengan Kecepatan pelayanan dan tanggapnya pelayanan yang diberikan UPTD kepada masyarakat, masyarakat tidak lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah, pelayanan dilakukan seperti biasa, yang mana pasien datang mendapatkan informasi lalu mendaftar, namun terkadang saat pasien ramai pasien agak lama menunggu dikarenakan harus antri, dan masyarakat dilayani dengan baik oleh petugas puskesmas, pasien datang dan mendaftar, lalu mendapatkan pelayanan yang dilayani oleh dokter yang kompeten dibidangnya, dokter mendengarkan keluhan pasien dan memeriksa pasien. Pelayanan ini memang sudah menjadi tugas dokter begitupun dengan UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah.

### **5.2.3 Indikator Jaminan (*Assurance*) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah.**

Berikut tanggapan responden untuk item pertama yaitu mengenai Pengetahuan dan kesopanan petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dapat dilihat pada tabel 5.11 berikut :

Tabel 5.11 : Tanggapan Responden tentang Pengetahuan dan kesopanan petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Efektif	5	2	10	2%
	Efektif	4	5	20	5%
	Cukup Efektif	3	33	99	70%
	Kurang Efektif	2	4	8	16%
	Tidak Efektif	1	0	0	7%
<b>Jumlah</b>			<b>44</b>	<b>137</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Olahan 2022

Dari tabel 5.11 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab Sangat Efektif sebanyak 2 responden (2%), yang menjawab Efektif sebanyak 5 responden (5%), yang menjawab Cukup Efektif sebanyak 33 responden (70%), yang menjawab Kurang Efektif sebanyak 4 responden (16%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 137 Dari jumlah total ini dapat menunjukkan Pengetahuan dan kesopanan petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada kategori Efektif yang berada pada Interval 133 - 176.

Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata-rata = 137 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan Pengetahuan dan kesopanan petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada kategori Efektif, teori Tjiptono yang digunakan pada penelitian ini yang mana Jaminan (*Assurance*) ialah berkenaan Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan yang menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat, dan berdasarkan observasi penulis dilapangan bahwa Pengetahuan dan kesopanan petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memang sudah baik dan Efektif, terlihat pelayanan yang diberikan petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah dengan baik dan sopan, serta pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik dalam pengetahuan petugas dibagian administrasi maupun petugas pada bidang lainnya.

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ke dua yaitu mengenai Kualitas Sumber Daya Manusia yang ada di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dilihat pada tabel 5.12 berikut ini :

Tabel 5.12 : Tanggapan Responden mengenai Kualitas Sumber Daya Manusia yang ada di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
2.	Sangat Efektif	5	4	20	9%
	Efektif	4	7	28	16%
	Cukup Efektif	3	21	63	48%
	Kurang Efektif	2	12	24	27%
	Tidak Efektif	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>44</b>	<b>135</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Olahan 2022

Dari tabel 5.12 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab Sangat Efektif sebanyak 4 responden (9%), yang menjawab Efektif sebanyak 7 responden (16%), yang menjawab Cukup Efektif sebanyak 21 responden (48%), dan yang menjawab Kurang Efektif sebanyak 12 responden (27%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 135 Dari jumlah total ini dapat menunjukkan Kualitas Sumber Daya Manusia yang ada di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada kategori Efektif yang berada pada Interval 133 - 176.

Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata -rata = 135 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan Kualitas Sumber Daya Manusia yang ada di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada kategori Efektif, teori Tjiptono yang digunakan pada penelitian ini yang mana Jaminan (*Assurance*) ialah berkenaan dengan Pengetahuan dan kesopanan



karyawan serta kemampuan yang menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat, dan berdasarkan observasi penulis dilapangan bahwa Kualitas Sumber Daya Manusia yang ada di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memang sudah baik dan Efektif, terlihat dengan petugas puskesmas adalah orang-orang yang kompeten di bidangnya masing-masing yakni petugas di puskesmas seluruhnya adalah Sumber Daya Manusia yang ahli dibidang kesehatan yang tentunya membuat masyarakat percaya akan reputasi petugas karena UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah adalah orang-orang yang berkompeten di bidangnya masing-masing.

Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Jaminan (*Assurance*) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah pada tabel 5.13 di bawah ini :

Tabel 5.13: Rekapitulasi tanggapan responden terhadap Jaminan (*Assurance*) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata - Rata
		SE	E	CE	KE	TE		
1	Pengetahuan dan kesopanan petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah dalam memberikan pelayanan	2	5	33	4	0	44	137
2	Kualitas Sumber Daya Manusia yang ada di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	4	7	21	12	0	44	135
<b>Jumlah</b>		<b>6</b>	<b>12</b>	<b>54</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>88</b>	<b>136</b>
<b>Jumlah Responden</b>		<b>3</b>	<b>6</b>	<b>27</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>44</b>	
<b>Persentase (%)</b>		<b>7</b>	<b>14</b>	<b>61</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	

Sumber : Data Olahan 2022

Dari tabel 5.13 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang indikator Jaminan (*Assurance*) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah adalah yang menjawab Sangat Efektif sebanyak 3 responden (7%), yang menjawab Efektif sebanyak 6 responden (14%), yang menjawab Cukup Efektif sebanyak 27 responden (61%), yang menjawab Kurang Efektif sebanyak 8 responden (18%). Maka didapat rata-rata jumlah total adalah 136 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator Jaminan (*Assurance*) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah adalah Efektif karena berada pada Interval 133 - 176.

Teori yang peneliti gunakan dalam penelitian ini ialah teori Tjiptono yang mana Menurutnya Jaminan (*Assurance*) ialah berkenaan dengan Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan yang menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat, Pengetahuan dan kesopanan petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memang sudah baik, terlihat pelayanan yang diberikan petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah dengan baik dan sopan, serta pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik dalam pengetahuan petugas dibagian administrasi maupun petugas pada bidang lainnya, Kualitas Sumber Daya Manusia yang ada di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memang sudah baik, terlihat dengan petugas puskesmas adalah orang-orang yang kompeten di bidangnya masing-masing yakni petugas di puskesmas seluruhnya adalah Sumber Daya Manusia yang ahli dibidang kesehatan yang tentunya membuat

masyarakat percaya akan reputasi petugas karena UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah adalah orang-orang yang berkompeten di bidangnya masing-masing.

#### 5.2.4 Indikator *Empathy* (empati) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah

Berikut tanggapan responden untuk item pertama yaitu mengenai bagaimana Petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah melayani dan memahami keluhan pasien, dapat dilihat pada tabel 5.14 berikut :

Tabel 5.14 : Tanggapan Responden tentang Petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah melayani dan memahami keluhan pasien

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Efektif	5	4	20	9%
	Efektif	4	7	28	16%
	Cukup Efektif	3	20	60	45%
	Kurang Efektif	2	13	26	30%
	Tidak Efektif	1	0	0	0%
<b>Jumlah</b>			<b>44</b>	<b>134</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Olahan 2022

Dari tabel 5.14 di atas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab Sangat Efektif sebanyak 4 responden (9%), Efektif sebanyak 7 responden (16%), yang menjawab Cukup Efektif sebanyak 20 responden (45%), yang menjawab Kurang Efektif sebanyak 13 responden (30%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total =134 Dari jumlah total ini dapat menunjukkan Petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah melayani dan memahami keluhan pasien pada kategori Efektif yang berada pada Interval 133 - 176.

Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata-rata = 134 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan Petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah melayani dan memahami keluhan pasien pada kategori Baik, teori Tjiptono yang digunakan pada penelitian ini yang mana Empati (*Empathy*) ialah berkenaan dengan instansi

memahami masalah para pasien dan bertindak untuk kepentingan pasien, berdasarkan observasi penulis dilapangan bahwa Petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah melayani dan memahami keluhan kesah pasien memang sudah baik dan Efektif, karena Keramahan petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang Baik, memberikan pelayanan dengan cukup ramah dalam melayani pasien, mendengarkan keluhan kesah dan permasalahan pasien serta memberikan arahan/tindakan yang jelas kepada masyarakat sesuai keluhan kesahnya.

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ke dua yaitu kesopanan dari petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah serta menjadi pendengar yang baik dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, dapat dilihat pada tabel 5.15 berikut ini :

Tabel 5.15 : Tanggapan Responden mengenai kesopanan dari petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah serta menjadi pendengar yang baik dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
2.	Sangat Efektif	5	0	0	0%
	Efektif	4	5	20	11%
	Cukup Efektif	3	36	108	82%
	Kurang Efektif	2	3	6	7%
	Tidak Efektif	1	0	0	0%
<b>Jumlah</b>			<b>44</b>	<b>134</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Olahan 2022

Dari tabel 5.15 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab Efektif sebanyak 5 responden (11%), yang menjawab Cukup Efektif sebanyak 36 responden (82%), yang menjawab Kurang Efektif sebanyak 3 responden (7%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 134 Dari jumlah total ini dapat menunjukkan kesopanan dari petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah

serta menjadi pendengar yang baik dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat kepada masyarakat pada kategori Efektif yang berada pada Interval 133 - 176.

Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata-rata = 134. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan kesopanan dari petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah serta menjadi pendengar yang baik dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat pada kategori Efektif, teori Tjiptono yang peneliti gunakan pada penelitian ini yang mana Empati (*Empathy*) ialah berkenaan dengan instansi memahami masalah para pasien dan bertindak untuk kepentingan pasien, dan berdasarkan observasi penulis dilapangan bahwa kesopanan dari petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah serta menjadi pendengar yang baik dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memang sudah baik dan Efektif, terlihat dengan petugas puskesmas memberi pelayanan dengan ramah serta sopan kepada masyarakat, mendengar keluhan kesah dari pasien, serta membeikan tindakan yang akurat atas keluhan kesah yang di alami pasien, seorang dokter tentu mendengarkan keluhan kesah pasien serta melakukan pemeriksaan atas keluhan pasien lalu mengambil tindakan atas keluhan tersebut, dengan kompetensi yang baik dokter akan melayani dengan baik dan memberikan tindakan yang benar untuk pasien UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah.

Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada Indikator *Emphaty* (empati) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah pada tabel 5.16 di bawah ini:

Tabel 5.16 : Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada Indikator *Emphaty* (empati) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata - Rata
		SE	E	CE	KE	TE		
1	Petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah melayani dan memahami keluhan kesah pasien	4	7	20	13	0	44	134
2	Kesopanan dari petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah serta menjadi pendengar yang baik dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat	0	5	36	3	0	44	134
<b>Jumlah</b>		<b>4</b>	<b>12</b>	<b>56</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>88</b>	<b>134</b>
<b>Jumlah Responden</b>		<b>2</b>	<b>6</b>	<b>28</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>44</b>	
<b>Persentase (%)</b>		<b>5</b>	<b>14</b>	<b>64</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	

Sumber : Data Olahan 2022

Dari tabel 5.16 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang indikator *Emphaty* (empati) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah adalah yang menjawab Sangat Efektif sebanyak 2 responden (5%), yang menjawab Efektif sebanyak 6 responden (14%), yang menjawab Cukup Efektif sebanyak 28 responden (64%), yang menjawab Kurang Efektif sebanyak 8 responden (18%). Maka secara rata-rata adalah 134 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator *Emphaty* (empati) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah adalah Efektif karena berada pada Interval 133 - 176.

Teori yang peneliti gunakan dalam penelitian ini ialah teori Tjiptono yang mana Menurutnya Tjiptono yang peneliti gunakan pada penelitian ini yang mana Empati (*Empathy*) ialah berkenaan dengan instansi memahami masalah para pasien dan bertindak untuk kepentingan pasien, Keramahan petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada

masyarakat yang Baik, memberikan pelayanan dengan cukup ramah dalam melayani pasien, mendengarkan keluhan kesah dan permasalahan pasien serta memberikan arahan/tindakan yang jelas kepada masyarakat sesuai keluhan kesahnya, kesopanan dari petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah serta menjadi pendengar yang baik dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memang sudah baik, terlihat dengan petugas puskesmas memberi pelayanan dengan ramah serta sopan kepada masyarakat, mendengar keluhan kesah dari pasien, serta membeikan tindakan yang akurat atas keluhan kesah yang di alami pasien, seorang dokter tentu mendengarkan keluhan kesah pasien serta melakukan pemeriksaan atas keluhan pasien lalu mengambil tindakan atas keluhan tersebut, dengan kompetensi yang baik dokter akan melayani dengan baik dan memberikan tindakan yang benar untuk pasien UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah

### **5.2.5 Indikator Bukti Fisik (*Tangibles*) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah**

Berikut tanggapan responden untuk item pertama yaitu mengenai Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah, dapat dilihat pada tabel 5.17 berikut :

Tabel 5.17 : Tanggapan Responden tentang Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Efektif	5	1	5	2%
	Efektif	4	10	40	23%
	Cukup Efektif	3	22	66	50%
	Kurang Efektif	2	11	22	25%
	Tidak Efektif	1	0	0	0%
<b>Jumlah</b>			<b>44</b>	<b>133</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Olahan 2022

Dari tabel 5.17 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab Sangat Efektif sebanyak 1 responden (2%), Efektif sebanyak 10 responden (23%), yang menjawab Cukup Efektif sebanyak 22 responden (50%), yang menjawab Kurang Efektif sebanyak 11 responden (25%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total =133 Dari jumlah total ini dapat menunjukkan Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah pada kategori Cukup Efektif yang berada pada Interval 133 - 176.

Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata-rata = 133, Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah pada kategori Efektif, teori Tjiptono yang peneliti gunakan pada penelitian ini yang mana Bukti Fisik (*Tangibles*) ialah berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan, dan berdasarkan observasi penulis dilapangan bahwa Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah memang sudah baik dan Efektif, terlihat dengan tidak ada keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan puskesmas, dikarenakan petugas yang memiliki kompetensi yang baik sesuai dengan bidangnya, hal ini sesuai dengan yang dikemukakan Tjiptono yang mana Bukti Fisik (*Tangibles*) ialah salah satunya berkenaan dengan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan, dan pada UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah memiliki petugas yang kompeten/memiliki SDM yang handal di bidangnya, sehingga



memberikan bukti atas pelayanan yang baik oleh para petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah ini.

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ke dua yaitu Fasilitas yang ada di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dapat dilihat pada tabel 5.18 berikut ini :

Tabel 5.18 : Tanggapan Responden mengenai Fasilitas yang ada di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
2.	Sangat Efektif	5	0	0	0%
	Efektif	4	5	20	11%
	Cukup Efektif	3	28	84	64%
	Kurang Efektif	2	8	16	18%
	Tidak Efektif	1	3	3	7%
<b>Jumlah</b>			<b>44</b>	<b>123</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Olahan 2022

Dari tabel 5.18 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab Efektif sebanyak 5 responden (11%), yang menjawab Cukup Efektif sebanyak 28 responden (64%), yang menjawab Kurang Efektif sebanyak 8 responden (18%), serta yang menjawab Tidak Efektif sebanyak 3 responden (7%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 123 Dari jumlah total ini dapat menunjukkan Fasilitas yang ada di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kategori Cukup Efektif yang berada pada Interval 89 - 132.

Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata -rata = 123 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan Fasilitas yang ada di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada kategori Cukup Efektif, teori Tjiptono yang peneliti gunakan pada penelitian ini yang mana Bukti Fisik

(*Tangibles*) ialah berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan, dan berdasarkan observasi penulis dilapangan bahwa Fasilitas yang ada di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memang sudah cukup baik dan cukup efektif, memiliki kursi untuk menunggu antrian, pelayanan yang cukup lengkap, hanya saja pelayanan gawat darurat tidak 24 Jam dan juga terdapat libur pada hari minggu, hal ini akan menyulitkan masyarakat jika perlu pelayanan pada hari minggu.

Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada Indikator Bukti Fisik (*Tangibles*) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah pada tabel 5.19 di bawah ini:

Tabel 5.19 : Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada Indikator Bukti Fisik (*Tangibles*) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata - Rata
		SE	E	CE	KE	TE		
1	Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan UPTD	1	10	22	11	0	44	133
2	Fasilitas yang ada di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah dalam memberikan pelayanan	0	5	28	8	3	44	123
<b>Jumlah</b>		<b>1</b>	<b>15</b>	<b>50</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>88</b>	<b>128</b>
<b>Jumlah Responden</b>		<b>1</b>	<b>8</b>	<b>25</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>44</b>	
<b>Persentase (%)</b>		<b>1</b>	<b>17</b>	<b>57</b>	<b>22</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	

Sumber : Data Olahan 2022

Dari tabel 5.19 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang indikator Bukti Fisik (*Tangibles*) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah adalah yang menjawab Sangat Efektif sebanyak 1 responden (1%), Efektif sebanyak 8 responden (17%), yang

menjawab Cukup Efektif sebanyak 25 responden (57%), yang menjawab Kurang Efektif sebanyak 10 responden (22%), yang menjawab Tidak Efektif sebanyak 2 responden (3%). Maka secara rata-rata adalah 128 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator Bukti Fisik (*Tangibles*) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah adalah Cukup Efektif karena berada pada Interval 89 - 132.

Teori yang peneliti gunakan dalam penelitian ini ialah teori Tjiptono yang mana Menurutnya Tjiptono yang peneliti gunakan pada penelitian ini yang mana Bukti Fisik (*Tangibles*) ialah berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan, Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah memang sudah cukup Efektif, terlihat dengan tidak ada keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan puskesmas, dikarenakan petugas yang memiliki kompetensi yang baik sesuai dengan bidangnya, hal ini sesuai dengan yang dikemukakan Tjiptono yang mana Bukti Fisik (*Tangibles*) ialah salah satunya berkenaan dengan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan, dan pada UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah memiliki petugas yang kompeten/memiliki SDM yang handal di bidangnya, sehingga memberikan bukti atas pelayanan yang baik oleh para petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah ini, Fasilitas yang ada di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memang sudah cukup baik, memiliki kursi untuk menunggu antrian, pelayanan yang cukup lengkap, hanya saja pelayanan gawat darurat tidak 24 Jam dan juga

terdapat libur pada hari minggu, hal ini akan menyulitkan masyarakat jika perlu pelayanan pada hari minggu/libur.

### 5.3 Rekapitulasi Keseluruhan indikator Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah, Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

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

Tabel 5.20 : Rekapitulasi tanggapan responden terhadap keseluruhan indikator.

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata-rata
		SE	E	CE	KE	TE		
1.	Reliabilitas dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah	2	7	23	10	3	44	126
2.	Daya Tanggap dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah	2	4	26	10	3	44	125
3.	Jaminan ( <i>Assurance</i> ) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah	3	6	27	8	0	44	136
4.	Empati ( <i>Emphaty</i> ) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah	2	6	28	8	0	44	134
5.	Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah	1	8	25	10	2	44	128
<b>Jumlah</b>		<b>10</b>	<b>31</b>	<b>129</b>	<b>46</b>	<b>8</b>	<b>220</b>	<b>130</b>
<b>Jumlah Responden</b>		<b>2</b>	<b>6</b>	<b>26</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>44</b>	
<b>Persentase (%)</b>		<b>5</b>	<b>14</b>	<b>59</b>	<b>21</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	

Sumber : Data Olahan 2022

Dari tabel 5.21 diatas dapat diketahui tanggapan responden yang menjawab Sangat Efektif sebanyak 2 responden (5%), responden yang menjawab

Efektif sebanyak 6 responden (14%), yang menjawab Cukup Efektif sebanyak 26 responden (59%), yang menjawab Kurang Efektif sebanyak 9 responden (21%), yang menjawab Tidak Efektif sebanyak 2 responden (4%). Maka secara rata-rata adalah 130 dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah, Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi termasuk pada kategori Cukup Efektif yang berada pada Interval 89 - 132. selain dari hasil sebaran kuesioner yang memperoleh rata-rata 130 yang berarti Cukup Baik, juga dibuktikan dengan observasi penulis dilapangan yang mana Reliabilitas ialah berkaitan dengan janji yang ditepati sesuai jadwal dan keakuratan pelayanan, dan Teori Tjiptono yang peneliti gunakan sesuai dengan observasi penulis dilapangan bahwa memang jadwal pelayanan yang diberikan saat ini tidak berubah, meski ditengah pandemi covid saat ini tidak ada perubahan bentuk pelayanan maupun jadwal selama pandemi, hanya saja pasien harus mematuhi aturan prokes selama pandemi, seperti terlebih dahulu mencuci tangan, memakai masker, menjaga jarak dan tidak ada perubahan dengan kecepatan pelayanan meski saat ini masa pandemi covid, tidak ada perubahan bermakna dalam hal kecepatan pelayanan serta keakuratan pelayanan kepada masyarakat, karena pelayanan oleh ahli dibidangnya seperti dokter yang mampu mendiagnosa dan memberikan resep yang benar/akurat kepada pasien, karena dokter pada UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah memiliki kompetensi yang baik, hanya saja pasien harus mematuhi prokes selama pandemi, namun terkadang ada masyarakat tidak memakai masker dan menjaga jarak sewaktu UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah dan tidak ada ketegasan akan hal itu.

Daya Tanggap ialah berkaitan dengan mudah di akses tidak lama menunggu, pasien tidak lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dan bersedia mendengar keluhan pasien, Kecepatan pelayanan dan tanggapnya pelayanan yang diberikan Puskesmas kepada masyarakat memang sudah cukup baik, terlihat dengan Kecepatan pelayanan dan tanggapnya pelayanan yang diberikan UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah kepada masyarakat, masyarakat tidak lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah, pelayanan dilakukan seperti biasa, yang mana pasien datang mendapatkan informasi lalu mendaftar, namun terkadang saat pasien ramai pasien agak lama menunggu dikarenakan harus antri, dan masyarakat dilayani dengan baik oleh petugas puskesmas, pasien datang dan mendaftar, lalu mendapatkan pelayanan yang dilayani oleh dokter yang kompeten dibidangnya, dokter mendengarkan keluhan pasien dan memeriksa pasien. Pelayanan ini memang sudah menjadi tugas dokter begitupun dengan UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah.

Jaminan (*Assurance*) ialah berkenaan dengan Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan yang menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat, dan berdasarkan observasi penulis di lapangan bahwa Kualitas Sumber Daya Manusia yang ada di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memang sudah baik, terlihat dengan petugas puskesmas adalah orang-orang yang kompeten di bidangnya masing-masing yakni petugas di puskesmas seluruhnya adalah Sumber Daya Manusia yang ahli dibidang kesehatan yang

tentunya membuat masyarakat percaya akan reputasi petugas karena UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah adalah orang-orang yang berkompeten di bidangnya masing-masing.

Empati (*Empathy*) ialah berkenaan dengan instansi memahami masalah para pasien dan bertindak untuk kepentingan pasien, Keramahan petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang Baik, memberikan pelayanan dengan cukup ramah dalam melayani pasien, mendengarkan keluhan dan permasalahan pasien serta memberikan arahan/tindakan yang jelas kepada masyarakat sesuai keluhan kesahnya, kesopanan dari petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah serta menjadi pendengar yang baik dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memang sudah baik, terlihat dengan petugas puskesmas memberi pelayanan dengan ramah serta sopan kepada masyarakat, mendengar keluhan kesah dari pasien, serta membeikan tindakan yang akurat atas keluhan kesah yang di alami pasien, seorang dokter tentu mendengarkan keluhan kesah pasien serta melakukan pemeriksaan atas keluhan pasien lalu mengambil tindakan atas keluhan tersebut, dengan kompetensi yang baik dokter akan melayani dengan baik dan memberikan tindakan yang benar untuk pasien UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah

Bukti Fisik (*Tangibles*) ialah berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan, Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah memang sudah baik, terlihat dengan tidak ada keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan puskesmas,

dikarenakan petugas yang memiliki kompetensi yang baik sesuai dengan bidangnya, hal ini sesuai dengan yang dikemukakan Tjiptono yang mana Bukti Fisik (*Tangibles*) ialah salah satunya berkenaan dengan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan, dan pada UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah memiliki petugas yang kompeten/memiliki SDM yang handal di bidangnya, sehingga memberikan bukti atas pelayanan yang baik oleh para petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah ini, Fasilitas yang ada di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memang sudah cukup baik, memiliki kursi untuk menunggu antrian, pelayanan yang cukup lengkap, hanya saja pelayanan gawat darurat tidak 24 Jam dan juga terdapat libur pada hari minggu, hal ini akan menyulitkan masyarakat jika perlu pelayanan pada hari minggu/libur.

Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah, Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi sudah Cukup Efektif, baik dari hasil sebaran kuesioner sertadari hasil observasi peneliti dilangan, hanya saja pada masa pandemi ketegasan harus lebih diterapkan dikarenakan masih banyak pengguna layanan yang tidak mematuhi protokol kesehatan, masih terdapat penggunalayanan yang tidak memakai masker dan tidak menjaga jarak maupun mencuci tangan, diharapkan lebih tegas dalam hal protokol kesehatan, serta diharapkan pelayanan Gawat darurat agar 24 jam, meski ada waktu libur namun diharapkan pelayanan gawat darurat benar-benar dilakukan 24 jam, jangan kalo sudah ada pasien baru petugas mendatangi puskesmas, diharapkan ada petugas yang stanby di puskesmas.



## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Hasil sebaran kuesioner menunjukkan Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi menghasilkan nilai rata-rata total 130 berarti berada pada interval Cukup Efektif, Serta observasi dilapangan yang menunjukkan memang sudah cukup baik Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah, dengan keseluruhan indikator yang diujikan yakni Adanya kemudahan, Responsiveness/Ketanggapan, *Assurance* (Jaminan/kepastian), *Emphaty* (Empati), Tangibles (Bukti langsung) keseluruhan sudah Cukup Efektif, hanya saja pada masa pandemi ketegasan harus lebih diterapkan dikarenakan masih banyak pengguna layanan yang tidak mematuhi protokol kesehatan, masih terdapat pengguna layanan yang tidak memakai masker dan tidak menjaga jarak maupun mencuci tangan, diharapkan lebih tegas dalam hal protokol kesehatan, serta diharapkan pelayanan Gawat darurat benar-benar dilakukan 24 jam, dan disiplin waktu lebih ditingkatkan.

#### **6.2 Saran**

Berdasar kan kesimpulan diatas diajukan saran sebagai berikut :

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

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

- Anggara, Sahya, 2012. *Ilmu administrasi Negara*. Bandung : CV Pustaka Setia
- Ali, Faried. 2015. *Teori dan konsep administrasi dari pemikiran paradigmatic menuju redefenisi*. Raja Grafindo, Jakarta
- Busro, Muhammad. 2018. *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadameidia Group
- Elbadiansyah. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kesatu. Malang: IRDH
- Edison, Emron, Anwar, Yohny dan Komariyah, Imas. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Alfabeta
- Gunawan, Imam. 2015. “*Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*”,. Jakarta: Bumi Aksara
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2010. *Manajemen Sumber daya Manusia perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakary
- Rivai Dan Ella Sagala, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, Rajawali Pers, Jakarta
- Salam, Darma Setyawan. 2007. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Djambatan
- Sondang P, Siagian. 2002, *Administrasi Pembangunan : Konsep, Dimensi dan Strategi*. Bina Aksara, Jakarta
- Sondang P, Siagian. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi. Aksara
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono, 2019. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

- Sutrisno, Edi. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Sutrisno, Edi. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Ke-9, Kencana, Jakarta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2010. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Terry, George. 2010. *Dasar-Dasar Manajemen*. Cetakan kesebelas. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi public Kontemporer*. Jakarta: Kencana
- Ulbert Silalahi, 2011, *Studi Tentang Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Bandung : Sinar Baru Algesindo
- Yogi Suprayogi. 2011. *Administrasi Publik:Konsep dan Perkembangan. Ilmu di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Yusuf, Burhanuddin, 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan*. Syariah, Jakarta: Raja Grafindo

## **B. Peraturan Perundang-Undangan**

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.
- Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Badan Permusyawaratan Desa
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 110 tahun 2016 tentang Badan Permusyawaratan Desa

## **KUESIONER PENELITIAN**

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

#### **A. KETENTUAN**

1. Angket ini tidak bertujuan politik, melainkan hanya untuk mencari / mendapatkan data-data penelitian mengenai Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah, Kecamatan Kuantan Tengah 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 : NURSARA
2. NPM : 180411048
3. Universitas : Islam Kuantan Singingi
4. Fakultas : Ilmu Sosial
5. Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
6. Judul : Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah, Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

### **C. IDENTITAS RESPONDEN**

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

### **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 Efektif
- b. Efektif
- c. Cukup Efektif
- d. Kurang Efektif
- e. Tidak Efektif

### **DAFTAR PERTANYAAN :**

#### **Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah, Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi**

Indikator Adanya kemudahan dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah.

- 1 Menurut Bapak/Ibu bagaimana Kemudahan (kesederhanaan) prosedur yang diberikan Puskesmas saat memberikan pelayanan kepada masyarakat?
  - a. Sangat Efektif
  - b. Efektif
  - c. Cukup Efektif
  - d. Kurang Efektif
  - e. Tidak Efektif
  
- 2 Menurut Bapak/Ibu bagaimana Kecepatan pemberian pelayanan yang diberikan petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah

- kepada masyarakat?
- a. Sangat Efektif
  - b. Efektif
  - c. Cukup Efektif
  - d. Kurang Efektif
  - e. Tidak Efektif

Indikator Responsiveness/Ketanggapan dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah

- 1 Menurut Bapak/Ibu bagaimana Kecepatan pelayanan dan tanggapnya pelayanan yang diberikan UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah kepada masyarakat?
  - a. Sangat Efektif
  - b. Efektif
  - c. Cukup Efektif
  - d. Kurang Efektif
  - e. Tidak Efektif
  
- 2 Menurut Bapak/Ibu bagaimana Ketertiban pelayanan yang diberikan UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah kepada masyarakat?
  - a. Sangat Efektif
  - b. Efektif
  - c. Cukup Efektif
  - d. Kurang Efektif
  - e. Tidak Efektif

Indikator *Assurance* ( Jaminan/kepastian) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah

- 1 Menurut Bapak/Ibu bagaimana kinerja UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
  - a. Sangat Efektif
  - b. Efektif
  - c. Cukup Efektif
  - d. Kurang Efektif
  - e. Tidak Efektif
  
- 2 Menurut Bapak/Ibu bagaimana Kualitas Sumber Daya Manusia yang ada di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
  - a. Sangat Efektif
  - b. Efektif
  - c. Cukup Efektif
  - d. Kurang Efektif
  - e. Tidak Efektif

Indikator *Emphaty* (empati) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah

- 1 Menurut Bapak/Ibu bagaimana Petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah melayani dan memahami keluhan pasien?
  - a. Sangat Efektif
  - b. Efektif
  - c. Cukup Efektif
  - d. Kurang Efektif
  - e. Tidak Efektif
  
- 2 Menurut Bapak/Ibu bagaimana kesopanan dari petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah serta menjadi pendengar yang baik dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat?
  - a. Sangat Efektif
  - b. Efektif
  - c. Cukup Efektif
  - d. Kurang Efektif
  - e. Tidak Efektif

Indikator Tangibles (Bukti langsung / tampilan fisik pemberian pelayanan) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah

- 1 Menurut Bapak/Ibu bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah?
  - a. Sangat Efektif
  - b. Efektif
  - c. Cukup Efektif
  - d. Kurang Efektif
  - e. Tidak Efektif
  
- 2 Menurut Bapak/Ibu bagaimana fasilitas yang ada di UPTD Kesehatan Puskesmas Kopah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
  - a. Sangat Efektif
  - b. Efektif
  - c. Cukup Efektif
  - d. Kurang Efektif
  - e. Tidak Efektif



no	Pertanyaan										jumlah
	Indikator 1		Indikator 2		Indikator 3		Indikator 4		Indikator 5		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
1	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	47
2	5	4	5	4	4	5	5	3	4	3	42
3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	43
4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42
5	4	3	3	4	3	4	5	2	3	2	33
6	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	39
7	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	35
8	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	32
9	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	34
10	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	32
11	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	34
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
14	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	34
15	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
17	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31
18	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	33
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
21	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
23	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	31
24	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	28
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
26	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
27	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	28
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
29	3	1	1	3	3	2	2	3	2	1	21
30	2	2	1	2	3	2	2	3	2	1	20
31	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	26
32	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	26
33	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	25
34	3	2	1	3	3	2	2	2	2	3	23
35	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	25
36	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	28
37	3	1	2	2	3	2	2	3	2	2	22
38	2	1	1	2	3	3	2	3	2	2	21
39	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	22
40	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	23
41	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	19
42	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	22
43	2	1	2	2	3	2	2	3	3	2	22
44	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	24
<b>jumlah</b>	<b>133</b>	<b>119</b>	<b>117</b>	<b>133</b>	<b>137</b>	<b>135</b>	<b>134</b>	<b>134</b>	<b>133</b>	<b>123</b>	<b>1298</b>
<b>rata</b>	<b>126</b>		<b>125</b>		<b>136</b>		<b>134</b>		<b>128</b>		<b>649</b>
	<b>129,8</b>										

## DOKUMENTASI



Pengisian Kuesioner Tanggal 17 Februari 2022



Pengisian Kuesioner Tanggal 17 Februari 2022



Pengisian Kuesioner Tanggal 16 Februari 2022



Pengisian Kuesioner Tanggal 15 Februari 2022



Pengisian Kuesioner Tanggal 24 Februari 2022





Pengisian Kuesioner Tanggal 7 Maret 2022



Pengisian Kuesioner Tanggal 8 Maret 2022





Pengisian Kuesioner Tanggal 8 Maret 2022

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Nursara

Tempat/Tgl Lahir : Banjar Benai, 05 Februari 1997

Jenis Kelamin : Perempuan

Status : Belum Kawin

Pekerjaan : Mahasiswa

Alamat : Desa Munsalo, Kecamatan Kuantan Tengah, Kabupaten  
Kuantan Singingi

Pendidikan :1. SD N 025 Talontam Benai, Kecamatan Benai,  
Kabupaten Kuantan Singingi.  
2. SMP N 09 Benai, Kecamatan Benai , Kabupaten  
Kuantan Singingi  
3.SMAN 03 Teluk Kuantan



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

Teluk Kuantan, 24 Maret 2022

Penulis

Nursara