

SKRIPSI
EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS
MATTOMBONG KECAMATAN MATTIRO SOMPE
KABUPATEN PINRANG



Oleh:

SITTI HADIJAH

105611121419

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2023

SKRIPSI

EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS

MATTOMBONG KECAMATAN MATTIRO SOMPE

KABUPATEN PINRANG

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Muhammadiyah Makassar Untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu Administrasi Publik (S.AP)

Disusun dan Diajukan oleh

SITTI HADIJAH

Nomor Induk Mahasiswa : 105611121419

kepada

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2022/2023

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas
Mattombong Kecamatan Mattiro Sompe
Kabupaten Pinrang.

Nama Mahasiswa : Sitti Hadijah

Nomor Induk Mahasiswa : 105611121419

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

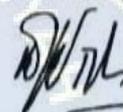
Menyetujui:

Pembimbing I



Dr. H. Mappamtring, M.Si

Pembimbing II



Dr. Hj. Sudarmi, M.Si

Mengetahui:

Dekan



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

NBM : 730727

Ketua Program Studi



Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si

NBM : 991742

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM penguji skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan surat Keputusan/Undangan menguji Ujian skripsi Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor:0174//FSP/A.4-II/VIII/45/2023 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata I (S1) dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada hari Selasa 15 Agustus tahun 2023.

MENGETAHUI:

KETUA

SEKERTARIS

Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si

NBM : 730727

NBM : 992797

TIM PENGUJI

1. Dr. Jaelan Usman, M.Si (Ketua)
2. Dr. Hj. Sudarmi, M.Si
3. Wardah, S.Sos., M.A
4. Hardianto Hawing, S.T., M.A

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Sitti Hadijah

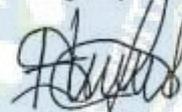
Nomor Induk Mahasiswa : 105611121419

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar penelitian ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 29 Juli 2023

Yang Menyatakan,



Sitti Hadijah

ABSTRAK

Sitti Hadijah, Mappamiring, Sudarmi. Tahun 2023 Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Kecamatan Mattambong Kabupaten Pinrang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Kecamatan Mattambong Kabupaten Pinrang. Adapun jenis penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan tipe deskriptif dan menggunakan sumber data primer dan sekunder dengan penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling* sebanyak 5 (lima) orang kemudian data dikumpulkan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi setelah itu dianalisis dengan teknik reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan serta keabsahan data menggunakan teknik triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara kualitas pelayanan dapat dikatakan masih kurang baik, Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang ada masih sangat dibutuhkan, guna untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Produktivitas baik dari peralatan medis yang cukup memadai dan para petugas kesehatan memiliki keterampilan bagus yang dapat dilihat dari segi kedisiplinan petugas, memberikan pelayanan yang adil dan bertanggung jawab, Ketepatan waktu dan bertindak cepat. Semangat kerja bermakna antara pemberian insentif dengan semangat kerja, apabila pemberian insentif terpenuhi maka akan mampu mendorong semangat kerja dari tenaga kesehatan dalam melaksanakan tugas karena tingkat semangat kerja yang dimiliki oleh seseorang dapat dinilai dari yang dicapai dan yang diinginkan. Keluwesan adaptasi yang terjalin antara petugas dengan pasien dianggap sudah memenuhi apa yang menjadi kebutuhan saat itu yaitu agar diperhatikan oleh para petugas baik selama penanganan diruangan maupun saat mereka sedang menunggu.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan, Kesehatan

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hambaNYA. Salam dan salawat tak lupa kita kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi ini yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Mattombong Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang” dapat terselesaikan dengan baik yang sekaligus menjadi syarat untuk menyelesaikan studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Tidak sedikit hambatan dan tantangan yang penulis hadapi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Namun berkat ketabahan, kesabaran dan dukungan yang begitu besar dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Secara khusus penulis persembahkan karya ini untuk kedua orang tua tercinta, ayahanda H. Haruna dan Ibunda Hj. Rusmiah. Terima kasih atas segala pengorbanan, kesabaran, doa, dukungan, dan semangat yang tak ternilai hingga penulis dapat melewati masa-masa sulit dan menyelesaikan studi ini dengan baik, kiranya amanah yang diberikan kepada penulis tidak tersia-siakan. Terima kasih juga penulis berikan kepada kakakku tercinta Abdul Rahman, S. Sos dan adek ku tersayang Abdul Wahab dan seluruh keluarga besar.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada orang-orang yang telah memberikan bantuan secara moril dan material, Serta kepada Bapak Dr. H. Mappamiring. M.Si selaku pembimbing 1 serta Ibu Dr.

Hj. Sudarmi. M.Si selaku pembimbing 2. atas waktu luangnya yang telah diberikan disela-sela kesibukannya untuk memberikan bimbingan dan pengantaran mulai dari perumusan judul, penyusunan proposal, hingga terselesaikannya skripsi ini Sekaligus Penasehat Akademik Bapak Muhammad Yusuf, S. Sos., M. Si yang membimbing penulis dari awal masuk sampai sekarang.

Dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis juga ingin menyampaikan ucapan teima kasih yang tulus dan sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
2. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr.Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar atas segala bimbingan yang telah diberikan selama ini.
4. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama dibangku perkuliahan. Dan seluruh staf pegawai di ruang lingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Kepala Puskesmas Mattombong Dr. Darmawan beserta Segenap pegawai dan petugas kesehatan pada Puskesmas Mattombong serta seluruh

informan yang telah membantu dan memberikan arahan kepada penulis dalam melaksanakan penelitian.

6. Keluarga besar dari H. Ambo Runa dan Hj. Pai yang telah memberikan Doa dan Motivasi kepada penulis sehingga ini dapat terselesaikan.
7. Sahabatku Tercinta saudari Faizahtun Nadira yang selalu banyak membantu penulis, terima kasih atas dukungan, Motivasi dan doa yang begitu tulus kepada penulis.
8. Teman-teman angkatan 2019 Fisip unismuh makassar terkhususnya teman-teman kelas IAN F, yang sudah membantu dan memberikan semangat dalam pembuatan skripsi, teman-teman KKP Kec. Ma'rang Kab.Pangkep atas segala dukungan, doa dan motivasi selama ini.
9. Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil hingga skripsi ini dapat diselesaikan, semoga Allah SWT senantiasa memberikan imbalan pahala yang berlipat ganda.

Penulis sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurna. Oleh karena itu, besar harapan penulis kepada pembaca atas kontribusinya baik berupa saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat-Nya kepada kita semua dan apa yang disajikan dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Aamiin Ya Rabbal Aalamiin.

Makassar, 29 Juli 2023

Sitti Hadijah

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI | ii |
| HALAMAN PEENERIMAAN TIM | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iv |
| ABSTRAK | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 6 |
| C. Tujuan Penelitian | 6 |
| D. Manfaat Penelitian | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 8 |
| A. Penelitian Terdahulu..... | 8 |
| B. Teori dan Konsep..... | 10 |
| 1. Konsep Pelayanan Publik | 10 |
| 2. Konsep Efektivitas..... | 15 |
| 3. Konsep Pelayanan Kesehatan..... | 19 |
| C. Kerangka Pikir..... | 25 |
| D. Fokus Penelitian | 27 |
| E. Deskripsi Fokus Penelitian | 27 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 29 |
| A. Waktu dan Lokasi Penelitian..... | 29 |
| B. Jenis dan Tipe Penelitian | 29 |
| C. Sumber Data | 30 |
| D. Informan Penelitian | 30 |

| | |
|--|-----------|
| E. Teknik Pengumpulan Data | 31 |
| F. Teknik Analisis Data | 32 |
| G. Pengabsahan Data | 32 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 34 |
| A. Deskripsi lokasi penelitian | 34 |
| B. Hasil Penelitian | 41 |
| C. Pembahasan | 59 |
| BAB V PENUTUP..... | 64 |
| A. Kesimpulan | 64 |
| B. Saran..... | 65 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 66 |
| LAMPIRAN..... | 68 |



DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 3.1. | Informan..... | 30 |
| Tabel 4.1. | Luas wilayah menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Mattiro Sompe..... | 35 |
| Tabel 4.2. | Jumlah penduduk wilayah kerja Puskesmas Mattombong..... | 38 |
| Tabel 4.3. | Tenaga kesehatan Puakesmas Mattombong..... | 39 |



DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-------------|---|----|
| Gambar 2.1 | Kerangka Pikir | 26 |
| Gambar 4.1. | Peta Kecamatan Mattiro Sompe..... | 36 |
| Gambar 4.2. | Alur pelayanan Puskesmas Mattoombong..... | 45 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|------------|------------------------|----|
| Lampiran 1 | Surat Penelitian | 68 |
| Lampiran 2 | Dokumentasi | 74 |



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Setiap waktu masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut terkadang tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang sangat luar biasa banyak, pelayanan publik dari pemerintah sangat memiliki peran penting bagi masyarakat karena tidak semua pelayanan publik disediakan oleh swasta. Tujuan Pelayanan Publik di era sekarang memiliki urgensi yang sangat penting bagi pemerintah dan masyarakat diantaranya terciptanya pelayanan yang profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, adaptif, serta terwujudnya suatu pemerintahan yang baik.

Berdasarkan pada undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik, 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 pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan seseorang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam hal ini dapat memberikan pemahaman bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan, hendaknya harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin agar masyarakat yang menerima pelayanan merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung mengevaluasi kinerja pelayanan yang diberikan, pelayanan yang baik dan kualitas yang baik merupakan dasar dari kepuasan masyarakat. Layanan publik memberikan ukuran kinerja yang lebih terlihat. Kualitas pelayanan publik menjadi perhatian besar bagi banyak orang, dan masyarakat dari semua disiplin ilmu dapat merasakan langsung dampaknya, sehingga masyarakat dapat langsung menilai kinerja berdasarkan kualitas pelayanan yang dirasakan. Ada banyak contoh Pelayanan Publik seperti pelayanan pendidikan, pelayanan peradilan, pelayanan navigasi laut, pelayanan keamanan jasa, pelayanan kelalulintasan, dan pelayanan pasar, tidak terkecuali pelayanan kesehatan. Dengan kata lain bentuk kebijakan publik akan bermuara pada pelayanan publik.

Pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk menjamin setiap warga negara memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan. pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat untuk mengatasi,

menetralisasi atau menormalisasi semua masalah atau semua penyimpangan tentang kesehatan yang ada dalam masyarakat.

Berdasarkan UU RI No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan pasal 3 menyatakan bahwa “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”. Pusat kesehatan masyarakat merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang sangat penting di Indonesia, karena dapat 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. (Konli, 2014)

Pelayanan dalam bidang kesehatan adalah salah satu bentuk konkret pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Kesehatan merupakan sebuah investasi bagi negara, dalam artian hanya manusia yang sehat baik secara jasmani maupun rohani yang dapat melakukan pembangunan kelak. Untuk mendapatkan tujuan nasional diperlukan sumber daya manusia yang tangguh, mandiri dan berkualitas. Hal ini sangat diperlukan untuk menghadapi era globalisasi karena penduduk yang sehat bukan saja akan menunjang keberhasilan program pendidikan tetapi juga meningkatkan produktivitas dan juga meningkatkan pendapatan.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu unsur penunjang penyelenggara pembangunan kesehatan. Bentuk penyelenggara pelayanan kesehatan tersebut merupakan perwujudan pemenuhan kebutuhan masyarakat atas pelayanan kesehatan dan diselenggarakan dalam bentuk instansi seperti rumah sakit, poliklinik, puskesmas, balai kesehatan, laboratorium, posyandu dan berbagai jenis pelayanan lainnya yang tujuannya adalah pencapaian derajat kesehatan seluruh lapisan masyarakat secara optimal.

Pelayanan yang berkualitas akan menghasilkan tingkat kepuasan pasien yang tinggi, sebaliknya mutu pelayanan yang rendah akan menghasilkan tingkat kepuasan yang rendah juga. Sikap tenaga kesehatan berperan penting dalam mencapai pelayanan kesehatan yang berkualitas yang membuat konsumennya puas. Keamanan yang diberikan puskesmas untuk menjamin tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan oleh pasien dan pendampingnya. Seperti tidak cedera, tidak adanya malapraktek, aman dari gangguan lingkungan. (Tumiwa et al., 2018)

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada 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 Puskesmas melalui pelayanan prima.

Melalui pelayanan prima diharapkan akan menghasilkan keunggulan kompetitif (*competitive Advantage*) dengan pelayanan yang bermutu, efisien,

inivatif dan menghasilkan. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan pasien. Bentuk pelayanan yang efektif antara pasien dan pemberi pelayanan (*Provider*) disadari sering terjadi perbedaan persepsi. Pasien mengartikan pelayanan yang bermutu dan efektif itu jika pelayanannya nyaman, menyenangkan, dan petugasnya ramah 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, 2001)

Puskesmas Mattombong Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang terus berbenah pasca terakreditasi, peningkatan pelayanan terus dipacu dalam membenahan pelayanan tidak saja fokus pada masalah sarana dan prasarana, tetapi juga soal Sumber Daya Manusia (SDM) pegawai puskesmas. Semua jenis pelayanan mengacu pada Standar Operasional Pelayanan (SOP) Sebagai puskesmas terakreditasi, Puskesmas Mattombong harus memberikan pelayanan kesehatan secara paripurna. Jika ditunjang oleh SDM yang baik dari para staf dan para medis. Apalagi dengan status puskesmas Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) dan rawat inap ditambah kunjungan pasien yang cukup tinggi, maka sangat ditekankan kepada pegawainya untuk meningkatkan kemampuan serta memberikan pelayanan secara tulus dan ikhlas.

Adapun kondisi yang menunjukkan masalah mutu pelayanan dan keefektifan yang ada di Puskesmas yakni adanya keluhan yang sering

terdengar dari pihak pemakai pelayanan kesehatan yang biasanya menjadi sasaran adalah sikap dan tindakan dokter atau perawat, sikap administrasi, selain itu juga sarana yang kurang memadai, kelambatan pelayanan, persediaan obat, tarif pelayanan kesehatan, peralatan medis dan lain-lain.

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat dilihat bahwa masih ada masalah mengenai ketersediaan obat-obatan dan juga sistem pelayanannya yang lambat. Dari keluhan masyarakat tersebut kita dapat melihat apakah pelayanan kesehatan puskesmas sudah efektif atau tidak. Adapun salah satu bentuk masalah di Puskesmas Mattombong harus memperhatikan dan meningkatkan efektivitas dan mutu pelayanan kesehatan puskesmas pada pasien. Oleh karena itu penulis mengangkat judul “Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Mattombong Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis merumuskan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Bagaimana Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Mattombong Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang ?

C. Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

Untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Mattombong Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat yaitu sebagai berikut :

1. Secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumbangsi pemikiran bagi peneliti lainnya yang ingin meneliti lebih komprehensif yang belum terungkap dalam penelitian ini. Dan diharapkan dapat menambah dan memperluas wawasan berfikir mahasiswa tentang berbagai konsep atau teori yang memberikan informasi dan data dalam penelitian lanjutan.

2. Secara praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi pegawai yang menangani langsung masalah tentang pelayanan kesehatan di Puskesmas Mattombong Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang. Dan dapat memberikan sumbangsi pemikiran dalam upaya meningkatkan keefektifitasan pelayanan kesehatan di Puskesmas Mattombong Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Beberapa Penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan atau referensi dalam penelitian ini adalah sebagai pembeda, pendukung serta tambahan untuk menganalisa kajian perbedaan maupun persamaan dalam penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh (Hamrana Abu Bakar, 2022) dengan judul “Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Kecamatan Parangloe Kabupaten Gowa”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Parangloe secara kualitas pelayanan dapat dikatakan masih kurang baik, Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang ada masih sangat dibutuhkan. Dari segi proktivitas baik dari peralatan medis yang cukup memadai dan para petugas kesehatan memiliki keterampilan bagus. Keluwesan adaptasi yang terjalin antara petugas dengan pasien dianggap sudah memenuhi apa yang menjadi kebutuhan saat itu yaitu agar diperhatikan oleh para petugas baik selama penanganan diruangan maupun saat mereka sedang menunggu.
2. Penelitian yang dilakukan oleh (Ahmad Ridhani, 2021) dengan judul “Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito Kuala”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Dokter dimana pelayanannya sudah

optimal bagus dan harus di tingkatkan lagi, sebagai pengelola Puskesmas harus berinisiatif sehingga kualitas pelayanan dapat mencapai hasil yang memuaskan. Adapun Pelayanan administrasi belum bisa dikatakan baik sebab masih ada keluhan pasien yang mengadu tentang pelayanan yang cukup lama, dan responnya masih ada yang kurang baik di bagian administrasi sehingga perlu adanya partisipasi untuk meningkatkan pelayanan administrasi dan menerapkan peraturan-peraturan yang sudah disepakati sebelumnya.

3. Penelitian yang dilakukan oleh (Ali Hadi La Dimuru, Andri Rumau, 2021) dengan judul “Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat (Studi Di Puskesmas Kecamatan Geser Kabupaten Seram Bagian Timur)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih kurangnya ketersediaan sarana prasarana yang digunakan untuk pelayanan kesehatan masyarakat meskipun sudah memiliki gedung, namun untuk fasilitas lain berupa ruang inap, ruang gawat darurat, ruang tunggu yang tidak memiliki AC dan kursi yang membuat pengunjung antri berdiri begitu juga dengan sarana prasarana untuk kebutuhan mempercepat proses pelayanan kesehatan masyarakat yang dianggap kurang seperti mobil ambulans yang tidak layak digunakan, alat komputer dan mesin print dan obat-obatan. Keterampilan pegawai dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaannya dianggap masih rendah sehingga sering melibatkan pimpinan dalam setiap pekerjaan, hal ini akibat dari ketersediaan keterampilan pegawai kurang cukup efektif dan profesional untuk mengerjakan sesuatu tugas dan pekerjaannya.

B. Teori dan Konsep

1. Konsep Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alenia keempat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi :

Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Untuk memajukan kesejahteraan umum, pelayanan public dari pemerintah harus ditingkatkan kualitasnya, karena eksistensinya dari kesejahteraan umum adalah pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selain itu telah dijelaskan sebelumnya bahwa Undang-Undang 1945 juga telah mengamanahkan kepada Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga Negara demi kesejahteraannya. Sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggara pelayanan publik.(Maryam, 2016)

Pelayanan publik yang mendasar diberikan kepada warga masyarakat oleh institusi birokrasi di Indonesia adalah pelayanan pada bidang kesehatan, selain pelayanan bidang pendidikan. Begitu pentingnya pelayanan kesehatan ini, sebagian besar dari negara-negara yang ada di dunia ini mencantumkan pelaksanaan pelayanan kesehatan dalam konstitusinya. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan khususnya pada Puskesmas sebagai lembaga birokrasi terdepan dalam melayani masyarakat terkait dengan kesehatannya terkadang kurang optimal. Beban kerja Puskesmas sangat berat dan cakupan pelayanan sangat luas seperti melaksanakan tugas-tugas lapangan yang bersifat promotif juga melakukan tugas kuratif seperti perawatan dan pengobatan pasien. Adanya beban tugas seperti itu membuat petugas Puskesmas harus pandai-pandai mensiasati supaya seluruh tugas yang menjadi tanggungjawabnya dapat terlaksana (Mahsyar, 2015).

b. Pedoman Pelayanan Publik

Pedoman pelayanan publik merupakan landasan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik. Pedoman penyelenggaraan pelayanan publik memberikan kemudahan untuk pegawai penyedia layanan dalam memberikan standar pelayanan yang jelas dan berkualitas kepada penerima pelayanan. (Riani, 2021) mengemukakan standar pelayanan publik sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

- 2) Kejelasan memuat tentang:
 - a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan public
 - b) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public
 - c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
- 3) Kepastian waktu, dimana dalam pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
- 4) Akurasi, dimana produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah
- 5) Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan keamanan dan kepastian hukum
- 6) Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan public
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk dalam penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika
- 8) Kemudahan akses, dimana tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat

dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika

- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, dimana pemberi pelayanan harus bersikap, disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan yang ikhlas
- 10) Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

c. Tujuan pelayanan publik

Tujuan pelayanan pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik yang dikehendaki atau dibutuhkan publik. Sehingga hakekat dari tujuan pelayanan publik tidak hanya memberikan pelayanan sesuai prosedur atau pedoman pelayanan publik. Tetapi juga memberikan dan memenuhi permintaan publik sesuai keluhan sehingga mampu memberikan rasa kepuasan kepada publik. Uraian di atas sesuai dengan pendapat (Saputro, 2015) sebagai berikut :

- 1) Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya
- 2) Memperlakukan pengguna pelayanan sebagai customer

- 3) Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, apa yang diinginkan mereka
- 4) Mencari cara penyampaian pelayanan yang baik dan berkualitas
- 5) Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada yang lain

d. Standar Pelayanan Publik

Setiap pelayanan harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Adapun standar pelayanan yang dikemukakan (Mulawarman & Rosilawati, 2014) meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan, yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- 2) Waktu penyelesaian, yang ditetapkan saat pengajuan permohonan sampai dan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
- 3) Biaya pelayanan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
- 4) Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- 5) Srana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Pedoman pelayanan publik, tujuan pelayanan publik, serta standar pelayanan publik yang telah diuraikan berlaku untuk semua pelayanan, Pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator pelayanan publik. oleh sebab itu peneliti menggunakan tinjauan dari pelayanan kesehatan karena mengingat kesehatan merupakan salah satu kebutuhan hidup yang sangat penting dalam menunjang aktifitas sehari-hari baik kaya ataupun miskin, yang tinggal di perkotaan ataupun yang di pedesaan menginginkan kehidupan yang sehat dan membutuhkan pelayanan kesehatan.

2. Konsep Efektivitas

a. Pengertian Efektivitas

Menurut Hasibuan, (2000) Efektivitas adalah tercapainya sasaran atau tujuan-tujuan dari suatu instansi yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam efektivitas terkandung makna berdaya tepat atau berhasil guna untuk menyebutkan bahwa sesuatu itu telah berhasil dilaksanakan secara sempurna, secara tepat dan target telah tercapai. Selain itu terkandung makna efisiensi, yaitu berdaya guna untuk menunjukkan bila suatu tindakan atau usaha sudah efektif dan ekonomis, baru dikatakan efisien.

Menurut Handoko, (2009) Efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas sering kali disebut sebagai mengerjakan hal yang tepat yaitu, menjalankan aktivitas-aktivitas yang secara langsung membantu organisasi mencapai sasarannya. Dengan demikian efektivitas pada hakekatnya berorientasi pada pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Dalam membantu pencapaian tujuan atau efektivitas dibutuhkan pengendalian. Pengendalian adalah suatu proses yang dijalankan oleh dewan direksi, manajemen, dan personel lain entitas yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian tiga golongan :

- 1) Keandalan pelaporan
- 2) Efektivita dan efesiensi oprasi
- 3) Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku

Pengendalian sangat dibutuhkan dalam pencapaian efektivitas. Karena pengendalian secara berkelanjutan akan membantu pencapaian efektivitas. Keberhasilan efektivitas memiliki indikator sebagai standar dalam pencapaian efektivitas. Para pakar memiliki beberapa perbedaan pendapat mengenai indikator efektivitas, ini dikarenakan konsep efektivitas bersifat multidimensional.

b. Indikator Efektivitas

Indikator efektivitas adalah penentu efektif atau tidaknya suatu organisasi. Oleh sebab itu digunakan indikator-indikator efektivitas dalam penelitian ini sebagai tolak ukur efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Mattombong, selain itu telah menjadi tuntutan suatu organisasi pemerintah untuk memenuhi kriteria efektivitas yang telah ditetapkan. Oleh sebab itu puskesmas sebagai organisasi Negara perlu memiliki indikator efektivitas sebagai standar penilaian pencapaian sebuah tujuan atau cita-cita didirikannya organisasi tersebut.

Indikator efektivitas yang harus dipenuhi sebagai standar penilaian keberhasilan pencapaian tujuan memiliki keberagaman. Seperti salah satu indikator-indikator yang ditetapkan oleh (Makmur, 2011) adalah sebagai berikut:

- 1) Ketepatan penentuan waktu
- 2) Ketepatan perhitungan biaya
- 3) Ketepatan dalam pengukuran
- 4) Ketepatan menentukan pilihan
- 5) Ketepatan berpikir
- 6) Ketepatan dalam melakukan perintah
- 7) Ketepatan dalam menentukan tujuan
- 8) Ketepatan –ketepatan sasaran

Berdasarkan beberapa indikator-indikator efektivitas yang telah diuraikan diatas, maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa indikator efektivitas yang dikemukakan Richard Steers (Yuanita, 2015) sebagai berikut:

- 1) Kualitas: Kualitas Pegawai Puskesmas Mattombong dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Kualitas Pegawai Puskesmas Mattombong bisa dilihat dari kepuasan pasien sebagai penilai pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pegawai Puskesmas Mattombong.
- 2) Produktivitas: Produktivitas pegawai Puskesmas Mattombong dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien seperti memiliki ketelitian dalam melayani pasien, kemampuan berkomunikasi pegawai, tidak membeda-bedakan pasien (adil) dan mampu memenuhi kebutuhan pasien.
- 3) Semangat Kerja: dalam melayani pasien pegawai dituntut harus memiliki semangat kerja antar pegawai, agar dalam menyelesaikan masalah mampu diselesaikan dengan cepat. Tidak hanya semangat antar pegawai, pegawai pun harus memiliki semangat kerja dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Sehingga pegawai mampu memberikan aura yang positif kepada pasien. Tidak hanya semangat kerja terhadap keduanya tetapi juga semangat kerja dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas.

4) Keluwesan Adaptasi: yang dimaksud keluwesan adaptasi dalam penelitian ini adalah pegawai Puskesmas Mattombong memiliki kepekaan menyesuaikan diri dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Sehingga Pegawai mampu memberikan kemudahan proses dan akses layanan sehingga peralatan dan sarana yang ada menjadi bermanfaat atau berkualitas guna menunjang pemberian kepastian waktu layanan.

Puskesmas merupakan salah satu bentuk organisasi pemerintah yang tujuan utamanya adalah untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat di wilayah kerjanya. Puskesmas Mattombong dapat dikatakan efektif jika telah memenuhi indikator-indikator efektivitas. Namun jika Puskesmas Mattombong tidak mampu memenuhi indikator-indikator efektivitas yang telah dijelaskan di atas, maka Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Mattombong Kecamatan Mattiro Sompe tidak efektif.

3. Konsep Pelayanan Kesehatan

a. Pengertian Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah hak asasi manusia dan setiap penduduk berhak mendapatkan pelayanan yang optimal sesuai dengan kebutuhannya tanpa memandang kemampuan pasien untuk membayar. Dampak pelayanan kesehatan sering bersifat *irreversible* yaitu berupa kecacatan atau kematian oleh karena itu pemberian

pelayanan kesehatan kepada pasien atau masyarakat perlu diutamakan.

Pembangunan kesehatan di Indonesia dinyatakan dalam program Indonesia Sehat 2010. Visi Indonesia Sehat 2010 yaitu gambaran masyarakat Indonesia di masa depan yang ingin dicapai melalui pembangunan kesehatan adalah masyarakat, bangsa, dan negara yang ditandai oleh penduduknya hidup dalam lingkungan dan berperilaku sehat, memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu secara adil dan merata serta memiliki derajat kesehatan setinggi-tingginya di seluruh wilayah Indonesia. Untuk dapat mewujudkan visinya, maka Indonesia Sehat 2010 menetapkan misi Indonesia Sehat 2010 sebagai berikut:

- 1) Menggerakkan pembangunan nasional berwawasan kesehatan
- 2) Mendorong kemandirian masyarakat untuk hidup sehat
- 3) Memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau.

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pemberian pelayanan kepada pasien yang berdasarkan standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien, sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan kepada instansi yang bertugas sebagai pemberi pelayanan kesehatan. Menurut (Tando, 2013) Pelayanan kesehatan memiliki beberapa tujuan diantaranya:

- a) Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan
- b) Memberikan perlindungan hukum bagi pasien dan masyarakat
- c) Memberikan kepuasan atas jasa upaya kesehatan yang diterima oleh pasien.

Menjadi suatu keharusan pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas guna memberikan kepuasan atas jasa yang diterima oleh masyarakat. Pemberi pelayanan kesehatan yang berkualitas hendaknya adil. Tidak hanya di perkotaan saja tetapi juga di Pulau terpencil yang sulit aksesnya pun berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Bahkan telah diatur dengan jelas dalam sila ke lima “*Keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia*.”

b. Syarat-syarat Pelayanan Kesehatan yang Baik

Pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk keberlangsungan hidupnya. Oleh sebab itu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat sebagai pasien hendaknya yang terbaik, guna menciptakan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Pelayanan kesehatan dikatakan baik apabila memenuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut (Mubarak & Chayatin, 2009) syarat-syarat pelayanan kesehatan yang baik adalah sebagai berikut:

- 1) Tersedia (*available*) dan berkesinambungan (*continous*). Artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh

masyarakat tidak sulit ditemukan serta keberadaanya dalam masyarakat adalah pada setiap saat yang dibutuhkan.

- 2) Dapat diterima (*acceptable*) dan bersifat wajar (*appropriate*). Artinya pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang bertentangan dengan adat istiadat, kebudayaan, keyakinan, kepercayaan masyarakat dan bersifat tidak wajar bukanlah suatu pelayanan kesehatan yang baik.
- 3) Mudah dicapai (*acesible*). Ketercapaian yang dimaksudkan disini terutama dari sudut lokasi. Dengan demikian, untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik, maka pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting. Pelayanan kesehatan yang terlalu terkonsentrasi di daerah perkotaan saja dan itu tidak ditemukan di daerah pedesaan bukanlah pelayanan kesehatan yang baik.
- 4) Mudah dijangkau (*affordable*). Keterjangkauan yang dimaksud adalah terutama dari sudut biaya. Untuk mewujudkan keadaan yang seperti ini, harus diupayakan biaya pelayanan kesehatan tersebut sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat. Pelayanan kesehatan yang mahal dan karena itu hanya mungkin dinikmati oleh sebagian kecil masyarakat saja, bukanlah kesehatan yang baik.

5) Bermutu (*quality*). Mutu yang dimaksud disini adalah yang merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, tatacara penyelenggaraanya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

Sistem pelayanan kesehatan masyarakat, baik pemerintah maupun swasta harus berdasarkan dengan syarat-syarat yang telah ditetapkan. Untuk mencapai pelayanan kesehatan yang baik dan memberikan kepuasan pelayanan kesehatan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan kesehatan. Dalam sistem pelayanan kesehatan perlu terus di tingkatannya mutu serta kualitas dari pelayanan kesehatan agar sistem pelayanan ini dapat berjalan dengan efektif, misalnya pelayanan kesehatan.

c. Pelayanan Kesehatan di Puskesmas

Puskesmas sebagai bentuk dari pelayanan kesehatan dasar diharapkan menjadi ujung tombak dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan. Untuk mendekatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat maka di tiap Kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Puskesmas. Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok.

Ditjen Kesehatan Masyarakat menetapkan bahwa visi Puskesmas secara umum adalah mewujudkan Kecamatan sehat melalui pelayanan kesehatan sesuai dengan masalah kesehatan lokal yang ada, termasuk masalah kesehatan nasional yang sedang dihadapi. Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi pemerintah yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di tingkat Kecamatan.

Puskesmas sebagai penyedia pelayanan kesehatan memiliki tujuan yaitu untuk mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional yakni meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja puskesmas agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dalam rangka mewujudkan Indonesia Sehat.

Menurut (Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2004) Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kesehatan, seperti:

a) Unit Pelaksana Teknis

Sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota (UPTD), 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.

b) Pembangunan Kesehatan

Pembangunan kesehatan adalah penyelenggaraan upaya kesehatan oleh Bangsa Indonesia untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang, agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal.

c) Pertanggungjawaban Penyelenggaraan

Penanggungjawab utama penyelenggaraan seluruh upaya pembangunan kesehatan di wilayah kabupaten / kota adalah dinas kesehatan kabupaten/kota, sedangkan puskesmas bertanggung jawab hanya untuk sebagian upaya pembangunan kesehatan yang dibebankan oleh dinas kesehatan kabupaten/kota sesuai dengan kemampuannya.

d) Wilayah Kerja

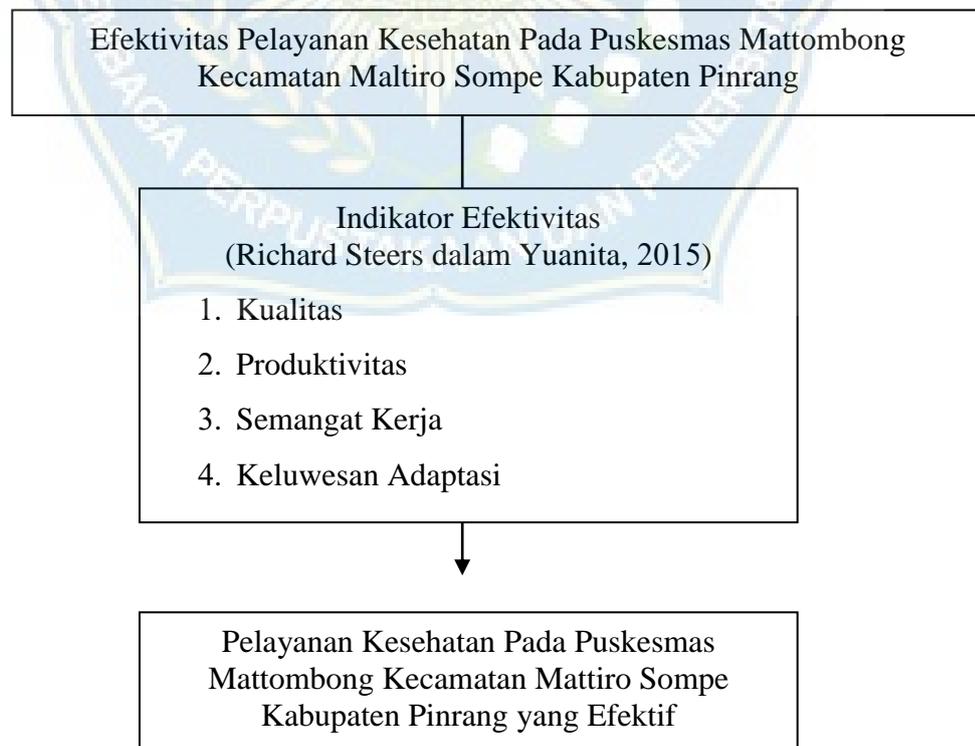
Secara Nasional standar wilayah kerja Puskesmas adalah satu Kecamatan, tetapi apabila di satu Kecamatan terdapat lebih dari satu puskesmas, maka tanggung jawab wilayah kerja dibagi antar Puskesmas, dengan memperhatikan keutuhan konsep wilayah (desa/kelurahan atau RW).

C. Kerangka pikir

Efektivitas adalah sebuah pencapaian tujuan. Menurut Herlambang, (2013) Efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat

untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Mattombong Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang. Pelayanan Puskesmas Mattombong bisa dikatakan efektif jika bisa mengaplikasikan visi serta misinya. Adapaun salah satu bentuk masalah di Puskesmas Mattombong harus memperhatikan dan meningkatkan efektivitas dan mutu pelayanan kesehatan kepada pasien. Untuk melihat efektif atau Tidaknya Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Mattombong Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang, maka peneliti mengangkat beberapa indikator menurut Richard Steers (Yuanita, 2015) yaitu kualitas, produktivitas, semangat kerja dan keluwesan adaptasi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada bagan dibawah ini :

Gambar 2.1 Kerangka Pikir



D. Fokus Penelitian

Pembatasan fokus Penelitian sangat penting dan berkaitan erat dengan masalah maupun data yang dikumpulkan, dimana fokus merupakan pecahan dari masalah agar peneliti dengan mudah dalam pencarian data, maka ditetapkan fokus penelitian ini bagaimana Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Mattombong Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang dengan menggunakan indikator efektivitas yaitu kualitas, produktivitas, semangat kerja dan keluwesan adaptasi.

E. Deskripsi Fokus Penelitian

Dalam hal ini adapun yang menjadi deskripsi fokus penelitian yaitu :

1. Kualitas

Kualitas yang dimaksud dalam penelitian yaitu bagaimana peran petugas Puskesmas Mattombong dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien di Puskesmas Mattombong Kabupaten Pinrang. Dilihat dari kedisiplinan pegawai dan kecepatan pelayanan.

2. Produktivitas

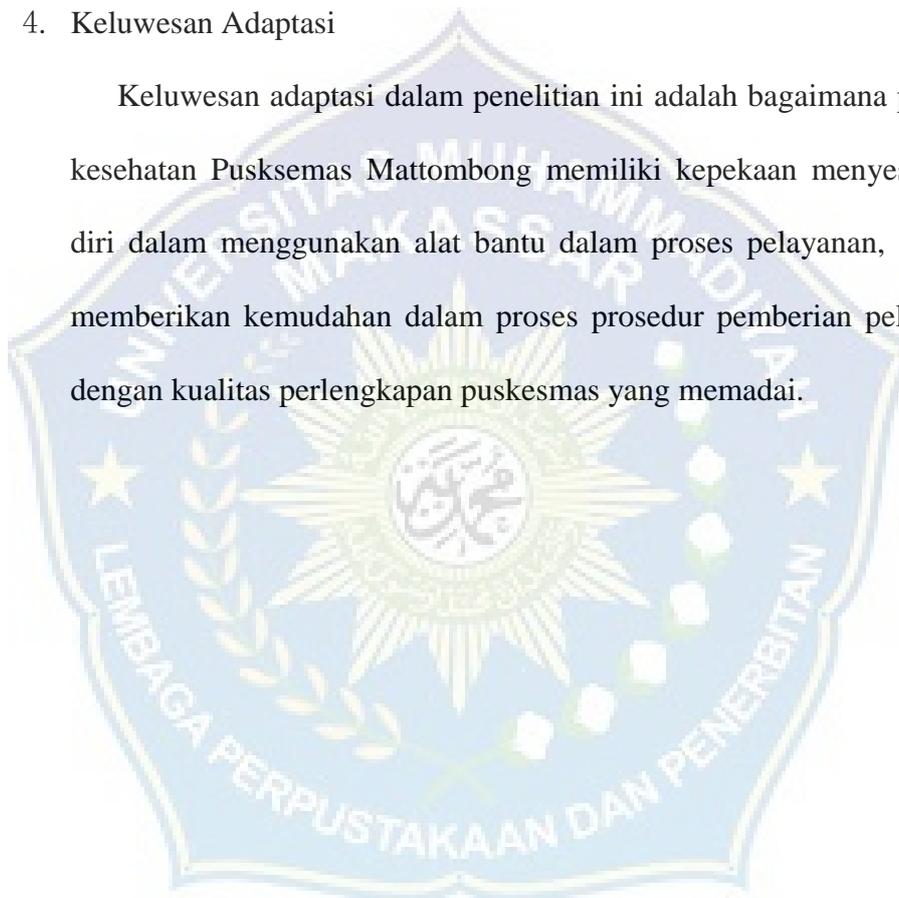
Produktivitas yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu bagaimana produk pelayanan Puskesmas Mattombong dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien seperti memiliki ketelitian dalam melayani pasien, mampu berkomunikasi dengan baik, serta memberikan pelayanan dengan adil kepada pasien.

3. Semangat Kerja

Semangat kerja yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu bagaimana motivasi melayani pasien, dalam hal ini pegawai memiliki semangat kerja antar pegawai dalam pelaksanaan pemberian pelayanan , pegawai memiliki semangat kerja terhadap pasien dalam memberikan pelayanan, agar dalam menyelesaikan masalah mampu diselesaikan dengan cepat,

4. Keluwesan Adaptasi

Keluwesan adaptasi dalam penelitian ini adalah bagaimana petugas kesehatan Puskesmas Mattombong memiliki kepekaan menyesuaikan diri dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, mampu memberikan kemudahan dalam proses prosedur pemberian pelayanan dengan kualitas perlengkapan puskesmas yang memadai.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian ini akan dilakukan selama 2 (dua) bulan setelah seminar proposal penelitian, sedangkan lokasi penelitian ini akan dilaksanakan di Puskesmas Mattombong Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang. Adapun alasan peneliti memilih lokasi tersebut karena status puskesmas rawat inap ditambah kunjungan pasien yang cukup tinggi dan sangat ditekankan kepada pegawainya untuk meningkatkan kemampuan serta memberikan pelayanan secara tulus dan ikhlas, sehingga peneliti ingin mengetahui lebih lanjut tentang bagaimana keefektifitasan pelayanan di Puskesmas Mattombong Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu suatu jenis penelitian yang memberikan gambaran tentang efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Mattombong Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang.

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah deskriptif dengan didukung data kualitatif dimana peneliti berusaha untuk mengungkapkan suatu fakta atau realita mengenai efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Mattombong Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang.

C. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer dikumpulkan melalui observasi, dokumentasi dan wawancara yaitu data yang diperoleh langsung dari informan melalui tatap muka langsung dan terbuka sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian ini.

b. Data Sekunder

Data sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui studi kepustakaan, referensi-referensi, peraturan perundang-undangan, dokumen, observasi, yang diperoleh dari lokasi penelitian.

D. Informan Penelitian

Metode pengambilan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, artinya teknik penentuan sumber data mempertimbangkan terlebih dahulu, bukan diacak. Artinya menentukan informan sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan fenomena penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menetapkan informan yang betul-betul dapat memberikan informasi sesuai dengan penelitian yang sedang dilaksanakan.

Tabel 3.1. Informan

| No | Nama | Pekerjaan/Jabatan |
|----|------------------------------|---|
| 1. | Hariato, SKM | Staf Sistem Informasi Kesehatan Puskesmas Mattombong |
| 2. | Arfiani said, AMK | Penanggung Jawab Jaringan Pelayanan Puskesmas Mattombong |
| 3. | Husnul Khatimah, S.Kep, Ners | Petugas Kesehatan Puskesmas Mattombong |
| 4. | Marlina Samad | Pasien Puskesmas Mattombong |

| | | |
|----|-----------|------------|
| 5. | Fatmawati | Masyarakat |
|----|-----------|------------|

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini untuk memperoleh informasi atau data yang akurat sehingga dapat dipertanggungjawabkan sebagai suatu penelitian sosial yang ilmiah. Adapun cara-cara tersebut dapat dibagi atas tiga bagian, yakni melalui: observasi atau pengamatan, wawancara dan dokumentasi.

a. Observasi

Informasi yang diperoleh dari hasil observasi adalah ruang (tempat), pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian atau peristiwa, waktu, dan perasaan. Alasan peneliti melakukan observasi adalah untuk menyajikan gambaran realistik perilaku atau kejadian, untuk menjawab pertanyaan, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut.

b. Wawancara

Penelitian ini dilakukan dengan cara mengadakan wawancara secara langsung (tanya jawab dalam bentuk komunikasi verbal) kepada semua informan yang ada. Teknik wawancara yang digunakan adalah teknik wawancara terstruktur dengan menyiapkan bentuk-bentuk pertanyaan yang sama antar informan satu dengan yang lainnya.

c. Dokumentasi

Dokumentasi, yaitu pencatatan dokumen dan data yang berhubungan dengan penelitian ini. Data ini berfungsi sebagai bukti dari hasil wawancara. Kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh data yang diperlukan dengan menelusuri dan

mempelajari dokumen-dokumen yang sudah ada. Hal ini dimaksud untuk mendapatkan data dan informasi yang berhubungan dengan materi penelitian. Studi dokumentasi dilakukan dengan mempelajari buku-buku dan hasil laporan lain yang ada kaitannya dengan obyek penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah metode mencari , mengatur dengan cara sistematis informasi yang ditemukan dari hasil wawancara, data lapangan, dan materi yang lain sehingga dapat diterima dengan mudah dan dipahami dengan baik. Penelitian ini menggunakan metode penalaran induktif karena untuk menarik kesimpulan yang akan diperoleh melalui hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang ditemukan lalu dikaitkan dengan teori-teori yang ada. Data dari hasil wawancara yang diperoleh kemudian dicatat dan dikumpulkan sehingga menjadi sebuah catatan lapangan. Dalam penelitian kualitatif, kegiatan analisis data dimulai sejak peneliti melakukan kegiatan pra lapangan sampai dengan selesainya penelitian. Dalam penelitian kualitatif, teknik analisa data yang digunakan diarahkan untuk menjawab rumusan masalah.

G. Pengabsahan Data

Validasi data sangat mendukung hasil akhir penelitian, oleh karena itu diperlukan teknik untuk memeriksa keabsahan data. Keabsahan data dapat dicapai dengan menggunakan proses pengumpulan data yang tepat, salah satunya yaitu dengan proses triangulasi. Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Teknik seperti ini juga menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Pada penelitian ini peneliti menggunakan tiga macam triangulasi diantaranya yaitu :

1. Triangulasi Sumber

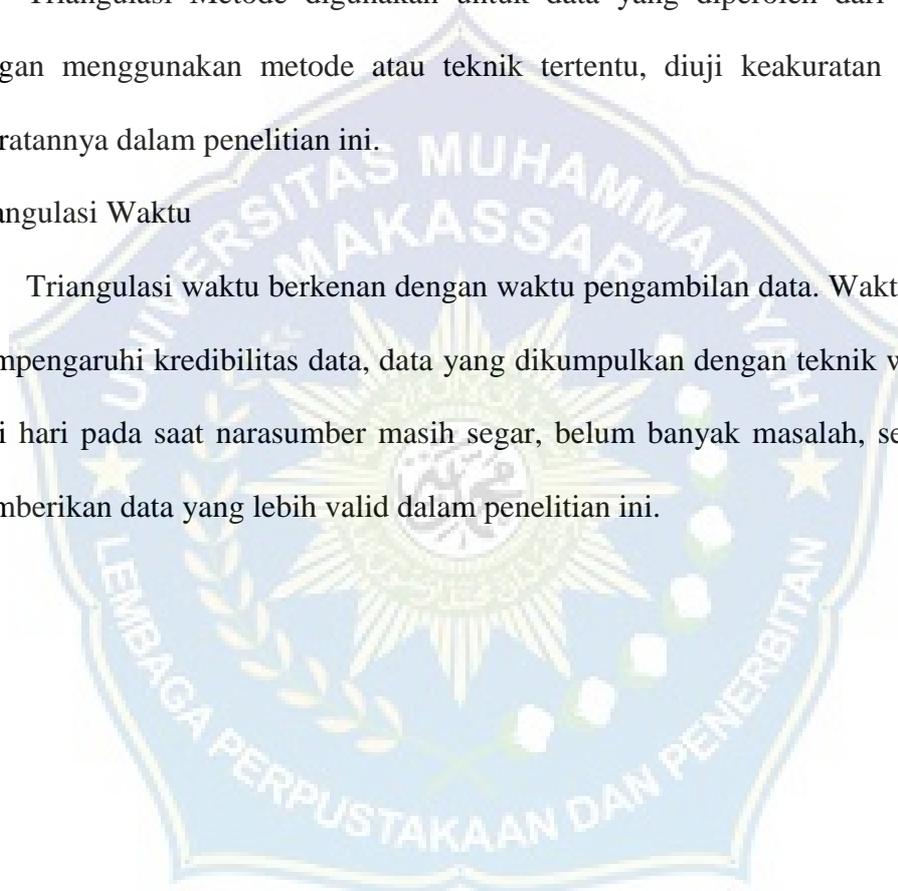
Triangulasi sumber adalah membandingkan dengan cara mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda.

2. Triangulasi Metode

Triangulasi Metode digunakan untuk data yang diperoleh dari satu sumber dengan menggunakan metode atau teknik tertentu, diuji keakuratan atau ketidakakuratannya dalam penelitian ini.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu berkenan dengan waktu pengambilan data. Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data, data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, sehingga akan memberikan data yang lebih valid dalam penelitian ini.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi lokasi penelitian

1. Profil Kecamatan Mattiro Sompe

a. Kedudukan dan latar belakang

Kecamatan mattiro sompe merupakan salah satu dari dua belas Kecamatan di Kabupaten Pinrang Provinsi Sulawesi Selatan. Kecamatan Mattiro Sompe adalah salah satu Kecamatan yang mempunyai Wilayah yang berbatasan langsung dengan Wilayah Kota Pinrang. Letak wilayahnya berada di bagian pesisir. Secara administrasi Kecamatan Mattiro Sompe terbagi dalam 9 kelurahan/desa yaitu : Kelurahan Langnga, Kelurahan Pallameang, Desa Massulowalie, Desa Mattirotasi, Desa Mattombong, Desa Mattongang Tongang, Desa Patobong, Desa Samaenre, Desa Siwolong Polong.

Kecamatan Mattiro Sompe terletak pada ketinggian 500 – 1000 m diatas permukaan laut dengan kondisi lahan keseluruhan yang relatif datar dengan kemiringan berkisar 0-2 %. Ketinggian air permukaan tanah relatif rendah yaitu berkisar 5 – 10 m, dengan aliran sungai Citarum yang merupakan salah satu potensi untuk jaringan air. Suhu udara berkisar 18° - 32°, suhu minimum berkisar 18° - 26° dan suhu maksimum berkisar antara 27° - 32° C

Dengan Luas Wilayah keseluruhan : 96,99 Km². Dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 4.1. Luas wilayah menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan
Mattiro Sompe**

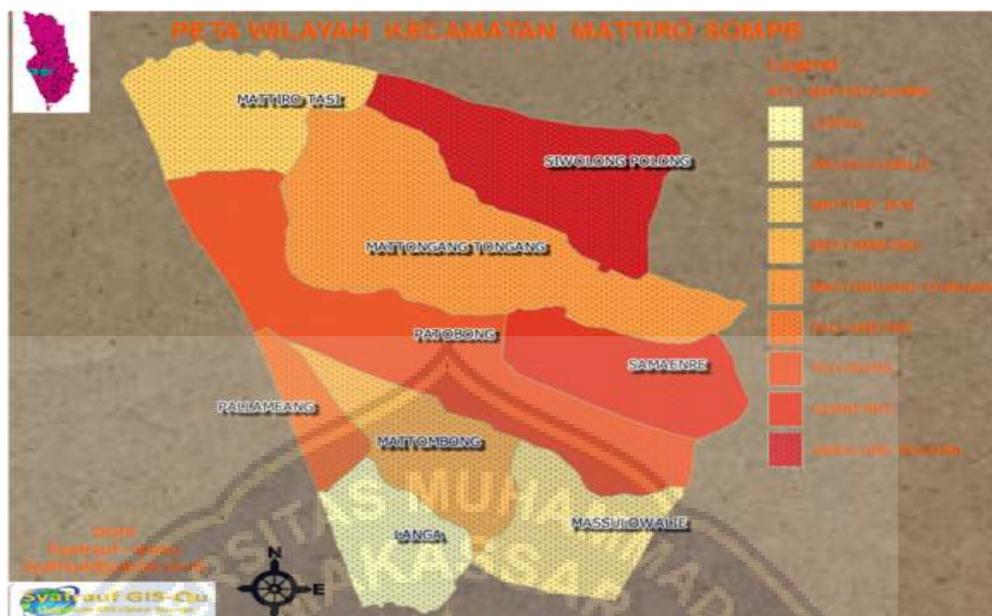
| No | Desa/Kelurahan | Luas (km ²) |
|-------------------------|--------------------|-------------------------|
| 1. | Massulowalie | 9,34 |
| 2. | Langnga | 5,72 |
| 3. | Pallameang | 2,96 |
| 4. | Mattombong | 10,68 |
| 5. | Patobong | 18,22 |
| 6. | Samaenre | 10,17 |
| 7. | Mattongang-Tongang | 11,99 |
| 8. | Siwolong Polong | 14,40 |
| 9. | Mattiro Tasi | 13,51 |
| Kecamatan Mattiro Sompe | | 96.,99 |

Sumber : Kecamatan Mattiro Sompe dalam angka 2022

Dengan jumlah penduduk 30.873 Jiwa dengan batas wilayah sebagai berikut :

- Sebelah Barat berbatasan dengan Selat Makassar
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Mattiro Bulu
- Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Cempa
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Lanrisang

Gambar 4.1. Peta Kecamatan Mattiro Sompe



b. Visi dan Misi Kecamatan Mattiro Sompe

Visi :

Terwujudnya kecamatan mattiro sompe menjadi kecamatan terdepan dalam rangka terwujudnya pelayanan prima.

Misi :

- a. Menetapkan pelaksanaan pelayanan prima di lingkup pemerintah Kec. Mattiro Sompe.
- b. Meningkatkan sinergitas pemerintah dan masyarakat dalam pembangunan.

2. Profil Puskesmas Mattombong

a. Geografis

Puskesmas Mattombong merupakan salah satu puskesmas yang terletak di Jl. Poros Pinrang- Langnga Desa Patobong Kecamatan Mattiro Sompe kabupaten Pinrang. Dan didirikan pada Tahun 1972 dan mulai beroperasi pada Tahun 1973.

Pada mulanya wilayah kerja puskesmas Mattombong adalah wilayah kecamatan Mattiro Sompe dan Wilayah Kecamatan Lanrisang, tetapi pada tahun 1992 dibangun Puskesmas Lanrisang dengan sendirinya Wilayah tersebut keluar dari wilayah kerja Puskesmas Mattombong.

Secara konstitusi wilayah kerja Puskesmas Mattombong Kecamatan Mattiro Sompe terdiri dari 2 kelurahan dan 7 desa yaitu (Kelurahan Langnga, Kelurahan Pallameang, Desa Mattombong, Desa Massulowalie, Desa Patobong, Desa Samaenre, Desa Mattongang-tongang, Desa Siwolong Polong, Dan Desa Mattiro Tasi. Tetapi Desa Mattiro Tasi masuk dalam wilayah kerja Puskesmas Tadang Palie Kecamatan Cempa tahun 2007, karena dari jarak tempuh Desa Mattiro Tasi ke Puskesmas Mattombong (± 16 KM) dibandingkan ke Puskesmas Tadang Palie lebih dekkat (± 5 KM).

Jadi saat ini wilayah kerja Puskesmas Mattombong terdiri dari 2 kelurahan dan 6 Desa yaitu :

- 1) Kelurahan Langnga
- 2) Kelurahan Pallameang
- 3) Desa Mattombong
- 4) Desa Massulowalie
- 5) Desa Patobong
- 6) Desa Samaenre
- 7) Desa Mattongang Tongang

Dengan luas wilayah kerja Puskesmas Mattombong adalah $83,48 \text{ km}^2$ yang berbatasan langsung dengan :

- a. Sebelah Barat berbatasan dengan Selat Makassar

- b. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Mattiro Bulu
 - c. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Cempa
 - d. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Lanrisang
- b. Demografis

Jumlah penduduk wilayah kerja Puskesmas Mattombong tahun 2022 sebesar 27.703 jiwa dengan jumlah kepala keluarga 7195 KK. Dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 4.2. Jumlah penduduk wilayah kerja Puskesmas Mattombong

| No | Kelurahan / Desa | Luas wilayah/Km ² | Jumlah penduduk | Jumlah KK |
|----|------------------|------------------------------|-----------------|-----------|
| 1 | Langnga | 5,72 | 5.144 | 1330 |
| 2 | Pallameang | 2,92 | 5.062 | 1343 |
| 3 | Mattombong | 10,68 | 3.599 | 1005 |
| 4 | Patobong | 18,22 | 2.669 | 598 |
| 5 | Samaenre | 10,17 | 3.314 | 869 |
| 6 | Mattongan tongan | 11,99 | 2.481 | 593 |
| 7 | Siwolong Polong | 14,40 | 2.618 | 667 |
| 8 | Massulowalie | 13,51 | 2.816 | 790 |
| | Jumlah | 83,43 | 27.703 | 7195 |

Sumber : Dokumen Puskesmas Mattombong

- c. Sosial Ekonomi dan Budaya
 - 1) Mata pencarian

Sebagian besar penduduk diwilayah kerja Puskesmas Mattombong bermata pencaharian sebagai petani, nelayan dan pedagang/wiraswasta.

2) Sosial Budaya

Diwilayah kerja Puskesmas Mattombong sebagian besar adalah suku Bugis dan bahasa sehari-hari yang digunakan adalah bahasa Bugis.

d. Tenaga kesehatan

Jumlah tenaga kesehatan bertugas di Puskesmas Mattombong tahun 2022 adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3. Tenaga kesehatan Puakesmas Mattombong

| No | Nama | Jabatan/ Program |
|----|-------------------------------|-------------------------------|
| 1 | dr. Darmawan | Ka. UPTD |
| 2 | dr. Muh Tahir | Dokter umum |
| 3 | dr. Rasmithasari Dewi Masnah | Dokter Umum |
| 4 | drg. Hj. Ifah Nilawaty Rasyid | Dokter Gigi |
| 5 | Hj. UIPa, S.ST | Pelayanan KIA |
| 6 | HJ.Alfia | MTBS |
| 7 | Heriyani, S.ST | Pelayanan KIA |
| 8 | Hj. Hasnawati, SKM | PJ. KESLING |
| 9 | Nurmiati, S.Kep, Ners | PJ. UGD / PERKESMAS |
| 10 | Hasmiati | Koord. Imunisasi |
| 11 | Nasli | Kamar Obat |
| 12 | Sirajuddin, S.Tr. Kes | P Gigi /Bendahara Pengeluaran |

| | | |
|----|--------------------------------------|--------------------------|
| | | BLUD |
| 13 | Yuliana, AMKL | Pt. Kesling / pj. Kesker |
| 14 | Nilawati, S.ST | Koord Bidan |
| 15 | St. Asma Pabbadjah, S.Kep, Ners | PJ. TB/KUSTA |
| 16 | Naslah, S.ST | Pj. Ruang Bersalin |
| 17 | Astuty, AMd. Far | Pj. Kamar Obat |
| 18 | Herni, S.Kep, Ners | Pj. LANSIA |
| 19 | Kiswah Tamrin, S.Kep, Ners, M.Kes | Pj. PROMKES/HIV |
| 20 | Husnul Khatimah, S.Kep, Ners | Pj. Rawat Inap |
| 21 | Citrayani, S.Kep, Ners | Pj. PTM |
| 22 | Murniati, S.ST | Ka.TU / Pj. KB |
| 23 | Sulirda, SKM | Survailance / Pengaduan |
| 24 | Irnawati, AMd. Keb | PJ. R. Nifas |
| 25 | Erna edy, SKM | Penyuluh Kesmas |
| 26 | Iwan Jasman | Perlengkapan |
| 27 | Perawati | LOKET /Png. Barang |
| 28 | Yuyun Anggereini, AMd.GZ | Pj. Gizi |

Sumber : Dokumen Puskesmas Mattombong

e. Visi dan Misi puskesmas Mattombong

Visi

“Mewujudkan Masyarakat Mattiro Sompe Hidup Sehat Melalui Peran Serta Puskesmas Mattombong Sebagai Koordinator dan Fasilitator yg Handal dalam Pembangunan Kesehatan Sampai 2025”.



Misi

1. Mendorong Pembangunan Kecamatan Berwawasan Kesehatan
 2. Memelihara dan Meningkatkan Kesehatan Individu, Keluarga, Masyarakat Beserta Lingkungan.
 3. Memberikan Pelayanan Kesehatan Dasar dan Rujukan yang Terjangkau dengan Sarana dan Prasarana yang Memadai.
 4. Menggerakkan dan Mengkoordinir Sumber Daya Kesehatan dalam Kecamatan.
- f. Persyaratan rawat inap
1. Kartu identitas yaitu : KTP/KK atau akte kelahiran bagi yang belum mempunyai.
 2. Kartu jaminan kesehatan atau KIS.

B. Hasil Penelitian

1. Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Mattiro Sompe Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang

Kegiatan pelayanan publik adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan masyarakat yang ditujukan dalam upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik pada sektor kesehatan merupakan salah satu bentuk kegiatan nyata untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Puskesmas Mattombong sebagai lembaga kesehatan milik pemerintah sebagai pemberi pelayanan khususnya dalam pemberian pelayanan kesehatan hendaknya bisa lebih memperbaiki kinerjanya, guna memenuhi syarat-syarat pelayanan kesehatan yang baik. Pelayanan kesehatan yang baik merupakan pelayanan kesehatan yang

peduli atas keluhan pasien dan mampu memberikan kepuasan, karena kepuasan pasien merupakan penilaian tolak ukur dari kualitas yang diberikan. Seperti yang dijelaskan Fitsimmons (Syafiie, 2013) bahwa rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan mempertimbangkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan.

Alur pelayanan pasien adalah proses urutan untuk pelayanan pasien di Puakesmas Mattombong sesuai kebutuhan pasien berdasarkan dengan ketentuan yang berlaku. Agar sejak awal pasien/keluarga memperoleh informasi dan paham terhadap tahapan dan prosedur pelayanan klinis.

- a. Panggil pasien dengan program antrian.
- b. Pasien lansia dan disabilitas didahulukan dalam pemanggilan nomer antrian.
- c. Pasien gawat darurat langsung ruang tindakan. Petugas ruang tindakan meminta pengantar mendaftarkan pasien ke ruang pendaftaran. Apabila datang sendiri dan kondisinya tidak memungkinkan, maka petugas ruang tindakan menghubungi petugas pendaftaran agar datang untuk mendaftarkan pasien.
- d. Petugas ruang tindakan merujuk pasien ke rumah sakit jika dipandang perlu.
- e. Petugas pendaftaran melakukan proses pendaftaran, mengisi dan mengirim Buku Rekam Kesehatan Pribadi (BRKP) ke ruang layanan yang dituju.
- f. Petugas ruang layanan memanggil kembali pasien, lanjut melakukan pemeriksaan.
- g. Petugas ruang layanan merujuk pasien ke rumah sakit jika dipandang perlu.
- h. Pasien diijinkan langsung pulang jika tidak memerlukan resep.
- i. Petugas ruang layanan menuliskan resep, menegakkan / menuliskan diagnose / melengkapi pengisian BRKP.

- j. Petugas ruang layanan merujuk pasien ke ruang layanan terkait/rujukan internal sesuai kebutuhan pasien dan membawa BRKP ke ruangan tersebut.
- k. Apabila puskesmas tidak bisa menangani atau perlu di rujuk ke rumah sakit maka pasien dibuatkan rujukan eksternal untuk ke rumah sakit.
- l. BRKP tidak disertakan ke layanan penunjang misalnya ke Laboratorium, tetapi membawa form permintaan laboratorium.
- m. Pasien menyerahkan resep ke ruang obat.
- n. Petugas ruang obat menerima resep dan menyiapkan obat.
- o. Petugas memberikan obat pada pasien dan menjelaskan prosedur mengkonsumsinya.
- p. Pasien setelah mendapatkan obat bisa dipersilahkan untuk pulang.

Efektivitas adalah penentuan efektif atau tidaknya suatu organisasi. Oleh sebab itu digunakan indikator-indikator efektivitas dalam penelitian ini sebagai tolak ukur pelayanan kesehatan di Puskesmas Mattombong, selain itu telah menjadi tuntutan suatu organisasi pemerintah untuk memenuhi kriteria efektivitas yang telah ditetapkan. Maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa indikator efektivitas yang dikemukakan Richard Streers (Yunani, 2015) yaitu kualitas, Produktivitas, Semangat Kerja dan Keluwesan Adaptasi dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Mattombong sebagaimana yang dijelaskan sebagai berikut:

a. Kualitas

Pada dasarnya pelayanan yang berkualitas secara umum dapat diartikan sebagai pelayanan yang benar-benar memberikan kepuasan kepada masyarakat, dalam arti masyarakat benar-benar dilayani secara santun dan profesional. Apabila masyarakat merasakan pelayanan yang baik, maka lembaga tersebut telah mampu

memberikan pelayanan yang baik pula. Pelayanan yang berkualitas tentunya memiliki prosedur pelayanan atau tahapan yang harus dilalui dalam proses penyelesaian pelayanan. Dalam Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang standar pelayanan penyelenggaraan pelayanan publik dicantumkan bahwa prosedur pelayanan publik sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Kegiatan pelayanan umum, masalah prosedur dan metode harus benar-benar menjadi perhatian pihak manajemen, karena hal ini menentukan kualitas pelayanan.

Sistem dan prosedur tersebut termasuk dalam standar pelayanan prima yang diterapkan oleh Puskesmas Mattombong dalam rangka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas layanan agar tingkat kepuasan masyarakat dapat tercapai. Standar pelayanan tersebut meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan Puskesmas Mattombong cukup mudah namun ada beberapa kendala, hal ini terungkap dengan hasil wawancara salah satu penanggung jawab jaringan Puskesmas Mattombong mengatakan bahwa:

”Pelayanan disini menurut kami mudah, pasien menyerahkan kartu berobat, diproses sebentar lalu menunggu panggilan dari unit yang di kehendaki. Kendalanya biasanya pasien mengeluh pelayanannya lama karena petugas kami terbatas. Terkadang pasien juga tidak membawa kartu berobat hal itu menyebabkan pelayanan menjadi lama karena petugas harus mencari di rekam medis dan buku bantu. Apabila ada pasien yang tidak mengerti prosedur kami akan memberitahu.” (Hasil wawancara dengan AS pada tanggal 15 Juni 2023)

Selanjutnya pernyataan dari keluarga pasien mengatakan tentang kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Mattombong mengatakan bahwa:

“Menurut saya prosedur pelayanan cukup mudah tetapi terkadang juga harus mengantri, pelayanannya masih kurang memuaskan karena lama

dan petugas sibuk sendiri, mungkin karena petugasnya hanya sedikit". (Hasil wawancara dengan FM pada tanggal 15 juni 2023)

Gambar 4. 2. Alur pelayanan Puskesmas Mattoombong



Sumber : Puskesmas Mattoombong Kecamatan Mattiro Sompe

Beberapa pernyataan tersebut menunjukkan bahwa prosedur pelayanan di Puskesmas Mattoombong sudah belum sesuai harapan dengan prinsip pelayanan publik yang ditetapkan dalam keputusan Menpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, yaitu prosedur pelayanan publik sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dilaksanakan. Sedangkan menurut Moenir (2008) pelayanan yang berkualitas adalah “layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengundang kesalahan, mengikut proses yang telah ditetapkan lebih dahulu”. Proses pelayanan yang dilakukan oleh bagian pendaftaran di Puskesmas Mattoombong menunjukkan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan belum dilaksanakan secara optimal.

Kualitas pelayanan berbicara tentang bagaimana fasilitas yang dapat dilihat di Puskesmas tersebut, dalam memberikan pelayanan guna untuk memberikan

kepuasan kepada pasien. Kualitas adalah bentuk bukti nyata yang ada di Puskesmas Mattombong, mengenai fasilitas yang mencukupi untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien agar pasien tersebut merasa puas dengan apa yang mereka dapatkan. Fasilitas yang dimaksud seperti fasilitas yaitu bangunan gedung, keadaan toilet yang bersih dan lingkungan fisik. Permenkes No. 24 Tahun 2016 dalam pasal 15 ayat (1) dan (2) menyatakan bahwa untuk bangunan rumah sakit harus menyediakan fasilitas yang aksesibel guna untuk menjamin terwujudnya kemudahan bagi semua pengguna secara mudah, nyaman, aman, dan mandiri. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti mengenai kualitas pelayanan kesehatan, dapat diungkapkan pernyataan dari informan dari salah satu pasien menyatakan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan sudah lumayan baik, hanya saja fasilitas kesehatan seperti ruang kamar dan toilet masih kurang nyaman untuk digunakan. Untuk fasilitas lainnya menurut saya tidak ada masalah, karena istri saya juga mendapatkan fasilitas dan pelayanan dengan baik. Hanya saja yaitu toilet yang masih kotor, kadang air juga tidak ada yang masih menjadi keluhan untuk fasilitas.” (Hasil wawancara dengan MS pada tanggal 15 Juni 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dengan salah satu pasien atau masyarakat, penelitian menarik kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan pada pusat kesehatan masyarakat Mattombong sudah cukup baik, akan tetapi fasilitas kesehatan seperti toilet yang masih kotor dan terkadang airnya juga tidak ada yang menjadi keluhan untuk fasilitas Puskesmas Mattombong.

Fasilitas yang ada di Puskesmas mattombong Peneliti mewawancarai Staf sistem informasi kesehatan Puskesmas Mattombong. Dalam wawancara ini berkaitan dengan informasi umum tentang Puskesmas Yaitu Jenis dan Fasilitas pelayanan puskesmas, menyatakan bahwa:

“Untuk menunjang kualitas pelayanan kesehatan, fasilitas medis yang ada sudah cukup memadai. Memang untuk kelengkapan belum semuanya lengkap. Contohnya seperti ada 100 jenis penyakit, memang untuk ke 100 jenis penyakit itu fasilitas dan kelengkapan alat belum semua terpenuhi, tetapi untuk kasus penanganan penyakit yang sering muncul Alhamdulillah sudah terpenuhi.” (Hasil wawancara HR pada tanggal 15 juni 2023)

Selanjutnya pernyataan dari keluarga pasien menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan lumayan baik. Adapun hasil wawancara yang diperoleh:

“Untuk pelayanan sudah lumayan, hanya saja dibutuhkan tenaga medis khusus untuk menangani penyakit. Biar tidak jauh-jauh rujuk, karena kalau rujuk kan jauh apalagi kondisi pasien yang sudah terbilang tua, kasihan. Pasiennya juga kalau disuruh rujuk gak mau, padahal pihak puskesmas menyarankan untuk rujuk saja. Pihak puskesmas ya hanya bisa kasih obat untuk meringankan rasa sakit saja. Jadi kita sebagai pasien ya gak nyalahkan juga, karena kan udah sering disarankan rujuk. Dilayani aja sudah bersyukur.” (Hasil wawancara dengan FM pada tanggal 15 Juni 2023).

Selain itu pernyataan dari salah satu petugas kesehatan di Puskesmas Mattombong. Adapun hasil wawancara yang diperoleh:

“Mengenai masalah ketersediaan sumberdaya untuk membantu pelayanan masih kurang memadai seperti pasien stroke kita belum punya dokter saraf. Yang seharusnya bisa kita rawat disini, jadi harus kita rujuk. Kemudian untuk kelengkapan obat-obatan akan datang dengan sendirinya sesuai dengan kebutuhan. Untuk penanganan dasarnya udah ada, tapi untuk selanjutnya spesialisnya yang masih kurang.” (Hasil wawancara dengan HK pada tanggal 15 Juni 2023).

Dari pemaparan wawancara diatas, dapat dipahami bahwa untuk indikator efektivitas yaitu kualitas pelayanan dapat dikatakan masih kurang baik, seperti yang dikemukakan langsung oleh pasien dan petugas kesehatan terkait. Padahal jika fasilitas khususnya fasilitas yang membantu pelayanan sudah memadai, maka pasien yang datang butuh penanganan khusus tidak perlu lagi di rujuk ke rumah sakit apalagi aksesnya yang cukup jauh. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang ada

masih sangat dibutuhkan, guna untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian penulis bahwa dalam Mutu Pelayanan Kesehatan (*Quality*) petugas pelayanan kesehatan di Puskesmas Mattombong sudah cukup optimal. Bahwa petugas Puskesmas telah melakukan pelayanan dengan maksimal kepada masyarakat. Ditambah lagi pemerintah daerah mengadakan pelatihan bagi beberapa petugas kesehatan yang ada di Puskesmas Mattombong demi meningkatkan kemampuan petugas puskesmas dengan perkembangan/perubahan tugas yang dipercayakan.

b. Produktivitas

Produktivitas pelayanan publik merupakan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Pelayanan yang efektif ditentukan oleh hasil keluaran atau produk pelayanan yang dihasilkan agar pelayanan tersebut efektif maka produk pelayanan harus dapat diterima pasien dengan benar, tepat dan sah sesuai dengan dengan hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam pelaksanaannya, produk pelayanan dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi masyarakat. Produktivitas layanan Puskesmas Mattombong mempunyai dasar hukum dan sesuai dengan peraturan, sehingga produk tersebut dapat dirasakan oleh pasien.

Produktivitas merupakan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan akurat dan tepat sasaran. Berkaitan juga dengan tingkat kepuasan selama menerima pelayanan sehingga pasien akan meningkatkan partisipasi dalam proses pelayanan dan akan mendorong pasien untuk mau kembali menggunakan fasilitas pelayanan dan akan mendorong pasien untuk mau kembali

menggunakan fasilitas pelayanan. Akurasi produktivitas pelayanan puskesmas Mattombong pada alat-alat kesehatan atau fasilitas dapat diungkap dari wawancara dengan staf sistem informasi kesehatan Puskesmas Mattombong yang menyatakan:

"Alat-alat kesehatan telah terkalibrasi (terverifikasi/diuji keakuratannya) sesuai dengan jadwal yang tepat dan sah. Standarisasi tersebut dilakukan oleh Dinas Kesehatan kabupaten Pinrang agar terhindar dari bakteri dan pasien akan merasa aman, alat-alat kesehatan disini belum lengkap masih standar Puskesmas biasa belum ada ronsen yang tersedia". (Hasil wawancara HR pada tanggal 15 Juni 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf sistem informasi kesehatan bahwa Puskesmas Mattombong menggunakan alat-alat kesehatan yang telah terkalibrasi (terverifikasi/diuji keakuratan) sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan sehingga meminimalisir kesalahan hasil pemeriksaan sebagai akibat penggunaan alat yang tidak layak pakai. Sebagai contoh adalah alat-alat kesehatan yang tidak layak pakai. Sebagai contoh adalah alat-alat di laboratorium, alat-alat sudah tidak layak pakai akan diganti dengan alat yang sesuai standar.

Dalam pelayanan kesehatan sangatlah penting adanya produktivitas dari semua petugas kesehatan di Puskesmas atau pemberi layanan, sehingga setiap pasien dapat ditangani secara baik dan profesional, produktivitas tenaga kesehatan bisa dibaca dari beberapa hal diantaranya berupa keterampilan tenaga kesehatan dalam menangani pasien dalam hal ini menunjukkan kemampuan tenaga kesehatan saat menangani para pasien seperti yang diharapkan pasien. Berikut hasil wawancara dengan salah satu informasi yang merupakan keluarga pasien mengatakan bahwa:

"Menurut saya keterampilan yang dimiliki perawat Puskesmas sudah bagus, terbukti dari kesigapan dan kecermatan perawat yang ada dalam melayani pasiennya. Para perawat cukup cekatan dalam memberikan pelayanan serta keterampilan yang dimilikinya itu bisa dikatakan sudah professional sehingga, jika menangani pasien sudah sesuai dengan

kebutuhan tiap-tiap pasien.” (Hasil wawancara dengan FM pada tanggal 15 Juni 2023).

Hal senada juga di sampaikan oleh salah satu informasi yang merupakan pasien di puskesmas Mattombong yang menatakan bahwa:

“Saya acungkan dua jempol buat kompetensi para dokter dan perawat dalam menindaki pasiennya. Karena setiap memberikan tindakan, saya selalu merasa nyaman dan lebih baik”. (Hasil wawancara MS pada tanggal 15 Juni 2023).

Selain keterampilan yang baik, kedisiplinan juga sangat berpengaruh dalam menindaki pasien. Kedisiplinan perawat dan dokter dalam memberikan asuhan kepada pasien sangat berpengaruh besar terhadap peningkatan produktivitas pelayanan yang diberikan pihak Puskesmas terhadap pasiennya. Juga hal ini berpengaruh terhadap proses penyembuhan pasien.

Perawat yang disiplin adalah perawat yang mentaati peraturan Puskesmas dan peraturan Profesi perawat. Perawat yang selalu ada tepat waktu untuk pasien sangat memberikan kepuasan terhadap pasien akan pelayanan Puskesmas. Dimana perawat selalu datang tepat waktu, selalu melakukan kunjungan ke pasien secara rutin, memberikan pengobatan sesuai dengan aturan medis, datang tepat waktu saat pasien memerlukan pertolongan perawat. Kedisiplinan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien secara psikologis sangat membantu dalam memberikan kenyamanan dan keamanan kepada pasien sehingga pasien sangat terbantu dalam proses penyembuhan sakit yang diderita. Perasaan nyaman dan aman ini timbul karena perawat yang selalu ada. Hal ini seperti yang disampaikan salah satu petugas kesehatan Puskesmas Mattombong.

“Kedisiplinan sangat penting untuk diterapkan dalam suatu instansi seperti puskesmas ini misalnya, kedisiplinan ketepatan waktu yang mana

sangat berpengaruh dalam kesigapan dalam menindaki pasien.” (Hasil wawancara dengan HK pada tanggal 15 Juni 2023).

Penanggung jawab jaringan pelayanan Puskesmas Mattombong juga mengatakan bahwa:

“Tentu kedisiplinan itu sangat penting. Maka dari itu kami tiap tiga kali dalam seminggu mengadakan evaluasi mengenai kedisiplinan petugas kesehatan guna untuk meningkatkan produktivitas pelayanan yang ada. Jika ditemukan nakes yang kurang disiplin maka akan kami panggil kemudian diberikan pelatihan sesuai dengan pelatihan apa yang dibutuhkan.” (Hasil wawancara dengan AS pada tanggal 15 Juni 2023).

Kejelasan petugas yang bertanggung jawab juga merupakan salah satu penentu produktivitas apa tidaknya pelayanan Puskesmas. Dengan adanya kejelasan mengenai petugas yang bertanggung jawab, pasien tidak perlu lagi untuk bertanya sana-sini dan tidak perlu takut tidak akan adanya perawat bertugas yang akan memberikan pelayanan.

Dalam memberikan pelayanan Puskesmas di Mattombong dikatakan baik namun demikian perlu adanya usaha peningkatan pelayanan dengan lebih memaksimalkan dalam melayani pasien, memperhatikan kenyamanan dan kebersihan fasilitas yang disediakan pada ruang rawat inap, penambahan tenaga medis agar setiap pasien dapat diatasi dengan baik, dengan harapan kedepannya Puskesmas mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang baik, mudah dan gratis. Walaupun demikian tidak adanya keluhan maupun saran yang dilakukan pasien pada layanan pengaduan maupun kotak saran bukan berarti pelaksanaannya telah sangat baik bagi masyarakat, karena pasien yang diam bukan berarti mereka telah puas dan tidak memiliki keluhan hanya saja mereka tidak menyampaikannya secara langsung.

Kesiapan perawat dalam melayani pasien perlu untuk diperhatikan, bilamana ada perawat yang tidak memiliki kesiapan dalam memberikan pengasuhan kepada pasien, maka akan berakibat fatal. Hal ini dikemukakan oleh salah satu Petugas Kesehatan Puskesmas Mattombong:

“Untuk menjalankan tugas, para perawat harus memiliki kesiapan mental dan fisik. Jika tidak adanya kesiapan tersebut alhasil jika menindaki pasien akan berakibat fatal entah itu pasien salah dalam diberikan tindakan dan juga salah dalam menerima tindakan. Dan menurut saya sejauh ini kami para perawat puskesmas ini alhamdulillah selalu memiliki kesiapan dalam memberikan pelayanan.” (Hasil wawancara dengan HK pada tanggal 15 Juni 2023).

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dari segi produktivitas pelayanan baik dari peralatan medis yang cukup memadai dan para petugas kesehatan memiliki keterampilan bagus yang dapat dilihat dari segi kedisiplinan petugas, kejelasan petugas yang bertanggung jawab, ketepatan waktu dan bertindak cepat, kesiapan petugas dalam melayani pasien sehingga dapat meningkatkan produktivitas pelayanan kesehatan yang efektif.

Produktivitas pelayanan dapat dilihat atau diperhatikan dalam hal peralatan atau alat-alat medis yang tersedia di puskesmas, jika alat-alat medis tersebut dapat efektif dengan mutu pelayanannya, maka kepuasan yang di rasakan oleh pasien dapat terpenuhi. Karena dalam hal ini dalam bidang kesehatan tidak hanya membutuhkan konsultasi semata tetapi juga secara praktek yang dilakukan, dengan membuktikan setiap penyakit yang diderita oleh pasien dengan menggunakan alat-alat medis yang disediakan. Berdasarkan dari hasil penelitian penulis bahwa dalam efektivitas pelayanan di puskesmas Mattombong masih belum sepenuhnya seperti yang diharapkan oleh masyarakat, karena masih peralatan yang kurang mendukung kelancaran pelayanan di puskesmas. Selain itu juga

kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan pasien kurang sehingga masyarakat kurang puas dengan jawaban yang diberikan dan kadang dalam memberikan informasi juga tidak jelas dan akurat.

c. Semangat kerja

Semangat kerja dalam penelitian ini adalah semangat kerja petugas kesehatan dalam meningkatkan kualitas dalam pelayanan kesehatan dan dalam melaksanakan tugas atau tanggung jawabnya sebagai seorang pelayan kesehatan di Puskesmas Mattombong . pemberian semangat atau motivasi dalam pelayanan yang dilakukan atasan terhadap bawahannya sangatlah penting, karena motivasi sangat diharapkan oleh setiap petugas kesehatan agar memiliki semangat kerja yang tinggi dan antusias untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi juga. Dengan adanya kemauan atau kesenangan dalam suatu pekerjaan maka pekerjaan itu akan mudah dan tetap sasaran.

Semangat dalam suatu organisasi kerja sangat diperlukan karena adanya semangat yang dapat mempermudah dalam mengerjakan sesuatu serta menciptakan pekerja atau pribadi yang kuat dalam menjalankan suatu aturan yang berlaku dengan adanya semangat yang tinggi. Salah satu semangat yang paling penting yaitu berani tampil dan terdorong dalam melakukan suatu pekerjaan. Karena, dalam bekerja sebagai petugas kesehatan harus memiliki semangat yang tinggi agar bisa fokus dalam suatu pekerjaan tersebut dengan hasil yang memuaskan dan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Seperti yang di ungkapkan oleh salah satu petugas kesehatan Puskesmas Mattombong yang mengatakan bahwa :

“ Ya benar, kita harus semangat sebagai perawat dan bekerja atas dasar adanya tugas yang diberikan dan sudah menjadi kewajiban untuk dilaksanakan sebagai pelayan, apalagi tugasnya sangat mulia karena

membantu menyembuhkan orang sakit” (Hasil waawancara dengan HK pada tanggal 15 Juni 2023).

Sebagaimana dari hasil wawancara dengan salah satu informan dapat mengetahui informasi berkaitan dengan motivasi dalam berusaha disiplin dari setiap pekerjaan yang dilakukan pada Puskesmas Mattombong, bahwa :

“Kedisiplinan di puskesmas kami para tenaga kesehatan itu cukup disiplin dan penerapan nilai-nilai kedisiplinan tingkat pelayanan disini istilahnya luar biasa karena kadang kami bekerja bukan sift kami tetapi kami saling membantu karena ini adalah tugas kemanusiaan” (Hasil wawancara dengan AS pada tanggal 15 Juni 2023).

Kesimpulan peneliti tentang hasil wawancara tersebut diatas semangat tenaga kesehatan untuk bekerja sesuai dengan yang diberikan dan sudah menjadi kewajiban untuk dilaksanakan sebagai pelayan dibidang kesehatan. Sedangankan disiplin kerja petugas kesehatan sudah membaik dan selalu disiplin dalam bekerja sesuai dengan kualitas pelayanan, dan sesama tenaga kesehatan saling membantu dalam tugas dan saling memberi dorongan serta motivasi sehingga para petugas kesehatan sangat giat dan semangat dalam bekerja.

Insentif merupakan salah satu jenis penghargaan yang dikaitkan dengan prestasi kerja. Semakin tinggi prestasi kerja, diharapkan semakin besar pula insentif yang diberikan. Fungsi utama dari insentif adalah untuk memberikan tanggung jawab dan dorongan kepada petugas kesehatan. Adapun tujuan pemberian insentif adalah untuk meningkatkan semangat kerja individu maupun kelompok. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan petugas kesehatan Puskesmas Mattombong mengatakan bahwa :

“Pemberian intensif hanya kadang-kadang diberikan karena pembayaran intensif tenaga perawat dilakukan dalam jangka waktu tiga bulan. Namun, sering juga terlambat karena dananya belum cair. Keadaan ini mengurangi kepuasan tenaga kesehatan terhadap sistem pembayaran

insentif di Puskesmas Mattombong. Selain sistem pembayaran tersebut, sistem penilaian dalam pemberian insentif tidak menggunakan jam kerja atau lembur, tetapi lebih mengacu pada golongan/ pangkat. (Hasil wawancara dengan HK pada tanggal 15 Juni 2023).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara pemberian insentif dengan semangat kerja tenaga kesehatan. Hal ini berarti semakin besar insentif yang diterima oleh tenaga kesehatan, maka semakin meningkat motivasi dan begitu pula sebaliknya semakin rendah insentif maka akan semakin kurang motivasi kerja yang dimiliki oleh tenaga kesehatan.

Tenaga kesehatan yang puas dengan insentif yang diterima selama ini adalah tenaga kesehatan yang dari sisi tugas dan beban kerjanya tidak terlalu berat sehingga insentif yang diterima dalam bentuk uang dinilai cukup karena merupakan tambahan diluar gaji. Menurut teori Abraham Maslow (Ishak, 2005) seseorang memiliki motivasi kerja tinggi apabila tingkat kepuasannya terpenuhi, dan biasanya orang dengan motivasi kerja cenderung juga memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap yang dicapainya.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan yang bermakna antara pemberian insentif dengan semangat kerja, apabila pemberian insentif terpenuhi maka akan mampu mendorong semangat kerja dari tenaga kesehatan dalam melaksanakan tugas karena tingkat semangat kerja yang dimiliki oleh seseorang dapat dinilai dari yang dicapai dan yang diinginkan. Pada dasarnya setiap orang menginginkan hasil kerja yang memuaskan atau minimal mampu untuk memenuhi seluruh kebutuhannya.

d. Keluwesan adaptasi

Keluwesannya adaptasi ini berhubungan dengan interaksi antar petugas kesehatan dengan pasien, manager dengan petugas, antar tim kesehatan dengan masyarakat, antara petugas dengan instansi lain. Keluwesannya adaptasi yang baik menanamkan kepercayaan dan kredibilitas dengan cara menghargai, menjaga rahasia, memberikan perhatian, menghormati dan responsif. Mendengarkan keluhan dan berkomunikasi secara efektif juga sangat penting. Penyuluhan kesehatan yang baik bersumber dari komunikasi yang baik. Keluwesannya adaptasi yang kurang baik akan mengurangi efektifitas dan kompetensi teknis dari pelayanan kesehatan yang diselenggarakan. Pengalaman menunjukkan bahwa pasien yang diperlakukan kurang baik akan cenderung untuk mengabaikan saran atau nasehat atau tidak mau datang lagi ke tempat tersebut.

Keluwesannya adaptasi yang terjadi di Puskesmas Mattambong juga sebagai parameter dalam menilai efektivitas pelayanan pasien jamkesmas yang bisa dilihat pada sikap yang ditunjukkan oleh petugas kepada pasien selama melayani. Kemudian saluran komunikasi yang terjadi antara petugas dan pasien serta segala bentuk interaksi tampak dari petugas selama melayani. Yang bisa dinilai dan dirasakan adalah pasien sehingga apabila mulai dari tempat pendaftaran petugas sudah mulai tidak ramah maka selanjutnya klien akan malas dan khawatir akan menemui hal yang sama yaitu ketidakramahan. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu pasien Puskesmas Mattambong yang mengatakan bahwa:

“Kalau berobat dimanapun itu pengennya petugasnya ramah-ramah dan sopan, meskipun dengan pasien yang cuma Jamkesmas seperti saya ini, kan ada beberapa tempat pengobatan yang agak kurang sopan atau bahkan cuek dikarenakan kami pasien Jamkesmas atau pasien miskin” (Hasil wawancara dengan MS pada tanggal 15 Juni 2023).

Berdasarkan pengakuan selama wawancara dengan beberapa pasien menunjukkan bahwa para petugas di Puskesmas Mattambong ini telah cukup ramah dalam melayani pasien. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh salah satu keluarga dari pasien mengatakan bahwa:

“Petugas disini baik diloket pendaftaran, dokter maupun pelayanan lainnya baik-baik, mereka ramah dan sopan, saya kalo sakit mesti pertama kali datang kesini, mereka melayani dengan baik. Meskipun saya termasuk pasien Jamkesmas tapi perlakuannya juga menyenangkan” (Hasil wawancara dengan FM pada tanggal 15 Juni 2023).

Dalam menjalin keluwesan adaptasi dengan pasien, sikap menghormati dan menghargai memang harus selalu tampak dari petugas untuk menambah kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan. Disamping keramahan yang ditunjukkan oleh para petugas sebagaimana diatas, kelegaan hati dari para petugas juga menjadi salah satu nilai tersendiri yang akan menjadi kepuasan bagi pasien diantaranya dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pasien. Hal ini seperti penuturan dari petugas kesehatan Puskesmas Mattambong bahwa:

“Sebagai publik servis kita harus tahu dan paham pelayanan yang diinginkan pasien, biasanya mereka inginnya cepat dan kita harus bisa melayani mereka dengan sebaik-baiknya” (Hasil wawancara dengan HK pada tanggal 15 Juni 2023).

Keluwesan adaptasi juga dapat dilihat dari daya tanggap petugas untuk membantu pasien yang mengalami kesulitan atau keluhan. Daya tanggap petugas terhadap pasien memberikan gambaran efektifitas pelayanan yang diberikan. Daya tanggap petugas dapat dilihat seberapa jauh perhatian yang diberikan untuk membantu dan memahami kebutuhan yang diinginkan atau dibutuhkan pasien. Petugas Puskesmas Mattambong sebagai publik servis harus dapat perhatian dan mengetahui keinginan pasien terhadap pelayanan pengobatan yang ada di Puskesmas

Mattambong. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu Penanggungjawab Jaringan Pelayanan Puskesmas Mattambong mengatakan bahwa:

“Petugas tidak hanya melayani pasien begitu saja, tetapi dituntut juga untuk tahu keadaan psikologis pasien yang datang. kadang juga ada pasien yang kondisinya labil karena kecemasannya terhadap penyakitnya apakah penyakit yang dideritanya berbahaya atau tidak. Dari ini petugas harus paham tentang pelayanan yang diinginkan”. (Hasil wawancara dengan AS pada tanggal 15 Juni 2023).

Dalam keluwesan adaptasi tidak hanya kepada pasien saja, tetapi juga keluwesan adaptasi antara petugas yang satu dengan petugas lainnya, hal ini sangat berpengaruh kepada kerjasama antar petugas sehingga mewujudkan suasana kerja yang nyaman dan dapat berpengaruh kepada pelayanan kepada pasien Puskesmas. Jika keluwesan adaptasi tidak baik membuat suasana kerja menjadi tidak nyaman dan keseriusan dalam pelayanan pasien menjadi terganggu.

berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa keluwesan adaptasi yang terjalin antara petugas dengan pasien dianggap sudah memenuhi apa yang menjadi kebutuhan saat itu yaitu agar diperhatikan oleh para petugas baik selama penanganan diruangan maupun saat mereka sedang menunggu Karena semuanya merupakan kesatuan dari proses pelayanan kesehatan yang diharapkan pasien.

Hubungan Dokter-Pasien yaitu terbinanya hubungan dokter dan pasien yang baik harus dapat dipertahankan. Setiap dokter bersedia memberikan perhatian yang cukup kepada pasiennya secara pribadi, menampung dan mendengarkan semua keluhan serta menjawab dan memberikan keterangan yang sejelas-jelasnya tentang segala hal yang ingin diketahui pasien. Kerinduan setiap pasien yang datang untuk berobat ke puskesmas atau dokter adalah kesembuhan, selain itu sangat diperlukan hubungan yang baik antara dokter dengan pasien selama pemeriksaan atau pengobatan berlangsung.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dijelaskan mengenai hubungan dokter dengan pasien dalam melaksanakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Mattambong sudah cukup optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya Dokter yang ramah dan selalu bersedia dalam memberikan perhatian dan penjelasan dan menampung dan mendengarkan semua keluhan serta menjawab dan memberikan keterangan yang jelas kepada pasien.

C. Pembahasan

Pusat Kesehatan Masyarakat adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat 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. Jika ditinjau dari sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, maka peranan dan kedudukan Puskesmas adalah sebagai ujung tombak sistem pelayanan kesehatan di Indonesia.

Tujuan dari pelayanan kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat untuk mengatasi, menetralisasi atau menormalisasi semua masalah atau semua penyimpangan tentang kesehatan yang ada dalam masyarakat. Dengan meningkatnya tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan semakin meningkat sehingga tidak ada lagi upaya yang dapat dilakukan selain meningkatkan kinerja petugas kesehatan dan menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan sebaik-baiknya.

Puskesmas Mattambong telah menjadi tuntutan suatu organisasi pemerintah untuk memenuhi kriteria efektivitas yang telah ditetapkan. Sehingga penelitian ini menggunakan indikator efektivitas yang dikemukakan Richard Steers (Yuanita, 2015)

yaitu Kualitas, Produktivitas, Semgat Kerja dan Keluwesan Adaptasi dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Mattambong sebagaimana hasil penelitian diatas yang akan dibahas sebagai berikut :

1. Kualitas

Triguno (1997 ; 76) mengartikan kualitas sebagai standar yang harus dicapai oleh seseorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenal kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat. Kualitas pelayanan berbicara tentang bagaimana fasilitas yang dapat dilihat di puskesmas tersebut, dalam memberikan pelayanan guna untuk memberikan kepuasan kepada pasien. Kualitas adalah bentuk bukti nyata yang ada di puskesmas Mattambong, mengenai fasilitas yang mencukupi untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien agar pasien tersebut merasa puas dengan apa yang mereka dapatkan. Fasilitas yang dimaksud seperti fasilitas yaitu bangunan gedung, keadaan toilet yang bersih dan lingkungan fisik. Permenkes No. 24 Tahun 2016 dalam pasal 15 ayat (1) dan (2) menyatakan bahwa untuk bangunan rumah sakit harus menyediakan fasilitas yang aksesibel guna untuk menjamin terwujudnya kemudahan bagi semua pengguna secara mudah, nyaman, aman dan mandiri.

Dari hasil penelitian dapat dipahami bahwa dalam Mutu Pelayanan Kesehatan (*Quality*) petugas pelayanan kesehatan di puskesmas Mattambong sudah cukup optimal. Hanya saja fasilitas kesehatan seperti ruang kamar dan toilet masih kurang nyaman untuk digunakan. Seperti yang dikemukakan langsung oleh pasien dan petugas kesehatan terkait. Padahal jika fasilitas khususnya fasilitas yang membantu pelayanan sudah

memadai, maka pasien yang datang butuh penanganan khusus tidak perlu lagi di rujuk ke rumah sakit apalagi aksesnya yang cukup jauh. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang ada masih dibutuhkan, guna untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Pada dasarnya pelayanan yang berkualitas secara umum dapat diartikan sebagai pelayanan yang benar-benar memberikan kepuasan kepada masyarakat, dalam arti masyarakat benar-benar dilayani secara santun dan profesional. Apabila masyarakat merasakan pelayanan yang baik, maka lembaga tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Pelayanan yang berkualitas tentunya memiliki prosedur pelayanan atau tahapan yang harus dilalui dalam proses penyelesaian pelayanan.

2. Produktivitas

Dalam pelayanan kesehatan sangatlah penting adanya produktivitas dari semua petugas kesehatan di Puskesmas atau pemberi layanan, sehingga setiap pasien dapat ditangani secara baik dan profesional. Menurut Sinungan dalam Busro (2018) mengatakan bahwa produktivitas kerja merupakan kemampuan seseorang atau sekelompok orang untuk menghasilkan barang dan jasa dalam jangka waktu tertentu yang telah ditentukan atau sesuai dengan rencana. produktivitas tenaga kesehatan bisa dibaca dari beberapa hal diantaranya berapa keterampilan tenaga kesehatan dalam menangani pasien dalam hal ini menunjukkan kemampuan tenaga kesehatan saat menangani para pasien seperti yang diharapkan pasien.

Produktivitas menurut Yunita, (2015) dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien seperti memiliki ketelitian dalam melayani pasien, kemampuan berkomunikasi pegawai, tidak membeda-bedakan pasien (adil) dan mampu memenuhi kebutuhan pasien. Kejelasan petugas yang bertanggung jawab juga merupakan salah satu

penentu produktivitas apa tidaknya pelayanan Puskesmas. Dengan adanya kejelasan mengenai petugas yang bertanggung jawab, pasien tidak perlu lagi untuk bertanya sana-sini dan tidak perlu takut tidak akan adanya perawat bertugas yang akan memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa dari segi proktivitas pelayanan baik dari peralatan medis yang cukup memadai dan para petugas kesehatan memiliki keterampilan bagus yang dapat dilihat dari segi kedisiplinan petugas, petugas yang bertanggung jawab, Ketepatan waktu dan bertindak cepat, kesiapan petugas dalam melayani pasien sehingga dapat meningkatkan produktivitas pelayan kesehatan yang efektif.

3. Semangat kerja

Semangat kerja merupakan suatu keadaan yang timbul dari dalam diri individu yang menyebabkan individu tersebut dapat melakukan pekerjaan dalam suasana senang sehingga bekerja dengan giat, cepat dan lebih baik. Menurut Hasibuan (2009), Semangat kerja adalah keinginan dan kesanggupan seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik serta berdisiplin untuk mencapai prestasi kerja yang maksimal. Karena, dalam bekerja sebagai petugas kesehatan harus memiliki semangat yang tinggi agar bisa fokus dalam suatu pekerjaan tersebut dengan hasil yang memuaskan dan sesuai dengan tujuan yang telah di tentukan sebelumnya.

Berdasarkan hasil hasil penelitian diperoleh bahwa semangat tenaga kesehatan untuk bekerja sesuai dengan yang diberikan dan sudah menjadi kewajiban untuk dilaksanakan sebagai pelayan dibidang kesehatan. Seperti halnya dalam pemberian insentif, apabila pemberian insentif terpenuhi maka akan mampu mendorong semangat kerja dari tenaga kesehatan dalam melaksanakan tugas karena tingkat semangat kerja

yang dimiliki oleh seseorang dapat dinilai dari yang dicapai dan yang diinginkan. Pada dasarnya setiap orang menginginkan hasil kerja yang memuaskan atau minimal mampu untuk memenuhi seluruh kebutuhannya.

4. Keluwesan adaptasi

Keluwesan adaptasi juga dapat dilihat dari daya tanggap petugas untuk membantu pasien yang mengalami kesulitan atau keluhan. Daya tanggap petugas terhadap pasien memberikan gambaran efektifitas pelayanan yang diberikan. Daya tanggap petugas dapat dilihat seberapa jauh perhatian yang diberikan untuk membantu dan memahami kebutuhan yang diinginkan atau dibutuhkan pasien. Petugas Puskesmas Mattambong sebagai publik servis harus dapat perhatian dan mengetahui keinginan pasien terhadap pelayanan pengobatan yang ada di Puskesmas Mattambong.

Dalam keluwesan adaptasi tidak hanya kepada pasien saja, tetapi juga keluwesan adaptasi antara petugas yang satu dengan petugas lainnya, hal ini sangat berpengaruh kepada kerjasama antar petugas sehingga mewujudkan suasana kerja yang nyaman dan dapat berpengaruh kepada pelayanan kepada pasien Puskesmas. Jika keluwesan adaptasi tidak baik membuat suasana kerja menjadi tidak nyaman dan keseriusan dalam pelayanan pasien menjadi terganggu.

Keluwesan Adaptasi menurut Yunita (2015) memiliki kepekaan menyesuaikan diri dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Sehingga Pegawai mampu memberikan kemudahan proses dan akses layanan sehingga peralatan dan sarana yang ada menjadi bermanfaat atau berkualitas guna menunjang pemberian kepastian waktu layanan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa keluwesan adaptasi yang terjalin antara petugas dengan pasien dianggap sudah memenuhi apa yang menjadi

kebutuhan saat itu yaitu agar diperhatikan oleh para petugas baik selama penanganan diruangan maupun saat mereka sedang menunggu. Karena semuanya merupakan kesatuan dari proses pelayanan kesehatan yang diharapkan pasien. Sehingga keluwesan adaptasi yang baik juga sangat dibutuhkan disini.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti di Puskesmas Mattombong selama di lapangan bersama pihak puskesmas dan pasien yang ada di lokasi dikemukakan kesimpulan sebagai berikut:

1. Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Mattombong secara kualitas pelayanan dapat dipahami bahwa dalam Mutu Pelayanan Kesehatan (*Quality*) petugas pelayanan kesehatan di puskesmas Mattombong sudah cukup optimal. Hanya saja fasilitas kesehatan seperti ruang kamar dan toilet masih kurang nyaman untuk digunakan., dikatakan masih kurang baik, Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang ada masih sangat dibutuhkan, guna untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.
2. Dari segi proktivitas baik dari peralatan medis yang cukup memadai dan para petugas kesehatan memiliki keterampilan bagus yang dapat dilihat dari segi kedisiplinan petugas, kejelasan petugas yang bertanggung jawab, Ketepatan waktu dan bertindak cepat.
3. Semangat kerja bermakna antara pemberian insentif dengan semangat kerja, apabila pemberian insentif terpenuhi maka akan mampu mendorong semangat kerja dari tenaga kesehatan dalam melaksanakan tugas karena tingkat semangat kerja yang dimiliki oleh seseorang dapat dinilai dari yang dicapai dan yang diinginkan.
4. Keluwesan adaptasi yang terjalin antara petugas dengan pasien dianggap sudah memenuhi apa yang menjadi kebutuhan saat itu yaitu agar diperhatikan oleh para petugas baik selama penanganan diruangan maupun saat mereka sedang menunggu.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, adapun saran yang dapat penulis sampaikan dalam penelitian ini adalah agar kualitas pelayanan kesehatan pada Puakesmas Mattombong lebih ditingkatkan lagi, terkhususnya peningkatan fasilitas yang sudah ada seperti ruang kamar dan toilet yang masih kurang nyaman digunakan, dan perlu adanya penambahan tenaga kesehatan agar masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan tidak perlu lagi dirujuk kerumah sakit yang lebih besar.



DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. (2001). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Busro, M. (2018). *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group
- Handoko, T. (2009). *Manajemen (Edisi 2)*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomika dan Bisnis UGM.
- Hasibuan, M. S. P. (2000). *Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Konli, S. (2014). *Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Desa Gunawan Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung*. 2(1), 1925–1936.
- Mahsyar, A. (2015). Konstruksi Model Perilaku Pelayanan Street-Level Birokrasi Pada Puskesmas Di Kota Makassar. Dalam Sisca B. Kairupan & Marthinus Mandagi. *UNIMA-IAPA International Seminar & Annual Conference. (1), 197-214*. Tondano: PIAN-FIS UNIMA dengan IAPA.
- Makmur. (2011). *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Refika Aditama.
- Maryam, N. S. (2016). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. VI(1), 1–18.
- Mubarak & Chayatin, N. (2009). *Ilmu Kesehatan Masyarakat Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika.
- Mulawarman, K., & Rosilawati, Y. (2014). *Komunikasi organisasi pada dinas perijinan kota yogyakarta untuk meningkatkan pelayanan*. 5(1).
- Riani, N. K. (2021). *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik*. 1(11).
- Saputro, H. E. (2015). *Kualitas Pelayanan Publik*. 2(1).
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tando, N. M. (2013). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: In Media.
- Triguno. (1997). *Kualitas Layanan : Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: UMSIDA PRESS.

Tumiwa, R., Pangemanan, S., & Sondakh, E. (2018). *Efektivitas Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Puskesmas Di Kecamatan Dumoga. 1.*

Yuanita. (2015). *Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Kecamatan Pulau Pisang Kabupaten Pesisir Barat.* Skripsi: Universitas Lampung.



LAMPIRAN 1

Surat Penelitian

| | | |
|---|---|---|
|  | <p>Universitas Muhammadiyah Makassar Wahidly - Professional - Entrepreneurship</p> | <p>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Faculty of Social and Political Sciences Menara Iqbal Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90231 Telp: (0411) 866.972 Fax: (0411) 865.588 Official Email: ditip@unismuh.ac.id Official Web: https://fkip.unismuh.ac.id</p> |
|---|---|---|

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 0777/FSP/A.1-VIII/V/1444 H/2023 M
Lamp. : 1 (satu) Eksamplar
Hal : **Pengantar Penelitian**

Kepada Yth.
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh
Di -
Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Sitti Hadijab
S t a m b u k : 10561 11214 19
J u r u s a n : Ilmu Administrasi Negara
Lokasi Penelitian : Di Puskesmas Mattombong Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang
Judul Skripsi : *"Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Mattombong Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang"*

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.
Jazakumullahu, Khaeran Katziraa.
Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 25 Mei 2023
Ketua Jurusan IAN

Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si
NBM: 991.742





Kemajuan Untuk Bangsa dan Umat Manusia
Progress for the Nation and Humankind

Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi
Public Administration - Government Studies - Communication Science



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
 LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 200 Telp. 0841 364072 Fax. (041) 3965780 Makassar 91223 e-mail: lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 1615/05/C.4-VIII/V/1444/2023

06 Dzulqadah 1444 H

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

26 May 2023 M

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan

di -

Makassar

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0777/FSP/A.1-VIII/V/1444 H/2023 M, tanggal 25 Mei 2023, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : SITI HADJAH
 No. Stambuk : 10561 1121419
 Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik
 Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
 Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/progumpuan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul:

**"EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS MATTOMBONG
 KECAMATAN MATTIRO SOMPE KABUPATEN PINRANG"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 30 Mei 2023 s/d 30 Juli 2023.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu Rhaeran.

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Kotaja LP3M,



Dr. Ir. Abubakar Idhan, MP.

NPM 101 7716



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor : 17933/S.01/PTSP/2023 Kepada Yth.
Lampiran : - Bupati Pinrang
Perihal : Izin penelitian Cq. Kepala DPMPSTSP Kab. Pinrang

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 1615/05/C.4-VIII/V/1444/2023 tanggal 26 Mei 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : SITTI HADIJAH
Nomor Pokok : 105611121419
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)
Alamat : Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN
Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS MATTOMBONG KECAMATAN MATTIRO SOMPE KABUPATEN PINRANG "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 30 Mei s/d 30 Juli 2023

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 29 Mei 2023

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
PLT. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



Drs. MUH SALEH, M.Si.
Pangkat : PEMBINA UTAMA MUDA
Nip : 19690717 199112 1002

Tembusan Yth
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. Peringgal.

Nomor: 17933/S.01/PTSP/2023

KETENTUAN PEMEGANG IZIN PENELITIAN :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan melapor kepada Bupati/Walikota C q. Kepala Bappelitbangda Prov. Sulsel, apabila kegiatan dilaksanakan di Kab/Kota
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat
4. Menyerahkan 1 (satu) eksamplar hardcopy dan softcopy kepada Gubernur Sulsel. Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Prov. Sulsel
5. Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

REGISTRASI ONLINE IZIN PENELITIAN DI WEBSITE :
<https://izin-penelitian.sulselprov.go.id>



NOMOR REGISTRASI 20230529131065



Catatan :

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 'Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah.'
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**
- Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan melakukan scan pada QR Code





PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Jend. Sukawati Nomor 40. Telp/Fax : (0421)921695 Pinrang 91212

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PINRANG**
 Nomor : 503/0352/PENELITIAN/DPMP/06/2023

Tentang

REKOMENDASI PENELITIAN

- Menimbang** : bahwa berdasarkan penelitian terhadap permohonan yang diterima tanggal 06-06-2023 atas nama SITTI HADJAH, dianggap telah memenuhi syarat-syarat yang diperlukan sehingga dapat diberikan Rekomendasi Penelitian.
- Mengingat** :
1. Undang - Undang Nomor 29 Tahun 1959;
 2. Undang - Undang Nomor 18 Tahun 2002;
 3. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2007;
 4. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009;
 5. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014;
 6. Peraturan Presiden RI Nomor 97 Tahun 2014;
 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014;
 8. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 48 Tahun 2016; dan
 9. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 58 Tahun 2019.
- Memperhatikan** :
1. Rekomendasi Tim Teknis PTSP - 0635/VT.Teknis/DPMP/06/2023, Tanggal : 06-06-2023
 2. Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Nomor : 0352/BAP/PENELITIAN/DPMP/06/2023, Tanggal : 06-06-2023

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** :
- KESATU** : Memberikan Rekomendasi Penelitian kepada :
1. Nama Lembaga : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
 2. Alamat Lembaga : JL. SULTAN ALAUDDIN NO. 259 MAKASSAR
 3. Nama Peneliti : SITTI HADJAH
 4. Judul Penelitian : EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS MATTOMBONG KECAMATAN MATTIRO SOMPE KABUPATEN PINRANG
 5. Jangka waktu Penelitian : 1 Bulan
 6. Sasaran/target Penelitian : PASIEN DAN PETUGAS KESEHATAN PUSKESMAS MATTOMBONG
 7. Lokasi Penelitian : Kecamatan Mattiro Sompe
- KEDUA** : Rekomendasi Penelitian ini berlaku selama 6 (enam) bulan atau paling lambat tanggal 06-12-2023.
- KETIGA** : Peneliti wajib menaati dan melakukan ketentuan dalam Rekomendasi Penelitian ini serta wajib memberikan laporan hasil penelitian kepada Pemerintah Kabupaten Pinrang melalui Unit PTSP selambat-lambatnya 6 (enam) bulan setelah penelitian dilaksanakan.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, dan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Pinrang Pada Tanggal 06 Juni 2023



Biaya : Rp 0,-



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh :
ANDI MIRANI, AP., M.Si
 NIP. 197406031993112001
Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
 Selaku Kepala Unit PTSP Kabupaten Pinrang



**Balai
Sertifikasi
Elektronik**



**ZONA
HIJAU**



**OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE



**PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
PUSKESMAS MATTOMBONG
KECAMATAN MATTIRO SOMPE**

Alamat : Jln. Poros Pinrang – Langga Km. 12 (0421) 3914200. Kode Pos 91261



SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN

NOMOR : 663.445/PKM-MTB/ADM/VII/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Puskesmas Mattombong Kecamatan Mattiro sompe Kabupaten Pinrang Menerangkan bahwa :

Nama : **SITTI HADIJAH**
NIM : 105611121419
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan /Prog.Studi : Mahasiswi / Adm. Negara
Pengguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Bahwa yang bersangkutan telah melakukan penelitian dengan Judul "*Efektifitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Mattombong Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang*" dari tanggal 06 Juni 2023 sampai 06 Juli 2023

Demikian Surat Keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan Untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Patobong, 17 Juli 2023
Kepala Puskesmas Mattombong


dr. DARMAWAN
NIP.19780111 200801 1 014



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Alamat Kantor: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221 Telp. (0411) 866972, 881593, Fax (0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

**UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:**

Nama : Sitti Hadijah
Nim : 105611121419
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

| No | Bab | Nilai | Ambang Batas |
|----|-------|-------|--------------|
| 1 | Bab 1 | 10 % | 10 % |
| 2 | Bab 2 | 12 % | 25 % |
| 3 | Bab 3 | 8 % | 10 % |
| 4 | Bab 4 | 10 % | 10 % |
| 5 | Bab 5 | 0 % | 5 % |

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 12 Agustus 2023
Mengetahui

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,


Muhammad S. Ham, M.I.P.
NIM. 964 591

Sitti Hadijah 105611121419 BAB I

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

9%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

9%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

| | | |
|---|---|----|
| 1 | Submitted to Universitas Maritim Raja Ali Haji Student Paper | 2% |
| 2 | Submitted to LL DIKTIVA Turnitin Consortium Part II Student Paper | 1% |
| 3 | ejournal.unsrat.ac.id Internet Source | 1% |
| 4 | Submitted to Universitas Terbuka Student Paper | 1% |
| 5 | docobook.com Internet Source | 1% |
| 6 | sospol.untag-smd.ac.id Internet Source | 1% |
| 7 | akuntansipublikums.blogspot.com Internet Source | 1% |

Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On

Sitti Hadijah 105611121419 BAB II

ORIGINALITY REPORT

12%

SIMILARITY INDEX

8%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

| | | |
|---|--|----|
| 1 | Submitted to Sriwijaya University Student Paper | 3% |
| 2 | vennynevia.wordpress.com Internet Source | 2% |
| 3 | Submitted to IAIN Bengkulu Student Paper | 2% |
| 4 | Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part IV Student Paper | 1% |
| 5 | Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper | 1% |
| 6 | Submitted to Institut Pemerintahan Dalam Negeri Student Paper | 1% |
| 7 | Tiwi Bastari Batubara. "ANALISIS PENERAPAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE TERHADAP NILAI KINERJA KEUANGAN PADA PERUM PERUMNAS PROJECT SUKARAMAI KOTA MEDAN", JAAKFE UNTAN (Jurnal Audit dan | 1% |

Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura), 2022

Publication

| | | |
|----|---|------|
| 8 | zombiedoc.com Internet Source | 1 % |
| 9 | Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper | <1 % |
| 10 | veterinergustiar.wordpress.com Internet Source | <1 % |
| 11 | www.scribd.com Internet Source | <1 % |
| 12 | 123dok.com Internet Source | <1 % |
| 13 | nanopdf.com Internet Source | <1 % |
| 14 | www.lensantt.com Internet Source | <1 % |
| 15 | asmanurs3.blogspot.com Internet Source | <1 % |
| 16 | www.solider.id Internet Source | <1 % |

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On

Sitti Hadijah 105611121419 BAB III

ORIGINALITY REPORT

| | | | |
|------------------|------------------|--------------|----------------|
| 8% | 5% | 0% | 3% |
| SIMILARITY INDEX | INTERNET SOURCES | PUBLICATIONS | STUDENT PAPERS |

PRIMARY SOURCES

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source | 3% |
| 2 | Submitted to UIN Sunan Gunung Djati Bandung Student Paper | 3% |
| 3 | ahmadrusadi311292.blogspot.com Internet Source | 2% |

Exclude quotes On Exclude matches < 2%
Exclude bibliography On



Sitti Hadijah 105611121419 BAB IV

ORIGINALITY REPORT

10%
SIMILARITY INDEX

10%
INTERNET SOURCES

0%
PUBLICATIONS

0%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | journal.unismuh.ac.id Internet Source | 8% |
| 2 | id.scribd.com Internet Source | 2% |

Exclude quotes Exclude matches < 2%
Exclude bibliography



Sitti Hadijah 105611121419 BAB V

ORIGINALITY REPORT

0%

SIMILARITY INDEX

0%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES



Exclude quotes

On

Exclude matches

< 2%

Exclude bibliography

On



LAMPIRAN 2

DOKUMENTASI







RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap Sitti Hadijah, biasa di panggil Ija. Lahir pada 25 Agustus 2001 di Pinrang, Sulawesi Selatan. Anak ke dua dari tiga bersaudara yang merupakan anak dari pasangan suami istri H. Haruna dan Hj. Rusmiah. Penulis menempuh Pendidikan sekolah dasar pada tahun

2007 selama enam tahun di SD Negeri 164 Patobong dan selesai pada tahun 2013. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan Pendidikan ditingkat menengah pertama di Mts DDI Patobong dan selesai pada tahun 2016. Pada tahun yang sama ,penulis melanjutkan Pendidikan tingkat menengah atas di SMK Negeri 1 Pinrang dan selesai pada tahun 2019. Pada tahun yang sama, penulis melanjutkan Pendidikan perguruan tinggi, di Universitas Muhammadiyah Makassar pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan program studi Ilmu Administrasi Negara. Penulis sangat bersyukur karena telah diberikan kesempatan untuk menimba ilmu penegtahuan yang Insya Allah nantinya dapat diamankan dan memberikan manfaat. Akhir kata penulis mengucapkan rasa Syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul: **“EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS MATTOMBONG KECAMATAN MATTIRO SOMPE KABUPATEN PINRANG ”**.