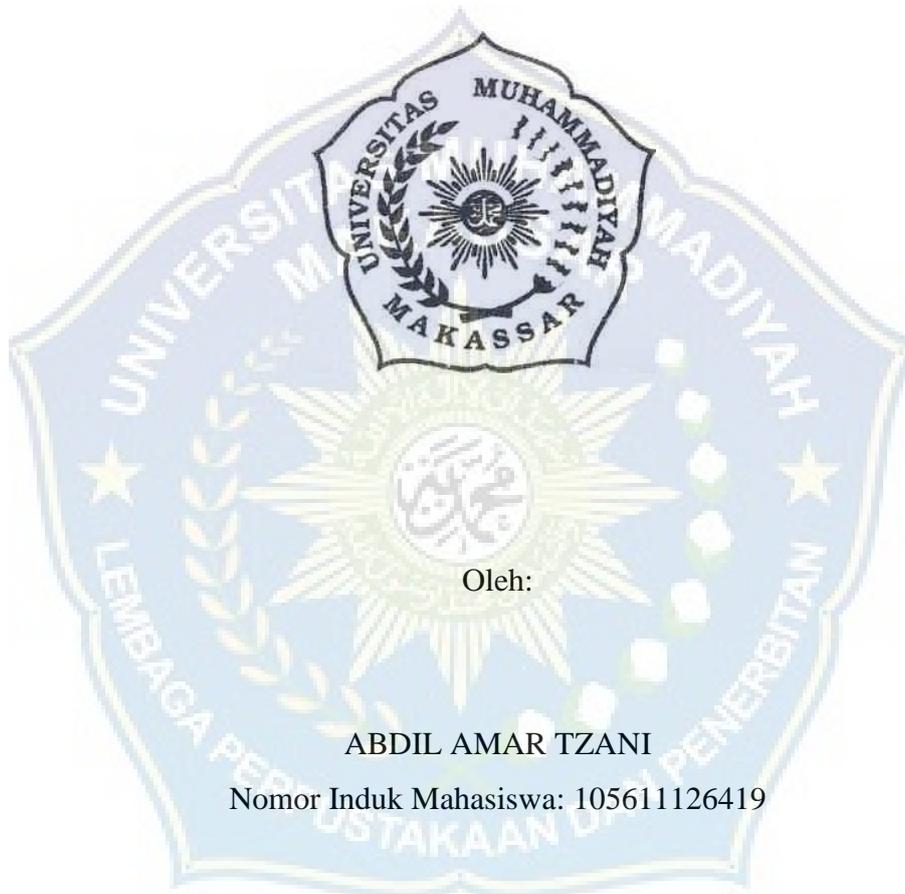


SKRIPSI

**PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS LOKA KECAMATAN
ULU ERE KABUPATEN BANTAENG**



Oleh:

ABDIL AMAR TZANI

Nomor Induk Mahasiswa: 105611126419

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2023

**PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS LOKA KECAMATAN
ULU ERE KABUPATEN BANTAENG**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh

Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disusun dan Diusulkan Oleh:

ABDIL AMAR TZANI

Nomor Induk Mahasiswa: 105611126419

Kepada

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2023

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Loka
Kecamatan Ulu Ere Kabupaten Bantaeng
Nama Mahasiswa : Abdil Amar Tzani
Nomor Induk Mahasiswa : 105611126419
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr.H.Lukman Hakim, M.Si

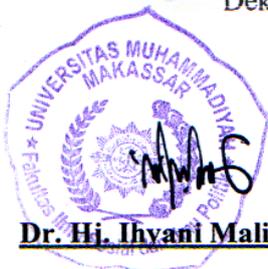


Dr.Hj.Sudarmi, M.Si

Mengetahui:

Dekan

Ketua Program Studi



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

NBM:730727



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

NBM: 991742

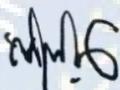
HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0183/FSP/A.4-II/VIII/45/2023 sebagai salah-satu syarat untuk menyelesaikan studi memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Senin 28 Agustus 2023,

Mengetahui :

Ketua

Sekretaris


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

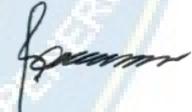
NBM : 730727


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

NBM : 992797

Tim Penguji

1. Dr. H. Lukman Hakim, M.Si

()

2. Dr. Hj. Sudarmi, M.Si

()

3. Adnan Ma'ruf, S.Sos., M.Si

()

4. Riskasari, S.Sos., M.AP

()

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Abdil Amar Tzani

Nomor Induk Mahasiswa : 105611126419

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar proposal penelitian ini adalah karya 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, 3 April 2023

Abdil Amar Tzani

KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan rasa syukur yang tidak terhingga kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Loka Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng*”.

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

1. Bapak Dr. Lukman Hakim, M.Si selaku Pembimbing I dan Ibu Dr.Hj.Sudarmi, M.Si selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Dr. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
3. Dr. Nur Wahid, S.Sos.,M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
4. Kedua orang tua Bapak Syarifuddin dan Ibu Hj. Nurjannah dan segenap keluarga yang senantiasa memberikan semangat dan bantuan, baik moril maupun materil.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 06 Agustus 2023

Abdil Amar Tzani

ABSTRACT

ABDIL AMAR TZANI, 2023. Health services at the Loka Health Center, Ulu Ere District, Bantaeng Regency.

This research aims to determine health services at the Loka Community Health Center, Ulu Ere District, Bantaeng Regency. The type of research used is qualitative with a descriptive type and uses primary and secondary data sources by determining informants using a purposive sampling technique of 8 (eight) people then data is collected using observation, interviews and documentation techniques after which it is analyzed using data reduction and presentation techniques. data and drawing conclusions and data validity using triangulation techniques.

The research results show that the health services provided by the community health center to patients/community are quite good. The types of health services available at the puskesmas are 24 hour emergency room, 24 hour inpatient care, 24 hour delivery (poned), general clinic, dental clinic, KIA/KB clinic, immunization clinic, TB/leprosy lung clinic, nutrition consultation clinic. , Keling Consultation Clinic, Medicine Services, and laboratory. The first condition for good health services is that the health services must be available in the community and have a sustainable nature, meaning that all types of health services that the community needs are not difficult to find, and that they are available in the community at any time they are needed. The quality of health services provided by community health centers refers to the level of health services in accordance with community rules and norms, the more consistent the community health center is in paying attention to service ethics and norms that apply in the surrounding community. Access to health services means that health services must be accessible to the community, not hindered by geographical, social, economic, organizational and linguistic conditions. One of them is geographic conditions which can be measured by distance, travel time, type of transportation and/or other physical obstacles that can prevent someone from getting health services. Health service programs to create better public health conditions. These programs include health financing subsidies, increasing human resources in the health sector, increasing resources for medicines and health supplies, community empowerment, and improving health management.

Keywords: Services, Community Health Center

ABSTRAK

Abdil Amar Tzani. 2023. Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Loka Kecamatan Ulu Ere Kabupaten Bantaeng.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan kesehatan di Puskesmas Loka Kecamatan Ulu Ere Kabupaten Bantaeng. 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 8 (delapan) 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 pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas terhadap pasien/masyarakat sudah cukup baik. Adapun jenis-jenis pelayanan kesehatan yang tersedia di puskesmas yaitu UGD 24 jam, Rawat Inap 24 Jam, Persalinan 24 jam(poned), Poli Umum, Poli Gigi, Poli KIA/KB, Poli Imunisasi, Poli TB/Paru kusta, Klinik Konsultasi Gizi, Klinik Konsultasi Keling, Pelayanan Obat, dan laboratorium. Syarat pertama pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan kesehatan tersebut harus tersedia di masyarakat serta bersifat kesinambungan, artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat tidak sulit ditemukan, serta keberadaannya dalam masyarakat adalah pada setiap saat yang dibutuhkan. Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas menunjuk pada tingkat pelayanan kesehatan dalam aturan dan norma masyarakat, semakin konsisten puskesmas dalam memperhatikan etika pelayanan serta norma yang berlaku dimasyarakat sekitar. Akses pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan itu harus dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, organisasi dan bahasa. Salah satunya yaitu keadaan\geografis yang dapat diukur dengan jarak, lama perjalanan, jenis transportasi dan atau hambatan fisik lain yang dapat menghalangi seseorang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Program pelayanan kesehatan untuk menciptakan kondisi kesehatan masyarakat agar menjadi lebih baik. Program-program tersebut antara lain berupa subsidi pembiayaan kesehatan, peningkatan sumber daya manusia di sektor kesehatan, peningkatan sumber daya obat dan perbekalan kesehatan, pemberdayaan masyarakat, serta perbaikan manajemen kesehatan.

Kata Kunci : Pelayanan, Puskesmas

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL DALAM.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENERIMAAN TIM.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
A. Penelitian Terdahulu.....	6
B. Konsep dan Teori.....	9
C. Kerangka Pikir	17
D. Fokus Penelitian	18
E. Deskripsi Fokus Penelitian	18
BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Waktu Dan Lokasi Penelitian	20
B. Jenis dan Tipe Penelitian	20
C. Sumber Data.....	21
D. Informan Penelitian	21
E. Teknik Pengumpulan Data.....	21
F. Teknik Analisis Data	22
G. Keabsahan Data	23
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	25
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	25
B. Hasil Penelitian.....	29
C. Pembahasan.....	47
BAB V PENUTUP	51

A. Kesimpulan.....	51
B. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN.....	55



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan.

Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Perkembangan sektor kesehatan di Indonesia saat ini terlihat tumbuh secara tidak maksimal (Trisnantoro, 2018). Pemerintah belum memberikan kualitas pelayanan kesehatan secara merata. Padahal kunci utama masyarakat dalam melakukan kegiatan yaitu kondisi tubuh yang sehat. Keadaan sehat membutuhkan banyak hal, diantaranya menyelenggarakan pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan merupakan hak dasar masyarakat yang harus dipenuhi dalam pembangunan kesehatan. Hal tersebut harus dipandang sebagai suatu investasi untuk peningkatan kualitas sumber daya manusia dan mendukung pembangunan ekonomi, serta memiliki peran penting dalam upaya penanggulangan kemiskinan. Mendapatkan pelayanan kesehatan adalah hak setiap warga Negara Indonesia

Kesehatan telah menjadi bagian penting bagi masyarakat karena dengan kesehatan yang maksimal maka seseorang akan dapat menjalankan aktivitasnya dengan baik. Kesehatan masyarakat yang baik akan tercipta suatu keadaan

kehidupan yang tentram. Tubuh yang sehat merupakan sebuah keinginan dari semua orang sehingga dalam upaya mewujudkan suatu kondisi sehat tersebut, maka harus dilakukan beberapa hal, salah satu diantaranya dengan menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

Penyelenggara pelayanan kesehatan untuk masyarakat ditingkat dasar di Indonesia adalah melalui pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) yang merupakan unit organisasi fungsional dinas kesehatan Kabupaten Bantaeng dan di beri tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah kecamatan dari Kabupaten Bantaeng bersangkutan.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya *promotif* (peningkatan kesehatan) dan *preventif* (upaya pencegahan) untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.

Berdasarkan Undang-Undang RI No. 36 Thn 2009 pasal 1 ayat 11 pengertian upaya kesehatan adalah “ setiap kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi, dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan penyakit, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan masyarakat.

Puskesmas disini berarti suatu kesatuan organisasi kesehatan yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat, memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat serta berwenang dan bertanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan diwilayah kerjanya.

Permasalahan pemerataan dan keterjangkauan pelayanan kesehatan dasar di Indonesia memang masih membutuhkan perhatian dan tindak lanjut.

Diperkirakan hanya sekitar 30% penduduk yang memanfaatkan pelayanan Puskesmas dan Puskesmas Pembantu. Dengan keadaan seperti ini tidak mengherankan bila derajat kesehatan masyarakat di Indonesia belum memuaskan (DepKes RI, 2004).

Dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat banyak hal yang perlu diperhatikan. Salah satu diantaranya yang dianggap mempunyai peranan yang cukup penting adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Sesuai peraturan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 menyebutkan agar penyelenggaraan pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diinginkan 4 maka pelayanan harus memenuhi syarat diantaranya tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, mudah dijangkau, dan bermutu (Azwar, 2010). 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.

Puskesmas Loka sebagai lembaga yang bermisi meningkatkan derajat kesehatan yang terletak di Kecamatan Ulu Ere Kabupaten Bantaeng. Keberadaan puskesmas ini dalam rangka pemerataan dan upaya peningkatan kesehatan masyarakat di Kecamatan Ulu Ere. Sebagai lembaga yang bermisi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, puskesmas ini berperan dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Adapun bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Loka yaitu UGD 24 jam, Rawat Inap 24 jam(poned), Poli Umum, Poli Gigi, Poli KIA/KB, Poli Imunisasi, Poli TB Paru/Kusta, Klinik Konsultasi Gizi, Klinik Konsultasi Kesling, Pelayanan Obat, dan Laboratorium.

Adapun kondisi awal mengenai kepercayaan yang diberikan masyarakat dan pemerintah Kabupaten Bantaeng terhadap Puskesmas Loka adalah sebuah kehormatan sekaligus amanat dan tugas berat yang harus dipikul dengan harus sungguh-sungguh dan hati dengan penuh keikhlasan, lebih-lebih dengan perkembangan ilmu dan teknologi dalam bidang kesehatan maka Puskesmas

Loka diuntut lebih keras lagi berusaha dan meningkatkan profesionalisme dalam bekerja khususnya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada para pasien.

Dalam sebuah tindakan pelayanan selalu menyediakan beragam kemungkinan respon publik, yaitu puas dan tidak puas, bagi mereka yang puas kemungkinan mereka akan berlanjut pada tingkat loyalitas sedangkan bagi mereka yang tidak puas, misalnya dalam pelayanan darurat masyarakat merasa tidak di layani dengan baik dengan fasilitas yang tersedia di puskesmas, penjemputan pasien gawat darurat yang berada di pelosok desa yang akses jalanya hanya bisa di tempuh atau di lewati dengan kendaraan roda dua sementara pasien harus di jemput menggunakan ambulance yang tersedia di puskesmas loka, atau keterlambatan petugas kesehatan mendatangi rumah pasien di karenakan jarak yang cukup jauh dari puskesmas, apalagi akses jaringan internet/telepon di beberapa desa yang termasuk wilayah kerja Puskesmas Loka ini masih kurang memadai untuk menghubungi pihak puskesmas terkait pelayanan darurat, dan di sinilah muncul respon publik yang merasa kurang di layani dengan baik atau tidak puas. Masyarakat atau pasien seperti ini kemungkinan akan melakukan komplain atau bahkan menarik diri dari berhubungan dengan organisasi pelayanan tersebut. Oleh karen itu Puskesmas Loka sebagai penyedia pelayanan kesehatan dipacu dalam membenahanan pelayanan tidak hanya fokus dalam sarana dan prasana, tetapi juga soal Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai pegawai puskesmas.

Berdasarkan pembahasan diatas mengenai pelayanan kesehatan di Puskesmas Loka Kecamatan Ulu Ere Kabupaten Bantaeng, apakah standar pelayanan kesehatan yang diberikan sudah sesuai dengan standar operasi pelayanan (SOP), maka penulis mengangkat judul “Pelayanan kesehatan di Puskesmas Loka Kecamatan Ulu Ere Kabupaten Bantaeng”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Loka Kecamatan Ulu Ere Kabupaten Bantaeng”.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Loka Kecamatan Ulu Ere Kabupaten Bantaeng”.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan secara teoritis dan praktis sebagai berikut.

a) Kegunaan secara teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi khasana ilmu pengetahuan bagi peneliti khususnya dan bahan referensi mahasiswa ilmu sosial dalam pengembangan pengetahuan dan penelitian lebih lanjut yang berhubungan dengan penelitian ini yaitu Pelayanan Kesehatan di puskesmas.

b) Kegunaan secara praktis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada pemerintah Di Puskesmas Loka Kecamatan Ulu Ere Kabupaten Bantaeng maupun di puskesmas lainnya tentang Pelayanan Kesehatan di puskesmas.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, peneliti menemukan penelitian dengan judul yang relevan seperti judul penelitian penulis. Dengan ini peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Tabel 2.1 penelitian terdahulu

No.	Nama Peneliti dan Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	(Pundenswari, 2017) Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat.	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Selanjutnya, untuk peningkatan kualitas layanan publik pada Puskesmas sebaiknya ditekankan peningkatan layanan pada aspek-aspek: <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>emphaty</i> .
2.	(Averus & Pitono, 2018) Pengaruh Pengawasan	Kuantitatif	Pengawasan yang dilaksanakan pimpinan rumah sakit umum merupakan suatu hal yang

<p>Terhadap Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah.</p>		<p>penting, selain pelaksanaan perencanaan, menggerakkan dan organisasi. Pelaksanaan pengawasan merupakan upaya untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan, sebab antara perencanaan dan pengawasan merupakan dua hal yang penting bagi organisasi. Disamping itu, pengawasan merupakan upaya menselaraskan seluruh sumber daya yang ada dalam organisasi rumah sakit umum. kebutuhan keadaan dan kebaikan kerja, sehingga pelaksanaan pengawasan dari pimpinan rumah sakit umum menjadi penting karena memiliki efek psikologis yang besar bagi para pegawai dalam melaksanakan pekerjaanya.</p>
---	--	--

3.	<p>(Prasetyaningsih, 2009) Pengaruh Struktur Organisasi, Kepemimpinan Dan Kemampuan Sdm Terhadap Efektivitas Pelayanan Pensertifikatan Hak Atas Tanah Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal</p>	Kuantitatif	<p>Dilihat dari tabel 4.12 Rekapitulasi variabel struktur organisasi pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal dengan rata-rata 3,68 masuk kategori sangat tinggi, sehingga dapat disimpulkan struktur organisasi pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal berjalan dengan sangat baik.</p> <p>2. Dilihat dari tabel 4.19 Rekapitulasi variabel kepemimpinan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal dengan rata-rata 2,88 masuk kategori baik, sehingga dapat disimpulkan kepemimpinan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal berjalan dengan baik.</p> <p>3. Dilihat dari tabel 4.26 Rekapitulasi variabel kemampuan SDM pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal dengan rata-rata 2,74 masuk kategori tinggi, sehingga dapat disimpulkan kemampuan SDM pada Kantor Pertanahan</p>
----	---	-------------	---

			<p>Kabupaten Kendal telah memenuhi kategori yang baik.</p> <p>4. Dilihat dari tabel 4.33 Rekapitulasi variabel Efektifitas Pelayanan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal dengan rata-rata 2,92 masuk kategori Efektif, sehingga dapat disimpulkan Efektifitas Pelayanan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal telah berjalan dengan baik.</p>
--	--	--	---

B. Konsep dan Teori

a. Konsep Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal.

Menurut Ratminto dan Atik SeptiWinarsih (2007:4-5) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah : Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya

pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pengertian lain menurut Hardiyansyah (2011:12) pengertian pelayanan publik adalah : Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Atep Adya Bharata (2003:11) mengemukakan pendapatnya terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu : (1) Penyedia Layanan; (2) Penerima Layanan; (3) Jenis Layanan; dan (4) Kepuasan Pelanggan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah : Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk

memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa. Pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor

Pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini termasuk dalam segala bentuk pelayanan pada masyarakat yang dilakukan oleh Puskesmas Loka dalam memberikan pelayanan kesehatan.

2. Tujuan Pelayanan Publik

Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

- 1) Transparan, Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional, Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif, Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan Hak, Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban, Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi. Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi SERVQUAL sebagai berikut :

- 1.) *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- 2.) *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- 3.) *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberi pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam pelayanan.
- 4.) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri

dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

5.) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupayamemahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

3. Unsur Pelayanan Publik

Berdasarkan Pasal 15 dan Bab V Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ini Penyelenggara Pelayanan Publik wajib memenuhi 10 unsur mengenai penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri, yang terdiri atas:

a. Standar Pelayanan Komponen standar pelayanan yang dimaksud sekurang-kurangnya meliputi : dasar hukum, persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana, prasarana, atau fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran dan masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan, dan evaluasi kinerja pelaksana.

b. Maklumat Pelayanan

c. Sistem Informasi Pelayanan Publik Rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

d. Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik.

e. Pelayanan Khusus.

b. Konsep Pelayanan Kesehatan

1. Pengertian Pelayanan Kesehatan

Menurut pendapat Levey dan Loomba (1973) dalam Azwar (2010) yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama–sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat. Bentuk dan jenis pelayanan kesehatan ditentukan oleh:

- a. Pengorganisasian pelayanan, apakah dilaksanakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi.
- b. Ruang lingkup kegiatan, apakah hanya mencakup kegiatan pemeliharaan kesehatan, peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit, pemulihan kesehatan atau kombinasi dari padanya.
- c. Sasaran pelayanan kesehatan, apakah untuk perseorangan, keluarga, kelompok ataupun untuk masyarakat secara keseluruhan.

2. Pelayanan Kesehatan Puskesmas

Azwar (2010) dalam bukunya Pengantar Administrasi Kesehatan membahas bahwa Puskesmas adalah suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu.

Peran dan kedudukan puskesmas adalah sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan di Indonesia, disebut demikian karena peranan dan kedudukannya yang sangat unik yaitu menyelenggarakan pelayanan kesehatan pada masyarakat dan sekaligus bertanggung jawab terhadap

pelayanan kedokteran. Pembangunan kesehatan adalah menyelenggarakan upaya kesehatan dengan meningkatkan kesadaran dan kemauan serta kemampuan dari setiap penduduk untuk dapat hidup sehat sehingga terwujud derajat kesehatan yang optimal (Depkes,2002).

Pembangunan kesehatan meliputi pembangunan yang berwawasan kesehatan, pemberdayaan keluarga, masyarakat, dan pelayanan kesehatan. Wilayah kerja puskesmas merupakan batas melaksanakan tugas dan fungsi pembangunan kesehatan, wilayah kerja puskesmas pada awalnya ditetapkan di setiap satu kecamatan, namun semakin berkembangnya kemampuan pemerintah maka wilayah kerja puskesmas ditetapkan berdasarkan jumlah penduduk di satu kecamatan, kepadatan dan mobilitasnya. Pada umumnya satu puskesmas mempunyai penduduk binaan antara 30.000-50.000 jiwa penduduk (Muninjaya, 1999).

3. Fungsi Puskesmas

Di era desentralisasi fungsi puskesmas dibagi menjadi 3 fungsi (Depkes, 2002) yaitu:

1. Menggerakkan pembangunan berwawasan kesehatan Peran puskesmas sebagai motor dan motivator terselenggaranya pembangunan yang berorientasi, mengacu dan berlandaskan pada kesehatan. Dampak dari peran ini adalah peningkatan kesehatan masyarakat dengan membangun lingkungan sehat dan perilaku hidup sehat. Keberhasilan dari fungsi ini di ukur dengan IPTS (Indeks Potensi Tatanan Sehat). 3 tatanan yang dapat di ukur adalah:

- Tatanan sekolah: SD, SMP, SMU, Madrasah dan Universitas.
- Tatanan tempat kerja: kantor, pabrik, industri rumah tangga, peternakan, perkebunan.
- Tatanan tempat-tempat umum: pasar, tempat ibadah, tempat hiburan, rumah makan. Dengan demikian indikatornya adalah berapa persen dari masing-masing tatanan tersebut yang di nyatakan berpotensi sehat.

2. Memberdayakan keluarga dan masyarakat Pemberdayaan keluarga merupakan upaya yang bersifat non instruktif untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan keluarga dalam mengidentifikasi masalah, merencanakan dan mengambil keputusan dengan benar tanpa bantuan pihak lain. Indikator yang di gunakan untuk mengukur pemberdayaan keluarga adalah banyaknya keluarga sehat di wilayah kerja puskesmas. Pemberdayaan masyarakat yaitu upaya fasilitasi non instruktif untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan masyarakat agar mampu mengidentifikasi masalah, merencanakan dan melakukan pemecahannya dengan memanfaatkan potensi setempat dan fasilitas yang ada, baik dari LSM, instansi lintas sektoral dan tokoh masyarakat. Indikator untuk mengukur fungsi pemberdayaan masyarakat adalah berkembangnya UKBM (Upaya Kesehatan Berbasis Masyarakat), berkembangnya LSM yang bergerak dalam bidang kesehatan, berkembangnya BPKM (Badan Peduli Kesehatan masyarakat).

3. Memberikan pelayanan kesehatan tingkat pertama Pelayanan kesehatan tingkat pertama mutlak di perlukan dan sangat di butuhkan oleh sebagian besar masyarakat dan mempunyai nilai strategis dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan ini bersifat holistik, terpadu, komprehensif dan berkesinambungan. Program Puskesmas di bedakan menjadi 2 yaitu:

- a. Program kesehatan dasar yaitu program minimal yang harus di laksanakan oleh tiap Puskesmas (Basic Six):
 - Promosi kesehatan
 - Kesehatan lingkungan
 - Kesehatan Ibu dan anak (KIA)/KB
 - Perbaikan Gizi
 - Pemberantasan Penyakit Menular
 - Pengobatan

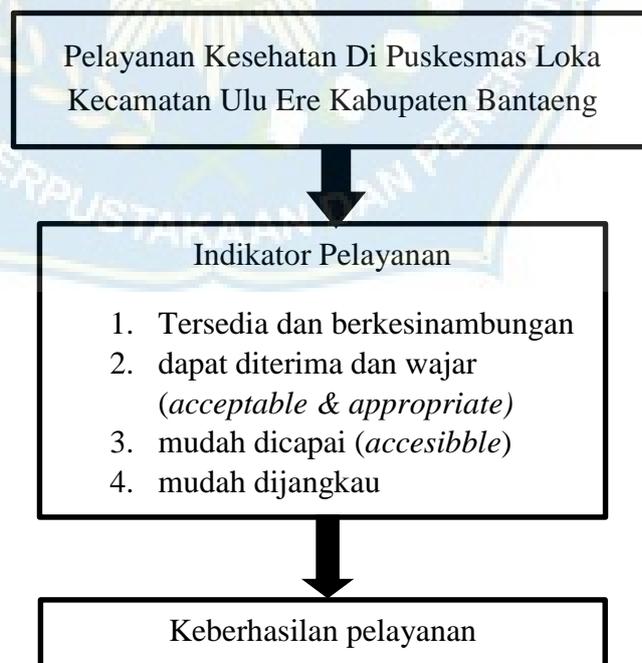
b. Program kesehatan pengembangan merupakan program pengembangan dari puskesmas setempat sesuai dengan situasi, kondisi, masalah dan kemampuannya.

C. Kerangka Pikir

Untuk mengetahui bagaimana pelayanan kesehatan di Puskesmas Loka Kecamatan Ulu Ere Kabupaten Bantaeng maka harus diketahui apakah pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Berjalanannya standar diawasi pelayanan dapat dilihat dari proses kinerja petugas kesehatan itu sendiri dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Adapun untuk mengetahui pelayanan maka peneliti menggunakan indikator pelayanan kesehatan menurut (Azwar, 1994:45) yaitu Tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar (*acceptable & appropriate*), mudah dicapai (*acesible*), dan mudah dijangkau.

Berdasarkan uraian yang telah di bahas maka penulis menggambarkan bagan kerangka pikir sebagai berikut:

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 pelayanan Kesehatan di Kecamatan Ulu Ere Kabupaten Bantaeng dengan menggunakan indikator pelayanan kesehatan menurut (Azwar, 1994:45) yaitu Tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar (*acceptable & appropriate*), mudah dicapai (*acesible*), dan mudah dijangkau.

E. Deskripsi Fokus Penelitian

Dalam hal ini adapun yang menjadi deskripsi fokus penelitian yaitu:

1. Tersedia dan berkesinambungan

Pelayanan tersebut harus tersedia di masyarakat dan bersifat berkesinambungan . dalam penelitian ini semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan.

2. Dapat diterima dan wajar (*acceptable & appropriate*)

Dalam penelitian ini pelayanan tersebut tidak bertentangan dengan adat istiadat, kebudayaan, keyakinan dan kepercayaan masyarakat Kecamatan Ulu Ere

3. Mudah dicapai (*acesible*)

Pengertian tercapai dalam penelitian ini terutama dari sudut lokasi. Untuk dapat mewujudkan pelayanan kesehatan menjadi sangat penting. Pelayanan kesehatan yang terlalu terkonsentrasi di daerah perkotaan saja dan tidak ditemukan di daerah pedesaan, bukanlah pelayanan kesehatan yang baik.

4. Mudah dijangkau

Pengertian keterjangkauan dalam penelitian ini terutama dari sudut biaya. Untuk dapat mewujudkan keadaan seperti ini harus dapat diupayakan

biaya pelayanan kesehatan tersebut sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu Dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian ini di laksanakan selama 2 (dua) bulan, sedangkan lokasi penelitian ini akan dilaksanakan di Puskesmas Loka Kecamatan Ulu Ere Kabupaten Bantaeng. 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 pelayanan di Puskesmas Loka Kecamatan Ulu Ere Kabupaten Bantaeng.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bertujuan menjawab permasalahan secara mendalam dalam konteks waktu dan situasi yang bersangkutan, dilakukan secara wajar dan alami sesuai dengan kondisi objektif lapangan. Proses penelitian yang dimaksud antara lain; melakukan pengamatan terhadap narasumber, berinteraksi dengan mereka dan berupaya dalam memahami bahasa dan tafsiran mereka. Untuk itu peneliti harus terjun ke lapangan dengan waktu 2 bulan.

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini menggunakan tipe Kualitatif data diperoleh dari pihak yang bersangkutan, melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dari berbagai cara pada dasarnya untuk saling melengkapi. Ada kalanya data yang diperoleh dari hasil wawancara belum lengkap, sehingga harus dicari lewat cara lain, seperti observasi maupun dokumentasi.

C. Sumber Data

Menurut Siagian dalam Harahap, (2020) sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pengumpulan data dari penelitian :

1. Data Primer

Data primer ini diperoleh dari lapangan atau lokasi penelitian berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan informan dan observasi secara langsung sesuai dengan objek penelitian tentang pelayanan di Puskesmas Loka.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui tulisan berupa laporan, peraturan dan dokumen yang berkaitan dengan pelayanan di Puskesmas Loka.

D. Informan Penelitian

Dalam penelitian ini yang akan memberikan informasi kepada peneliti atau yang akan menjadi informan yaitu orang-orang yang dapat melengkapi informasi yaitu, kepala puskesmas, petugas kesehatan Puskesmas Loka, pasien Puskesmas Loka ,dan masyarakat.

E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono dalam Harahap, (2020) adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Metode observasi yang dilaksanakan merupakan teknik observasi terus terang yaitu peneliti melakukan pengumpulan data dengan terus terang kepada sumber data bahwa ia sedang melakukan penelitian, observasi pelayanan kesehatan di Puskesmas Loka kecamatan Ulu Ere Kabupaten Bantaeng

2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara bertanya secara langsung (berkomunikasi langsung) dengan informan sesuai dengan jenis data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

Jenis wawancara yang digunakan yaitu pertanyaan terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara ini dilakukan dengan memberikan pertanyaan yang telah dibuat sebelumnya dan apabila jawaban yang diberikan kurang jelas, peneliti akan memberikan pertanyaan tidak terstruktur agar mendapat jawaban yang jelas

3. Dokumen/Arsip

Teknik dokumentasi ini dipergunakan untuk melengkapi teknik observasi dan wawancara sekaligus menambah keakuratan, kebenaran data atau informasi yang dikumpulkan dari bahan-bahan dokumentasi yang ada dilapangan

F. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono, (2015) teknik analisis data adalah langkah yang dilakukan untuk mengolah data, dimana data yang diperoleh, dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa dan menyimpulkan persoalan yang diajukan dalam menyusun hasil penelitian. Adapun teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data dalam penelitian ini ialah peneliti merangkum, memilih hal-hal yang pokok pada hal-hal yang penting, dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi oleh peneliti, maka selanjutnya peneliti menyajikan data kedalam bentuk yang lebih sederhana seperti uraian

ringkas, table informan, dan gambar kerangka fikir, dengan demikian penyajian data akan sangat memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi, dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami oleh peneliti.

3. Penarikan Kesimpulan / verifikasi (*Conclusion Drawing*)

Pada tahap ini peneliti akan memperoleh kesimpulan yang tentative, kaku, dan meragukan, sehingga kesimpulan tersebut perlu untuk diverifikasi, kesimpulan yang ditulis oleh peneliti senantiasa diverifikasi selama penelitian berlangsung, agar kesimpulan yang dihasilkan tidak diragukan dan dapat dipercaya.

G. Keabsahan Data

Menurut Sugiyono, (2015) salah satu cara paling penting dan mudah dalam uji keabsahan hasil penelitian adalah dengan melakukan data triangulasi, teknik pengumpulan data triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. 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, misalnya, misalnya membandingkan dengan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan antara apa yang dikatakan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi, dan membandingkan hasil wawancara dengan dekumen yang ada.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi Teknik yaitu untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

3. Triangulasi Waktu

Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu yang berbeda.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Profil Kecamatan Ulu Ere

Kedudukan dan Latar Belakang

Kecamatan Ulu Ere merupakan salah satu Kecamatan di Kabupaten Bantaeng Provinsi Sulawesi Selatan, dibentuk berdasarkan Perda Nomor 21 Tahun 2007, yang secara administratif Kecamatan Uluere terbagi kedalam 6 Desa yaitu : Desa Bonto Rannu, Desa Bonto Tallasa, Desa Bonto Tangnga, Desa Bonto Daeng, Desa Bonto Marannu, Desa Bonto Lojong

Kecamatan Ulu Ere dengan luas wilayah $\pm 67,29 \text{ KM}^2$, terdiri dari 26 Dusun/Lingkungan, 54 RK/RW dan 109 RT, terletak di dataran Otinggi dengan ketinggian 300 – 1700 meter dari permukaan laut, dengan batas-batas sebagai berikut :

- Sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Sinjai,
- Sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Gowa,
- Sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Jeneponto,
- Sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Sinoa.

Bonto Daeng merupakan ibukota dari Kecamatan Ulu Ere yang berjarak $\pm 18 \text{ KM}$ dari Kecamatan Bantaeng sebagai ibukota Kabupaten Bantaeng dengan jarak tempuh sekitar 35 menit. Jumlah penduduk Kecamatan Uluere sebesar 11.419 jiwa, penduduk Kecamatan Ulu Ere 100% beragama islam.

Fasilitas umum pendidikan yang terdapat di Kecamatan Parangloe antara lain, Taman Kanak-Kanak (TK) 3 unit, Sekolah Dasar Negeri (SDN) 11 unit, Sekolah Menengah Pertama (SMP) 1 unit, Sekolah Menengah Atas 2 unit, fasilitas umum kesehatan yaitu Puskesmas Loka 1 unit dan 1 unit Pustu.

2. Profil Puskesmas Loka

a. Visi dan Misi Puskesmas Loka

1) Visi Puskesmas Loka

Puskesmas Loka dalam melaksanakan fungsinya mempunyai visi sebagai berikut :

“Terwujudnya Masyarakat Ulu Ere Sehat dan Mandiri”

2) Misi Puskesmas Loka

Untuk mewujudkan visi tersebut, Puskesmas Loka memiliki misi sebagai berikut :

- a. Memberikan Pelayanan yang Cepat, Tepat, Aman dan Nyaman
- b. Meningkatkan kemampuan dan keterampilan Tenaga Kesehatan yang berkualitas
- c. Meningkatkan disiplin dan etos kerja
- d. Memasyarakatkan Perilaku hidup bersih dan sehat

b. Motto Puskesmas Loka

“Sipakatau, Sipakainga’, Sipakalabbiri”

c. Geografis

Puskesmas Loka merupakan puskesmas yang berada di Kecamatan Ulu Ere Kabupaten Bantaeng, dengan meliputi 5 wilayah kerja, diantaranya adalah :

- 1) Desa Bonto Lojong dengan 7 Dusun,
- 2) Desa Bonto Marannu dengan 4 Dusun,
- 3) Desa Bonto Tangnga dengan 2 Dusun,
- 4) Desa Bonto Daeng dengan 4 Dusun ,
- 5) Desa Bonto Tallasa 5 Dusun.

Dengan luas wilayah kerja Puskesmas Loka Kabuapten Bantaeng adalah 62,57 km² yang berbatasan langsung dengan :

- Sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Sinjai,
- Sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Jeneponto,
- Sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Bantaeng,

- Sebelah timur berbatasan dengan Desa Bonto Rannu dan Kecamatan Sinoa.

Wilayah kerja Puskesmas Loka sebagian besar berada pada daerah perbukitan dengan kemiringan lahan rata-rata 30% sampai dengan 65% hanya sebagian kecil saja yang merupakan daerah dataran. Kecamatan Ulu Ere adalah daerah yang sangat produktif dengan berbagai jenis sayuran dan tanaman kayu-kayuan sebagai hutan rakyat, kawasan Agrowisata, kawasan Hutan Lindung, sebagian besar lahan dijadikan lahan pertanian sayur mayur dan sebagian lagi ditanami cengkeh, kopi serta sejenis kopi sengon. Sarana jalan di kecamatan Uluere sebagian besar sudah jalan beraspal dengan kondisi yang masih baik, sedangkan untuk jalan setapak sebagian besar sudah dibeton/aspal . Untuk sarana transportasi menggunakan sebagian besar mobil pick up dan motor.

d. Demografis

Berdasarkan data sekunder Puskesmas Loka terakhir tahun 2020 jumlah penduduk di wilayah kerja Puskesmas Loka sebanyak 10.371 jiwa.

e. Sosial Ekonomi Budaya

Keadaan sosial ekonomi dan budaya Kecamatan Ulu Ere cukup beragam mulai dari agama, tingkat pendidikan dan mata pencaharian

1) Agama

Ditinjau dari Agama yang dianut, penduduk wilayah kerja Puskesmas Loka 100% memeluk agama Islam. Di wilayah kerja Puskesmas Loka terdapat 26 masjid hal ini menunjukkan bahwa kerohanian di wilayah kerja Puskesmas Loka cukup baik. Hal ini ditandai dengan rutinitas dari penduduk yang melakukan shalat lima waktu dan shalat jumat secara berjamaah.

2) Pendidikan

Dalam hal pembangunan manusia hal yang harus diperhatikan adalah pendidikan. Sehubungan dengan itu maka pendidikan sangat bergantung pada fasilitas dan sarana pendidikan yang ada di wilayah kerja Puskesmas Loka . Tingkat pendidikan/ sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap kesehatan, baik kesehatan secara personal maupun kesehatan lingkungan. Untuk menunjang sumber daya manusia maka diperlukan sarana pendidikan sebagai sarana pengembangan sumber daya manusia secara formal.

Fasilitas pendidikan yang ada di Kecamatan Ulu Ere yaitu PAUD (Pendidikan Anak Usia Dini), Taman kanak-kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Pendidikan usia di Kecamatan Ulu Ere sangat antusias bersekolah. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya penduduk usia sekolah yang telah mencapai pendidikan perguruan tinggi terutama perguruan tinggi kesehatan.

3) Mata Pencaharian

Sebagian besar penduduk di wilayah kerja Puskesmas Loka bermata pencaharian sebagai petani dan pedagang.

f. Tenaga Kesehatan

Jumlah tenaga kesehatan yang bertugas di Puskesmas Loka tahun 2023 tercatat 54 orang yang terdiri dari :

- Dokter umum : 1 orang
- Dokter gigi : 1 orang
- Perawat : 12 orang
- Perawat gigi : 1 orang
- Nutrisisionis : 3 orang

- Bidan : 25 orang
- Promkes : 1 orang
- Kesling : 2 orang
- Epidemiologi : 1 orang
- Apoteker : 1 orang
- Laboratorium : 2 orang
- Administrasi Kesehatan: 1 orang
- Kepegawaian : 1 orang
- Cleaning service : 2 orang

B. Hasil Penelitian

Pusat kesehatan masyarakat yang selanjutnya disebut puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Puskesmas Loka adalah unit pelaksana teknik dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di Kecamatan Ulu Ere. Dan puskesmas sebagai unit organisasi fungsional dibidang kesehatan dasar yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, membina peran serta masyarakat dan pelayanan kesehatan dasar secara menyeluruh dan terpadu. Puskesmas Loka dalam mewujudkan pelaksanaan fungsi dan program kegiatan puskesmas maka dilengkapi dengan sistem manajemen seperti mini loka karya, SP2TP, Monitoring bulanan, laporan bulanan, laporan triwulan, laporan tahunan dan hal yang menunjang pelaksanaannya.

Tujuan pembangunan kesehatan adalah meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Berbagai upaya dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut yang dilakukan secara menyeluruh, berjenjang dan terpadu.

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

Adapun alur pelayanan di Puskesmas Loka Kecamatan Ulu Ere yaitu :

- a. Petugas pendaftaran mempersilahkan pasien mengambil nomor antrian sesuai poli tujuan.
- b. Petugas pendaftaran memanggil pasien sesuai nomor urut antrian. Pasien lansia dan disabilitas didahulukan dalam pemanggilan nomer antrian.
- c. Petugas pendaftaran melakukan wawancara identitas kepada pasien
- d. Petugas pendaftaran mempersilahkan pasien menunggu diruang tunggu pelayanan.
- e. Petugas rekam medis mengambil berkas rekam medis sesuai nomor rekam medis
- f. Petugas rekam medis mengurutkan rekam medis sesuai dengan nomor urut antrian.
- g. Petugas rekam medis mengantar ke poli tujuan
- h. Petugas pada unit pelayanan yang dituju melakukan pelayanan kesehatan yang sesuai standar
- i. Petugas pada unit pelayanan memberikan surat pengantar laboratorium jika pasien membutuhkan pemeriksaan penunjang
- j. Petugas pada unit pelayanan mengkonsulkan pasien ke poli lain jika pasien membutuhkan penanganan interprofesi
- k. Petugas pada unit pelayanan membuat rujukan jika pasien memerlukan penanganan spesialistik
- l. Petugas pada unit pelayanan mengarahkan pasien ke apotek jika mendapatkan terapi obat dari dokter puskesmas
- m. Petugas Apoteker memberikan terapi sesuai resep dokter puskesmas.

Gambar 4.1
Alur Pelayanan Puskesmas Loka



Salah satu upaya pembangunan dalam bidang kesehatan adalah tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Kepuasan pelayanan jasa kesehatan tercapai jika apa yang didapatkan pasien melebihi harapannya. Pelayanan kesehatan yaitu penggunaan fasilitas pelayanan kesehatan yang disediakan baik dalam bentuk rawat jalan, rawat inap, kunjungan rumah oleh petugas kesehatan ataupun bentuk kegiatan-kegiatan lain dari pemanfaatan pelayanan kesehatan tersebut. Berikut beberapa indikator dari pelayanan kesehatan :

1. Tersedia dan berkesinambungan

Pelayanan kesehatan mencakup semua layanan yang berhubungan dengan diagnosis dan pengobatan penyakit, promosi, pemeliharaan dan pemulihan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkannya dengan didukung oleh sumber daya yang memadai.

Upaya pembangunan kesehatan dapat berdaya guna dan berhasil guna bila kebutuhan sumber daya kesehatan dapat terpenuhi. Sumber daya kesehatan mencakup sumber daya tenaga, sarana dan pembiayaan. Kesehatan yang baik merupakan hal yang penting untuk pembangunan ekonomi dan sosial yang berkelanjutan dan mengurangi kemiskinan (World Health Organization, 2017).

Syarat pertama pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan kesehatan tersebut harus tersedia di masyarakat serta bersifat kesinambungan, artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat tidak sulit ditemukan, serta keberadaannya dalam masyarakat adalah pada setiap saat yang dibutuhkan.

Penerapan pelayanan kesehatan yang tersedia serta bersifat kesinambungan di Puskesmas Loka sudah dilakukan dengan cukup baik. Baik dalam tata kelola puskesmas, pelayanan puskesmas, Maupun fasilitas pendukung lainnya. Hal ini sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh kepala puskesmas loka dari hasil wawancara tersebut, beliau mengatakan :

“Para tenaga kesehatan di Puskesmas Loka telah menerapkan SOP dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Karena dalam memberikan pelayanan kesehatan harus selalu tersedia bagi masyarakat saat dibutuhkan maka dalam hal ini petugas kesehatan di puskesmas Loka selalu datang tepat waktu. Karena dalam memberikan pelayanan terhadap pasien itu sudah ada prosedurnya. Seperti dalam melayani pasien 1 orang harus selesai dalam waktu yang ditentukan. (Hasil wawancara dengan Kepala Puskesmas pada tanggal 28 Juli 2023)”

Kedisiplinan waktu yang dilakukan oleh para tenaga kesehatan di puskesmas Loka sebagai salah-satu bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan dimana harus selalu tersedia ketika dibutuhkan. Seperti yang dijelaskan oleh (Dewi, 2015) Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Pasien akan mengganggu pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh-sembuh, antri lama dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional. Mengenai ketepatan waktu yang diberikan oleh petugas kesehatan di Puskesmas Loka ini sesuai dengan yang

dinyatakan oleh salah-satu pasien berdasarkan hasil wawancara tersebut beliau mengatakan

“Untuk prosedur pelayanan di puskesmas Loka ini sudah cukup mudah, karena petugas selalu cepat ketika melayani pasien, dan juga dalam mengantri tidak terlalu lama. (Hasil wawancara dengan Pasien Puskesmas Loka 25 Juli 2023).”

Berdasarkan data yang diperoleh melalui Kepegawaian Puskesmas Loka tentang jam kerja petugas kesehatan di Puskesmas Loka yaitu:

Gambar 4.2
Jam Kerja Puskesmas Loka

JAM KERJA	
SENIN S/D KAMIS	: JAM 07.00 – 14.00 WIB
JUMAT	: JAM 07.00 – 11.00 WIB
SABTU	: JAM 07.00 – 12.30 WIB
JAM PELAYANAN RAWAT JALAN	
SENIN S/D KAMIS	: JAM 07.30 – 12.00 WIB
JUMAT	: JAM 07.30 – 10.00 WIB
SABTU	: JAM 07.30 – 11.30 WIB
JAM PELAYANAN RAWAT INAP, UGD DAN PONED	
SETIAP HARI BUKA 24 JAM	

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, melihat kondisi dilapangan para tenaga kesehatan sudah cukup menaati jam kerja yang telah ditetapkan, walaupun masih ada beberapa yang belum datang sesuai dengan waktu yang di tentukan.

Sebagai pemberi jasa pelayanan kesehatan, puskesmas loka beroperasi 24 jam sehari. Pelayanan kesehatan tersebut dilaksanakan oleh pekerja kesehatan yang ada di Puskesmas Loka . Pelayanan kegawatdaruratan adalah tindakan medis yang dibutuhkan oleh pasien gawat darurat dalam waktu segera untuk menyelamatkan nyawa dan pencegahan kecacatan. Hal ini terungkap dengan Dokter Umum Puskesmas Loka mengatakan bahwa :

“ Salah-satu bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Loka terhadap masyarakat/pasien di wilayah kerja Puskesmas Loka yaitu rawat inap 24 jam. Jenis pelayanan ini sangat penting untuk menolong pasien gawat darurat melihat letak Kecamatan Ulu Ere yang berada di daerah dataran tinggi sehingga pasien mendapatkan pertolongan sementara untuk mempersiapkan pengiriman pasien lebih lanjut ke Rumah Sakit.(Hasil wawancara dengan dokter umum Puskesmas Loka pada tanggal 7 agustus 2023).”

Jenis pelayanan rawat inap 24 jam yang disediakan oleh puskesmas loka sebagai bentuk pelayanan yang diberikan yang berfungsi sebagai rujukan antara yang melayani pasien sebelum dirujuk ke institusi rujukan yang lebih mampu, atau dipulangkan kembali ke rumah. Kemudian mendapat asuhan perawatan tindak lanjut oleh Petugas Perawat Kesehatan Puskesmas Loka yang bersangkutan di Rumah Pasien.

Puskesmas Loka sebagai penyedia pelayanan kesehatan rawat inap diarahkan untuk melakukan kegiatan-kegiatan sebagai berikut :

- i. Melakukan tindakan operatif terbatas terhadap penderita gawat darurat antara lain, kecelakaan lalu lintas,, persalinan dengan penyulit, penyakit lain yang mendadak dan gawat.
- ii. Merawat sementara penderita gawat darurat atau untuk observasi penderita dalam rangka diagnostik dengan rata-rata hari perawatan tiga(3) hari atau maksimal tujuh(7) hari.
- iii. Melakukan pertolongan sementara untuk mempersiapkan pengiriman penderita lebih lanjut ke rumah sakit
- iv. Melakukan metoda operasi pria dan metoda operasi wanita untuk keluarga berencana

Selain itu ruang rawat inap dilengkapi dengan fasilitas tambahan berupa :

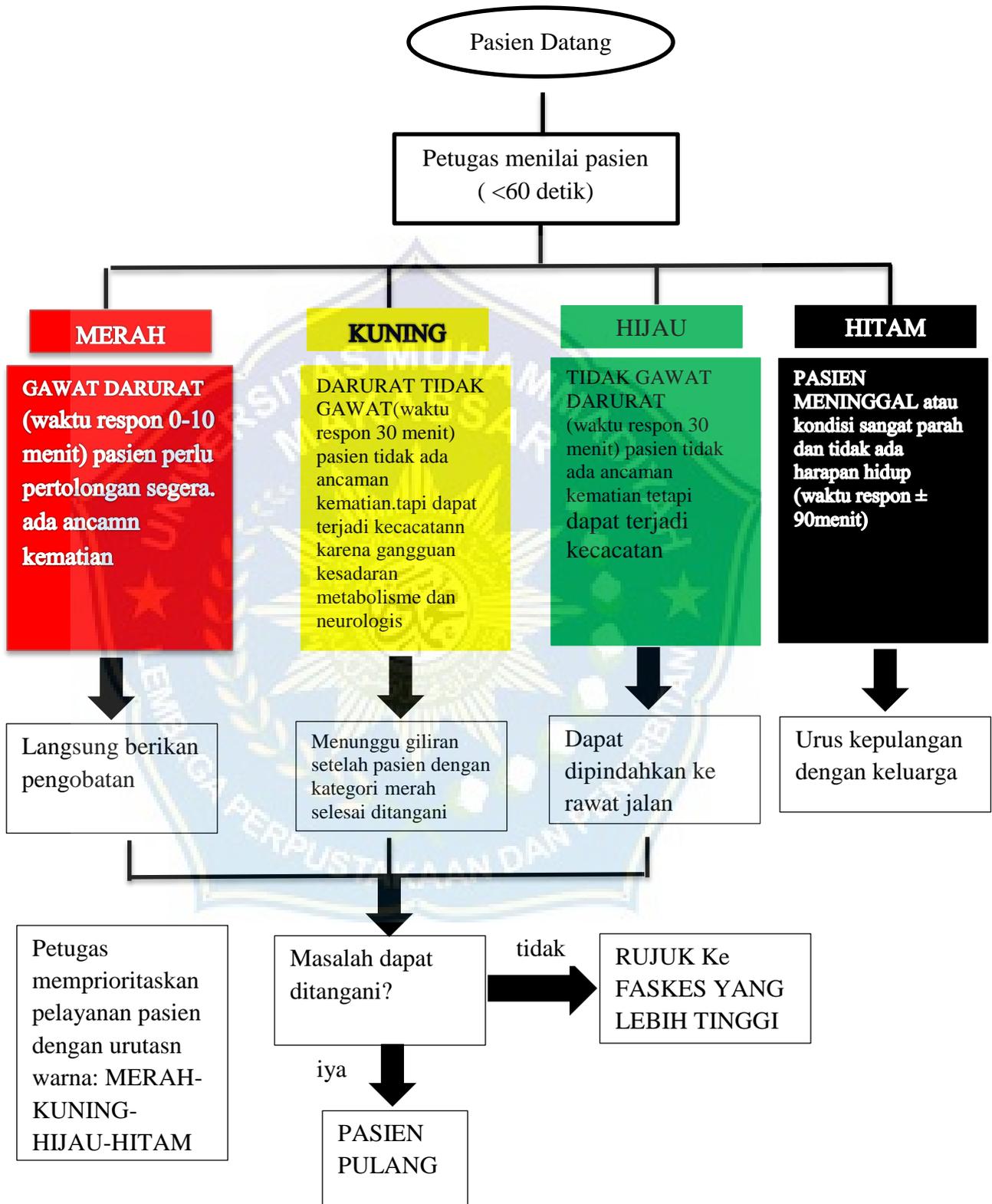
- i. Ruang tambahan seluas 246 meter persegi yang terdiri dari ruangan perawatan, operasi sederhana, persalinan, perawat jaga, pos operasi, kamar linen, kamar cuci, dapur, laboratorium.

- ii. Peralatan medis dan perawatan berupa peralatan operasi terbatas, obsteric patologis, resusitasi, vasektomi, dan tubekomi, tempat tidur dan perlengkapan perawatan.
- iii. Tambahan tenaga meliputi seorang dokter yang telah mendapat pelatihan klinis di rumah sakit selama 6 bulan (dalam bidang kebidanan, kandungan, bedah, anak dan penyakit dalam), 2 orang perawat/bidan yang diberi tugas secara bergiliran dan seorang petugas kesehatan untuk melaksanakan tugas administratif di ruang rawat inap.

Pendirian puskesmas dengan penyedia pelayanan kesehatan rawat inap didasarkan pada kebijaksanaan :

- i. Puskesmas dengan ruangan rawat inap sebagai pusat rujukan antara dalam sistem rujukan, berfungsi untuk menunjang upaya penurunan kematian bayi dan ibu maternal, keadaan-keadaan gawat darurat serta pembatasan kemungkinan timbulnya kecacatan.
- ii. Menerapkan standar praktek keperawatan yang bertugas di ruang rawat inap puskesmas sesuai dengan prosedur yang diterapkan.
- iii. Melibatkan pasien dan keluarganya secara optimal dalam meningkatkan pelaksanaan asuhan keperawatan (Depkes RI, 2009).

Alur Triase Puskesmas Loka



Berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan RI nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit menyatakan waktu tanggap atau respons time. Standar waktu ini dihitung berdasarkan kecepatan pelayanan dokter maupun perawat di UGD. Waktu ini dihitung dari saat pasien tiba di depan pintu rumah sakit sampai mendapat respon dari petugas UGD dengan waktu pelayanan yang dibutuhkan pasien sampai selesai proses penanganan gawat darurat (Susanti, 2019).

Puskesmas Loka dalam memberikan pelayanan melalui UGD melalui prosedur triase yaitu suatu proses memilah dan memilih pasien berdasarkan beratnya penyakit untuk menentukan prioritas perawatan gawat medis. Triase dilakukan apabila ada kejadian luar biasa seperti bencana, kecelakaan, keracunan dan lain-lain, dimana penderita lebih dari satu.

Saat ini Puskesmas Loka memiliki UGD (Unit Gawat Darurat) dengan jumlah tempat tidur sebanyak 5 buah, serta dengan jumlah perawat sebanyak 12 orang. Dalam satu hari pasien yang datang atau masuk ke UGD rata-rata hampir 15 sampai 25 orang, dan itu juga termasuk pasien yang rawat jalan. Data kunjungan pasien keseluruhan di UGD dari bulan Januari-Juli 2023 sebanyak 185 pasien, serta di Puskesmas Loka jam kerja perawat terbagi atas 3 shift pagi, siang, dan malam dalam rata-rata 8 jam perhari dari hasil observasi di lapangan.

Ketersediaan pelayan kesehatan di Puskesmas Loka melalui UGD sebagai bentuk kecepatan pelayanan. Pelayanan Gawat Darurat yang cepat atau waktu tanggap yang menurut pasien dirasa cepat tanggap dapat menyebabkan kepuasan pasien terhadap pelayanan gawat darurat. Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang muncul pada saat setelah membandingkan antara kinerja(hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan. Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh dokter di Puskesmas Loka, beliau mengatakan :

“Mengenai tentang tugas dan tanggung jawab kami sebagai tenaga kesehatan dalam memudahkan pasien terlebih lagi dalam menangani pasien yang gawat darurat sudah dibuktikan dengan adanya S.Tr nya mereka yaitu sebagai tanda bukti bahwa negara telah membuktikan kompetensi masing-masing tenaga kesehatan.

Selanjutnya mengenai daya tanggap(kecepatan dan ketepatan) dalam pelayanan kami sudah melakukan dengan baik(Hasil Wawancara dengan Dokter Umum Puskesmas Loka 1 Agustus 2023)”

Sebagi penyedia pelayanan kesehatan adapun jenis jenis pelayanan yang disediakan oleh puskesmas loka yang tersedia dan berkesinambungan yaitu tersedianya fasilitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan kesehatan, ketepatan waktu yang dilakukan oleh petugas kesehatan puskesmas loka dalam memberikan pelayanan sehingga pasien/masyarakat merasa puas dalam menerima pelayanan kesehatan. Hubungan tersedia dan berkesinambungan pelayanan puskesmas loka yaitu perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas, suatu produk dan harapannya. Karena itu, tingkat kepuasan pasien puskesmas loka sebagai fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dengan demikian pelanggan dapat merasakan kalau kinerja di bawah harapan, pelanggan akan merasa tidak puas, kalau kinerja sesuai harapan, pelanggan akan merasa cukup puas, kalau kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas, senang, atau gembira.

2. Dapat Diterima dan Wajar (*acceptable & appropriate*)

Pelayanan kesehatan merupakan suatu upaya yang diselenggarakan secara bersama-sama dalam organisasi kesehatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan karena kebutuhan masyarakat, perorangan terhadap kesehatan yang sesuai dengan standar dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan Pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan sesuai norma dan etika yang baik sehingga masyarakat merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Puskesmas merupakan suatu institusi yang kompleks, dinamis, kompetitif, padat modal dan padat karya yang multidisplin serta di pengaruhi oleh lingkungan yang berubah. Puskesmas Loka selalu konsisten untuk menjalankan misinya

sebagai institusi pelayanan sosial, dengan mengutamakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat banyak dan harus memperhatikan etika pelayanan serta norma yang berlaku dimasyarakat sekitar.

Puskesmas Loka dalam memberikan pelayanan berdasarkan indikator dapat diterima dan wajar (*acceptable & appropriate*) yaitu dengan motto *sipakatau, sipakainga, dan sipakalabbiri*. Sipakatau merupakan suatu nilai atau ajaran karakter yang menitik beratkan untuk saling memanusiation manusia lain. Sipakainga adalah nilai yang dijalankan untuk meminimalisir pelanggaran norma dalam masyarakat. Sipakalabbiri merupakan suatu nilai yakni saling menghargai antar sesama. Yang dalam hal ini dapat dipahami bahwa manusia merupakan makhluk yang senang untuk dipuji dan diberikan apresiasi atas dedikasinya yang dalam hal ini seyogyanya dapat dihargai atas suatu pencapaiannya.

Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Loka berdasarkan adat istiadat masyarakat Kecamatan Ulu Ere yang menjunjung tinggi sikap sopan santun yang dikenal dengan istilah “Tabé”. Budaya tabé’ sebuah warisan dari kebiasaan yang diterapkan oleh orang-orang terdahulu atau sebuah kearifan lokal masyarakat kecamatan uluere, dikenal untuk menghargai serta menghormati orang yang lebih tua atau muda.

Sesuai dengan indikator dapat diterima dan wajar, berikut hasil wawancara yang dilakukan oleh Tenaga Administrasi Puskesmas Loka mengatakan bahwa:

“Ketika memberikan pelayanan kepada pasien di puskesmas loka tentunya kami para tenaga kesehatan sangat menjunjung tinggi norma dan aturan masyarakat Kecamatan Ulu Ere. Karena ketika memberikan pelayanan yang sesuai dengan nilai-nilai yang ada dimasyarakat artinya kita saling memanusiation manusia yang lain pasien juga akan merasa nyaman.(Hasil wawancara dengan Tenaga Administrasi Puskesmas Loka pada tanggal 1 Agustus 2023)”

Hal tersebut juga didukung dengan hasil wawancara dengan keluarga pasien bahwa :

“Pelayanan yang kami dapat dari petugas kesehatan di Puskesmas Loka ini sangat ramah, tanpa membedakan. Karena pelayanan yang diberikan oleh petugas tersebut maka kami sebagai

masyarakat juga merasa dihargai.(Hasil wawancara dengan Keluarga Pasien pada tanggal 25 Juli 2023)”

Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Loka apakah sudah sesuai dengan norma yang berlaku juga terdapat kotak saran, melalui kotak saran tersebut pasien dapat memberikan penilaian sesuai dengan pelayanan yang didapatkan.

Gambar 4.3

Kotak Survey Kepuasan Pelayanan Puskesmas Loka



Berdasarkan data yang diperoleh dari laporan Kepegawaian Puskesmas Loka, tingkat kepuasan pasien yang dapat dilihat dari hasil survey kotak saran rata-rata pasien sudah merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Bentuk pelayanan yang didapatkan pasien sehingga merasa puas yaitu keramahan dan perhatian yang diberikan oleh tenaga kesehatan Puskesmas Loka, khususnya dokter dan perawat terlihat dari tegur sapa yang mereka lakukan dengan pasien maupun keluarganya. Hal ini tentu sesuai dengan nilai-nilai kekeluarga yang dijunjung oleh masyarakat Kecamatan Ulu Ere.

Nilai-nilai yang telah ada di Kecamatan Ulu Ere tentu menjadi latar belakang dari penerapan perilaku Tabe di Puskesmas Loka yang mengandung

nilai dan etika sosial yang berlaku bagi masyarakat Kecamatan Ulu Ere. Hal ini juga dibuktikan dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada keluarga pasien selanjutnya, beliau mengatakan :

“Hal yang paling diperhatikan oleh kami sebagai pasien/masyarakat ketika berobat ke Puskesmas Loka yaitu bagaimana sikap para petugas terhadap kami, yang kami dapatkan yaitu sikap para petugas yang baik dengan sikapnya yang ramah, selalu menjelaskan dengan baik ketika terdapat kendala tanpa merendahkan apalagi kondisi kami yang hanya masyarakat di kalangan bawah.(Hasil wawancara dengan keluarga pasien pada tanggal 14 agustus 2023).

Selain mengandung nilai dalam etika sosial yang berlaku di masyarakat Kecamatan Ulu Ere. Hal ini tentu sejalan juga dengan nilai-nilai Islam melihat kondisi di masyarakat Kecamatan Ulu Ere ini menganut kepercayaan Islam sebagaimana yang termaktub dalam Surah Al-Hujurat pada ayat ke 11-13 bahwa etika sosial yang baik adalah bagi mereka yang tidak membedakan, menghormati sesama, tidak menggil dengan sebutan yang tidak sopan, tidak menceritakan orang lain dibelakang dengan kejelekan tersebut, sebab manusia memiliki nilai kedudukan yang sama di mata Allah Subhanahu WaTa'ala.

Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas menunjuk pada tingkat pelayanan kesehatan dalam aturan dan norma masyarakat kecamatan uluere, semakin konsisten Puskesmas Loka dalam memperhatikan etika pelayanan serta norma yang berlaku dimasyarakat sekitar. Makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan bukan sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan pasien/konsumen dengan biaya berapa saja, harus selalu dihubungkan dengan norma yang berlaku di masyarakat.

Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Loka terhadap pasien tanpa membeda-bedakan status sosial dan lain sebagainya. Kesopanan dan keramahan petugas Puskesmas Loka sudah dapat dikatakan baik Petugas Puskesmas loka juga telah terbukti mampu bersikap adil tanpa membeda-bedakan status sosial dengan mendahulukan pasien lansia dan pasien disabilitas

dalam proses antri sehingga pasien yang datang ke Puskesmas Loka merasa nyaman dan puas dalam menerima pelayanan dari Puskesmas Loka.

3. Mudah dicapai (*accessible*)

Akses Pelayanan Kesehatan adalah Pelayanan Kesehatan itu harus dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, organisasi dan bahasa. Salah satunya yaitu keadaan geografis yang dapat diukur dengan jarak, lama perjalanan, jenis transportasi dan atau hambatan fisik lain yang dapat menghalangi seseorang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Akses dapat mempengaruhi frekuensi kunjungan ditempat pelayanan kesehatan, makin dekat jarak tempat tinggal dengan pusat pelayanan kesehatan makin besar jumlah kunjungan di pusat pelayanan tersebut, begitu pula sebaliknya, makin jauh jarak tempat tinggal dengan pusat pelayanan kesehatan makin kecil pula jumlah kunjungan di pusat pelayanan kesehatan tersebut.

Akses masyarakat atau transportasi masyarakat Kecamatan Ulu Ere ke lokasi pelayanan kesehatan Puskesmas Loka sangat mempengaruhi pemanfaatan atau tidak dimanfaatkannya pelayanan kesehatan terutama Puskesmas. Pelayanan kesehatan yang lokasinya terlalu jauh dari tempat tinggal baik jarak secara fisik maupun secara finansial tentu tidak mudah dicapai. Dengan demikian akses baik berupa jarak maupun transportasi yang di butuhkan dari tempat tinggal ke pusat pelayanan kesehatan sangat mempengaruhi tingkat permintaan pelayanan kesehatan dan jika akses serta sulitnya transportasi dari tempat tinggal yang jauh dari unit pelayanan kesehatan maka semakin besar untuk tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Masyarakat Kecamatan Ulu Ere memanfaatkan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Loka walaupun terletak didaerah dataran tinggi namun akses untuk ke Puskesmas Loka dapat dijangkau menggunakan kendaraan pribadi seperti motor, mobil. Ataupun transportasi umum seperti angkot. Selain itu juga tersedia sarana yang tersedia di Puskesmas Loka yaitu mobil ambulance. Berkaitan dengan indikator mudah dicapai, berikut kutipan wawancara dengan Kepala Puskesmas Loka, beliau mengatakan :

“Dari segi untuk mengakses Puskesmas Loka ini mudah dicapai, melihat dari kondisi masyarakat yang umumnya telah memiliki kendaraan pribadi walaupun letak puskesmas ini di daerah dataran tinggi. Hal tersebut didukung dari jumlah pasien yang datang ke puskesmas dalam sehari kurang lebih 50 orang. Hal ini menunjukkan bahwa akses untuk ke Puskesmas Loka ini mudah dicapai. Selain itu Puskesmas juga telah menyediakan sarana berupa mobil ambulance.(Hasil wawancara dengan Kepala Puskesmas Loka pada tanggal 25 Juli 2023)”.

Kemudahan dalam mengakses pelayanan kesehatan di Puskesmas Loka ini dibuktikan dengan kemudahan akses, hal tersebut didukung dengan pernyataan masyarakat di Kecamatan Ulu Ere dari hasil wawancara tersebut beliau mengatakan:

“Untuk akses ke Puskesmas Loka cukup mudah untuk dijangkau walaupun terletak di daerah dataran tinggi, karena terdapat juga sarana transportasi yang memadai(Hasil wawancara dengan masyarakat Kecamatan Ulu Ere pada tanggal 14 Agustus 2023)”

Pelayanan kesehatan di Puskesmas Loka selain dalam hal akses untuk menuju ke lokasi Puskesmas Loka yang mudah dicapai atau mudah didapatkan, terdapat juga beberapa jenis-jenis pelayanan kesehatan yang tersedia salah-satu diantaranya yaitu menyelenggarakan upaya kesehatan dengan pendekatan, pemeliharaan, promosi kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit(*kuratif*), dan pemulihan kesehatan(*rehabilitatif*) yang diselenggarakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara terhadap promkes Puskesmas Loka, beliau mengatakan :

“Puskesmas Loka sebagai agen informasi promosi kesehatan bagi masyarakat Kecamatan Ulu Ere, dalam hal mempromosikan kesehatan terdapat program yaitu Donor Darah yang dimana selain untuk berbuat kebaikan terhadap sesama tetapi dalam program ini kita juga menyampaikan beberapa manfaat kesehatan yang dapat dirasakan oleh pendonor.(Hasil wawancara dengan Promkes Kesehatan Puskesmas Loka pada tanggal 14 Agustus 2023)”.

Adapun data yang diperoleh mengenai program donor darah yang rutin dilakukan oleh Puskesmas Loka sebagai wadah untuk mempromosikan kesehatan bagi masyarakat Kecamatan Ulu Ere yaitu :

Tabel 4.2

Laporan Pendonor Puskesmas Loka Tahun 2023

Bulan	Jumlah Pendonor
Januari	15
Februari	10
Maret	17
April	20
Mei	11
Juni	10

Sumber data : Unit Tranfusi Darah Puskesmas Loka

Jadi dapat disimpulkan, pada indikator mudah dicapai yang tersedia di puskesmas loka dapat diakses dengan mudah sampai ke pelosok. Untuk indikator ini ditandai dengan adanya mobilisasi transportasi pelayanan yang sudah dengan harapan pasien untuk dilayani dengan tepat dan memberikan pelayanan yang adil bagi pasien yang mengidap penyakit stroke atau penyandang disabilitas yang berada di daerah-daerah dingin tertentu seperti desa bonto lojong dan sekitarnya. Terlihat juga dengan tidak adanya pasien yang mengeluh dan merasa cocok dengan berobat di Puskesmas Loka ini.

Selain itu juga keberhasilan dari indikator ini yaitu pelayanan kesehatan yang disediakan seperti promosi kesehatan bagi masyarakat Kecamatan Ulu Ere sebagai upaya untuk menumbuhkan serta meningkatkan pengetahuan, kemauan, dan kemampuan masyarakat Kecamatan Ulu Ere untuk mencegah penyakit, meningkatkan kesehatannya, serta berperan aktif dalam penyelenggaraan setiap upaya kesehatan.

4. Mudah dijangkau

Pemerintah Indonesia telah mencanangkan beberapa program pelayanan kesehatan untuk menciptakan kondisi kesehatan masyarakat agar menjadi lebih baik. Program-program tersebut antara lain berupa subsidi pembiayaan kesehatan, peningkatan sumber daya manusia di sektor kesehatan, peningkatan sumber daya obat dan perbekalan kesehatan, pemberdayaan masyarakat, serta perbaikan manajemen kesehatan. Tujuan program-program tersebut adalah untuk meningkatkan aksesibilitas penduduk (terutama penduduk miskin) pada pelayanan kesehatan dasar.

Undang-undang No. 36 Tahun 2009 juga ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses dalam sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Sebaliknya, setiap orang juga mempunyai kewajiban turut serta dalam program jaminan kesehatan sosial.

Untuk mewujudkan komitmen tersebut, pemerintah bertanggungjawab atas pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi kesehatan perorangan. Dalam menjalankan program layanan Jaminan Kesehatan Nasional, BPJS bekerjasama dengan berbagai fasilitas kesehatan seperti Puskesmas, Posyandu, dan Rumah sakit untuk membuka pintu pelayanan kesehatan bagi masyarakat khususnya mereka yang berpenghasilan rendah.

Program jaminan kesehatan pada Puskesmas Loka Dalam prosedur pelayanan BPJS menggunakan pola rujukan berjenjang, atau tingkat fasilitas kesehatan yaitu peserta JKN yang ingin berobat harus melalui fasilitas kesehatan tingkat pertama kecuali bagi pasien gawat darurat dapat memilih fasilitas kesehatan terdekat. Jika fasilitas kesehatan tingkat pertama tidak sanggup maka akandirujuk pada fasilitas kesehatan tingkat lanjutan.

Menurut data dari Puskesmas Loka, kunjungan pasien di Puskesmas Loka rata-rata setidaknya 80 persen dari pasien Puskesmas Loka adalah pengguna pelayanan BPJS. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh

Puskesmas Loka walaupun pasien menggunakan pelayanan BPJS tetap mendapatkan pelayanan yang sesuai prosedur.

Sesuai dengan prosedur yang ada prosedur pelayanan fasilitas tingkat pertama di Puskesmas Loka sudah berjalan dengan baik sesuai dengan target yang dicapai. Prosedur pelayanan program BPJS Kesehatan di Loka dapat dikatakan terpenuhi dengan baik. Hal tersebut didukung dengan pernyataan dari hasil wawancara dengan Tenaga Administrasi Puskesmas Loka, beliau mengatakan :

“Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Loka ini sudah berjalan dengan baik, dapat dilihat dari jumlah pasien yang menggunakan BPJS sudah sesuai dengan tingkatan kelas jaminan kesehatan masing-masing yang terdiri dari tiga kategori faskes 1,2,dan 3. Namun walaupun adanya perbedaan kategori faskes, petugas kesehatan Puskesmas Loka selalu memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku.(Hasil wawancara dengan Tenaga Administrasi Puskesmas Loka pada tanggal 14 Agustus 2023)”

Implementasi kewajiban pemerintah dalam rangka merealisasikan hak atas kesehatan dapat ditempuh melalui instrumen yang disebut tindak pemerintahan (*bestuurshandeling*). Implementasi kewajiban negara melalui tugas mengurus yaitu menyediakan sarana/layanan kesehatan serta pemerataan. aksesnya kepada seluruh rakyat Indonesia sebagai penyandang hak yang membutuhkan. Hal tersebut dibuktikan melalui hasil wawancara dengan salah-satu pasien Puskesmas Loka yang menggunakan kartu BPJS kelas 3 :

“Saya pasien yang menggunakan fasilitas kartu BPJS, dalam menerima pelayanan kesehatan di puskesmas loka ini sudah cukup baik. Walaupun saya terdaftar dalam kategori 3 BPJS kesehatan, dari segi pelayanan sudah sesuai prosedur puskesmas.(Hasil Wawancara dengan Salah-satu pasien pada tanggal 14 agustus 2023)”

Hal tersebut didukung juga dengan hasil wawancara pasien yang lain mengenai keterjangkauan biaya di Puskesmas Loka, beliau mengatakan :

“ Tidak ada perbedaan yang didapat ketika melakukan pemeriksaan kesehatan atau berobat ke Puskesmas Loka menggunakan BPJS, semua mendapatkan pelayanan yang baik. Itulah yang menjadi sebab mengapa kami sebagai pasien walaupun pengguna BPJS

nyaman, ketika berobat ke Puskesmas Loka. Hasil wawancara dengan pasien Puskesmas Loka pada tanggal 14 agustus 2023)”.

Berdasarkan pembahasan diatas yang dihasilkan dari informan mengenai indikator mudah dijangkau pada Pelayanan Kesehatan Puskesmas Loka sudah memadai atau tidak memandang stratifikasi sosial sehingga semua masyarakat diwilayah kerja Puskesmas Loka dapat mudah menjangkau atau merasakan pelayanan kesehatan dengan menggunakan fasilitas kesehatan pemerintah melalui program BPJS Kesehatan.

C. Pembahasan

Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia yang memberikan pelayanan secara menyeluruh, terpadu dan bersinambungan kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok dan langsung berada dalam pengawasan administratif maupun teknis dari Dinas Kabupaten (Entjang, 2000). Jika ditinjau dari sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, maka peranan dan kedudukan PUSKESMAS adalah sebagai ujung tombak sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Pemerintah mengembangkan puskesmas dengan tujuan untuk mendekatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Pelayanan yang diberikan. Tujuan pelayanan adalah tercapainya derajat masyarakat yang memuaskan harapan dan kebutuhan derajat masyarakat (*consumer satisfaction*), melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan yang memuaskan harapan dan kebutuhan pemberi pelayanan (*provider satisfaction*) serta pada institusi pelayanan yang diselenggarakan secara efisien (*institutional satisfaction*). Interaksi ketiga pilar utama tersebut dalam pelayanan kesehatan yang serasi, selaras dan seimbang merupakan panduan dari kepuasan tiga pihak dan ini merupakan pelayanan yang memuaskan (*satisfactory health care*).

Puskesmas Loka telah menjadi tuntutan suatu organisasi pemerintah untuk memenuhi kriteria yang telah ditetapkan. Sehingga penelitian ini menggunakan

beberapa indikator dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Loka sebagaimana hasil penelitian diatas yang akan dibahas sebagai berikut

1. Tersedia dan berkesinambungan

Syarat pertama pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan kesehatan tersebut harus tersedia di masyarakat serta bersifat kesinambungan, artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat tidak sulit ditemukan, serta keberadaannya dalam masyarakat adalah pada setiap saat yang dibutuhkan.

Penerapan pelayanan kesehatan yang tersedia serta bersifat kesinambungan di Puskesmas Loka sudah dilakukan dengan cukup baik. Baik dalam tata kelola puskesmas, pelayanan puskesmas, Maupun fasilitas pendukung lainnya.

Sebagai penyedia pelayanan kesehatan adapun jenis jenis pelayanan yang disediakan oleh Puskesmas Loka yang tersedia dan berkesinambungan yaitu tersedianya fasilitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan kesehatan, ketepatan waktu yang dilakukan oleh petugas kesehatan Puskesmas Loka dalam memberikan pelayanan sehingga pasien/masyarakat merasa puas dalam menerima pelayanan kesehatan.

2. Dapat Diterima dan Wajar (*acceptable & appropriate*)

Puskesmas merupakan suatu institusi yang kompleks, dinamis, kompetitif, padat modal dan padat karya yang multidisplin serta di pengaruhi oleh lingkungan yang berubah. Puskesmas Loka selalu konsisten untuk menjalankan misinya sebagai institusi pelayanan sosial, dengan mengutamakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat banyak dan harus memperhatikan etika pelayanan serta norma yang berlaku dimasyarakat sekitar.

Puskesmas Loka dalam memberikan pelayanan berdasarkan indikator dapat diterima dan wajar (*acceptable & appropriate*) yaitu

dengan motto *sipakatau*, *sipakainga*, dan *sipakalabbiri*. *Sipakatau* merupakan suatu nilai atau ajaran karakter yang menitikberatkan untuk saling memanusiaikan manusia yang lain. *Sipakainga* adalah nilai yang dijalankan untuk meminimalisir pelanggaran norma dalam masyarakat. *Sipakalabbiri* merupakan suatu nilai yakni saling menghargai antar sesama. Yang dalam hal ini dapat dipahami bahwa manusia merupakan makhluk yang senang untuk dipuji dan diberikan apresiasi atas dedikasinya yang dalam hal ini seyogyanya dapat dihargai atas suatu pencapaiannya.

Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Loka berdasarkan adat istiadat masyarakat kecamatan uluere yang menjunjung tinggi sikap sopan santun yang dikenal dengan istilah “Tabe”. Budaya *tabe*’ sebuah warisan dari kebiasaan yang diterapkan oleh orang-orang terdahulu atau sebuah kearifan lokal masyarakat Kecamatan ulu Ere, dikenal untuk menghargai serta menghormati orang yang lebih tua atau muda.

3. Mudah dicapai (*acesible*)

Akses masyarakat atau transportasi masyarakat Kecamatan Ulu Ere ke lokasi pelayanan kesehatan Puskesmas Loka sangat mempengaruhi pemanfaatan atau tidak dimanfaatkannya pelayanan kesehatan terutama Puskesmas. Pelayanan kesehatan yang lokasinya terlalu jauh dari tempat tinggal baik jarak secara fisik maupun secara finansial tentu tidak mudah dicapai. Dengan demikian akses baik berupa jarak maupun transportasi yang di butuhkan dari tempat tinggal ke pusat pelayanan kesehatan sangat mempengaruhi tingkat permintaan pelayanan kesehatan dan jika akses serta sulitnya transportasi dari tempat tinggal yang jauh dari unit pelayanan kesehatan maka semakin besar untuk tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Masyarakat Kecamatan Ulu Ere memanfaatkan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas loka walaupun terletak didaerah dataran tinggi namun akses untuk ke Puskesmas Loka dapat dijangkau

menggunakan kendaraan pribadi seperti motor, mobil. Ataupun transportasi umum seperti angkot.

Pelayanan kesehatan di Puskesmas Loka selain dalam hal akses untuk menuju ke lokasi Puskesmas Loka yang mudah dicapai atau mudah didapatkan, terdapat juga beberapa jenis-jenis pelayanan kesehatan yang tersedia salah-satu diantaranya yaitu menyelenggarakan upaya kesehatan dengan pendekatan, pemeliharaan, promosi kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit(kuratif), dan pemulihan kesehatan(rehabilitatif) yang diselenggarakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan.

4. Mudah dijangkau

Program jaminan kesehatan pada puskesmas loka Dalam prosedur pelayanan BPJS menggunakan pola rujukan berjenjang, atau tingkat fasilitas kesehatan yaitu peserta JKN yang ingin berobat harus melalui fasilitas kesehatan tingkat pertama kecuali bagi pasien gawat darurat dapat memilih fasilitas kesehatan terdekat. Jika fasilitas kesehatan tingkat pertama tidak sanggup maka akandirujuk pada fasilitas kesehatan tingkat lanjutan.

Sesuai dengan prosedur yang ada prosedur pelayanan fasilitas tingkat pertama di Puskesmas Loka sudah berjalan dengan baik dengan target yang dicapai. Prosedur pelayanan program BPJS Kesehatan di Loka dapat dikatakan terpenuhi dengan baik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Loka Kecamatan Ulu Ere Kabupaten Bantaeng selama di lapangan dikemukakan kesimpulan terdapat beberapa jenis pelayanan yang diberikan yaitu UGD 24 Jam, Rawat Inap 24 Jam, Persalinan 24 Jam(Poned), Poli Umum, Poli Gigi, Poli KIA/KB, Poli Imunisasi, Poli TB Paru/Kusta, Klinik Konsultasi Gizi, Klinik Konsultasi Kesling, Pelayanan Obat dan Laboratorium. Pelayanan kesehatan di Puskesmas Loka sudah cukup baik, hal ini sesuai dengan beberapa indikator yang didapatkan selama di lapangan yaitu :

- a. Tersedia dan berkesinambungan, Penerapan pelayanan kesehatan yang tersedia serta bersifat kesinambungan di Puskesmas Loka sudah dilakukan dengan cukup baik. Baik dalam tata kelola puskesmas, pelayanan puskesmas, maupun fasilitas pendukung lainnya.
- b. Dapat Diterima dan Wajar (*acceptable & appropriate*), Puskesmas Loka selalu konsisten untuk menjalankan misinya sebagai institusi pelayanan sosial, dengan mengutamakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat banyak dan harus memperhatikan etika pelayanan serta norma yang berlaku dimasyarakat sekitar. Contoh adat istiadat masyarakat Kecamatan Ulu Ere yang diterapkan di puskesmas loka yaitu budaya tabe dimana menghormati baik yang tua maupun muda.
- c. Mudah dicapai (*accessible*), Akses masyarakat atau transportasi masyarakat Kecamatan Ulu Ere ke lokasi pelayanan kesehatan Puskesmas Loka sangat mempengaruhi pemanfaatan atau tidak dimanfaatkannya pelayanan kesehatan terutama Puskesmas. Pelayanan kesehatan yang lokasinya terlalu jauh dari tempat tinggal baik jarak secara fisik maupun secara finansial tentu tidak mudah dicapai. Selain itu juga terdapat promosi kesehatan sebagai wadah

untuk meningkatkan kesadaran masyarakat Kecamatan Ulu Ere mengenai pentingnya kesehatan.

- d. Mudah dijangkau, Program jaminan kesehatan pada Puskesmas Loka Dalam prosedur pelayanan BPJS menggunakan pola rujukan berjenjang, atau tingkat fasilitas kesehatan yaitu peserta JKN yang ingin berobat harus melalui fasilitas kesehatan tingkat pertama kecuali bagi pasien. gawat darurat dapat memilih fasilitas kesehatan terdekat. Jika fasilitas kesehatan tingkat pertama tidak sanggup maka akandirujuk pada fasilitas kesehatan tingkat lanjutan.

B. Saran

1. Petugas harus selalu memegang prinsip disiplin yang tinggi serta mempunyai kesadaran yang perlu di tanamkan dalam diri petugas masing-masing dan tanggung jawab yang di bebankan kepadanya.
2. Bagi pemimpin Puskesmas Loka harus lebih sering melakukan evaluasi atau pengawasan terhadap pegawainya dalam melaksanakan fungsi atau kegiatan dan memberikan sanksi yang tegas bagi petugas yang tidak disiplin.
3. Petugas Puskesmas Loka harus lebih memelihara sarana dan prasarana puskesmas supaya dapat di gunakan secara optimal dalam memberikan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Gde Muninjaya. (1999). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC: 220-234.
- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12- 37
- Averus, Ahmad dan Andi Pitono .(2018). Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Dan Humaniora*. Vol.20,No.1,pp15-21.
- Azwar, A. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi III. Jakarta : Binarupa aksara.
- Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Dahlan, M., Setyopranoto, I., & Trisnantoro, L. (2017). *Evaluasi Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pasien Stroke di RSUP Dr. Sardjito*. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia : JKKI*, 6(2), 73–82.
- Departemen Kesehatan RI. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun (2009)Tentang Kesehatan. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Depkes, RI (2006). Pedoman kegiatan perawat kesehatan masyarakat di puskesmas. Direktorat Bina Pelayanan Keperawatan dan Keteknisan medik. Jakarta.
- Depkes RI. (2004a). Pedoman kegiatan perawat kesehatan masyarakat di puskesmas. Direktorat Bina Pelayanan Keperawatan dan Keteknisan medik. Jakarta
- Depkes, RI (2004b). Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta
- Dewi, Sofia Rhosma. (2015). *Buku ajar keperawatan gerontik*. Yogyakarta: Deepublish

- Entjang Indah (2000) *Ilmu Kesehatan Masyarakat, Cetakan Ketiga Belas*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun (2003) tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).
- Pundenswari, (2017) Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik : Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11 (1), 13-21.
- Prasetyaningsih, (2009) *Pengaruh Struktur Organisasi, Kepemimpinan Dan Kemampuan Sdm Terhadap Efektivitas Pelayanan Pemsertifikatan Hak Atas Tanah Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal*.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5) . *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Republik Indonesia. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara RI Tahun 2009, No. 90. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Levey, Samuel and Loomba, Paul, (1973), *Health Care Administration: "A Managerial Prespectiv"*. Dalam: Azwar, Azrul, 1996, *Pengantar Ilmu Kesehatan Masyarakat*, Jakarta: FKUI
- Sinambela, Lijan Poltak. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Siagian dalam Harahap, (2020). *Penelitian Kualitatif*. Sumatera Utara : Wal Ashri Publishing.
- Sugiyono, (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Trisnantoro, (2018) *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi dalam Manajemen Rumah Sakit*, Yogyakarta.

L

A

M

P

I

R

A

N





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp. 866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 2022/05/C.4-VIII/VII/1444/2023

04 Muharram 1445 H

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

22 July 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 اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 2041/FSP/A.1-VII/VII/1444/2023 tanggal 20 Juli 2023, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : ABDIL AMAR TZANI

No. Stambuk : 10561 1126419

Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Pekerjaan : Mahasiswa

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

**"PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS LOKA KECAMATAN ULU ERE
KABUPATEN BANTAENG "**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 26 Juli 2023 s/d 26 September 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 khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MAKASSAR
LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Dr. Abubakar Idhan, MP.
NBM 101 7716



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

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

Nomor : **21854/S.01/PTSP/2023** Kepada Yth.
Lampiran : - Bupati Bantaeng
Perihal : **izin penelitian**

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 2022/05/C.4-VIII/VII/1444/2023 tanggal 22 Juli 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **ABDIL AMAR TZANI**
Nomor Pokok : 105611126419
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)
Alamat : Jl. Sit Alauddin No. 259 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara, dengan judul:

" PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS LOKA KECAMATAN ULU ERE KABUPATEN BANTAENG "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **24 Juli s/d 24 Agustus 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 23 Juli 2023

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



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
Nip : 19750321 200312 1 008

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



**PEMERINTAH KABUPATEN BANTAENG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP**

Jl. Khatib II, Kab. Bantaeng, email: apptsp@bantaengkab.go.id, website: bantaengkab.go.id

IZIN PENELITIAN

NOMOR : 500.16.7/135A/PL/DM-PTSP/VIII/2023

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi,
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penetapan Surat Keterangan Penelitian,
3. Peraturan Bupati Bantaeng Nomor 22 Tahun 2022 tentang Penetapan Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan Non Berusaha Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantaeng.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama	: ASDIL AMAR TZANI
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
N I M	: 105511120419
No. KTP	: 7304101511050001
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan	: Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makassar
Alamat	: Kota Baru Kec. Ransia Kabupaten Jeneponto

Bermaksud melakukan penelitian dalam rangka pembuatan Skripsi dengan Judul
" **Playanan Kesehatan di Puskesmas Loka Kecamatan Ulu Ere Kabupaten Bantaeng** "

Lokasi Penelitian	: Puskesmas Loka Kecamatan Ulu Ere Kabupaten Bantaeng
Waktu Penelitian	: 20 Juli 2023 s.d. 26 September 2023

Sehubungan dengan hal tersebut diatas pada prinsipnya kami dapat menyatakan kepastian dimaksud dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudahnya melaksanakan kegiatan yang bersangkutan harus melapor kepada Pemerintah setempat;
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan;
3. Menjalani semua peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat- istiadat Daerah setempat;
4. Menyertahkan 1 (satu) eksemplar copy hasil Penelitian kepada Bupati Bantaeng Cq. Kepala Badan Kesehatan Bangsa, Politik dan Perindugan Masyarakat Kab. Bantaeng;
5. Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang Surat izin tidak mentaat ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibbitkan di Kabupaten Bantaeng
Pada tanggal : 25 Juli 2023
a.n. **BUPATI BANTAENG**

Dinas Penanaman Modal dan PTSP



TOMANG PIR ROMUL S.P
Pangkat : Pembina TK.I, IV/B



12023100980028





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

Alamat kantor: Jl Sultan Alauddin NO 259 Makassar 90221 Tlp (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 : Abdil Amar Tzani
Nim : 105611126419
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	4 %	10 %
2	Bab 2	17 %	25 %
3	Bab 3	5 %	10 %
4	Bab 4	2 %	10 %
5	Bab 5	3 %	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, 25 Agustus 2023
Mengetahui

Kepala UPT Perpustakaan dan Penerbitan,



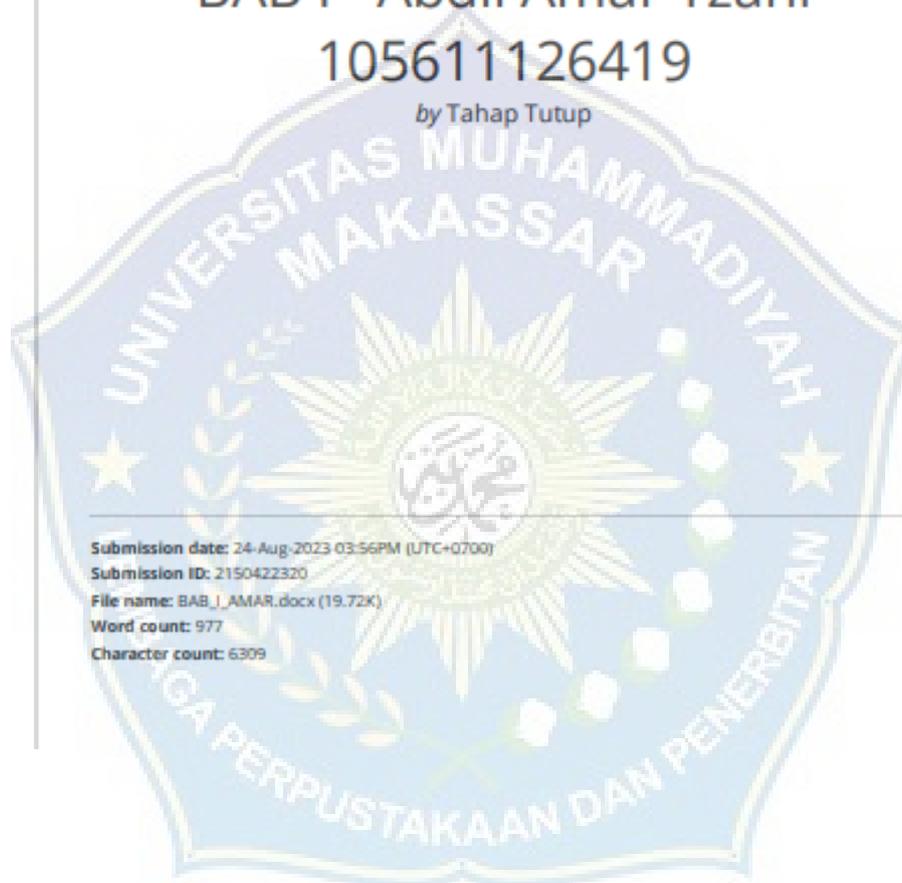
Nursitah, S.Pd, M.P.
IBM 064 591

Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222
Telepon (0411)866972,881 593, fax (0411)865 588
Website: www.library.unismuh.ac.id
E-mail: perpustakaan@unismuh.ac.id

BAB I - Abdil Amar Tzani

105611126419

by Tahap Tutup



Submission date: 24-Aug-2023 03:56PM (UTC+0700)

Submission ID: 2150422320

File name: BAB_I_AMAR.docx (19.72K)

Word count: 977

Character count: 6309

BAB I - Abdil Amar Tzani 105611126419

ORIGINALITY REPORT

4%	4%	3%	4%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	www.coursehero.com	4%
	Internet Source	

Exclude quotes Or Exclude matches **2%**
Exclude bibliography Or



BAB II - Abdil Amar Tzani
105611126419
by Tahap Tutup

Submission date: 24-Aug-2023 03:56PM (UTC+0700)

Submission ID: 2150422491

File name: BAB_II_AMAR.docx (44.92K)

Word count: 2091

Character count: 13796

BAB II - Abdil Amar Tzani 105611126419

ORIGINALITY REPORT

17%	15%	4%	7%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	emayasila.wordpress.com Internet Source	5%
2	moam.info Internet Source	5%
3	www.scribd.com Internet Source	4%
4	Submitted to Universitas Lancang Kuning Student Paper	3%

Exclude quotes On Exclude matches < 2%
Exclude bibliography On

BAB III - Abdil Amar Tzani

105611126419

by Tahap Tutup

Submission date: 24-Aug-2023 03:57PM (UTC+0700)

Submission ID: 2150422638

File name: BAB_III_AMAR.docx (24.33K)

Word count: 589

Character count: 3694

BAB III - Abdil Amar Tzani 105611126419

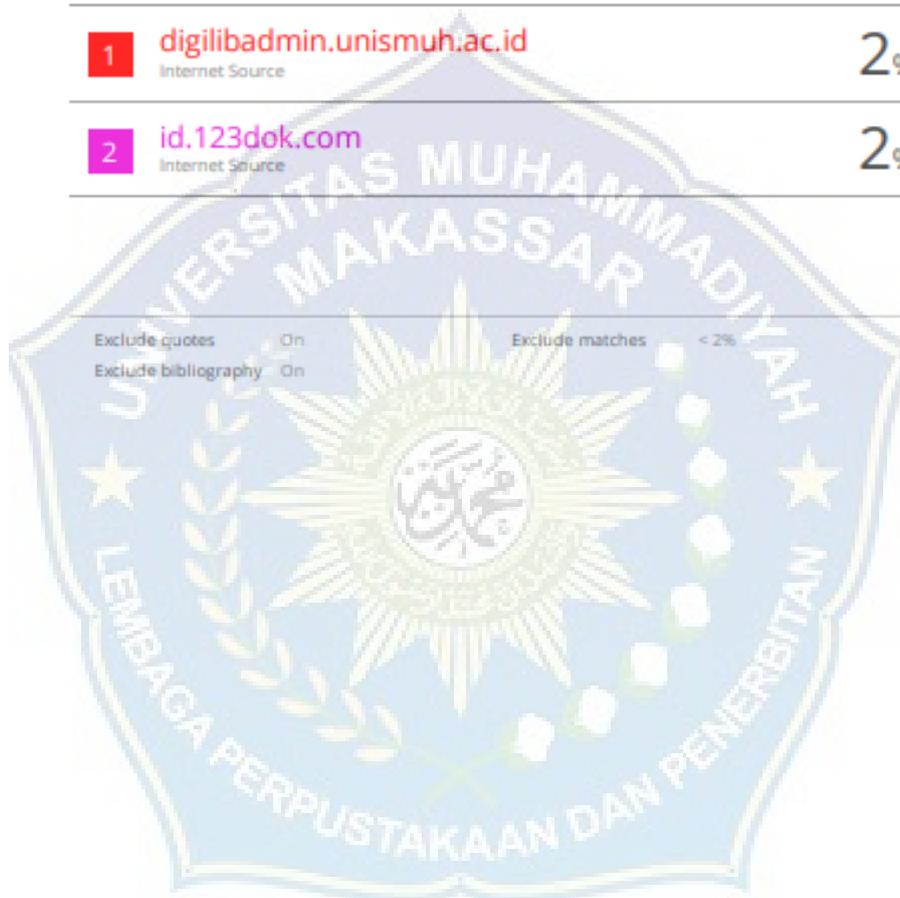
ORIGINALITY REPORT

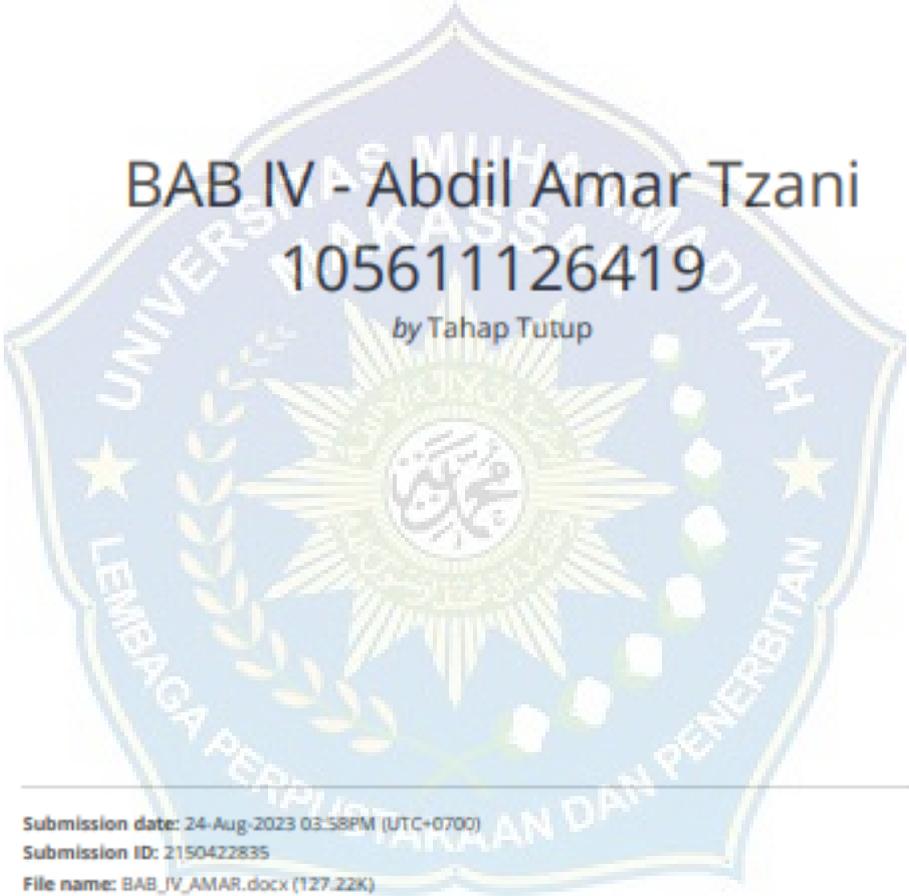
5%	5%	0%	0%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	2%
2	id.123dok.com Internet Source	2%

Exclude quotes On Exclude matches < 2%
Exclude bibliography On





BAB IV - Abdil Amar Tzani
105611126419
by Tahap Tutup

Submission date: 24-Aug-2023 03:58PM (UTC+0700)

Submission ID: 2150422835

File name: BAB_IV_AMAR.docx (127.22K)

Word count: 4899

Character count: 31647

BAB IV - Abdil Amar Tzani 105611126419

ORIGINALITY REPORT

2%	2%	0%	0%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	idoc.pub Internet Source	2%
----------	------------------------------------	-----------

Exclude quotes On Exclude matches On
Exclude bibliography On



BAB V - Abdil Amar Tzani

105611126419

by Tahap Tutup



Submission date: 24-Aug-2023 03:58PM (UTC+0700)

Submission ID: 2150422966

File name: BAB_V_AMAR.docx (17.25K)

Word count: 388

Character count: 2401

BAB V - Abdil Amar Tzani 105611126419

ORIGINALITY REPORT

3%	2%	0%	3%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung	3%
	Student Paper	

Exclude quotes On Exclude matches On
Exclude bibliography On





Dokumentasi Puskesmas Loka



Dokumentasi dengan Kepala Puskesmas Loka



Dokumentasi Promkes Puskesmas Loka



Dokumentasi Dokter Umum Puskesmas Loka



Dokumentasi Tenaga Administrasi Puskesmas Loka





Dokumentasi pasien/masyarakat Puskesmas Loka



RIWAYAT HIDUP



Abdil Amar Tzani, Dilahirkan di Bongki tepatnya di Desa Loka pada tanggal 25 Juli 2000. Penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Syarifuddin dan Ibu Hj. Nurjannah. Penulis menghabiskan empat belas tahun pendidikannya di kabupaten Bantaeng .Mulai dari pendidikan SDN 24 Kompassa di tahun 2007 dan lulus pada tahun 2013, lanjut lagi pendidikan di MTS Riyadhus-Shalihin pada tahun 2013 sampai 2016, penulis melanjutkan pendidikan di SMKN 4 Bantaeng pada tahun 2016 Sampai 2019. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi Universitas Muhammadiyah Makassar pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara hingga selesai pada tahun 2023.