

**YAYASAN PENDIDIKAN LANCANG KUNING  
LAKSAMANA RAJA DI LAUT  
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)  
LANCANG KUNING DUMAI**

---

**PERSEPSI MASYARAKAT DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN  
PADA UPT PUSKESMAS BUKIT KAPUR KOTA DUMAI**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Strata Satu (S1)  
Ilmu Administrasi Negara pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA)  
Lancang Kuning Dumai



**Oleh :**

**BEBY ANGGRAINI NASUTION  
NIM : 1910090811049**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**TAHUN 2023**

## **LEMBARAN PERSETUJUAN**

Nama : **BEBY ANGGRAINI NASUTION**  
No. Mahasiswa : **1910090811049**  
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**  
Judul Skripsi : **PERSEPSI MASYARAKAT DALAM  
PELAKSANAAN PELAYANAN PADA UPT  
PUSKESMAS BUKIT KAPUR KOTA DUMAI**

Disetujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

**E. MAZNAH HIJERIAH, S.Sos., M.Si**    **LILIS WAHYUNI, S.Sos., M.Si**

Mengetahui :

Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA)  
Lancang Kuning Dumai  
Ketua,

**DILA ERLIANTI, S.Sos.,M.Si**

## **PERNYATAAN KEBENARAN**

**Nama : BEBY ANGGRAINI NASUTION**

**No. Mahasiswa : 1910090811049**

**Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**Judul Skripsi : PERSEPSI MASYARAKAT DALAM  
PELAKSANAAN PELAYANAN PADA UPT  
PUSKESMAS BUKIT KAPUR KOTA DUMAI**

Skripsi ini adalah karya saya sendiri,  
dan seluruh sumber yang dikutip maupun  
dirujuk telah saya nyatakan  
dengan benar

**BEBY ANGGRAINI NASUTION**

**ABSTRAK**  
**PERSEPSI MASYARAKAT DALAM PELAKSANAAN**  
**PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS BUKIT KAPUR KOTA DUMAI**

**NAMA : BEBY ANGGRAINI NASUTION**  
**NIM : 1910090811049**

Pelaksanaan pelayanan pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dalam kehidupan bernegara, maka puskesmas memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan kesehatan, dalam rangka memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai merupakan salah satu suatu tempat untuk melakukan upaya meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan. Berdasarkan observasi penulis menemukan gejala-gejala masalah yaitu: a) Masih ditemukan keluhan masyarakat mengenai lambatnya proses administrasi pelayanan dalam memberikan surat rujukan kerumah sakit, b) Masih ditemukan keluhan masyarakat mengenai waktu menunggu yang lama dalam pelayanan rawat jalan untuk mendapatkan pelayanan pengobatan pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai berdasarkan gejala-gejala tersebut, dirumuskan masalah penelitian ini yaitu: “Bagaimana Persepsi Masyarakat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai?” penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Persepsi Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai, untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat Persepsi Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Sinambela (2014:7) dengan lima indikator yaitu: Reliability (kehandalan), Tangible (bukti langsung), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan) dan Empathy (empati). Populasi dalam Penelitian ini adalah seluruh pegawai dan masyarakat berjumlah 100 responden. Penelitian ini menggunakan teknik *sampling Insidental* dengan menggunakan analisa data *rating scale*.

Hasil penelitian Persepsi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai di kategorikan baik dengan total skor 3.210 dengan persentase (71,33%). Adapun faktor pendukung Persepsi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai adalah Tangible (bukti langsung) dan Assurance (jaminan), sedangkan faktor penghambat masih kurangnya Empathy (empati), Responsiveness (daya tanggap) dan Reliability (kehandalan) pegawai dalam pelaksanaan pelayanan UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai sehingga masyarakat kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, baik berupa kesehatan kesempatan dan kekuatan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih banyak kekurangan dan masih terdapat kesalahan, untuk itu penulis mohon kritik dan saran demi kesempurnaan penulisan.

Keberhasilan penulis dalam penulisan ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Latip, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai, yang telah memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dewi Jannah, S.Sos., M.Si selaku Pembantu Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai yang telah memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Dila Erlianti, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai yang telah memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Ibu E. Maznah Hijeriah., S.Sos., M.Si selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, bantuan dan pikirannya kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan ini.
5. Ibu Lilis Wahyuni S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan motivasi dan dorongan serta meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan bantuannya kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan ini.
6. Bapak/ibu Dosen dan staff Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai yang telah banyak memberikan pandangan serta masukan sangat berarti bagi penyelesaian penulisan ini.
7. Ibu dr. Eka Wahyu Dianingsih, M.K.M selaku Kepala UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai yang telah membantu memberikan informasi untuk penyelesaian penulisan ini.
8. Untuk Keluarga tercinta Ayahanda Syahalal Nasution dan Ibunda Maryam yang selalu menjadi motivator dan memberikan dukungan yang sangat besar kepada penulis untuk selalu semangat selama kuliah sampai menyelesaikan penulisan ini.
9. Untuk Rekan-rekan Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai, terima kasih untuk semua motivasi yang diberikan kepada penulis yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu.
10. Sahabat-sahabat serta pihak-pihak yang memberi bantuan, semangat dan kontribusi kepada penulis yang namanya tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis mendoakan semoga segala bimbingan, bantuan, dan motivasi tersebut mendapat imbalan dari Allah SWT.

Dumai, Desember 2023

Penulis,

**Beby Anggraini Nasution**

**NIM : 1910090811049**

## DAFTAR ISI

### Halaman

#### LEMBARAN PERSETUJUAN

#### LEMBAR PERNYATAAN KEBENARAN

#### ABSTRAK

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| KATA PENGANTAR .....  | i   |
| DAFTAR ISI .....      | iv  |
| DAFTAR TABEL .....    | vii |
| DAFTAR BAGAN .....    | ix  |
| DAFTAR DIAGRAM .....  | x   |
| DAFTAR LAMPIRAN ..... | xi  |

#### BAB I PENDAHULUAN

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| A. Latar Belakang Masalah .....         | 1  |
| B. Rumusan Masalah .....                | 22 |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian ..... | 23 |

#### BAB II TELAAH PUSTAKA

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| A. Kerangka Teori .....                  | 25 |
| B. Operasional Variabel Penelitian ..... | 43 |

#### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| A. Lokasi Penelitian .....       | 49 |
| B. Populasi dan Sampel .....     | 49 |
| C. Jenis dan Sumber Data .....   | 50 |
| D. Teknik Pengumpulan Data ..... | 52 |

|                       |    |
|-----------------------|----|
| E. Analisis Data..... | 53 |
|-----------------------|----|

#### **BAB IV GAMBARAN UMUM UPT PUSKESMAS**

##### **BUKIT KAPUR KOTA DUMAI**

|                                                                                             |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| A. Sejarah singkat UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota<br>Dumai.....                             | 56 |
| B. Keadaan dan Komposisi Pegawai UPT Puskesmas<br>Bukit Kapur Kota Dumai .....              | 58 |
| C. Struktur Organisasi dan Rincian Tugas Pokok UPT<br>Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai..... | 64 |
| D. Sarana dan Prasarana UPT Puskesmas Bukit Kapur<br>Kota Dumai .....                       | 77 |

#### **BAB V PERSEPSI MASYARAKAT DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS BUKIT KAPUR KOTA DUMAI**

|                                                                                                                                                |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| A. Identitas Responden.....                                                                                                                    | 80  |
| B. Bagaimana Persepsi Masyarakat Dalam Pelaksanaan<br>Pelayanan Pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota<br>Dumai.....                              | 84  |
| C. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Persepsi<br>Masyarakat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pada<br>UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai..... | 107 |

**BAB VI KESIMPULAN**

|                     |     |
|---------------------|-----|
| A. Kesimpulan ..... | 110 |
| B. Saran .....      | 111 |

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

|             | Halaman                                                                                                        |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tabel I.1   | Pelayanan pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota<br>Dumai..... 11                                                 |
| Tabel I.2   | Jumlah Kunjungan Pasien yang berobat pada UPT<br>Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai..... 15                      |
| Tabel I.3   | Proses Administrasi Pelayanan Surat Rujukan pada<br>UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai<br>Tahun 2022..... 17 |
| Tabel I.4   | Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan pada<br>UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai<br>Tahun 2022 ..... 20  |
| Tabel III.I | Populasi dan Sampel pada UPT Puskesmas Bukit<br>Kapur Kota Dumai..... 50                                       |
| Tabel IV.1  | Keadaan pegawai berdasarkan jenis kelamin ..... 59                                                             |
| Tabel IV.2  | Keadaan pegawai berdasarkan tingkat pendidikan .. 60                                                           |
| Tabel IV.3  | Keadaan pegawai berdasarkan umur ..... 61                                                                      |
| Tabel IV.4  | Keadaan pegawai berdasarkan golongan ..... 62                                                                  |
| Tabel IV.5  | Keadaan pegawai berdasarkan jabatan ..... 63                                                                   |
| Tabel IV.6  | Keadaan pegawai berdasarkan<br>status kepegawaian ..... 64                                                     |
| Tabel IV.7  | Sarana dan Prasarana Kerja ..... 78                                                                            |
| Tabel V.1   | Identitas Responden Berdasarkan jenis kelamin..... 81                                                          |

|            |                                                                                                                                     |     |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel V.2  | Identitas Responden Berdasarkan tingkat umur.....                                                                                   | 82  |
| Tabel V.3  | Identitas Responden Berdasarkan<br>tingkat pendidikan .....                                                                         | 83  |
| Tabel V.4  | Identitas responden Berdasarkan Mata Pencarian.....                                                                                 | 84  |
| Tabel V.5  | Tanggapan Responden Terhadap Reliability<br>(Kehandalan) pada UPT Puskesmas Bukit Kapur<br>Kota Dumai .....                         | 87  |
| Tabel V.6  | Tanggapan Responden Tangible (bukti langsung)<br>pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai.....                                     | 91  |
| Tabel V.7  | Tanggapan Responden Responsiveness<br>(daya tanggap) pada UPT Puskesmas Bukit Kapur<br>Kota Dumai .....                             | 95  |
| Tabel V.8  | Tanggapan Responden Assurance (jaminan)<br>pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai .....                                          | 99  |
| Tabel V.9  | Tanggapan Responden Empathy (empati) pada UPT<br>Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai.....                                              | 103 |
| Tabel V.10 | Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang<br>Persepsi Masyarakat Dalam Pelaksanaan Pelayanan<br>Pada UPT Puskesmas Bukit Kapur ..... | 105 |

## DAFTAR BAGAN

|            |                                                                                | <b>Halaman</b> |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Bagan I.1  | Alur Pelayanan UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota<br>Dumai.....                    | 12             |
| Bagan I.2  | Persyaratan Pendaftaran Pasien di UPT Puskesmas<br>Bukit Kapur Kota Dumai..... | 13             |
| Bagan IV.1 | Struktur Organisasi UPT Puskemas Bukit Kapur Kota<br>Dumai.....                | 64             |

## DAFTAR DIAGRAM

|                                                                                                                                                              | <b>Halaman</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Diagram V.1    Persentase Frekuensi Responden Terhadap Indikator<br>Reliability (Kehandalan) pada UPT Puskesmas Bukit<br>Kapur Kota Dumai.....               | 88             |
| Diagram V.2    Persentase Frekuensi Responden Terhadap Indikator<br>Tangible (bukti langsung) pada UPT Puskesmas Bukit<br>Kapur Kota Dumai.....              | 92             |
| Diagram V.3    Persentase Frekuensi Responden Terhadap Indikator<br>Responsiveness (daya tanggap) pada UPT<br>Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai.....          | 96             |
| Diagram V.4    Persentase Frekuensi Responden Terhadap Indikator<br>Assurance (jaminan) pada UPT Puskesmas Bukit<br>Kapur Kota Dumai.....                    | 100            |
| Diagram V.5    Persentase Frekuensi Responden Terhadap Indikator<br>Empathy (empati) pada UPT Puskesmas Bukit Kapur<br>Kota Dumai.....                       | 104            |
| Diagram V.6    Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Persepsi<br>Masyarakat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pada UPT<br>Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai..... | 106            |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Keputusan Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai Nomor : 062/STIA-LK/D/IV/2023 Tanggal 12 Agustus 2023 Tentang Penunjukan Dosen Pembimbingan Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai.
2. Surat Rekomendasi Penelitian dari Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai Nomor : 062/STIA-LK/D/IV/2023 Tanggal 12 Agustus 2023 perihal Rekomendasi Penelitian.
3. Surat Rekomendasi Pelaksanaan Riset dan Pengumpulan Data untuk bahan Skripsi dari Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor : 0121/SKP/DPMPTSP/IV/2023 Tanggal 21 Agustus 2023
4. Surat Keterangan telah selesai melakukan Penelitian dan Pengumpulan Data dari UPT Puskesmas Bumi Ayu Kota Dumai Nomor 800/431/DINKES-PKMBK tanggal 12 November 2023
5. Angket Penelitian
6. Lembaran Data Penelitian
7. Daftar Konsultasi Bimbingan Mahasiswa



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pemerintah adalah pihak yang mengatur kehidupan bersama dan mengatur urusan-urusan pelayanan publik, pemberian pelayanan prima merupakan tugas pokok yang diemban oleh pemerintah, dan menjadi tolak ukur akan kinerja pemerintah. Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Persepsi merupakan suatu proses seseorang dalam menginterpretasikan dan mengorganisasikan sesuatu yang dirasakan ataupun stimulus inderawi (sensory stimuli) terhadap lingkungan dalam hal memberi makna juga penilaian terhadap apa yang dirasakan. Persepsi pasien ditentukan oleh mutu dan kualitas layanan yang diberikan.

Pelayanan merupakan sebuah kegiatan yang mempunyai sifat tidak dapat terlihat sehingga terjadi karena sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan umum yang diberikan oleh aparatur pemerintah seringkali cenderung rumit seperti :

- a. Tata cara pelayanan
- b. Rendahnya pendidikan aparat
- c. Disiplin kerja.

Baiknya kinerja instansi pelayanan publik tergantung kepada kerja sama tim, hubungan baik vertikal dan horizontal organisasi, pembagian kerja secara professional, partisipasi masyarakat, budaya organisasi baik dan dukungan pimpinan organisasi.

Pelayanan yang baik seharusnya memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, sehingga masyarakat senantiasa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintah. Sinambela mendefinisikan kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Sedangkan menurut Kotler Kualitas adalah keseluruhan ciri dan sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

Berdasarkan Peraturan pemerintah tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi asas pelayanan publik.

Selanjutnya berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan menjelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis.

Kemudian berdasarkan Peraturan menteri kesehatan republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) pada pasal 1 menjelaskan bahwa 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.

Berdasarkan Peraturan Walikota Dumai Nomor 16 Tahun 2016 tentang standar pelayanan minimal badan layanan umum daerah pusat kesehatan masyarakat Kota Dumai pada pasal 1 ayat 7 menjelaskan bahwa Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disingkat Puskesmas adalah sarana pelayanan kesehatan fungsional yang

merupakan Unit Kerja Dinas Kesehatan yang memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat. Selanjutnya pada pasal 1 ayat 17 menjelaskan bahwa Pelayanan Kesehatan adalah kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan status kesehatan, mencegah penyakit, mendiagnosis dan mengobati penyakit, memantau perkembangan penyakit, mencegah kecacatan dan merehabilitasi kesehatan pasien.

Tugas puskesmas adalah melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat. Tugas pokok puskesmas berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 adalah sebagai berikut:

1. Melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya.
2. Puskesmas mengintegrasikan program yang dilaksanakannya dengan pendekatan keluarga.
3. Pendekatan keluarga merupakan salah satu cara Puskesmas mengintegrasikan program untuk meningkatkan jangkauan sasaran dan mendekatkan akses pelayanan kesehatan di wilayah kerjanya dengan mendatangi keluarga.

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas, puskesmas memiliki fungsi berupa penyelenggaraan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) tingkat pertama di

wilayah kerjanya dan Upaya kesehatan masyarakat (UKM) tingkat pertama di wilayah kerjanya

1. Melaksanakan perencanaan berdasarkan analisis masalah kesehatan masyarakat dan analisis kebutuhan pelayanan yang diperlukan.
2. Melaksanakan advokasi dan sosialisasi kebijakan kesehatan.
3. Melaksanakan komunikasi, informasi, edukasi, dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan.
4. Menggerakkan masyarakat untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah kesehatan pada setiap tingkat perkembangan masyarakat yang bekerjasama dengan sektor lain terkait.
5. Melaksanakan pembinaan teknis terhadap jaringan pelayanan dan upaya kesehatan berbasis masyarakat.
6. Melaksanakan peningkatan kompetensi sumber daya manusia Puskesmas.
7. Memantau pelaksanaan pembangunan agar berwawasan kesehatan.
8. Melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap akses, mutu, dan cakupan pelayanan kesehatan.
9. Memberikan rekomendasi terkait masalah kesehatan masyarakat, termasuk dukungan terhadap sistem kewaspadaan dini dan respons penanggulangan penyakit.

Kesehatan sangat penting bagi kelangsungan hidup manusia karena apabila kesehatannya mengalami masalah maka akan menghambat aktivitasnya sehari-hari. Begitu pula dengan manusia yang terlahir di dunia berhak atas kelangsungan hidup, tumbuh dan berkembang, serta mempertahankan hidup dan kehidupannya. Salah satu fasilitas kesehatan yang banyak dimanfaatkan masyarakat adalah Puskesmas. Sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan di Indonesia maka Puskesmas perlu mendapatkan perhatian terutama berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan Puskesmas.

Puskesmas sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan merupakan penanggung jawab penyelenggara upaya kesehatan untuk jenjang pertama di wilayah kerjanya masing-masing dalam memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh, berjenjang dan terpadu. Sesuai dengan fungsinya, Puskesmas memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat mencapai tujuan pembangunan kesehatan nasional yaitu terwujudnya derajat kesehatan setinggi-tingginya bagi setiap orang.

Puskesmas merupakan suatu tempat untuk melakukan upaya meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan. Masyarakat telah menganggap bahwa puskesmas adalah sarana kesehatan yang dapat mudah dijangkau oleh semua lapisan masyarakat baik dilihat dari segi biaya. Pimpinan Puskesmas harus bisa menjamin peningkatan pelayanan melalui kesesuaian dengan kebutuhan pasien. Pentingnya peningkatan pelayanan

puskesmas adalah untuk membangun persahabatan yang mendorong hubungan dengan pasien sehingga puskesmas tidak ditinggalkan oleh pasiennya.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi masyarakat Indonesia pada tingkat dasar memiliki ujung tombak yakni Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Pasien sebagai penerima layanan kesehatan akan mengharapkan outcome berupa sembuh dari sakit yang dirasakan. Namun dalam pelaksanaannya pasien juga akan mengutamakan kepuasan dan menilai bagaimana proses pelayanan berjalan.

Pelayanan publik pada Puskesmas merupakan bentuk kepedulian dan kewajiban pemerintah kota Dumai terhadap masyarakatnya. Hal ini menunjukkan pentingnya publik sebagai bagian dari penyelenggaraan negara. Sebagai suatu kewajiban instansi pemerintah pelayanan publik dituntut memberikan pelayanan berkualitas bagi masyarakat yang merupakan sebagai suatu kewajiban yang harus dipenuhi oleh pemerintah dalam rangka memberikan kepuasan yang optimal bagi masyarakat pengguna layanan.

Pelayanan yang baik di Puskesmas yaitu dari Tindakan, Perhatian dan Sikap: Pertama Tindakan adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pasien. Tindakan yang dilaksanakan oleh pegawai dapat melalui kegiatan sosialisasi dan pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Kedua Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap masyarakat atau pasien, baik yang

berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan masyarakat atau pasien maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

Bentuk kepedulian yang dapat diberikan oleh pegawai dengan menyediakan: Sarana dan Prasarana, Modal dan Sumber Daya Manusia. Terakhir Sikap adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi masyarakat atau pasien. Sikap dan perilaku yang diharapkan dalam pelayanan yang baik adalah sikap yang baik dan simpatik sehingga proses pelayanan dapat berlangsung dengan baik.

Adanya bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Bukit Kapur diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap Puskesmas tersebut. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan puas, jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat dan ini akan menyebabkan pasien mempunyai image negatif terhadap Puskesmas tersebut, yang akan mengakibatkan menurunnya jumlah pasien akhirnya akan menyebabkan pengurangan keuntungan. Apalagi banyaknya puskesmas yang ada di Kota Dumai menyebabkan Puskesmas Bukit Kapur harus punya strategi pemasaran yang tepat. Dalam lingkungan global yang semakin ketat dengan masuknya pelayanan yang inovatif di pasaran disatu sisi dan kondisi pasar yang jenuh untuk pelayanan-pelayanan yang monoton disisi lain mengelola loyalitas pasien menjadi tantangan manajerial Puskesmas.

Puskesmas Kota Dumai mempunyai tugas untuk melaksanakan upaya kesehatan sebagai berikut :

1. Menyelenggarakan upaya pelayanan wajib yang terdiri dari :
  - a) Upaya Promosi Kesehatan
  - b) Upaya Kesehatan Lingkungan
  - c) Upaya Kesehatan Ibu dan Anak Serta Keluarga Berencana
  - d) Upaya Kesehatan Gizi Masyarakat
  - e) Upaya Pengobatan dan Pemberantasan Penyakit Menular
  - f) Upaya Pengobatan
2. Menyelenggarakan upaya pelayanan pengembangan berupa pelayanan lain yang telah berjalan atau dikembangkan sesuai dengan kemampuan puskesmas serta situasi dan kondisi wilayah kerjanya.
3. Menyelenggarakan administrasi umum dan Keuangan.

UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai merupakan puskesmas tipe non rawat inap. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat pada pasal 25 ayat (1) menjelaskan bahwa berdasarkan kemampuan penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada pasal 20, puskesmas dikategorikan menjadi:

- a. Puskesmas non rawat inap) dan
- b. Puskesmas rawat inap).

Jenis pelayanan kesehatan yang dimiliki oleh puskesmas Bukit Kapur sesuai dengan standar pelayanan minimal (SPM) kesehatan dalam

Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 741/MENKES/PER/VII/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota sebagai berikut :

1. Pelayanan Kesehatan gigi
2. Pelayanan Kesehatan umum dan Konsultasi Kesehatan
3. Pembuatan surat keterangan sehat
4. Pelayanan Pemeriksaan Kehamilan
5. Pelayanan KB

Memberikan pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk peningkatan, pencegahan, penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan. Kemudian upaya kesehatan esensial yang harus diselenggarakan di Puskesmas, meliputi pelayanan promosi kesehatan, pelayanan kesehatan lingkungan, pelayanan kesehatan ibu, anak, dan keluarga berencana, pelayanan gizi, pelayanan pencegahan dan pengendalian penyakit. Sehingga Fungsi pelayanan merupakan salah satu fungsi primer.

Pelayanan kesehatan primer merujuk pada aktivitas klinis yang dilakukan untuk menyelesaikan masalah kesehatan individu. Oleh karena itu pelayanan kesehatan primer atau tingkat pertama merupakan pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat non spesialis (primer) yang meliputi pelayanan rawat jalan dan rawat inap. Puskesmas sebagai salah satu pelayanan kesehatan primer. Berdasarkan observasi penulis pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai terdapat Jenis pelayanan

yang ada di UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai dapat dilihat pada tabel berikut yaitu :

**Tabel I.1**  
**Pelayanan pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai**

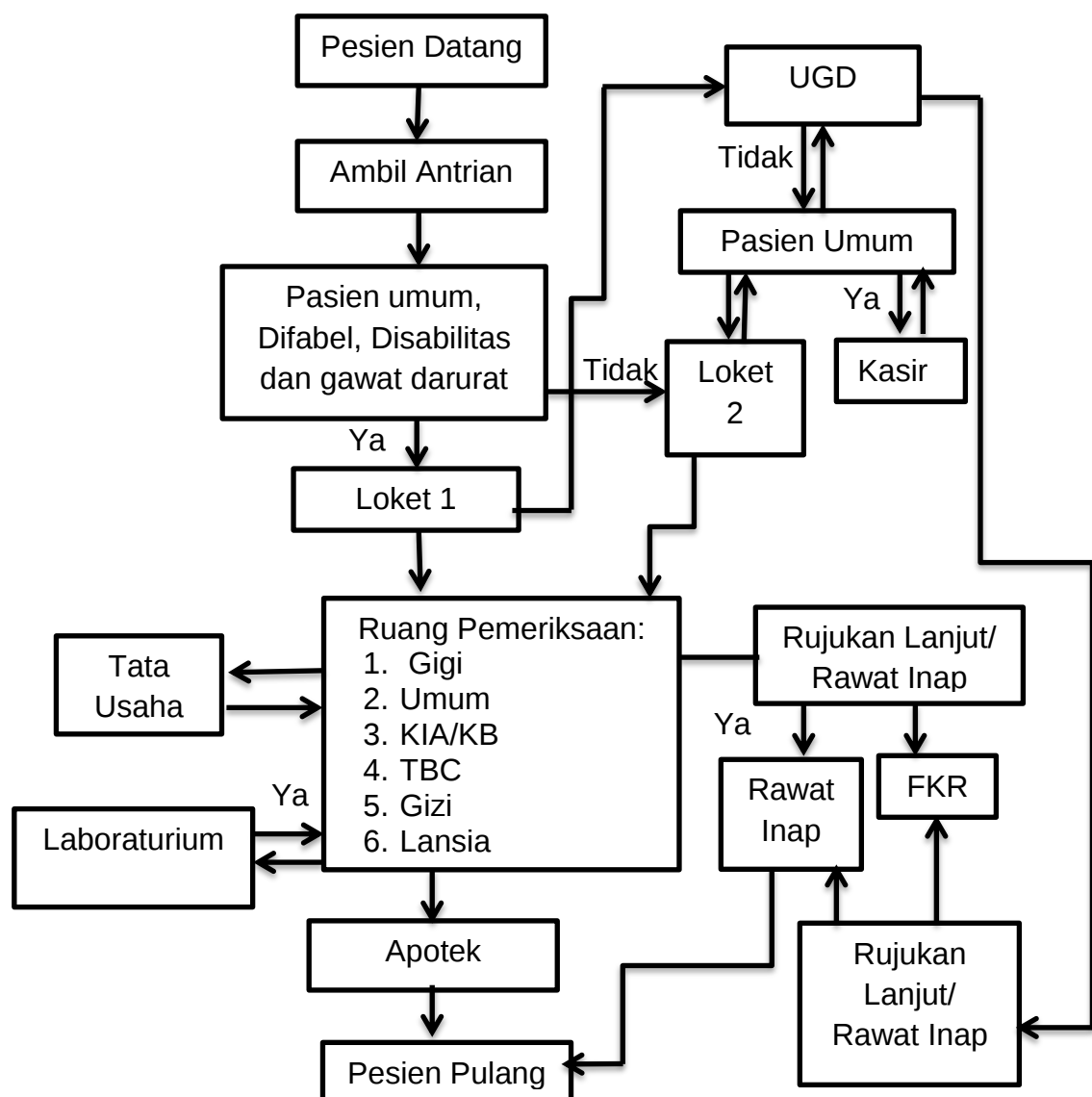
| No. | Pelayanan                                                                                  |                                    |                           |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------|
|     | Poli Umum                                                                                  | Poli Gigi                          | Poli KIA                  |
| 1.  | Pelayanan Kesehatan Umum                                                                   | Konsultasi Gigi                    | Pelayanan Ibu Hamil       |
| 2.  | Surat Keterangan Sehat;<br>Surat Keterangan Bebas Warna dan Surat Keterangan Bebas Narkoba | Tumpatan Gigi (GIC, Light Cure/LC) | Pelayanan Calon Pengantin |
| 3.  | Rujukan (Sesuai Indikasi Medis)                                                            | Cabut Gigi (Decidui, Dewasa)       | Pelayanan KB              |
| 4.  | Prolanis (Program Pengelolaan Penyakit Kronis)                                             | Pembersihan Karang Gigi            | Pelayanan Imunisasi       |
| 5.  | -                                                                                          | Perawatan Mumifikasi Gigi          | Konseling Asi             |

Sumber : UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai Tahun 2023.

Dari tabel di atas dapat dilihat ada 3 jenis pelayanan yang ada di UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai, yaitu Poli Umum (Pelayanan Kesehatan Umum, Surat Keterangan Sehat, Surat Keterangan Bebas Warna dan Surat Keterangan Bebas Narkoba, Rujukan, dan Prolanis), Poli Gigi (Konsultasi Gigi, Tumpatan Gigi, Cabut Gigi, Pembersihan Karang Gigi, Perawatan Mumifikasi Gigi) dan Poli KIA (Pelayanan Ibu Hamil, Pelayanan Calon Pengantin, Pelayanan KB, Pelayanan Imunisasi, Konseling Asi)

Alur adalah proses menampilkan langkah beserta urutannya upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang tertuang dalam Kebijakan UPT Puskesmas Kotagede I No 023 Tahun 2019 tentang jenis kegiatan layanan unit dan program. Adapun alur pelayanan UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai sebagai berikut:

**Bagan I.1**  
**Alur Pelayanan UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai**

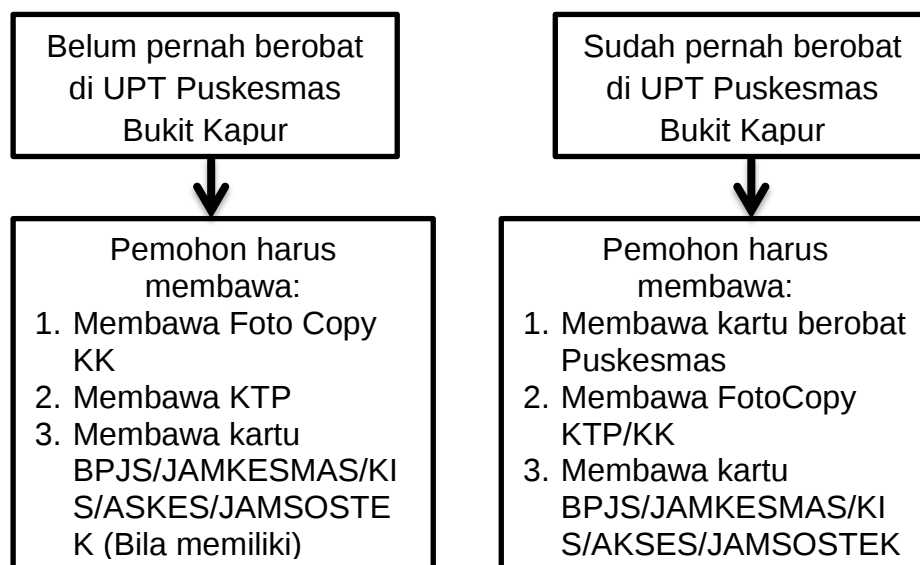


Sumber : UPT Puskesmas Bukit Kapur Tahun 2023

Berdasarkan bagan I.1 dapat dilihat bahwa alur pelayanan UPT Puskesmas Bukit Kapur Pasien harus mendaftarkan diri di loket Pendaftaran. Setelah itu, menunggu di ruang tunggu Pendaftaran, sambil menunggu panggilan pegawai pelayanan. Setelah dipanggil oleh pegawai pelayanan dan mendapat nomor antrian dari pegawai, pasien diarahkan menuju Ruang pemeriksaan yang dituju. Selesai diperiksa dan jika mendapatkan resep obat, resep obat bisa ditebus langsung di apotek puskesmas.

Adapun persyaratan pendaftaran pasien di UPT Puskesmas Bukit Kapur, Pasien baru dan Pasien lama sesuai dengan peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang pusat kesehatan masyarakat pada pasal 12 ayat 1 sebagai berikut:

**Bagan I.2**  
**Persyaratan Pendaftaran Pasien di UPT Puskesmas Bukit Kapur**  
**Kota Dumai**



*Sumber : UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai Tahun 2023*

Berdasarkan bagan 1.2 Dapat dilihat pada bagan diatas dan dapat diketahui bagaimana cara prosedur pelayanan pada Puskesmas Bukit Kapur. Adapun syarat-syarat yang harus dibawa saat pendaftaran bagi pasien yang baru berobat ataupun pasien sudah berobat di Puskesmas Bukit Kapur. Adapun tahapan atau alur pelayanan pasien UPT Puskesmas Bukit Kapur dapat dilihat sebagai berikut:

Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatan untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter. Pasien dapat dikategorikan sebagai pasien rawat jalan (pasien poliklinik dan pasien gawat darurat) dan pasien rawat inap. Selain itu, Pasien merupakan orang yang memiliki kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan atau para medis yang di obati dirumah sakit.

Kunjungan yaitu setiap kedatangan pengunjung (pasien) ke puskesmas untuk mendapatkan layanan yang tersedia di puskesmas tersebut digunakan untuk pasien yang mendapatkan pelayanan yang berupa unit rawat jalan maupun unit rawat inap sehingga dapat meningkatkan pelayanan kesehatan.

Berikut ini jumlah kunjungan Pasien sesuai dengan jenis pelayanan kesehatan yang berobat di UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai, yakni:

**Tabel I.2**  
**Jumlah Kunjungan Pasien yang berobat pada UPT Puskesmas**  
**Bukit Kapur Kota Dumai**

| No     | Pelayanan | Jenis Pelayanan                                                                                 | Jumlah Kunjungan Pasien |        |        |
|--------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------|--------|
|        |           |                                                                                                 | 2020                    | 2021   | 2020   |
| 1      | Poli Umum | 1. Pelayanan Kesehatan Umum                                                                     | 7.440                   | 6.575  | 5.854  |
|        |           | 2. Surat Keterangan Sehat; Surat Keterangan Bebas Buta Warna dan Surat Keterangan Bebas Narkoba | 3.430                   | 3.463  | 3.502  |
|        |           | 3. Rujukan (Sesuai indikasi Medis)                                                              | 2.810                   | 2.060  | 2.650  |
|        |           | 4. Prolanis (Program Pengelolaan penyakit Kronis)                                               | 740                     | 720    | 500    |
| 2.     | Poli Gigi | 1. Konsultasi Gigi                                                                              | 430                     | 390    | 400    |
|        |           | 2. Tumpatan Gigi (GIC, Light Cure/LC)                                                           | 410                     | 325    | 332    |
|        |           | 3. Cabut Gigi (Decidui, Dewasa)                                                                 | 472                     | 400    | 405    |
|        |           | 4. Pembersihan karang Gigi                                                                      | 355                     | 330    | 332    |
|        |           | 5. Perawatan Mumifikasi                                                                         | 473                     | 365    | 363    |
| 3      | Poli KIA  | 1. Pelayanan Ibu Hamil                                                                          | 330                     | 305    | 370    |
|        |           | 2. Pelayanan Calon Pengantin                                                                    | 341                     | 350    | 385    |
|        |           | 3. Pelayanan KB                                                                                 | 425                     | 325    | 310    |
|        |           | 4. Pelayanan Imunisasi                                                                          | 242                     | 254    | 270    |
|        |           | 5. Konseling ASI                                                                                | 200                     | 175    | 285    |
| Jumlah |           |                                                                                                 | 18.098                  | 16.037 | 15.958 |

Sumber : UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai Tahun 2023

Berdasarkan tabel 1.3 dapat dilihat bahwa pada tahun 2020-2022 rendahnya minat masyarakat untuk berobat ke UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai. Pada tahun 2020 masyarakat datang untuk berobat berjumlah 18.098 pasien, tahun 2021 masyarakat datang untuk berobat berjumlah 16.037 pasien, dan pada tahun 2022 masyarakat datang untuk berobat berjumlah 15.958 pasien. Dari uraian tersebut Puskesmas Bukit Kapur dapat dikategorikan sebagai sebuah lembaga kesehatan yang keberadaannya yang sangat dibutuhkan masyarakat di lingkungan Kecamatan Bukit Kapur di Kota Dumai.

Surat rujukan adalah surat yang dikeluarkan puskesmas atau yang memiliki wewenang sebagai bentuk penyerahan tanggung jawab secara timbal balik atau permasalahan yang timbul. Serta surat rujukan merupakan surat pengantar bagi pasien untuk mendapatkan pengobatan lanjutan kerumah sakit dengan fasilitas lebih baik. Surat rujukan sangat penting bagi masyarakat dalam meringankan biaya pengobatan bagi pasien karena dapat dihindari pemeriksaan yang sama secara berulang-ulang dan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Sistem rujukan diselenggarakan dengan tujuan memberikan pelayanan kesehatan secara bermutu. berdasarkan observasi penulis dengan masyarakat pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai mengatakan bahwa merasa tidak puas dengan sistem rujukan pada Puskesmas karena membutuhkan waktu yang lama dalam pembuatan surat rujukan tersebut.

Berikut ini merupakan proses administrasi pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang sistem rujukan pelayanan kesehatan perorangan pada Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai sebagai berikut ini :

**Tabel I.3**  
**Proses Administrasi Pelayanan Surat Rujukan pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai Tahun 2022**

| No | Nama Pasien | Penyakit   | Waktu Selesai | Realisasi Selesai | Keterangan        |
|----|-------------|------------|---------------|-------------------|-------------------|
| 1  | Suci        | Kanker     | 15 Menit      | 15 Menit          | Tepat Waktu       |
| 2  | Putri       | Rabun Jauh | 15 Menit      | 1 Hari            | Tidak Tepat Waktu |
| 3  | Anton       | Usus Buntu | 15 Menit      | 15 Menit          | Tepat Waktu       |
| 4  | Diki        | Demam      | 15 Menit      | 1 Hari            | Tidak Tepat Waktu |

Sumber : UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai Tahun 2023

Berdasarkan tabel I.3 diatas Menjelaskan Bahwa waktu penyelesaian pelayanan surat rujukan selama 15 menit terhitung dari sejak pasien telah selesai dilayani di ruangan pemeriksaan puskesmas, namun kenyataannya masih terdapat realisasi penyelesaian surat rujukan tidak sesuai dengan prosedur pelayanan Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai. Dengan demikian, waktu penyelesaian surat rujukan tergantung pada penyakit yang diderita oleh pasien.

Dari hasil wawancara hari Senin, 07 Agustus 2023 beberapa masyarakat sekitar UPT Puskesmas Bukit Kapur, salah satunya menurut Ibu yani selaku pasien Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai mengatakan bahwa :

“Banyaknya pasien yang mengeluh terhadap pelayanan administrasi yang kurang memuaskan terlihat dari banyaknya pasien yang mengeluh karena lambatnya pegawai medis dalam memberikan surat rujukan ke rumah sakit.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa minat masyarakat yang berobat ke Puskesmas Bukit Kapur mengalami penurunan dikarenakan banyaknya pasien yang mengeluh terhadap pelayanan administrasi yang kurang memuaskan terlihat dari banyaknya pasien yang mengeluh karena lambatnya pegawai medis dalam memberikan surat rujukan ke rumah sakit.

Selain itu, hasil Wawancara hari Jumat, 01 Desember 2023 menurut Bapak Asraf, selaku pasien Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai mengatakan bahwa:

“Pasien mengeluh dengan pelayanan rawat jalan yang lambat sehingga harus menunggu dengan waktu yang cukup lama di Puskesmas dapat menimbulkan rasa bosan terhadap pasien.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa pasien yang berobat ke Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai mengeluh terhadap waktu menunggu pelayanan pengobatan yang cukup lama pada pelayanan rawat jalan sehingga kebanyakan masyarakat merasa bosan dengan waktu tunggu yang cukup lama.

Kemudian hasil Wawancara hari Jumat, 01 Desember 2023 menurut Ibu Lilis, selaku pasien Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai mengatakan bahwa:

“Petugas medis pada Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai ini terhadap pelayanan pengobatan rawat jalan yang dilakukan oleh petugas medis lambat dalam memberikan pelayanan terhadap keluhan penyakit pasien.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa pasien yang berobat ke Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai mengeluh bukan hanya terhadap proses administrasi yang lambat. tetapi terdapat juga petugas medis yang lambat dalam memberikan pelayanan pengobatan rawat jalan terhadap keluhan penyakit pasien.

Rawat jalan adalah pelayanan medis kepada seorang pasien untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya, tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap. Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan pertama sebagai pintu gerbang puskesmas, serta memiliki peran sangat penting dalam memberikan kesan pertama bagi pasien sebagai konsumen.

Rawat jalan dalam pelayanan medis kepada seorang pasien untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya, tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap. Pelayanan pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai terdiri dari Rawat jalan dan Rawat inap. Dengan demikian, penelitian peneliti berfokus kepada rawat jalan dikarenakan pelayanan rawat jalan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pasien. Sehingga banyaknya keluhan pasien pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai.

Kualitas pegawai UPT Puskemas Bukit Kapur dalam memberikan pelayanan masih kurang optimal, hal ini menunjukkan masih rendahnya tingkat kedisiplinan pegawai terlihat dari pasien merasa kurang puas dengan pelayanan Pegawai Kesehatan Puskesmas karena sering

terlambatnya pelayanan puskesmas dalam memberikan pemeriksaan terhadap pasien yang datang ke puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai.

Berikut ini merupakan data waktu tunggu pasien rawat jalan berdasarkan Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/IV/2008 pada pelayanan rawat jalan untuk indikator waktu tunggu pelayanan di rawat jalan yaitu  $\leq$  60 menit dimulai dari pasien mendaftar sampai diterima/dilayani oleh dokter spesialis pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel I.4**  
**Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai Tahun 2022**

| No | Hari                 | Jenis pelayanan                           | Kategori Waktu Tunggu Rawat Jalan | Jumlah pasien | Keterangan        |
|----|----------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|-------------------|
| 1  | Senin<br>6/12/2022   | Poli Gigi (Sakit Gigi)                    | 75,09 Menit                       | 3             | Tidak tepat waktu |
| 2  | Selasa<br>7/12/2022  | Poli Umum (Radang tenggorokan dan Diare)  | 90,10 Menit                       | 7             | Tidak tepat waktu |
| 3  | Rabu<br>8/12/2022    | Poli KIA (Pemeriksaan Kehamilan)          | 70,10 Menit                       | 3             | Tidak tepat waktu |
| 4  | Kamis<br>9/12/2022   | poli KIA (Anemia)                         | 70,15 Menit                       | 4             | Tidak tepat waktu |
| 5  | Jumat<br>10/12/2022  | Poli Gigi (Cabut Gigi)                    | 75,25 Menit                       | 2             | Tidak tepat waktu |
| 6  | Sabtu<br>11/12/2022  | Poli Umum (Infeksi Telinga dan Migrain)   | 90,40 Menit                       | 6             | Tidak tepat waktu |
| 7  | Minggu<br>12/12/2022 | Poli Umum (Nyeri Sendi Otot dan Diabetes) | 95,10 Menit                       | 5             | Tidak tepat waktu |

Sumber : UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai, Tahun 2023

Berdasarkan tabel 1.4 diatas menjelaskan bahwa berdasarkan standar pelayanan minimal (SPM) untuk indikator waktu tunggu pasien di rawat jalan diperoleh waktu tunggu 60 menit. Namun kenyataannya tidak sesuai dengan prosedur standar pelayanan dapat dilihat pada hari senin 3 pasien dengan pelayanan poli gigi menderita sakit gigi dengan waktu tunggu selama 75,09 Menit, hari selasa 7 pasien dengan pelayanan poli umum menderita penyakit radang tenggorokan dan diare dengan waktu tunggu selama 90,10 Menit, hari rabu 3 pasien dengan pelayanan poli KIA ibu yang memeriksa kehamilannya dengan waktu tunggu 70,10 Menit, hari kamis 4 pasien dengan pelayanan poli KIA menderita penyakit anemia dengan waktu tunggu 70,15 Menit, hari jumat 2 pasien dengan pelayanan poli gigi ingin cabut gigi dengan waktu tunggu 75,25 Menit, hari sabtu 6 pasien dengan pelayanan poli umum menderita penyakit infeksi telinga dan migrain dengan waktu tunggu 90,40 Menit dan hari minggu 5 pasien dengan pelayanan poli umum menderita penyakit nyeri sendi otot dan diabetes dengan waktu tunggu 95,10 Menit.

Dari hasil wawancara hari Senin, Tanggal 07 Agustus 2023 beberapa pegawai sekitar UPT Puskesmas Bukit Kapur, salah satunya menurut Ibu Wahyuni selaku Pegawai Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai mengatakan bahwa:

“Dimensi kehandalan lebih penting dari pada dimensi fisik bagi pasien. Masih terdapat ketidak nyaman pasien atas pelayanan yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat di pelayanan puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai. ketidaknyamanan pasien berasal dari sikap pegawai yang kurang tanggap dengan pelayanan rawat jalan pasien yang tidak sesuai harapan dan keterlambatnya dalam mendapatkan

pelayanan ditemukan keluhan seperti dokter sudah datang namun masih harus menunggu.”

Berdasarkan observasi dan hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa ketidak puasan pasien terhadap pelayanan UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai dengan alasan sikap pegawai yang kurang tanggap dengan pasien dan kurangnya kualitas pelayanan rawat jalan yang tidak sesuai harapan pasien serta keterlambatnya dalam mendapatkan pelayanan ditemukan keluhan seperti dokter sudah datang namun masih harus menunggu.

Kenyamanan pasien dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan maka pasien juga mengharapkan adanya peningkatan pelayanan yang bermutu, karena dengan pelayanan yang bermutu maka pelanggan akan merasa puas.

Berdasarkan uraian di atas, Maka Penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul ***“Persepsi Masyarakat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai ”***

## **B. Rumusan Masalah**

UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan mempunyai peran dalam memberikan pelayanan kesehatan di wilayah kerja Bukit Kapur tersebut. Dalam hal ini penulis mengemukakan beberapa gejala masalah yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai yaitu:

1. Masih ditemukan keluhan masyarakat mengenai lambatnya proses administrasi pelayanan dalam memberikan surat rujukan kerumah sakit (Tabel I.3)
2. Masih ditemukan keluhan masyarakat mengenai waktu menunggu yang lama dalam pelayanan rawat jalan untuk mendapatkan pelayanan pengobatan pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai (Tabel I.4)

Dari gejala-gejala di atas penulis dapat merumuskan permasalahan penelitian ini adalah **“Bagaimana Persepsi Masyarakat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai?”**

### **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan peneliti yang dapat dikemukakan sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui Persepsi Masyarakat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai.
- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat Persepsi Masyarakat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai.

#### **2. Kegunaan Penelitian**

Adapun Kegunaan penelitian yang dapat dikemukakan sebagai berikut :

- a. Sebagai bahan masukan bagi pihak pemerintah Khususnya pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai.
- b. Sebagai Pengembangan Ilmu pengetahuan terutama Ilmu Administrasi Negara.
- c. Sebagai bahan informasi bagi peneliti yang lainnya dalam melakukan penelitian dengan pembahasan yang sama



## **BAB II**

### **TELAAH PUSTAKA**

#### **A. Kerangka Teori**

##### **1. Persepsi**

Persepsi merupakan salah satu aspek psikologis yang penting bagi manusia dalam merespon kehadiran berbagai aspek dan gejala di sekitarnya. Persepsi mengandung pengertian yang sangat luas, menyangkut intern dan ekstern. Berbagai ahli telah memberikan definisi yang beragam tentang persepsi, walaupun pada prinsipnya mengandung makna yang sama. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu. Proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya.

Sugihartono dkk (2007:8) mengemukakan bahwa persepsi adalah kemampuan otak dalam menerjemahkan stimulus atau proses untuk menerjemahkan stimulus yang masuk ke dalam alat indera manusia. Persepsi manusia terdapat perbedaan sudut pandang dalam penginderaan. Ada yang mempersepsikan sesuatu itu baik atau persepsi yang positif maupun persepsi negatif yang akan mempengaruhi tindakan manusia yang tampak atau nyata.

Dari penjelasan diatas dapat ditarik suatu kesamaan pendapat bahwa persepsi merupakan suatu proses yang dimulai dari penglihatan hingga terbentuk tanggapan yang terjadi dalam diri individu sehingga

individu sadar akan segala sesuatu dalam lingkungannya melalui indera-indera yang dimilikinya.

Pada hakikatnya persepsi juga dikatakan hampir sama dengan pengindraan dibawah ini perbedaan antara persepsi dan pengindraan menurut Luthans dalam Thoha (1983:144) selanjutnya dikatakan contoh-contohnya sebagai berikut:

- a. Dagangan rambut wig (rambut palsu) dinilai oleh penjual mempunyai nilai kualitas yang tinggi, tetapi pembeli mengatakan mempunyai kualitas yang rendah.
- b. Pekerja yang sama mungkin dilihat oleh satu pengawas sebagai pekerja yang baik, dan oleh pengawas yang lain dikatakan yang terjelek.
- c. Seorang bawahan menjawab suatu pertanyaan berdasarkan atas apa yang ia dengar dari atasannya, bukannya apa yang senyatanya dikatakan atasannya.

## **2. Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Sosial**

Menurut Jenny (2012:13) agar mudah memahami persepsi sosial yang terdapat beberapa faktor, faktor yang mempengaruhi persepsi yaitu faktor internal dan eksternal sebagai berikut :

1. Faktor internal memberikan pengaruh pada persepsi, ada dua faktor yang mempengaruhi persepsi, yaitu :
  - a. Fisiologis merupakan sebuah informasi yang diterima melalui alat indera,

- b. Perhatian, untuk memperhatikan atau memfokuskan bentuk fisik dan fasilitas mental yang ada pada suatu objek akan memerlukan sejumlah energi.
  - c. Pengalaman dan ingatan, pengalaman yang didapat tergantung pada ingatan
  - d. Suasana hati, ketika manusia emosi maka akan mempengaruhi perilakunya
  - e. Kebutuhan yang searah, faktor ini bisa dilihat bagaimana seseorang mencari objek atau peran yang bisa jawabannya sesuai dengan dirinya.
  - f. Minat yang dimaksud adalah persepsi seseorang pada stimulus atau objek yang bervariasi tergantung berapa energi atau perceptual vigilance digerakkan agar memberikan persepsi pada sebuah objek.
2. Faktor eksternal yaitu karakteristik dari lingkungan ataupun objek yang termasuk didalamnya yang dapat mempengaruhi persepsi. Faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi, yaitu : Warna dari objek, sebuah objek jika mempunyai pencahayaan lebih, akan lebih mudah dipahami jika dibandingkan dengan yang sedikit.
- a. Penempatan stimulus (objek) dan ukuran, jika suatu hubungan semakin besar maka suatu objek akan semakin mudah untuk dimengerti. Persepsi seseorang akan berpengaruh pada sebuah

bentuk jika melihat bentuk dan ukuran objek lebih mudah membentuk sebuah persepsi.

b. Motion (gerakan), seseorang memberikan perhatian pada objek yang memberikan gerakan pada pandangan yang dapat dijangkau jika dibandingkan pada pandangan objek yang diam.

c. Kekuatan dari stimulus dan intensitas, stimulus yang berasal dari luar akan memberikan makna lebih jika sering diperhatikan dibanding yang hanya sekali dilihat. Kekuatan dari stimulus adalah daya dari objek yang dapat mempengaruhi persepsi.

Kemudian menurut Arifin (2010:34) Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang antara lain:

#### 1. Psikologi

Persepsi seseorang mengenai segala sesuatu yang terjadi di alam dunia ini sangat sangat dipengaruhi oleh keadaan psikologi. Contoh: terbenamnya matahari diwaktu senja yang indah bagi seseorang akan dirasakan sebagai bayang-bayang kelabu bagi orang yang buta warna. Psikologi juga dapat diartikan sebagai ilmu yang mempelajari sifat-sifat kejiwaan manusia dengan cara mengkaji sisi perilaku dan kepribadiannya, dengan pandangan bahwa setiap perilaku manusia berkaitan dengan latar belakang kejiwaannya. Sesungguhnya tiap-tiap orang perlu sekali mengetahui dasar Ilmu jiwa umum, dalam pergaulan hidup sehari-hari, Ilmu jiwa perlu sebagai dasar pengetahuan untuk dapat memahami jiwa orang lain. Kita dapat mengingat kembali sesuatu yang pernah kita amati.

## 2. Family

Pengaruh yang besar terhadap anak- anak adalah familinya, orang tua yang telah mengembangkan sesuatu cara yang khusus di dalam memahami dan melihat kenyataan di dunia ini, banyak sikap dan persepsi dan persepsi-persepsi mereka yang diturunkan kepada anak-anaknya.

## 3. Kebudayaan

Kebudayaan dan lingkungan masyarakat tertentu juga merupakan salah satu faktor yang kuat di dalam mempengaruhi sikap dan cara seseorang memandang dan memahami keadaan di dunia ini. Contoh: orang-orang Amerika non muslim dapat memakan daging babi dengan bebas, sedangkan orang-orang Indonesia yang muslim tidak akan memakan daging babi tersebut.

## 4. Motivasi

Teori mendasar Maslow adalah bahwa keputusan itu tersusun dalam suatu hiraki kebutuhan. Tingkat kebutuhan yang paling rendah yang harus dipenuhi adalah kebutuhan fisiologis dan tingkat kebutuhan tertinggi adalah kebutuhan realisasi diri.

## 3. Proses dan Jenis Persepsi

Menurut Haroen (2014:63) proses terjadinya persepsi ada empat tahapan yaitu :

1. Proses Fisik adalah proses alami yang terjadi pada suatu stimulus yang tertangkap oleh alat indera manusia.

2. Proses Fisiologi adalah proses meneruskan yang diterima oleh alat indera melalui saraf-saraf sensoris.
3. Proses Psikologi adalah proses individu secara sadar terhadap stimulus yang diterima oleh reseptor.
4. Proses Hasil yaitu tahapan terakhir pada persepsi, merupakan sebuah hasil yang diperoleh berupa tanggapan dalam bentuk persepsi baik ataupun persepsi buruk.

Menurut Mulyana (2008:171-172) Persepsi manusia terbagi menjadi dua yakni persepsi objek (lingkungan fisik) dan persepsi terhadap manusia. Persepsi manusia sulit dan kompleks karena manusia bersifat dinamis. Persepsi terhadap lingkungan fisik berbeda dengan persepsi terhadap lingkungan sosial. Perbedaan tersebut mencakup hal-hal sebagai berikut:

1. Perbedaan persepsi terhadap objek dengan persepsi social
  - a) Persepsi terhadap objek melalui Lambang-lambang fisik sedangkan persepsi terhadap orang melalui lambang-lambang verbal dan non verbal. Manusia lebih aktif daripada kebanyakan objek dan lebih sulit diramalkan.
  - b) Persepsi terhadap objek menanggapi sifat-sifat luar sedangkan persepsi terhadap manusia menanggapi sifat-sifat luar dan dalam. (perasaan motif harapan dan sebagainya). Kebanyakan objek tidak mempersepsikan kita ketika kita mempersepsi objek. Akan tetapi

manusia mempersepsi kita pada saat kita mempersepsi mereka.

Dengan kata lain persepsi terhadap manusia lebih interaktif.

- c) Objek tidak beraksi, sedangkan manusia bereaksi. Dengan kata lain objek bersifat statis sedangkan manusia bersifat dinamis. Oleh karena itu persepsi terhadap manusia dapat berubah waktu ke waktu, lebih cepat dari pada persepsi terhadap objek. dan oleh karena itu juga persepsi terhadap manusia lebih beresiko daripada terhadap objek.

## 2. Persepsi terhadap objek (lingkungan fisik)

Dalam menilai suatu benda saja, kita tidak selalu sepakat. Ketika melihat bulan misalnya, orang amerika utara melaporkan melihat seorang pria di bulan, orang indian amerika sering melaporkan sering melihat seekor kelinci, orang cina melaporkan melihat seorang wanita yang meninggalkan suaminya, dan orang samoa melaporkan melihat seorang wanita yang sedang menangis. Orang sunda di negeri kita melaporkan melihat seorang nenek yang mereka sebut Nini Anteh. Dalam mempersepsi lingkungan fisik, kita terkadang melakukan kekeliruan. Kondisi mempengaruhi kita terhadap suatu benda. Misalnya ketika merasa kepanasan di tangan gurun. Kita tidak jarang akan melihat fatamorgana, mungkin pendapat kita akan berbeda dengan orang lain karena kita memiliki persepsi yang berbeda. Latar belakang pengalaman, budaya dan suasana psikologis yang berbeda membuat persepsi kita juga berbeda atas suatu objek.

### 3. Persepsi terhadap manusia (persepsi sosial)

Proses menangkap arti objek-objek sosial dan kejadian yang kita alami dalam lingkungan kita, manusia selalu memikirkan lain dan apa yang orang lain pikirkan tentang dirinya, dan apa yang dipikirkan mengenai apa yang dia pikirkan mengenai orang lain itu dan seterusnya.

### 4. Masyarakat

Menurut Linton dalam Soekanto (2006:22) masyarakat merupakan setiap kelompok manusia yang telah hidup dan berkerja sama cukup lama, sehingga mereka dapat mengatur diri mereka dan menganggap diri mereka sebagai suatu kesatuan social dengan batas-batas yang dirumuskan dengan jelas dari masyarakat.

Menurut Soermardjan dalam Soekanto (2006:22) adalah orang-orang yang hidup bersama yang menghasilkan kebudayaan dan mereka mempunyai kesamaan wilayah, identitas, mempunyai kebiasaan, tradisi, sikap dan perasaan persatuan yang diikat oleh kesamaan.

Menurut Durkheim dalam Taneko (1984:11) bahwa masyarakat merupakan suatu kenyataan yang aktif secara mandiri, bebas dari individu-individu yang merupakan anggota-anggotanya. Masyarakat sebagai sekumpulan manusia di dalamnya ada beberapa unsur yang mencakup. Adapun unsur-unsur tersebut adalah:

1. Masyarakat merupakan manusia yang hidup bersama
2. Bercampur untuk waktu yang cukup lama
3. Mereka sadar bahwa mereka merupakan suatu kesatuan

4. Mereka merupakan suatu sistem hidup bersama.

## **5. Pelayanan**

Menurut Moenir (2010:26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Menurut Pasolong (2008:198) pelayanan adalah aktivitas seseorang, sekelompok orang atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Dari pendapat tersebut terdapat cara untuk memenuhi kebutuhan yang dilakukan melalui aktivitas seseorang, sekelompok orang atau organisasi baik secara langsung maupun secara tidak langsung dalam bentuk pelayanan.

Menurut Daryanto (2014:135) Pelayanan merupakan sebuah kegiatan atau berbagai kegiatan yang mempunyai sifat tidak dapat terlihat (tidak kasat mata) terjadi karena terdapat interaksi antara pelanggan dengan pegawai ataupun ada hal tertentu yang telah perusahaan sediakan. Menangani permasalahan dari pelanggan merupakan salah satu hal yang dimaksudkan dalam memberi pelayanan.

Menurut Lukman (2008:5) Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang

dengan orang lain atau secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pendapat tersebut hampir sama dengan pendapat yang di kemukakan oleh Pasolong, yang membedakannya bahwa interaksi bukan hanya dilakukan dengan orang lain saja tetapi juga dapat dilakukan dengan mesin secara langsung.

Menurut Moenir dalam Kurniawan (2005:7) Pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan kelompok orang atau seseorang dengan landasan faktor material melalui prosedur, metode tertentu dan sistem dalam tujuan usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain dengan haknya.

Menurut Komarudin (2014:25) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam memberikan pelayanan kepada publik harus sesuai dengan aturan dan peraturan yang telah ditetapkan agar keperluan dan kepentingan masyarakat dapat dipenuhi dengan baik.

Menurut Rohman (2010:3) pelayanan publik (public service) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah pemerintah. Dalam pemerintahan, pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur, pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya.

Menurut Sinambela (2014:5) menyebutkan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Mahmudi (2015:220) Pelayanan publik yang harus diberikan pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum sebagai berikut:

1. Pelayanan Kebutuhan dasar

- a. Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh Karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada awalnya merupakan suatu investasi sumberdaya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera.

- b. Pendidikan Dasar

Pendidikan merupakan suatu investasi sumberdaya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya.

- c. Bahan Kebutuhan Pokok

Selain kesehatan dan pendidikan, pemerintah juga harus memberikan pelayanan kebutuhan yang lainnya, yaitu bahan kebutuhan pokok. Dalam hal penyediaan bahan kebutuhan pokok, pemerintah perlu

menjamin stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediannya di pasar maupun di gudang dalam bentuk ketersediaan.

## 2. Pelayanan Umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok yaitu: pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa.

Menurut Hardiansyah (2011:10-12) Pelayanan memiliki tiga makna, yaitu:

- a. Perihal atau cara melayani.
- b. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang).
- c. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan hal jual beli barang atau jasa

Menurut Bharata (2004:11) terdapat empat unsur terpenting dalam proses pelayanan publik, diantaranya :

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).

- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

## **6. Jenis Pelayanan**

Menurut Batinggi dalam Muslim dan Hadi (2017:33) terdapat tiga jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu:

### **1. Layanan dengan lisan**

Layanan dengan lisan dilakukan oleh pegawai-pegawai di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan, agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan.

### **2. Layanan dengan tulisan**

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Layanan ini terdiri dari 2 (dua)

golongan yaitu, berupa petunjuk informasi yang ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian penyerahan pemberitahuan dan sebagainya.

### 3. Layanan dengan Perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh pegawai-pegawai yang memiliki faktor keahlian dan keterampilan. Dalam kenyataan sehari-hari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan. Jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering di gabung. Hal ini disebabkan karena hubungan pelayanan secara umum banyak dilakukan secara lisan kecuali khusus melalui hubungan tulisan yang disebabkan oleh faktor jarak.

Adapun menurut sifatnya, pelayanan dapat digolongkan menjadi tiga bagian yaitu sebagai berikut:

#### 1. Pelayanan Murah

Pelayanan murah dapat diartikan tidak adanya permintaan imbalan diluar yang seharusnya dengan alasan apapun dan kejujuran, keakuratan dalam memberikan informasi dalam pelayanan.

#### 2. Pelayanan Cepat

Adapun yang termasuk dalam hal-hal pelayanan cepat adalah:

- 1) Lamanya waktu
- 2) Kemudahan dihubungi dan berkomunikasi

### 3) Tanggap terhadap keluhan

### 3. Pelayanan Ramah

Pelayanan ramah dapat diartikan sebagai pelayanan yang sopan, bersahabat terhadap masyarakat yang dilayani. Adapun hal-hal yang terdapat dalam pelayanan ramah adalah:

- a. Ramah tamah
- b. Bersahabat
- c. Sopan
- d. Tidak membedakan pelayanan

## 7. Pelayanan Kesehatan

Menurut Mamik (2017:35) Pelayanan kesehatan merupakan upaya yang dilaksanakan suatu organisasi secara bersama–sama untuk meningkatkan derajat kesehatan, mencegah dan mengobati suatu penyakit perorangan, kelompok, keluarga ataupun masyarakat.

Menurut Zaini (2015:43) Pelayanan Kesehatan adalah gerakan yang dilakukan secara sendiri maupun maupun bersama-sama dalam suatu badan atau organisasi bertujuan mencegah dan mengobati penyakit, serta memulihkan dan meningkatkan kesehatan perorangan, kelompokan ataupun masyarakat.

Pendapat yang dikemukakan oleh Gesperesz dalam Hardiansyah (2011:51), Gesperesz menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Ketepatan waktu pelayanan.
- b. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reabilitas.
- c. Kesopanan dan Keramahan dalam memberikan pelayanan.
- d. Tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan.
- e. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung.
- f. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan.
- g. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi.
- h. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas/permintaan khusus.
- i. Kenyamanan ruang dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, dan informasi.

Menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Sinambela (2014:7) mengidentifikasi lima indikator karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi pelayanan, indikator karakteristik pelayanan yang baik tersebut yaitu :

1. Reliability (kehandalan)

Berkaitan dengan kemampuan UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan pelayanan yang sesuai dengan waktu yang di sepakati.

## 2. Tangible (bukti langsung)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai, penampilan pegawai serta alat-alat komunikasi dengan pelanggan.

## 3. Responsiveness (daya tanggap)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para pegawai untuk membantu para masyarakat dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara cepat.

## 4. Assurance (jaminan)

Yakni perilaku para pegawai mampu menumbuhkan kepercayaan Dan keyakinan pasien terhadap UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai dan bisa menciptakan rasa aman bagi para pasiennya. Jaminan juga berarti bahwa para pegawai selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pasien.

## 5. Empathy (empati)

Berarti bahwa UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai memahami masalah para pasien dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pasien dan memiliki jam operasi yang nyaman.

## **8. Asas Pelayanan Kesehatan**

Menurut Ratminto (2005:19) untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi azas-azas pelayanan kesehatan sebagai berikut:

- a. Transparansi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas. Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh dengan prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi
- f. Keseimbangan Hak. Keseimbangan hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

## **9. Jenis Pelayanan Kesehatan**

Hodgetts dan Azwar (1994: 43) menyatakan bahwa bentuk dan jenis pelayanan kesehatan tersebut terbagi menjadi dua yaitu :

#### a. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok pelayanan kedokteran (medical service) ditandai dengan cara pengorganisasian yang dapat berdiri sendiri (solo practice) atau secara bersama-sama dalam satu organisasi (institution). Tujuan utamanya untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan, serta sasarannya terutama untuk perseorangan dan keluarga.

#### b. Pelayanan kesehatan masyarakat

Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok pelayanan kesehatan masyarakat (publik health service) ditandai dengan cara pengorganisasian yang umumnya secara bersama-sama dalam satu organisasi. Tujuan utamanya untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit dan sasaran utamanya adalah untuk kelompok dan masyarakat.

### **B. Operasional Variabel Penelitian**

Untuk menghindari keraguan dan kesalah pahaman dalam pengertian konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini maka penulis memberikan batasan-batasan tentang konsep operasional untuk memudahkan pembahasannya yaitu sebagai berikut:

#### 1. Persepsi

Yang dimaksud persepsi dalam penelitian ini adalah sebagai proses pemahaman seseorang terhadap suatu objek yang memiliki pandangan berbeda satu sama lain karena setiap orang tentunya memiliki cara

pandang yang berbeda terhadap gambaran objek yang ditafsirkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai.

## 2. Pelayanan

Yang dimaksud pelayanan dalam penelitian ini adalah suatu kegiatan yang dilakukan pegawai UPT puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai untuk memberi kemudahan terhadap masyarakat atau pasien dalam kebutuhan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.

## 3. Masyarakat

Yang dimaksud masyarakat dalam penelitian ini orang-orang atau masyarakat yang berada diwilayah UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai yang mana manusia membutuhkan pelayanan.

## 4. UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai

Yang dimaksud dengan UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai dalam penelitian ini adalah unit pelaksanaan teknis Dinas kesehatan Kabupaten atau Kota yang bertanggung jawab dalam fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan.

Untuk memudahkan dalam analisis data yang ada di operasional maka penulis menggunakan teknik pengukuran yaitu, dilihat melalui teori menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Sinambela (2014:7) dengan lima indikator yaitu: Reliability (kehandalan), Tangible (bukti langsung), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan) dan Empathy (empati).

### 1. Reliability (kehandalan)

Adapun yang dimaksud Reliability (kehandalan) dalam penelitian ini adalah UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai memberikan pelayanan secara akurat dan dapat diandalkan sesuai dengan yang dijanjikan serta bertanggung jawab atas apa yang telah dijanjikan oleh UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai dalam melayani pasien.

Sub indikatornya adalah sebagai berikut :

- a. Adanya ketepatan waktu dalam melayani pasien.
- b. Adanya kesesuaian biaya pelayanan dengan standar yang sudah ditetapkan.
- c. Adanya pelayanan yang tidak diskriminatif.

### 2. Tangible (bukti langsung)

Adapun yang dimaksud tangible (bukti langsung) dalam penelitian ini adalah masyarakat terkesan dengan tampilan fisik dan tampilan pelayanan yang langsung bisa dirasakan oleh pasien UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai harus memberikan kenyamanan lingkungan, kelengkapan fasilitas sarana dan prasarana pelayanan kesehatan dan penampilan pegawai.

Sub indikatornya adalah sebagai berikut:

- a. Adanya ruang tunggu yang nyaman dalam proses pelayanan.
- b. Adanya kebersihan lingkungan pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai.

- c. Adanya peralatan kerja yang modern dan penggunaan komputer secara optimal dalam pelayanan.

### 3. Responsiveness (daya tanggap)

Adapun yang dimaksud Responsiveness (daya tanggap) dalam penelitian ini adalah kesanggupan UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai untuk membantu pengguna layanan secara ikhlas dan cepat, serta tanggap dalam memberikan pelayanan.

Sub indikatornya adalah sebagai berikut :

- a. Adanya daya tanggap pegawai terhadap kebutuhan masyarakat dalam proses pelayanan.
- b. Adanya pegawai yang membantu kesulitan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan.
- c. Adanya pegawai yang memberikan solusi terhadap keluhan yang dialami oleh masyarakat.

### 4. Assurance (jaminan)

Adapun yang dimaksud assurance (jaminan). dalam penelitian ini adalah perilaku pegawai yang mampu menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pasien terhadap UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai dan bisa menciptakan rasa aman bagi para pasien UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai. Jaminan juga berarti bahwa para pegawai selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pasien.

Sub indikatornya adalah sebagai berikut:

- a. Adanya jaminan kekuatan produk layanan UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai.
- b. Adanya jaminan biaya pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai.
- c. Adanya jaminan kenyamanan yang diberikan UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai dalam memberikan pelayanan.

#### 5. Empathy (empati)

Adapun yang dimaksud Empathy (empati) dalam penelitian ini adalah sikap kepedulian pegawai UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai dalam memahami masalah para pasiennya dan bertindak demi kebutuhan pasien, serta memberikan perhatian personal kepada para pasiennya.

Sub indikatornya adalah sebagai berikut :

- a. Adanya pegawai yang memahami kebutuhan pasien atau masyarakat.
- b. Adanya pegawai puskesmas memberikan perhatian penuh kepada masyarakat.
- c. Adanya pegawai mendahulukan kepentingan pasien dari pada kepentingan pribadi.

Penelitian ini diukur dengan Rating Scale (3:2:1) tiga tingkat preferensi jawaban. Skor jawaban responden terhadap persepsi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan di UPT Puskesmas Bukit

Kapur Kota Dumai terdiri dari baik, cukup baik, dan tidak baik. Dengan demikian bobot dan kategori sebagai berikut :

1. Kategori Baik (B) diberi skor : 3
2. Kategori Cukup Baik (CB) diberi skor : 2
3. Kategori Tidak Baik (TB) diberi skor : 1

### **BAB III**

#### **METODOLOGI PENELITIAN**

##### **A. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di wilayah Kota Dumai dengan objek penelitian yaitu UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai yang beralamat di jalan Soekarno Hatta Km.17, Kelurahan Bagan Besar, Kecamatan Bukit Kapur Kota Dumai. Pemilihan lokasi ini adalah karena UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai merupakan salah satu pusat kesehatan masyarakat tingkat pertama yang diharapkan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat Bukit Kapur dalam bidang kesehatan khususnya untuk masyarakat menengah ke bawah dengan akses yang mudah menuju ke UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai.

##### **B. Populasi dan Sampel**

Populasi menurut Sugiyono (2014:80) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang datang ke UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai berjumlah 15.958 orang berdasarkan jumlah kunjungan pasien pada tahun 2022.

Sampel menurut Sugiyono (2014:81) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi.

Sampling Insidental yakni menurut Sugiyono (2016;124) Sampling Insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja pasien yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Untuk lebih jelasnya keadaan populasi dan sampel penelitian dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel III.1**  
**Populasi dan Sampel pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai**

| No.           | Sub Populasi | Populasi (orang) | Sampel (Orang) | Presentase (%) |
|---------------|--------------|------------------|----------------|----------------|
| 1             | Masyarakat   | 15.958           | 100            | 1%             |
| <b>Jumlah</b> |              | <b>15.958</b>    | <b>100</b>     | <b>1%</b>      |

*Sumber Data : UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai, Tahun 2023.*

Berdasarkan Tabel III.1 dapat di lihat bahwa keadaan populasi pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai tahun 2022 berjumlah sebanyak 15.958 orang terdiri dari masyarakat. Sedangkan sampel berjumlah 100 orang terdiri dari masyarakat.

### **C. Sumber Data**

Dalam penelitian ini Jenis data yang digunakan dalam penelitian terdiri dari:

#### **1. Data Primer**

Menurut Rianto (2004:50) Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti. Serta menurut Pasolong (2016:70) data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh pengumpul data (peneliti) dari objek penelitiannya. Jadi data primer yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh organisasi yang menerbitkan atau

menggunakannya. Data yang diperlukan adalah data yang menyangkut tentang persepsi masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan publik pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai yang terdiri dari:

- a) Reliability (kehandalan)
- b) Tangible (bukti langsung)
- c) Responsiveness (daya tanggap)
- d) Assurance (jaminan)
- e) Empathy (empati)

## 2. Data Sekunder

Menurut Bungin (2015:35) data sekunder dapat membantu dalam memberikan keterangan atau data pelengkap sebagai bahan perbandingan. Menurut Pasolong (2016:70) data sekunder adalah semua data yang diperoleh secara tidak langsung oleh objek penelitian. Jadi data sekunder adalah data yang dikumpulkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahnya. Data yang diperoleh dari peneliti lain atau dari catatan instansi, atau darimana saja sudah diolah, merupakan data sekunder.

Untuk melengkapi materi penelitian ini antara lain :

- a) Sejarah singkat UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai
- b) Keadaan dan komposisi pegawai UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai
- c) Struktur organisasi dan tupoksi UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai

d) Data lain yang dianggap perlu dalam penelitian ini.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Observasi**

Menurut pasolong (2016:140) observasi merupakan pengamatan secara langsung dengan sistematis terhadap gejala yang hendak diteliti. Oleh Karena observasi menjadi salah satu teknik pengumpulan data jika sesuai dengan tujuan penelitian, direncanakan dan dicatat secara sistematis, dan dikontrol reabilitasnya dan validitasnya.

##### **2. Kusioner / Angket**

Menurut Pasolong (2016:141) Kuesioner adalah suatu pengumpulan data melalui daftar pertanyaan yang diisi oleh responden itu sendiri. Kuisisioner merupakan cara pengumpulan data dengan membuat daftar pertanyaan terstruktur dengan alternatif (option) jawaban yang telah tersedia sehingga responden tinggal memilih jawaban sesuai dengan aspirasi, sikap, keadaan, ataupun pendapat pribadi. Teknik pengumpulam data menggunakan angket/kuisisioner digunakan untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian. Adapun teknik yang digunakan dalam menggunakan angket yaitu membagikan angket yang kemudian akan diisi langsung oleh responden. Adapun yang menjadi target yang mengisi kuisisioner adalah Masyarakat Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai.

### 3. Wawancara

Menurut Usman (2014:72) Wawancara adalah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih, untuk mendapatkan berbagai data dari tangan pertama (primer) yang dapat dijadikan sebagai penguji dan pelengkap dari hasil teknik pengumpulan data lainnya. Pengumpulan data dalam penelitian ini salah satunya adalah dengan teknik wawancara yang dilakukan oleh peneliti secara langsung antara peneliti dengan informan. Peneliti melakukan tanya jawab kepada informan dengan pertanyaan yang menyangkut permasalahan penelitian. Sebagai pendukung dalam pengumpulan data melalui wawancara peneliti menggunakan alat seperti buku catatan, kamera serta rekaman saat melakukan wawancara.

#### **E. Analisis Data**

Dalam penelitian ini, data akan di analisa dengan analisis deskriptif yang kemudian dianalisis dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian secara deskriptif kuantitatif dimaksudkan untuk mendeskripsikan data penelitian sesuai dengan indikator-indikator yang akan diteliti dengan menggunakan Rating scale.

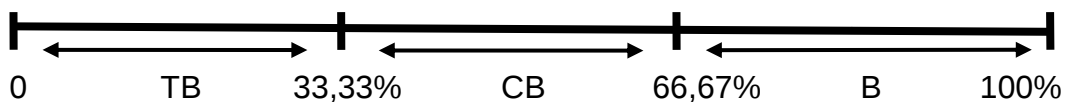
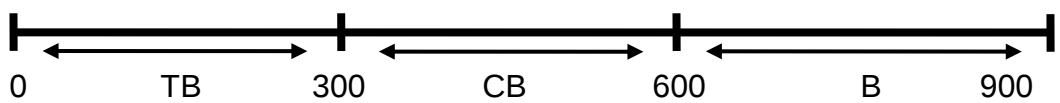
Menurut Pasolong (2016:28) Rating scale yaitu data mentah yang terdapat berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kualitatif. Pembuatan dan penyusunan instrumen dengan menggunakan Rating scale yang penting harus dapat menafsirkan setiap angka yang diberikan dalam alternatif jawaban pada setiap item instrumen. Instrumen tersebut dijadikan angket untuk disebarakan kepada responden.

Untuk mengolah data kriteria pengukuran per sub indikator dengan rumus sebagai berikut : (nilai skor) x (sub indikator) x (jumlah responden), maka untuk kategori tiap indikator adalah:

Baik :  $3 \times 3 \times 100 = 900$  dengan interval skor 601 - 900

Cukup Baik :  $2 \times 3 \times 100 = 600$  dengan interval skor 301 - 600

Kategori Tidak Baik :  $1 \times 3 \times 100 = 300$  dengan interval skor 0 - 300



Untuk mengolah data kriteria pengukuran seluruh indikator dengan rumus sebagai berikut : (nilai skor) x (jumlah sub indikator) x (jumlah responden), maka untuk kategori tiap indikator adalah penilaian seluruh indikator atau variabel penelitian

Baik :  $3 \times 15 \times 100 = 4.500$  dengan interval skor 3001- 4.500

Cukup Baik :  $2 \times 15 \times 100 = 3.000$  dengan interval skor 1501 -3.000

Tidak Baik :  $1 \times 15 \times 100 = 1.500$  dengan interval skor 0 - 1.500

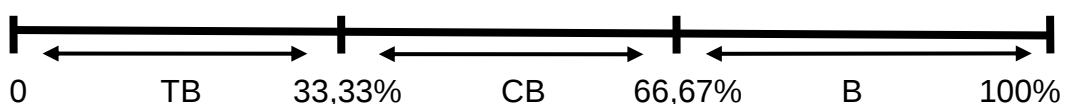
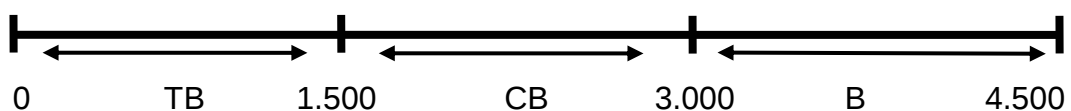


Diagram Pie adalah sebuah diagram yang menampilkan setiap kategori yang direpresentasikan oleh potongan-potongan bagian. Area dari potongan-potongan tersebut merupakan proporsi atau persentase dari setiap kategori. Pie sangat efektif untuk menampilkan frekuensi untuk kategori yang tidak terlalu banyak. Sehingga digunakan untuk memperlihatkan bagaimana proporsi statis suatu nilai terhadap keseluruhan nilai total.

**BAB IV**  
**GAMBARAN UMUM UPT PUSKESMAS BUKIT KAPUR**  
**KOTA DUMAI**

**A. Sejarah Singkat UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai**

Puskesmas Bukit Kapur terletak pada pinggiran jalan lintas timur Dumai-Pekanbaru, yang berdiri pada tahun 1984 dengan Kepala Puskesmas pertama bernama dr.Tjandra Yoga Aditama, dengan kondisi bangunan yang sederhana mencakup wilayah kerja sebanyak 7 desa yang terdiri dari desa bagan besar, desa bukit kayu kapur, desa pelintung, desa guntung, desa lubuk gaung, desa basilam baru dan desa batu teritip, dengan jumlah tenaga medis yang terdiri dari Kepala Puskesmas sebagai dokter umum 1 orang, dokter gigi 1 orang, apoteker 1 orang, bidan 2 orang, perawat 2 orang, tenaga administrasi 2 orang yang terdiri dari sopir dan bendahara, pegawai kebersihan 1 orang, puskesmas pembantu (pustu) bukit kapur yang terdiri dari 1 orang perawat dan 1 orang bidan, pustu pelintung terdiri dari 1 orang perawat, pustu lubuk gaung terdiri dari 1 orang bidan dan 1 orang perawat, pustu basilam baru 1 orang perawat merangkap bidan.

Profil kesehatan adalah salah satu media dalam pengembangan Sistem Informasi dan Manajemen Kesehatan (SIMK) yang menjadikan dokumentasi kegiatan-kegiatan yang meliputi agenda Puskesmas Bukit Kapur. Puskesmas Bukit Kapur adalah Unit pelayanan kesehatan yang memiliki wilayah kerja baganbesar hingga gurun panjang (Kel.Bagan

Besar, Kel.Bukit Nenas, Kel.Kayu Kapur, Kel.Gurun Panjang dan Kel.Kampung Baru) dan memiliki Instalasi Gawat Darurat (IGD) serta Unit Pelayanan Rawat Inap yang menjadi puskesmas percontohan yang ada di kota dumai. Tujuan pembuatan Blogger disini agar bisa memenuhi tantangan yang akan dihadapi dengan kemajuan teknologi yang mampu memperoleh informasi dan kegiatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas Bukit Kapur serta mewujudkan Visi Puskesmas Bukit Kapur yang menjadi Pusat Pembangunan Dan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Yang Terpadu, Bermutu, Dan Profesional Di Wilayah Kecamatan Bukit Kapur.

Puskesmas Bukit Kapur memiliki letak geografis yang sangat efisien. Diantara jalur lintas timur sumatera (Dumai-Duri). Dimana luas wilayahnya 7.300 Km<sup>2</sup> diantaranya memiliki perbatasan :

- Sebelah Utara Berbatasan dengan Kec.Dumai Timur.
- Sebelah Selatan Berbatasan dengan Mandau (Keb. Bengkalis).
- Sebelah Timur Berbatasan dengan Kec. Medang Kampai.
- Sebelah Barat berbatasan dengan Duri

Visi Puskesmas yaitu menjadi pusat pembangunan dan pelayanan kesehatan masyarakat yang terpadu, bermutu, dan professional serta dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat di Wilayah Kecamatan Bukit Kapur

Adapun misi Puskesmas yaitu :

1. Meningkatkan pelayanan kesehatan yang meliputi kegiatan Promotif, Preventif, Kuratif dan Rehabilitatif.
2. Memberikan pelayanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas untuk seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan Ras, Agama dan Sosial Ekonomi.
3. Meningkatkan peran serta aktif masyarakat dalam upaya keberhasilan program kesehatan berbasis masyarakat.
4. Meningkatkan keterampilan dan Profesionalisme SDM dalam mencapai pelayanan yang sesuai standard mutu.
5. Mewujudkan kemandirian masyarakat dalam Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS).

**B. Keadaan dan Komposisi Pegawai UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai**

Keadaan dan komposisi pegawai pada sebuah organisasi dapat dilihat dari dua aspek yaitu kuantitas dan kualitas, berdasarkan data yang diperoleh dari lokasi penelitian bahwa keadaan dan komposisi pegawai yang bekerja pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai dapat dilihat dibawah ini:

**1. Keadaan dan Komposisi Pegawai dan Honorer Berdasarkan Jenis Kelamin**

Dalam organisasi keberadaan manusia merupakan salah satu sumber daya organisasi yang menentukan bagi keberhasilan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, untuk itu manusia dalam organisasi dituntut

senantiasa memiliki rasa tanggung jawab dan kesadaran dalam melaksanakan beban kerja, namun demikian pekerjaan dalam organisasi biasanya baik dilakukan oleh laki-laki dan perempuan masing-masing memiliki kerja yang berbeda.

Selanjutnya untuk melihat keadaan pegawai berdasarkan jenis kelamin dari anggota organisasi UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel IV.1**  
**Keadaan Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin**

| No            | Jenis Kelamin | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|---------------|---------------|----------------|----------------|
| 1             | Laki-laki     | 16             | 23,88%         |
| 2             | Perempuan     | 51             | 76,12%         |
| <b>Jumlah</b> |               | <b>67</b>      | <b>100</b>     |

Sumber data : UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai, Tahun 2023

Berdasarkan tabel IV.1 diatas menjelaskan bahwa dapat diketahui secara umum pegawai UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai lebih banyak pegawai yang berjenis kelamin perempuan yaitu 51 orang pegawai (76,12%), sedangkan pegawai laki – laki sebanyak 16 orang pegawai (23,88%).

## **2. Keadaan dan Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Setiap organisasi memerlukan anggota organisasinya yang memiliki kemampuan dalam melaksanakan berbagai pekerjaan, sebab sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting bagi suatu organisasi

dalam mencapai tujuan. Hal penting yang dapat mempengaruhi kemampuan anggota organisasi dalam bekerja adalah latar belakang pendidikan formal.

Latar belakang pendidikan seorang pegawai akan dapat pula memberikan kemudahan bagi pimpinan organisasi baik dalam bidang pekerjaan maupun pemberian pelatihan. Untuk itu lebih jelasnya tentang pendidikan pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel IV.2**  
**Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

| <b>No</b>     | <b>Pendidikan</b> | <b>Jumlah (Orang)</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|---------------|-------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1             | SLTA              | 10                    | 14,93%                |
| 2             | D – III           | 30                    | 44,78%                |
| 3             | D – IV            | 7                     | 10,45%                |
| 4             | S1                | 15                    | 22,39%                |
| 5.            | S2                | 5                     | 7,46%                 |
| <b>Jumlah</b> |                   | <b>67</b>             | <b>100</b>            |

Sumber data : UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai, Tahun 2023

Berdasarkan tabel di atas bahwa jumlah pegawai pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai memiliki tingkat pendidikan SLTA yaitu sebanyak 10 orang (14,93%), pendidikan D-III yaitu sebanyak 30 orang (44,78%), pendidikan D-IV yaitu sebanyak 7 orang (10,45%), pendidikan S1 yaitu sebanyak 15 orang (22,39%) dan pendidikan S2 yaitu sebanyak 5 orang (7,46%).

### 3. Keadaan dan Komposisi Pegawai Berdasarkan Usia

Dalam mencapai tujuan organisasi UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai juga harus mempertimbangkan faktor usia pegawai yang bekerja pada organisasi tersebut guna untuk kelancaran organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Untuk melihat umur pegawai UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

**Tabel IV.3**  
**Keadaan Pegawai Berdasarkan Umur**

| No            | Umur (Tahun) | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|---------------|--------------|----------------|----------------|
| 1             | 21 – 30      | 36             | 53,73%         |
| 2             | 31 – 40      | 18             | 26,87%         |
| 3             | 41 – 50      | 11             | 16,42%         |
| 4             | 51 – 60      | 2              | 2,99%          |
| <b>Jumlah</b> |              | <b>67</b>      | <b>100</b>     |

Sumber data : UPT Puskemas Bukit Kapur Kota Dumai, Tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui secara umum umur pegawai yang bekerja pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai pegawai yang berusia 21 – 30 Tahun yaitu 36 orang (53,73%), 31 – 40 Tahun 18 orang (26,87%), 41 – 50 Tahun 11 orang (16,42%), 51 – 60 Tahun 2 orang (2,99%).

### 4. Keadaan dan Komposisi Pegawai Berdasarkan Golongan

Pangkat/golongan ruang tertentu pada Pegawai Puskesmas akan menentukan keberadaannya pada organisasi. Dalam organisasi kesehatan, pangkat/golongan ruang biasanya dijadikan dasar penempatan seorang Pegawai Kesehatan dalam menduduki jabatan

ataupun pertimbangan untuk promosi karier dalam bekerja sesuai dengan kemampuan yang dicapainya dengan aturan yang berlaku. Adapun komposisi pegawai menurut pangkat/golongan pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai dapat dilihat pada tabel IV.4 berikut ini:

**Tabel IV.4**  
**Keadaan Pegawai Berdasarkan Golongan**

| <b>No</b>     | <b>Golongan/Non Golongan</b> | <b>Jumlah<br/>(Orang)</b> | <b>Persentase<br/>(%)</b> |
|---------------|------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| 1             | Golongan II                  | 10                        | 14,93                     |
| 2             | Golongan III                 | 15                        | 22,39                     |
| 3             | Honorer (Non Golongan)       | 42                        | 62,69                     |
| <b>Jumlah</b> |                              | <b>67</b>                 | <b>100</b>                |

Sumber data : UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai, Tahun 2023

Berdasarkan data pada tabel IV.4 di atas dapat diketahui Golongan/Non Golongan pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai yang terdiri dari golongan II sebanyak 10 orang (14,93%), golongan III sebanyak 15 orang (22,39%), dan Non Golongan sebanyak 42 orang (62,69%).

## **5. Keadaan dan Komposisi Pegawai Berdasarkan Jabatan**

Dalam upaya mencapai tujuan organisasi pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai. Perlu adanya pegawai untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang terdapat pada Kantor UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai. Keadaan pegawai berdasarkan jabatan pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel IV.5**  
**Keadaan Pegawai Berdasarkan Jabatan**

| <b>No</b>     | <b>Bagian</b>       | <b>Jumlah (Orang)</b> | <b>Persentase</b> |
|---------------|---------------------|-----------------------|-------------------|
| 1             | Dokter Umum         | 6                     | 8,96%             |
| 2             | Dokter Gigi         | 2                     | 2,99%             |
| 3             | Perawat             | 17                    | 25,37%            |
| 4             | Bidan               | 26                    | 38,81%            |
| 5             | Gizi                | 1                     | 1,49%             |
| 6             | Tenaga Administrasi | 4                     | 5,97%             |
| 7             | Apoteker            | 2                     | 2,99%             |
| 8             | Promkes             | 2                     | 2,99%             |
| 9             | Sopir Ambulance     | 2                     | 2,99%             |
| 10            | Analisis Kesehatan  | 1                     | 1,49%             |
| 11            | Tenaga Kebersihan   | 1                     | 1,49%             |
| 12            | Tenaga Keamanan     | 2                     | 2,99%             |
| <b>Jumlah</b> |                     | <b>67</b>             | <b>100</b>        |

Sumber data : UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai, Tahun 2023

Berdasarkan tabel IV.5 diatas menjelaskan bahwa jumlah pegawai pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai berjumlah 67 orang yang terdiri dari pegawai PNS dan pegawai Non PNS dalam jabatan.

#### **6. Keadaan dan Komposisi Pegawai Berdasarkan Status Kepegawaian**

Instansi kesehatan tentunya memiliki tujuan, tujuan inilah yang membuat instansi tersebut ada namun terkadang muncul kendala yang membuat tujuan tersebut tidak tercapai. untuk mencegahnya maka organisasi harus mendorong pegawai untuk mencapai kinerja dan prestasi yang lebih baik dari waktu ke waktu. Status kepegawaian dalam suatu organisasi juga akan menentukan kelancaran serta pemahaman pegawai dalam menjalankan tugasnya pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota

Dumai adapun status kepegawaian tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel IV.6**  
**Keadaan Pegawai Berdasarkan Status Pangkat**

| <b>No</b>     | <b>Status Kepegawaian</b> | <b>Jumlah (Orang)</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|---------------|---------------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1             | Tenaga Medis PNS          | 27                    | 40,30                 |
| 2             | Tenaga Medis Non PNS      | 40                    | 59,70                 |
| <b>Jumlah</b> |                           | <b>67</b>             | <b>100</b>            |

Sumber data : UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai, Tahun 2023

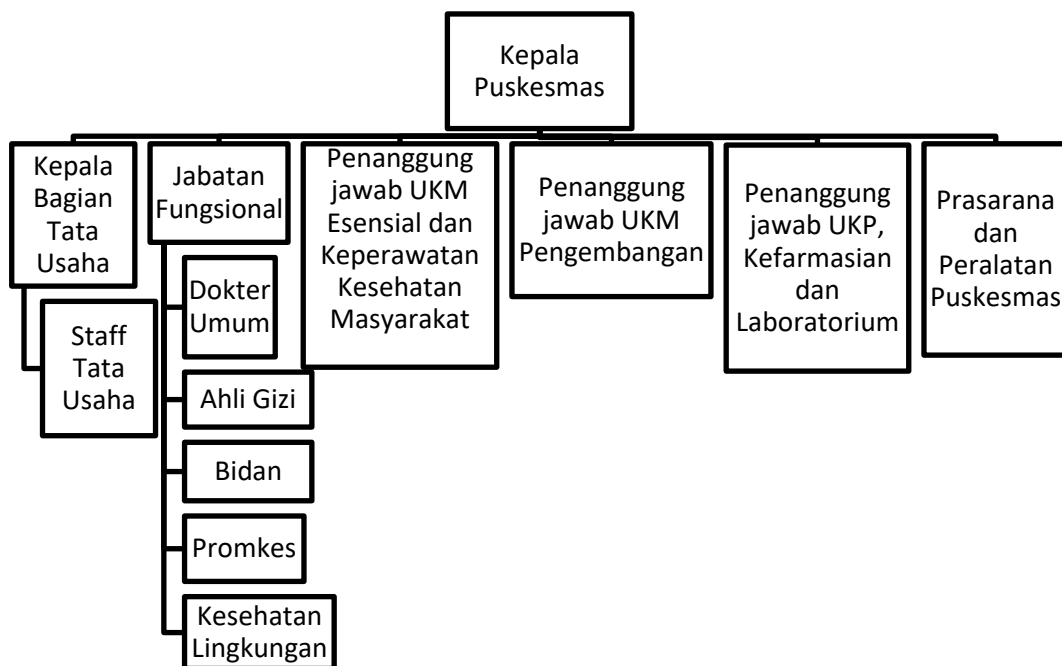
Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa jumlah pegawai UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai yang berstatus Tenaga Medis PNS sebanyak 27 orang (40,30%) dan Tenaga Medis Non PNS sebanyak 40 orang (59,70%).

### **C. Struktur Organisasi UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai**

Struktur organisasi merupakan suatu kerangka yang memperlihatkan sejumlah tugas dan wewenang masing-masing entitas untuk bersama-sama mencapai tujuan organisasi. Pola struktur organisasi Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) telah diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes/PMK) Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Struktur organisasi memerlukan suatu sarana untuk menunjukan kewajiban, tugas dan wewenang serta tanggung jawab bagi setiap anggota organisasi dalam melaksanakan fungsi masing-masing sehingga akan terciptanya suatu kerjasama yang baik diantara anggota organisasi dan semua kegiatan dapat berjalan secara efektif

dalam mencapai tujuan. Berikut struktur organisasi Puskesmas Bukit Kapur tahun 2022

**Bagan IV.1**  
**Struktur Organisasi UPT Puskemas Bukit Kapur Kota Dumai**



**Sumber Data : UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai, Tahun 2023**

**1. Kepala Puskesmas**

Kepala Puskesmas Wajib mengawasi bawahannya dan wajib mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan peraturan Perundang-undangan yang berlaku. Mengikuti, mematuhi petunjuk, bertanggung jawab kepada Kepala Dinas melalui Kepala Bidang sesuai tugas dan fungsinya serta menyampaikan laporan berkala tepat waktu.

- a. Melaksanakan fungsi manajemen Puskesmas
- b. Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan program pokok puskesmas dan program pengembangan diwilayah kerja Puskesmas
- c. Bertanggung jawab terhadap pembangun kesehatan diwilayah kerja Puskesmas
- d. Membina hubungan lintas sektoral di wilayah kerja Puskesmas
- e. Membina peran serta masyarakat di wilayah kerja Puskesmas
- f. Melaksanakan koordinasi dengan Sub Bagian dan Seksi-Seksi di lingkungan Dinas Kesehatan baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mendapatkan masukan, data dan informasi untuk mencapai hasil kerja yang optimal
- g. Melaksanakan komunikasi, informasi, edukasi, dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan
- h. Melaksanakan peningkatan kompetensi sumber daya manusia puskesmas
- i. Melaksanakan perencanaan tingkat Puskesmas berdasarkan analisis masalah kesehatan masyarakat dan analisis kebutuhan pelayanan yang diperlukan

## 2. Kepala Bagian Tata Usaha

Kasubbag Tata Usaha mempunyai tugas pokok menyusun rencana kegiatan, mengkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan administrasi perkantoran termasuk sistem informasi Puskesmas,

kepegawaian, keuangan, kerumah tanggaan dan perlengkapan Puskesmas.

- a. Menyusun rencana kegiatan Sub Bagian Tata Usaha berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan
- b. Menjabarkan perintah, disposisi Kepala Puskesmas dan petunjuk pelaksanaan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku agar pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kebijakan atasan
- c. Melaksanakan koordinasi dengan kelompok jabatan fungsional dan para penanggung jawab di lingkungan puskesmas baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mendapatkan masukan, data dan informasi untuk memperoleh hasil kerja yang optimal
- d. Menyiapkan bahan penyusunan konsep kebijakan Kepala Puskesmas sesuai bidang tugas di Sub Bagian Tata Usaha untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas Puskesmas
- e. Merumuskan rencana kegiatan Puskesmas yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- f. Melaksanakan pelayanan administrasi perkantoran Puskesmas sesuai pedoman dan peraturan perundang-undangan yang

berlaku agar kegiatan kesekretariatan dilaksanakan secara efektif dan efisien

- g. Melaksanakan pelayanan pengelolaan kegiatan administrasi umum, kepegawaian termasuk sistem informasi Puskesmas, keuangan, kearsipan dan dokumentasi, perlengkapan dan kerumahtanggaan sesuai ketentuan yang berlaku guna kelancaran pelaksanaan tugas Puskesmas
- h. Merencanakan, melaksanakan dan evaluasi kegiatan peningkatan mutu pelayanan bidang administrasi dan manajemen di Puskesmas
- i. Melaksanakan koordinasi sistem informasi Puskesmas meliputi pengelolaan data baik data umum, data hasil kegiatan luar gedung dan dalam gedung; analisis dan interpretasi data menjadi informasi yang dapat digunakan sebagai bahan pengambilan keputusan
- j. Menyiapkan bahan penyusunan pelaporan pelaksanaan Puskesmas sesuai dengan pedoman dan indikator-indikator yang telah ditetapkan

### 3. Jabatan Fungsional

- a. Kelompok jabatan fungsional sebagaimana dimaksud pada pasal 3 ayat 5 huruf b, mempunyai tugas membantu kepala UPT dalam melaksanakan tugas berdasarkan keahlian dan spesialisasi yang dibutuhkan sesuai dengan peraturan perundang-undang

- b. Jenis dan jenjang jabatan dan fungsional diatur sesuai dengan ketentuan perundang-undang
- c. Kelompok jabatan fungsional dalam melaksanakan tugas bertanggungjawab kepada kepala UPT sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang.

Adapun jabatan fungsional yaitu:

#### 1. Dokter Umum

Melaksanakan tupoksi dokter umum di Puskesmas yang meliputi anamnesa, pemeriksaan dan penegakan diagnosa terhadap pasien serta bertanggung jawab sebagai dokter koordinator kesga di Puskesmas.

- a. Anamnesa pasien
- b. Pemeriksaan fisik pasien
- c. Menegakan diagnose
- d. Melakukan tindakan pada pasien
- e. Monitoring kerja: rapat bulanan antar pegawai, berkerjasama dengan lintas program terkait
- f. Mengkoordinir terlaksananya pelayanan poliklinik anak, KIA dan KB

#### 2. Ahli gizi

Melaksanakan tupoksi nutrisisionis di Puskesmas yang meliputi konsultasi pasien dan pendeteksian disini pada balita.

- a. Menerima pasien gizi buruk / BGM dari poliklinik, bidan desa dan kader posyandu.

- b. Menimbang berat badan dan mengukur tinggi badan.
- c. Memberikan konseling pada pasien yang bermasalah yang berobat di puskesmas.
- d. Memberikan makanan tambahan (PMT)
- e. Memberikan lembaran daftar diet.

### 3. Bidan

Melaksanakan tupoksi bidan di Puskesmas yang meliputi asuhan kebidanan pada ibu dan anak di poli KIA KB serta menjalankan tugas sebagai pemegang program KB di Puskesmas.

- a. Menerima pasien yang berobat di poliklinik KIA
- b. Melakukan vital sign (tensimeter, berat badan, tinggi badan)
- c. Melakukan pelayanan ANC
- d. Melakukan konseling pada pasien
- e. Membuat rujukan untuk pasien sesuai kasus.

### 4. Promkes/Kesga

Promkes/Kesga mempunyai tugas : menyusun rencana kesehatan promosi kesehatan berdasarkan data program data ketentuan yang peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pedoman kerja, mengevaluasi hasil kegiatan secara keseluruhan. Membuat catatan laporan kegiatan di bidang tugasnya sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban kepada atasan, sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban kepada atasan, melaksanakan tugas lain yang diberikan.

#### 5. P2PL (Pengendalian penyakit dan penyehatan lingkungan)

P2PL mempunyai tugas menyusun rencana kegiatan P2PL berdasarkan program puskesmas, melaksanakan kegiatan pencegahan dan pemberantasan penyakit, mengevaluasi hasil kegiatan di bidang tugasnya sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban kepada atasan.

#### 4. Penanggungjawab UKM Esensial dan Keperawatan Kesehatan Masyarakat

Penanggungjawab UKM Esensial dan Keperawatan Kesehatan Masyarakat mempunyai tugas pokok menyusun rencana kerja dan kegiatan, menyiapkan bahan dan melaksanakan teknis operasional kegiatan upaya kesehatan masyarakat esensial dan keperawatan kesehatan masyarakat. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud Penanggungjawab UKM Esensial dan Keperawatan Kesehatan Masyarakat mempunyai tugas:

- a. Menyusun rencana kerja dan kegiatan pelayanan promosi kesehatan, pelayanan kesehatan lingkungan, pelayanan Kesehatan keluarga (pelayanan KIA-KB) yang bersifat UKM, pelayanan gizi yang bersifat UKM, pelayanan pencegahan dan pengendalian penyakit, dan pelayanan keperawatan kesehatan masyarakat
- b. Mengkoordinasikan pelaksanaan pelayanan promosi kesehatan, pelayanan kesehatan lingkungan, pelayanan Kesehatan keluarga

(pelayanan KIA-KB) yang bersifat UKM, pelayanan gizi yang bersifat UKM, pelayanan pencegahan dan pengendalian penyakit, dan pelayanan keperawatan kesehatan masyarakat

- c. Melaksanakan pengelolaan pelayanan promosi kesehatan termasuk UKS
- d. Melaksanakan pengelolaan pelayanan kesehatan lingkungan
- e. Melaksanakan pengelolaan pelayanan Kesehatan Keluarga (KIA-KB) yang bersifat UKM
- f. Melaksanakan pengelolaan pelayanan gizi yang bersifat UKM
- g. Melaksanakan pengelolaan pelayanan pencegahan dan pengendalian penyakit
- h. Melaksanakan pengelolaan pelayanan keperawatan kesehatan masyarakat
- i. Memantau dan evaluasi pelaksanaan pelayanan promosi kesehatan, pelayanan kesehatan lingkungan, pelayanan Kesehatan keluarga (pelayanan KIA-KB) yang bersifat UKM, pelayanan gizi yang bersifat UKM, pelayanan pencegahan dan pengendalian penyakit, dan pelayanan keperawatan kesehatan masyarakat
- j. Merencanakan, melaksanakan, dan evaluasi kegiatan peningkatan mutu layanan di bidang upaya Puskesmas yang meliputi pelayanan promosi kesehatan, pelayanan kesehatan lingkungan, pelayanan Kesehatan keluarga (pelayanan KIA-KB)

yang bersifat UKM, pelayanan gizi yang bersifat UKM, pelayanan pencegahan dan pengendalian penyakit, dan pelayanan keperawatan kesehatan masyarakat

- k. Menginventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan promosi kesehatan, pelayanan kesehatan lingkungan, pelayanan Kesehatan keluarga (pelayanan KIA-KB) yang bersifat UKM, pelayanan gizi yang bersifat UKM, pelayanan pencegahan dan pengendalian penyakit, dan pelayanan keperawatan kesehatan masyarakat
- l. Menyusun laporan pelaksanaan rencana kerja dan kegiatan Penanggungjawab UKM Esensial dan Keperawatan Kesehatan Masyarakat
- m. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala UPT Puskesmas sesuai dengan tugas pokok Penanggungjawab UKM Esensial dan Keperawatan Kesehatan Masyarakat.

#### 5. Penanggungjawab UKM Pengembangan

Penanggungjawab UKM Pengembangan mempunyai tugas pokok menyusun rencana kerja dan kegiatan, menyiapkan bahan dan melaksanakan teknis operasional pelayanan, pengelolaan, pemantauan dan atau evaluasi upaya kesehatan masyarakat pengembangan yang diselenggarakan oleh Puskesmas berdasarkan prioritas masalah kesehatan, kekhususan wilayah kerja dan potensi sumber daya yang tersedia di masing-masing Puskesmas. Untuk melaksanakan tugas

pokok sebagaimana dimaksud penanggungjawab UKM Pengembangan mempunyai tugas yaitu:

- a. Menyusun rencana kerja dan kegiatan upaya kesehatan masyarakat pengembangan yang antara lain terdiri atas, pelayanan kesehatan gigi masyarakat, pelayanan kesehatan olahraga, pelayanan kesehatan indera, pelayanan kesehatan lansia, pelayanan kesehatan kerja, pelayanan kesehatan jiwa dan pelayanan kesehatan lainnya
- b. Mengkoordinasikan pelaksanaan upaya kesehatan masyarakat pengembangan yang antara lain terdiri atas pelayanan kesehatan gigi masyarakat, pelayanan kesehatan tradisional komplementer, pelayanan kesehatan olahraga, pelayanan kesehatan indera, pelayanan kesehatan lansia, pelayanan kesehatan kerja, pelayanan kesehatan jiwa dan pelayanan kesehatan lainnya
- c. Melaksanakan upaya kesehatan masyarakat pengembangan yang antara lain terdiri atas pelayanan kesehatan gigi masyarakat, pelayanan kesehatan tradisional komplementer, pelayanan kesehatan olahraga, pelayanan kesehatan indera, pelayanan kesehatan lansia, pelayanan kesehatan kerja, pelayanan kesehatan jiwa dan pelayanan kesehatan lainnya
- d. Memantau dan evaluasi pelaksanaan upaya kesehatan masyarakat pengembangan yang antara lain terdiri atas

elayanan kesehatan gigi masyarakat, pelayanan kesehatan tradisional komplementer, pelayanan kesehatan olahraga, pelayanan kesehatan indera, pelayanan kesehatan lansia, pelayanan kesehatan kerja, pelayanan kesehatan jiwa dan pelayanan kesehatan lainnya

- e. Merencanakan, melaksanakan, dan evaluasi kegiatan peningkatan mutu layanan di bidang upaya Puskesmas yang bersifat pengembangan yang antara lain terdiri atas pelayanan kesehatan gigi masyarakat, pelayanan kesehatan tradisional komplementer, pelayanan kesehatan olahraga, pelayanan kesehatan indera, pelayanan kesehatan lansia, pelayanan kesehatan kerja, pelayanan kesehatan jiwa dan pelayanan kesehatan lainnya;
- f. Menginventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan pelaksanaan upaya kesehatan masyarakat pengembangan yang antara lain terdiri atas pelayanan kesehatan gigi masyarakat, pelayanan kesehatan tradisional komplementer, pelayanan kesehatan olahraga, pelayanan kesehatan indera, pelayanan kesehatan lansia, pelayanan kesehatan kerja, pelayanan kesehatan jiwa dan pelayanan kesehatan lainnya

g. Menyusun laporan pelaksanaan rencana kerja dan kegiatan penanggung jawab Upaya Kesehatan Masyarakat Pengembangan

h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan Kepala UPT Puskesmas sesuai dengan tugas pokok Penanggungjawab Upaya Kesehatan Masyarakat Pengembangan.

#### 6. Penanggungjawab UKP, Kefarmasian dan Laboratorium

Penanggungjawab UKP, Kefarmasian, dan Laboratorium mempunyai tugas pokok menyusun rencana kerja dan kegiatan, menyiapkan bahan dan melaksanakan teknis operasional kegiatan UKP, pelayanan kefarmasian, dan pelayanan laboratorium. Untuk melaksanakan tugas pokok Penanggungjawab UKP, Kefarmasian, dan Laboratorium mempunyai tugas yaitu:

a. Menyusun rencana kerja dan kegiatan pelayanan pemeriksaan umum, pelayanan kesehatan gigi dan mulut, pelayanan Kesehatan Keluarga (KIA-KB) yang bersifat UKP, pelayanan gawat darurat, pelayanan gizi yang bersifat UKP, pelayanan persalinan, pelayanan rawat inap untuk Puskesmas yang menyediakan pelayanan rawat inap, pelayanan kefarmasian, dan pelayanan laboratorium

b. Mengkoordinasikan pelaksanaan pelayanan pemeriksaan umum, pelayanan kesehatan gigi dan mulut, pelayanan Kesehatan Keluarga (KIA-KB) yang bersifat UKP, pelayanan gawat darurat,

elayanan gizi yang bersifat UKP, pelayanan persalinan, pelayanan rawat inap untuk Puskesmas yang menyediakan pelayanan rawat inap, pelayanan kefarmasian, dan pelayanan laboratorium

- c. Melaksanakan pelayanan pemeriksaan umum, pelayanan kesehatan gigi dan mulut, pelayanan Kesehatan Keluarga (KIA-KB) yang bersifat UKP, pelayanan gawat darurat, pelayanan gizi yang bersifat UKP, pelayanan persalinan, pelayanan rawat inap untuk Puskesmas yang menyediakan pelayanan rawat inap, pelayanan kefarmasian, dan pelayanan laboratorium yang mengutamakan keamanan dan keselamatan pasien, pegawai dan pengunjung

#### **D. Sarana dan Prasarana UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai**

Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitative yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat.

Arah pembangunan kesehatan adalah meningkatkan mutu, jangkauan dan pemerataan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dalam upaya mencapai tujuan tersebut maka penyediaan sarana/fasilitas pelayanan kesehatan Puskesmas sangat penting.

Adapun sarana dan prasarana yang dimiliki atau yang dapat membantu operasional yang ada pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai adalah sebagai berikut :

**Tabel IV.7**  
**Sarana dan Prasarana UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai**

| No  | Sarana dan Prasarana       | Jumlah persediaan | Kondisi |       |
|-----|----------------------------|-------------------|---------|-------|
|     |                            |                   | Baik    | Rusak |
| 1.  | Stethoscope                | 4                 | 3       | 1     |
| 2.  | Sphygmomanometer           | 3                 | 3       | -     |
| 3.  | Timbangan Dewasa           | 3                 | 3       | -     |
| 4.  | Puskesmas Keliling         | 1                 | 1       | -     |
| 5.  | Klinik Utama               | 3                 | 3       | -     |
| 6.  | Praktek Dokter Perorangan  | 3                 | 3       | -     |
| 7.  | Apotek                     | 1                 | 1       | -     |
| 8.  | Kursi Tunggu               | 7                 | 5       | 1     |
| 9.  | Ruang Kepala Puskesmas     | 1                 | 1       | -     |
| 10. | Wc Umum                    | 1                 | 1       | -     |
| 11. | Gedung                     | 1                 | 1       | -     |
| 12. | Ruang Tunggu               | 1                 | 1       | -     |
| 13. | Ambulan                    | 1                 | 1       | -     |
| 14. | Ruang Konsultasi Gizi      | 1                 | 1       | -     |
| 15. | Ruang Pemeriksaan TB       | 1                 | 1       | -     |
| 16. | Ruang Pemeriksaan HIV/AIDS | 1                 | 1       | -     |
| 17. | Ruang ASI                  | 1                 | 1       | -     |
| 18. | Ruang Pendaftaran          | 1                 | 1       | -     |
| 19. | Komputer                   | 10                | 8       | 2     |
| 20. | Ruang Rapat                | 1                 | 1       | -     |
| 21. | Ruang Tata Usaha           | 1                 | 1       | -     |
| 22. | Ruang Keuangan             | 1                 | 1       | -     |

Sumber data : UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai, Tahun 2023

Berdasarkan tabel IV.7 diatas dapat dilihat bahwa sarana dan prasarana yang ada pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai sudah memadai. Dengan jumlah pegawai 67 orang, dan sarana Prasana kerja adalah fasilitas yang secara langsung berfungsi menunjang terselenggaranya suatu proses kerja aparatur dalam meningkatkan kinerja

sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya seperti gedung Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai Dapat dilihat pada tabel diatas bahwasanya kondisi prasana Puskesmas adalah baik.

Dalam rangka mencapai keberhasilan peningkatan pelayanan yang ada di Kelurahan Bagan besar serta menjalankan roda pemerintahan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta terciptanya ketertiban di wilayah Puskesmas, pemberi pelayanan harus memperhatikan Sarana dan Prasarana yang ada agar kegiatan administrasi pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan pola profesionalisme kerja yang dilaksanakan sehingga masyarakat merasa senang dengan pelayanan yang diberikan.

## **BAB V**

### **PERSEPSI MASYARAKAT DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN**

#### **PADA UPT PUSKESMAS BUKIT KAPUR KOTA DUMAI**

Pelaksanaan pelayanan publik yang baik akan memberikan dampak yang positif bagi sebuah organisasi yang mana didalamnya bisa ditemukan tingkat keluhan dari pada masyarakat sebagai penerima pelayanan akan cenderung berkurang hal ini ditandai dengan adanya kepastian waktu penyelesaian yang sesuai dengan prosedurnya hingga pengaduan-pengaduan dari pada masyarakat akan semakin menurun tentang keluhan-keluhan untuk memperoleh pelayanan. hal ini perlu ditingkatkan oleh para pegawai didalam melaksanakan aktivitas kerja yang dilakukan.

Pada bab ini, peneliti akan menyajikan hasil dari penelitian yang telah dilakukan mengenai “Persepsi Masyarakat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai”. Penelitian ini dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada 100 orang responden mengenai persepsi pelaksanaan pelayanan. Hasil dari kuesioner tersebut diperoleh identitas dan data tanggapan responden.

#### **A. Identitas Responden**

Penelitian ini dilakukan pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai yang merupakan salah satu instansi kesehatan sebagai sentra pelayanan publik dan berhubungan langsung dengan masyarakat. Sehubungan dengan penelitian yang penulis lakukan, maka terlebih

dahulu penulis akan memaparkan identitas responden penelitian dengan judul Persepsi Masyarakat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai dengan jumlah responden sebanyak 100 yang terdiri dari masyarakat sebanyak 100 orang.

Untuk melihat data responden dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut :

#### 1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam penelitian yang penulis lakukan terhadap Asas Pelayanan Publik Pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai, penulis mengambil seluruh masyarakat sebagai objek penelitian yang selaku penerima pelayanan. Penulis dapat menggambarkan perbedaan jenis kelamin yang menjadi responden penelitian. Untuk lebih jelasnya tentang perbedaan jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel V.1**  
**Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| <b>No</b>     | <b>Jenis Kelamin</b> | <b>Jumlah Responden Masyarakat</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|---------------|----------------------|------------------------------------|-----------------------|
| 1.            | Laki-laki            | 42                                 | 42                    |
| 2.            | Perempuan            | 58                                 | 58                    |
| <b>Jumlah</b> |                      | <b>100</b>                         | <b>100</b>            |

Sumber data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.1 diatas, dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin Laki-Laki sebanyak 42 orang (42%), sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 58 orang (58%).

## 2. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

Perbedaan tingkat umur merupakan salah satu bahan pengetahuan dan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan menentukan sikap kondisi layak dalam merespon sesuai kapasitas kebijakan usia yang matang sesuai umur responden yang bertingkat dari usia 20-60 tahun. Penulis dapat menggambarkan perbedaan tingkat umur yang menjadi responden penelitian. Untuk itu lebih jelasnya tentang perbedaan tingkat umur responden dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.2**  
**Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur**

| <b>No .</b>   | <b>Tingkat Umur</b> | <b>Jumlah Responden Masyarakat</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|---------------|---------------------|------------------------------------|-----------------------|
| 1             | 20 – 30             | 32                                 | 32                    |
| 2             | 31 – 40             | 44                                 | 44                    |
| 3             | 41 – 50             | 13                                 | 13                    |
| 4             | 51 – 60             | 11                                 | 11                    |
| <b>Jumlah</b> |                     | <b>100</b>                         | <b>100</b>            |

Sumber data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.2 diatas dapat dijelaskan bahwa responden yang berumur antara 20-30 tahun berjumlah 32 orang (32%), kemudian responden yang berumur 31-40 sebanyak 44 orang (44%), selanjutnya responden yang berumur 41-50 sebanyak 13 orang (13%). dan yang berumur 51-60 sebanyak 11 orang (11%)

## 3. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Perbedaan tingkat pendidikan merupakan salah satu gambaran untuk bisa menilai kecakapan dan kemampuan dalam memahami kondisi proses penerima pelayanan dari pihak pemberi pelayanan yang mengemban

tanggung jawab. dengan adanya perbedaan tingkat pendidikan dapat memberikan gambaran dalam mencari jawaban dari penelitian penulis. Untuk lebih jelasnya perbedaan tingkat pendidikan responden dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.3**  
**Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

| No.    | Tingkat Pendidikan | Jumlah Responden Masyarakat | Persentase (%) |
|--------|--------------------|-----------------------------|----------------|
| 1      | S1                 | 17                          | 17             |
| 2      | D3                 | 10                          | 10             |
| 3      | SMA                | 48                          | 48             |
| 4      | SMP                | 15                          | 15             |
| 5      | SD                 | 10                          | 10             |
| Jumlah |                    | 100                         | 100            |

**Sumber data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2023**

Berdasarkan Tabel V.3 diatas, dapat dijelaskan responden yang memiliki tingkat pendidikan S1 berjumlah sebanyak 17 orang (17%), selanjutnya yang memiliki tingkat pendidikan D3 berjumlah sebanyak 10 orang (10%), yang memiliki tingkat pendidikan SMA berjumlah sebanyak 48 orang (48%), yang memiliki tingkat pendidikan SMP berjumlah sebanyak 15 orang (15%), sedangkan yang memiliki tingkat pendidikan SD berjumlah 10 orang (10%).

#### 4. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Mata Pencarian

Perbedaan tingkat mata pencarian merupakan salah satu gambaran untuk bisa menilai kecakapan dan kemampuan dalam memahami kondisi proses penerima pelayanan dari pihak pemberi pelayanan yang mengemban tanggung jawab. dengan adanya perbedaan tingkat mata

pencarian dapat memberikan gambaran dalam mencari jawaban dari penelitian penulis. Untuk lebih jelasnya perbedaan tingkat mata pencarian responden dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.4**  
**Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Mata Pencarian**

| No            | Mata Pencarian       | Jumlah Responden Masyarakat | Persentase (%) |
|---------------|----------------------|-----------------------------|----------------|
| 1             | Mahasiswa            | 10                          | 10             |
| 2             | Pegawai Negeri Sipil | 13                          | 13             |
| 3             | Wiraswata            | 31                          | 31             |
| 4             | Pegawai Swasta       | 11                          | 11             |
| 5             | Ibu Rumah Tangga     | 35                          | 35             |
| <b>Jumlah</b> |                      | <b>100</b>                  | <b>100</b>     |

Sumber data : Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan Tabel V.4 diatas, dapat dijelaskan responden yang memiliki tingkat mata pencarian mahasiswa berjumlah sebanyak 10 orang (10%), selanjutnya yang memiliki tingkat mata pencarian pegawai negeri sipil berjumlah sebanyak 13 orang (13%), yang memiliki tingkat mata pencarian wiraswata berjumlah sebanyak 31 orang (31%), yang memiliki tingkat mata pencarian pegawai swasta berjumlah sebanyak 11 orang (11%), sedangkan yang memiliki tingkat mata pencarian ibu rumah tangga berjumlah 35 orang (35%).

#### **B. Persepsi Masyarakat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai**

Pelaksanaan pelayanan kesehatan pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai terhadap masyarakat sangat ditentukan oleh tingkat kinerja puskesmas, sehingga dapat diketahui kebutuhan masyarakat sehat dan kepentingan kesehatan lainnya yang terdiri dari berbagai aspek yang

cukup kompleks, dan pemecahan masalah terhadap pelaksanaan pelayanan kesehatan masyarakat ini, membutuhkan sebuah proses dan cara-cara yang tidak mudah dan simpel. Hal ini mengharuskan kita untuk selalu melihat permasalahan yang muncul dengan berbagai aspek agar masyarakat selalu sehat.

Penelitian pada dasarnya adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Oleh karena itu untuk mencapai tujuan tersebut, maka pada bab ini akan penulis sajikan data hasil temuan selama dilapangan yang nantinya akan dilakukan penganalisaan sebagai upaya dalam menjawab permasalahan yang penulis paparkan pada Bab I.

Dalam penelitian ini, peneliti akan menganalisa data hasil penelitian dilapangan, data yang diperoleh merupakan hasil angket yang disebarkan kepada responden penelitian yaitu seluruh masyarakat yang datang pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai, dan semua data yang diperoleh akan diolah sesuai dengan analisa data yang didasarkan pada indikator-indikator pengukuran. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang yang terdiri masyarakat

Sehubungan dengan penelitian yang penulis lakukan terhadap Persepsi Masyarakat Dalam Pelaksanaan Pelayanan pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai maka penulis akan mengukur Pelaksanaan Pelayanan berdasar teori yang dikemukakan Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Sinambela (2014:7) mengidentifikasi lima indikator karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam

mengevaluasi pelayanan, indikator karakteristik pelayanan yang baik tersebut yaitu :

1. Reliability (kehandalan)

Adapun yang dimaksud Reliability (kehandalan) dalam penelitian ini adalah UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai memberikan pelayanan secara akurat dan dapat diandalkan sesuai dengan yang dijanjikan serta bertanggung jawab atas apa yang telah dijanjikan oleh UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai dalam melayani pasien. Penulis menggunakan tiga sub indikatornya adalah sebagai berikut :

a. Adanya ketepatan waktu dalam melayani pasien.

Dalam pemberian pelayanan pada sebuah instansi puskesmas diperlukan kepastian waktu penyelesaian dalam setiap pemberian pelayanan kepada masyarakat. Oleh karna itu, pihak UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai harus mampu memberikan informasi pelayanan yang jelas kepada masyarakat mengenai ketepatan waktu agar masyarakat tidak menunggu lama

b. Adanya kesesuaian biaya pelayanan dengan standar yang sudah ditetapkan.

Dalam pemberian pelayanan pada sebuah instansi puskesmas diperlukan kesesuaian biaya dalam setiap pemberian pelayanan kepada masyarakat. Oleh karna itu, pihak UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai harus mampu memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat mengenai kesesuaian biaya pelayanan

dengan standar yang sudah ditetapkan berdasarkan peraturan yang berlaku.

c. Adanya pelayanan yang tidak diskriminatif.

Dalam pemberian pelayanan instansi puskesmas diperlukan pelayanan yang tidak diskriminatif. Oleh karena itu, pihak UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat tanpa melihat suku, agama, ras dan golongan masyarakat mengenai pelayanan yang tidak diskriminatif.

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap Reliability (kehandalan) dapat dilihat pada tabel V.5 berikut ini:

**Tabel V.5**  
**Tanggapan Responden Terhadap Reliability (Kehandalan)**  
**pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai**

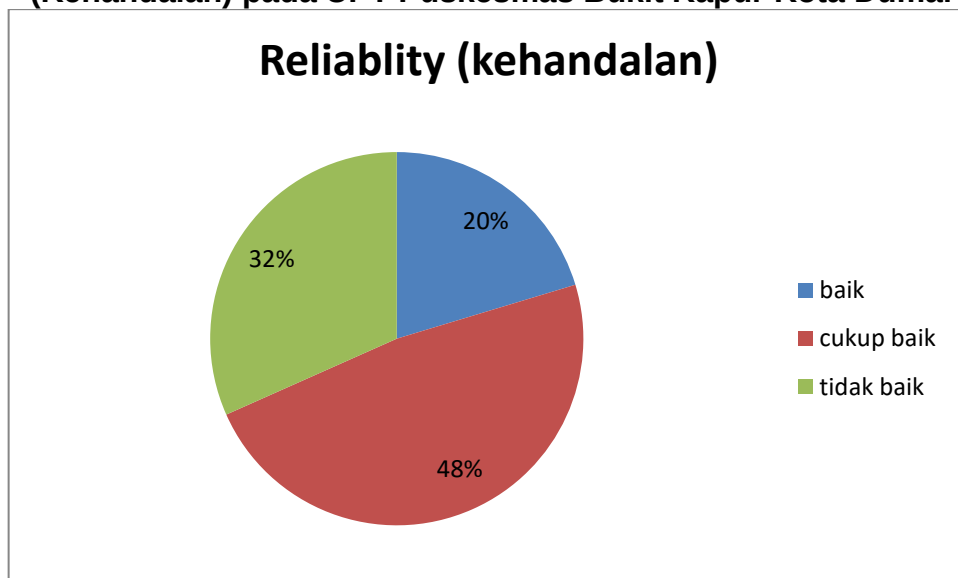
| No       | Sub Indikator                                                           | Kategori Tanggapan   |     |     |     | Jumlah |
|----------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----|-----|-----|--------|
|          |                                                                         | Jenis                | B   | CB  | TB  |        |
| 1        | Adanya ketepatan waktu dalam melayani pasien.                           | Frek                 | 10  | 35  | 55  | 100    |
|          |                                                                         | Skor                 | 30  | 70  | 55  | 155    |
| 2        | Adanya kesesuaian biaya pelayanan dengan standar yang sudah ditetapkan. | Frek                 | 41  | 50  | 9   | 100    |
|          |                                                                         | Skor                 | 123 | 100 | 9   | 232    |
| 3        | Adanya pelayanan yang tidak diskriminatif.                              | Frek                 | 10  | 59  | 31  | 100    |
|          |                                                                         | Skor                 | 30  | 118 | 31  | 179    |
| Total    |                                                                         | Frek                 | 61  | 144 | 95  | 300    |
|          |                                                                         | Presentase Frekuensi | 20% | 48% | 32% | 100%   |
|          |                                                                         | Skor                 | 183 | 288 | 95  | 566    |
| Kategori |                                                                         | Cukup Baik           |     |     |     |        |

Sumber data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.5 diatas, dapat dijelaskan bahwa Reliability (Kehandalan) atas persepsi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai yang terdiri dari ketiga sub indikator diatas diperoleh total skor 566, dimana skor ini berada pada kategori cukup baik.

Selain melihat hasil penelitian berdasarkan skor, dalam penelitian ini penulis juga menyajikan hasil penelitian dengan menggunakan diagram Pie, untuk melihat distribusi jawaban responden berdasarkan kategori Baik (B), Cukup Baik (CB) dan Tidak Baik (TB). Dapat dilihat pada diagram pie berikut ini:

**Diagram V.1**  
**Persentase Frekuensi Responden Terhadap Indikator Reliability (Kehandalan) pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai**

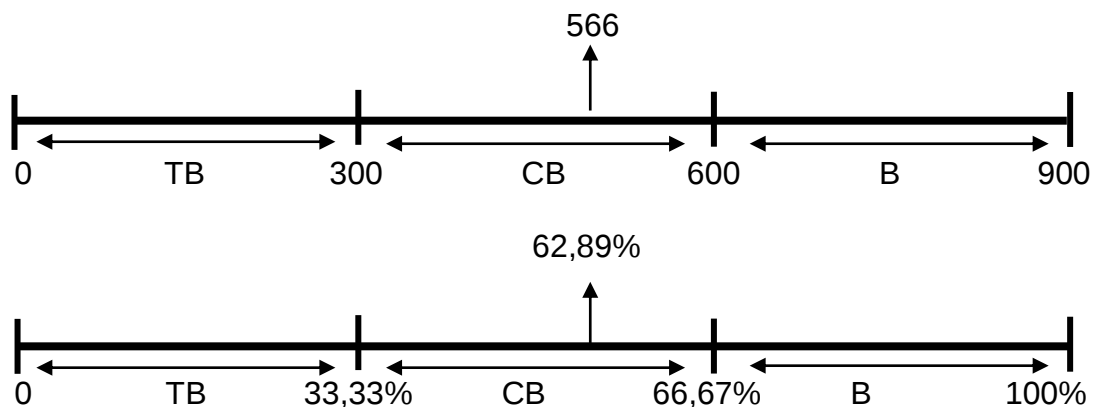


Sumber data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan diagram V.1 di atas, dapat dilihat jawaban dari 100 responden terdapat 20% responden memberikan pernyataan Baik

kemudian terdapat 48% responden menyatakan Cukup Baik (CB) dan 32% responden menyatakan Tidak Baik (TB).

Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh untuk indikator Reliability (Kehandalan) dapat dilihat berdasarkan garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum diatas terhadap tanggapan responden tentang Reliability (Kehandalan) dalam persepsi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai berada pada kategori baik dengan skor 566 dan nilai persentase 62,89% yang berada pada interval 301-900.

## 2. Tangible (bukti langsung)

Adapun yang dimaksud tangible (bukti langsung) dalam penelitian ini adalah masyarakat terkesan dengan tampilan fisik dan tampilan pelayanan yang langsung bisa dirasakan oleh pasien UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai harus memberikan kenyamanan lingkungan, kelengkapan fasilitas sarana dan prasarana pelayanan kesehatan dan

penampilan pegawai. Untuk melihat Tangible (bukti langsung) dalam penelitian ini akan diteliti melalui sub indikatornya adalah sebagai berikut:

- a. Adanya ruang tunggu yang nyaman dalam proses pelayanan.

Dalam pemberian pelayanan instansi puskesmas diperlukan ruang tunggu yang nyaman dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, pihak UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai mampu memberikan pelayanan yang nyaman kepada masyarakat sesuai dengan SOP Puskesmas mengenai ruang tunggu yang nyaman dalam proses pelayanan.

- b. Adanya kebersihan lingkungan pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai.

Dalam pemberian pelayanan instansi puskesmas diperlukan kebersihan lingkungan. Oleh karena itu, pihak UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai mampu memberikan pelayanan yang nyaman kepada masyarakat mengenai kebersihan lingkungan pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai.

- c. Adanya peralatan kerja yang modern dan penggunaan komputer secara optimal dalam pelayanan.

Dalam pemberian pelayanan instansi puskesmas diperlukan peralatan kerja yang modern dan penggunaan komputer secara optimal dalam pelayanan. Oleh karena itu, pihak UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai mampu memberikan pelayanan yang baik dan nyaman kepada masyarakat mengenai peralatan kerja yang

modern dan penggunaan komputer secara optimal dalam pelayanan.

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap Tangible (bukti langsung) dapat dilihat pada tabel V.6 berikut ini:

**Tabel V.6**  
**Tanggapan Responden Tangible (bukti langsung)**  
**pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai**

| No       | Sub Indikator                                                                              | Kategori Tanggapan   |     |     |    | Jumlah |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----|-----|----|--------|
|          |                                                                                            | Jenis                | B   | CB  | TB |        |
| 1        | Adanya ruang tunggu yang nyaman dalam proses pelayanan.                                    | Frek                 | 76  | 24  | 0  | 100    |
|          |                                                                                            | Skor                 | 228 | 48  | 0  | 276    |
| 2        | Adanya kebersihan lingkungan pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai.                    | Frek                 | 96  | 4   | 0  | 100    |
|          |                                                                                            | Skor                 | 288 | 8   | 0  | 296    |
| 3        | Adanya peralatan kerja yang modern dan penggunaan komputer secara optimal dalam pelayanan. | Frek                 | 98  | 2   | 0  | 100    |
|          |                                                                                            | Skor                 | 194 | 4   | 0  | 298    |
| Total    |                                                                                            | Frek                 | 270 | 30  | 0  | 300    |
|          |                                                                                            | Presentase Frekuensi | 90% | 10% | 0% | 100 %  |
|          |                                                                                            | Skor                 | 810 | 60  | 0  | 870    |
| Kategori |                                                                                            | Baik                 |     |     |    |        |

Sumber data: Hasil olahan data lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.6 diatas, dapat dijelaskan bahwa Tangible (bukti langsung) pada persepsi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai yang terdiri dari ketiga sub indikator diatas diperoleh total skor 870, dimana skor ini berada pada kategori baik.

Selain melihat hasil penelitian berdasarkan skor, dalam penelitian ini penulis juga menyajikan hasil penelitian dengan menggunakan diagram

Pie, untuk melihat distribusi jawaban responden berdasarkan kategori Baik (B), Cukup Baik (CB) dan Tidak Baik (TB). Dapat dilihat pada diagram pie berikut ini:

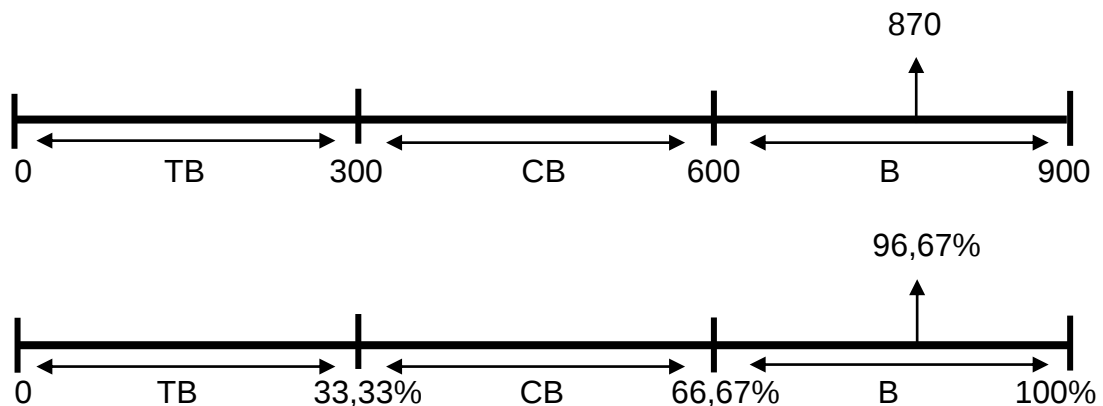
**Diagram V.2**  
**Persentase Frekuensi Responden Terhadap Tangible**  
**(bukti langsung) pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai**



Sumber data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan diagram V.2 di atas, dapat dilihat jawaban dari 100 responden terdapat 90% responden menyatakan Baik (B), kemudian terdapat 10% responden menyatakan Cukup Baik (CB) dan 0% responden menyatakan Tidak Baik (TB).

Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh untuk indikator Tangible (bukti langsung) dapat dilihat berdasarkan garis kontinuum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum diatas terhadap tanggapan responden tentang Tangible (bukti langsung) dalam persepsi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai berada pada kategori baik dengan skor 870 dan nilai persentase 96,67% yang berada pada interval 601 – 900.

### 3. Responsiveness (daya tanggap)

Adapun yang dimaksud Responsiveness (daya tanggap) dalam penelitian ini adalah kesanggupan UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai untuk membantu pengguna layanan secara ikhlas dan cepat, serta tanggap dalam memberikan pelayanan. untuk melihat Responsiveness (daya tanggap) dalam penelitian ini akan diteliti melalui sub indikatornya adalah sebagai berikut :

- a. Adanya daya tanggap pegawai terhadap kebutuhan masyarakat dalam proses pelayanan.

Dalam melakukan suatu pekerjaan diperlukan pegawai yang mampu bekerja dengan memahami kondisi masyarakat. Oleh karna itu, pihak UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai

seharusnya bisa tanggap memahami kebutuhan masyarakat sehingga proses pelayanan bisa berjalan dengan lancar sesuai yang diharapkan.

- b. Adanya pegawai yang membantu kesulitan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan.

Dalam melaksanakan suatu pekerjaan dalam organisasi pegawai harus mampu memahami kondisi dan situasi masyarakat khususnya dalam membantu kesulitan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan.

- c. Adanya pegawai yang memberikan solusi terhadap keluhan yang dialami oleh masyarakat.

Dalam melaksanakan suatu pekerjaan dalam organisasi pegawai harus mampu memahami kondisi dan situasi masyarakat. Oleh karena itu, pihak UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai seharusnya bisa cepat dalam memberikan solusi terhadap keluhan yang dialami oleh masyarakat.

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap Tangible (bukti langsung) dapat dilihat pada table V.7 berikut ini:

**Tabel V.7**  
**Tanggapan Responden Responsiveness (daya tanggap)**  
**pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai**

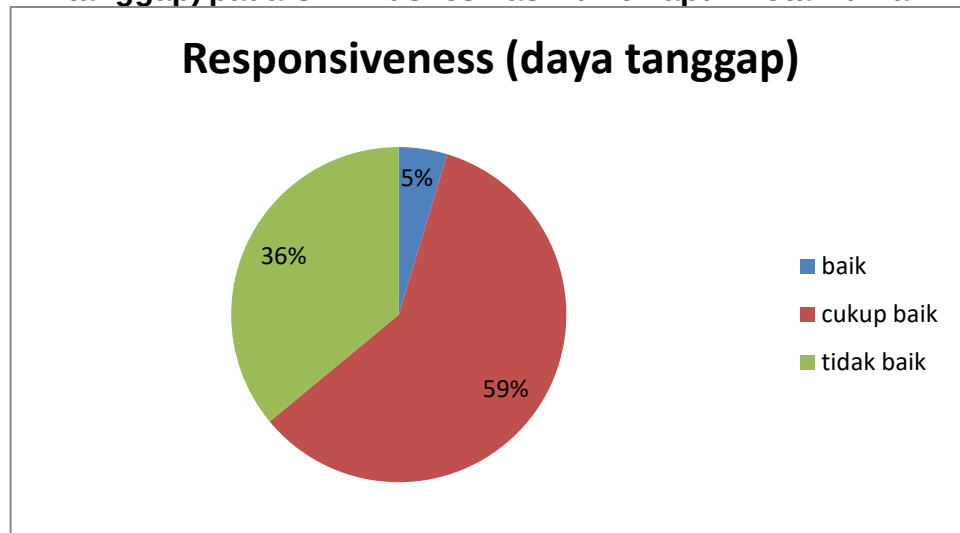
| No       | Sub Indikator                                                                        | Kategori Tanggapan   |    |     |     | Jumlah |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----|-----|-----|--------|
|          |                                                                                      | Jenis                | B  | CB  | TB  |        |
| 1        | Adanya daya tanggap pegawai terhadap kebutuhan masyarakat dalam proses pelayanan.    | Frek                 | 8  | 47  | 45  | 100    |
|          |                                                                                      | Skor                 | 24 | 94  | 45  | 163    |
| 2        | Adanya pegawai yang membantu kesulitan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan.       | Frek                 | 3  | 57  | 40  | 100    |
|          |                                                                                      | Skor                 | 9  | 114 | 40  | 163    |
| 3        | Adanya pegawai yang memberikan solusi terhadap keluhan yang dialami oleh masyarakat. | Frek                 | 3  | 74  | 23  | 100    |
|          |                                                                                      | Skor                 | 9  | 148 | 23  | 180    |
| Total    |                                                                                      | Frek                 | 14 | 178 | 108 | 300    |
|          |                                                                                      | Presentase Frekuensi | 5% | 59% | 36% | 100%   |
|          |                                                                                      | Skor                 | 42 | 356 | 108 | 506    |
| Kategori |                                                                                      | Cukup Baik           |    |     |     |        |

Sumber data: Hasil olahan data lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa Responsiveness (daya tanggap) atas persepsi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai yang terdiri dari ketiga sub indikator diatas diperoleh total skor 506, dimana skor ini berada pada kategori cukup baik.

Selain melihat hasil penelitian berdasarkan skor, dalam penelitian ini penulis juga menyajikan hasil penelitian dengan menggunakan diagram Pie, untuk melihat distribusi jawaban responden berdasarkan kategori Baik (B), Cukup Baik (CB) dan Tidak Baik (TB). Dapat dilihat pada diagram pie berikut ini:

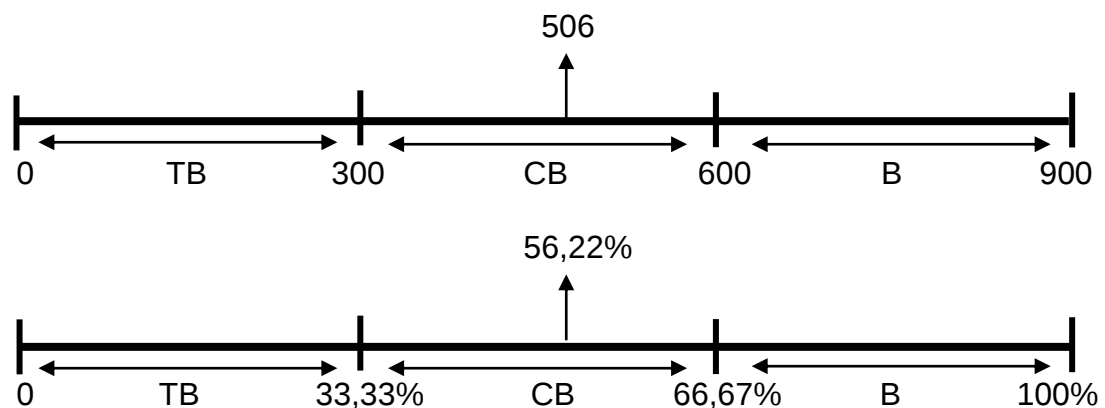
**Diagram V.3**  
**Persentase Frekuensi Responden Terhadap Responsiveness (daya tanggap) pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai**



Sumber data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan diagram V.3 di atas, dapat dilihat jawaban dari 100 responden terdapat 5% responden menyatakan Baik (B), kemudian terdapat 59% responden menyatakan Cukup Baik (CB) dan 36% responden menyatakan Tidak Baik (TB).

Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh tentang Responsiveness (daya tanggap) dapat dilihat berdasarkan garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum diatas terhadap tanggapan responden tentang Responsiveness (daya tanggap) dalam persepsi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai berada pada kategori baik dengan skor 506 dan nilai persentase 56,22% yang berada pada interval 301 – 900.

#### 4. Assurance (jaminan)

Adapun yang dimaksud assurance (jaminan). dalam penelitian ini adalah perilaku pegawai yang mampu menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pasien terhadap UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai dan bisa menciptakan rasa aman bagi para pasien UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai. Jaminan juga berarti bahwa para pegawai selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pasien. Untuk melihat Assurance (jaminan) dalam penelitian ini akan diteliti sub indikatornya adalah sebagai berikut:

- a. Adanya jaminan kekuatan produk layanan UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai.

Dalam pemberi pelayanan pegawai harus bisa menjamin kekuatan produk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat jika terjadi ketidak puasan dengan apa yang di berikan, maka pegawai harus segera memberikan solusi dan memecahkan masalah sehingga masyarakat yang dilayani merasa senang dan puas dengan

pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat sehingga terciptanya pelayanan yang prima.

b. Adanya jaminan biaya pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai. Dalam pemberian pelayanan pada sebuah instansi atau kantor UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai diperlukan jaminan biaya dalam setiap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pihak UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai harus mampu memberikan jaminan biaya yang jelas kepada masyarakat sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) pelaksanaan pelayanan yang ada pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai.

c. Adanya jaminan kenyamanan yang diberikan UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai dalam memberikan pelayanan.

Dalam proses pelayanan di suatu instansi atau organisasi UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai perlu diadakan jaminan pelayanan agar masyarakat merasa aman dan nyaman sehingga menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan terhadap pegawai dalam memberi pelaksanaan pelayanan sehingga meningkatkan mutu pelayanan yang ada pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai.

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap Assurance (jaminan) dapat dilihat pada tabel V.8 berikut ini:

**Tabel V.8**  
**Tanggapan Responden Assurance (jaminan)**  
**pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai**

| No       | Sub Indikator                                                                                             | Kategori Tanggapan   |     |     |    | Jumlah |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----|-----|----|--------|
|          |                                                                                                           | Jenis                | B   | CB  | TB |        |
| 1        | Adanya jaminan kekuatan produk layanan UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai.                              | Frek                 | 92  | 8   | 0  | 100    |
|          |                                                                                                           | Skor                 | 276 | 16  | 0  | 292    |
| 2        | Adanya jaminan biaya pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai.                                           | Frek                 | 85  | 15  | 0  | 100    |
|          |                                                                                                           | Skor                 | 255 | 20  |    | 285    |
| 3        | Adanya jaminan kenyamanan yang diberikan UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai dalam memberikan pelayanan. | Frek                 | 31  | 65  | 4  | 100    |
|          |                                                                                                           | Skor                 | 93  | 130 | 4  | 227    |
| Total    |                                                                                                           | Frek                 | 208 | 88  | 4  | 300    |
|          |                                                                                                           | Presentase Frekuensi | 69% | 29% | 2% | 100%   |
|          |                                                                                                           | Skor                 | 624 | 176 | 4  | 804    |
| Kategori |                                                                                                           | Baik                 |     |     |    |        |

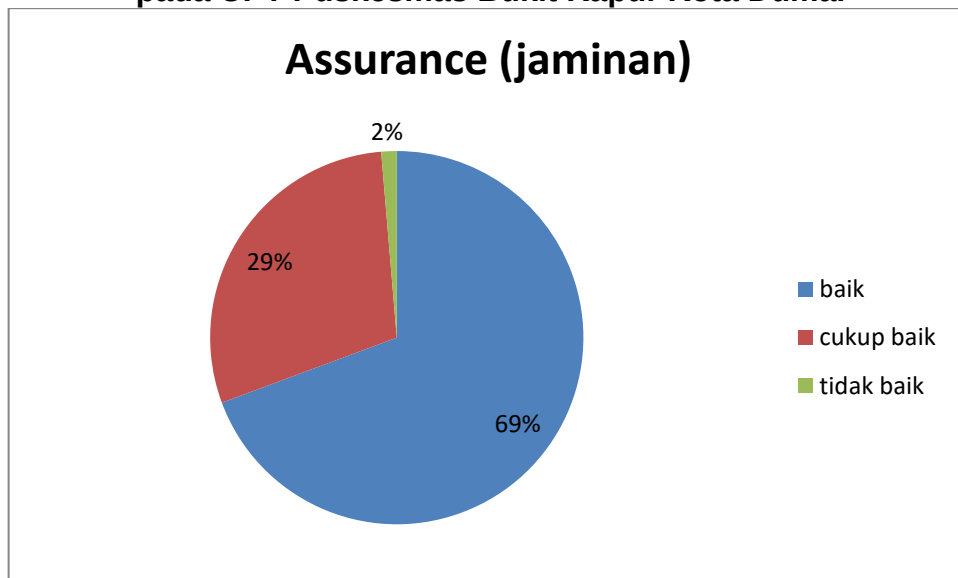
Sumber data: Hasil olahan data lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa Assurance (jaminan) atas persepsi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai yang terdiri dari ketiga sub indikator diatas diperoleh total skor 804, dimana skor ini berada pada kategori baik.

Selain melihat hasil penelitian berdasarkan skor, dalam penelitian ini penulis juga menyajikan hasil penelitian dengan menggunakan diagram Pie, untuk melihat distribusi jawaban responden berdasarkan kategori

Baik (B), Cukup Baik (CB) dan Tidak Baik (TB). Dapat dilihat pada diagram pie berikut ini:

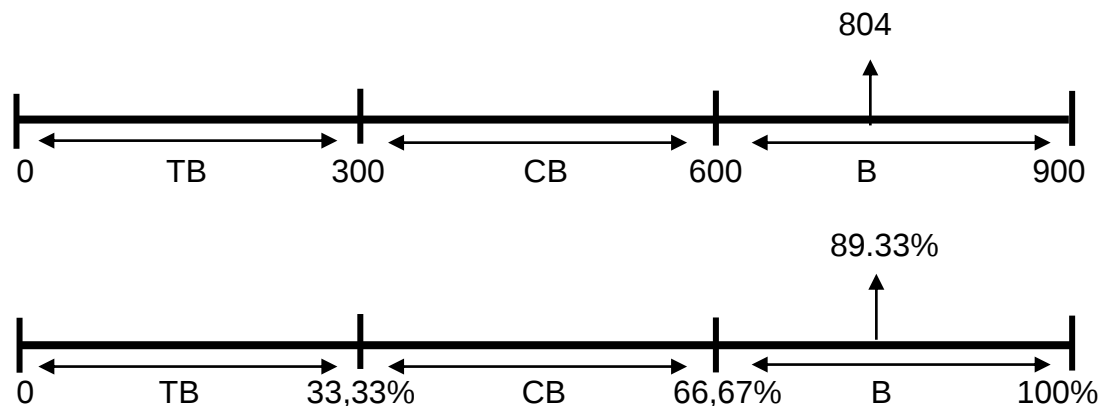
**Diagram V.4**  
**Persentase Responden Terhadap Assurance (jaminan)**  
**pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai**



Sumber data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan diagram V.4 di atas, persentase responden terhadap Assurance (jaminan) dapat dilihat jawaban dari 100 responden terdapat 69% responden menyatakan Baik (B), kemudian terdapat 29% responden menyatakan Cukup Baik (CB) dan 2% responden menyatakan Tidak Baik (TB).

Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh tentang Assurance (jaminan) dapat dilihat berdasarkan garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum diatas terhadap tanggapan responden tentang Assurance (jaminan) dalam persepsi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai berada pada kategori baik dengan skor 804 dan nilai persentase 89,33% yang berada pada interval 601 – 900.

#### 5. Empathy (empati)

Adapun yang dimaksud Empathy (empati) dalam penelitian ini adalah sikap kepedulian pegawai UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai dalam memahami masalah para pasiennya dan bertindak demi kebutuhan pasien, serta memberikan perhatian personal kepada para pasiennya. Untuk melihat Empathy (empati) dalam penelitian ini akan diteliti sub indikatornya adalah sebagai berikut :

- a. Adanya pegawai yang memahami kebutuhan pasien atau masyarakat.

Dalam melaksanakan kegiatan pelayanan pegawai puskesmas harus mampu memahami kebutuhan masyarakat sehingga dapat menjalin hubungan baik dengan masyarakat dalam mengetahui

keinginan masyarakat agar terwujudnya suasana harmonis antara penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan.

- b. Adanya pegawai puskesmas memberikan perhatian penuh kepada masyarakat.

Dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai, Pegawai mampu memberikan perhatian penuh kepada masyarakat sesuai dengan kepentingannya. Dengan memberikan perhatian penuh tersebut maka pegawai harus bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan.

- c. Adanya pegawai mendahulukan kepentingan pasien dari pada kepentingan pribadi.

Dalam pelaksanaan pelayanan yang baik pegawai puskesmas harus mampu mendahulukan kepentingan pasien dari pada kepentingan pribadi. Oleh karna itu, pihak UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai sebaiknya mendahulukan kepentingan pasien sangat dibutuhkan demi kelancaran pelaksanaan pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan masyarakat.

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap Empathy (empati) dapat dilihat pada tabel V.9 berikut ini:

**Tabel V.9**  
**Tanggapan Responden Empathy (empati)**  
**pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai**

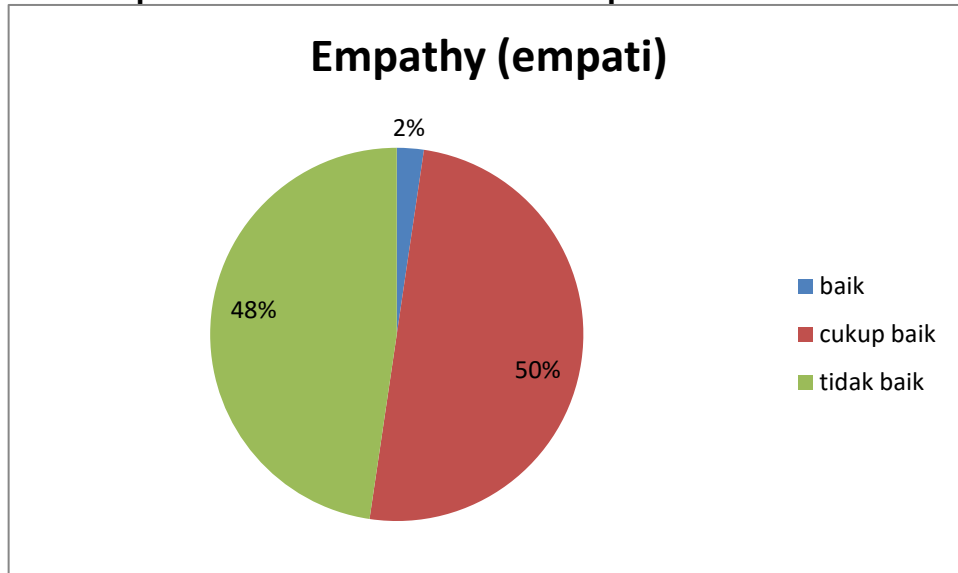
| No       | Sub Indikator                                                                 | Kategori Tanggapan   |    |     |     | Jumlah |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----|-----|-----|--------|
|          |                                                                               | Jenis                | B  | CB  | TB  |        |
| 1        | Adanya pegawai yang memahami kebutuhan pasien atau masyarakat.                | Frek                 | 4  | 42  | 54  | 100    |
|          |                                                                               | Skor                 | 12 | 84  | 54  | 150    |
| 2        | Adanya pegawai puskesmas memberikan perhatian penuh kepada masyarakat.        | Frek                 | 1  | 55  | 44  | 100    |
|          |                                                                               | Skor                 | 3  | 110 | 44  | 157    |
| 3        | Adanya pegawai mendahulukan kepentingan pasien dari pada kepentingan pribadi. | Frek                 | 2  | 53  | 45  | 100    |
|          |                                                                               | Skor                 | 6  | 106 | 45  | 157    |
| Total    |                                                                               | Frek                 | 7  | 150 | 143 | 300    |
|          |                                                                               | Presentase Frekuensi | 2% | 50% | 48% | 100%   |
|          |                                                                               | Skor                 | 21 | 300 | 143 | 464    |
| Kategori |                                                                               | Cukup Baik           |    |     |     |        |

Sumber data: Hasil olahan data lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa Empathy (empati) atas persepsi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai yang terdiri dari ketiga sub indikator diatas diperoleh total skor 464, dimana skor ini berada pada kategori cukup baik.

Selain melihat hasil penelitian berdasarkan skor, dalam penelitian ini penulis juga menyajikan hasil penelitian dengan menggunakan diagram Pie, untuk melihat distribusi jawaban responden berdasarkan kategori Baik (B), Cukup Baik (CB) dan Tidak Baik (TB). Dapat dilihat pada diagram pie berikut ini :

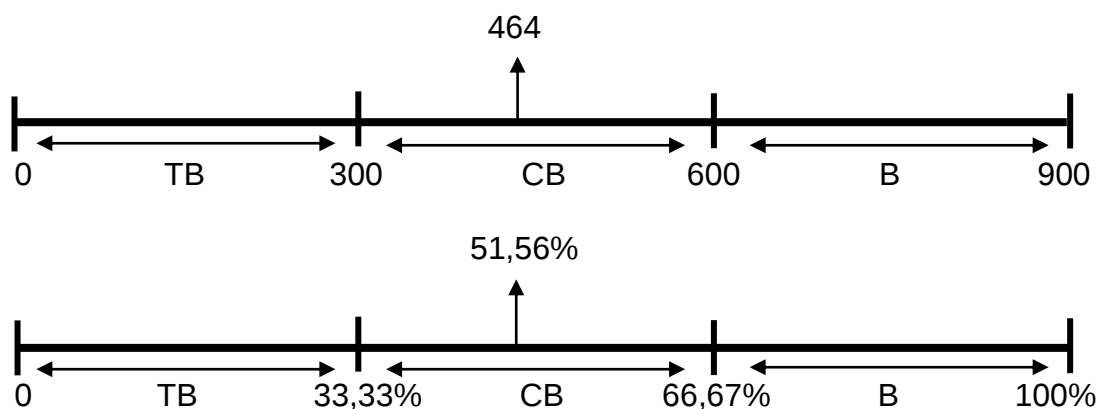
**Diagram V.5**  
**Persentase Frekuensi Responden Terhadap Empathy (empati)**  
**pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai**



Sumber data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan diagram V.5 di atas, dapat dilihat jawaban dari 100 responden terdapat 2% responden menyatakan Baik (B), kemudian terdapat 50% responden menyatakan Cukup Baik (CB) dan 48% responden menyatakan Tidak Baik (TB).

Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh tentang Empathy (empati) dapat dilihat berdasarkan garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum diatas terhadap tanggapan responden tentang Empathy (empati) dalam persepsi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai berada pada kategori baik dengan skor 464 dan nilai persentase 51,56% yang berada pada interval 301 – 900.

Setelah mengetahui secara jelas mengenai Persepsi Masyarakat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai, maka penulis membuat tabel rekapitulasi untuk keseluruhan indikator. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada tabel V.10 dibawah ini:

**Tabel V.10**  
**Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Persepsi Masyarakat**  
**Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pada UPT Puskesmas Bukit Kapur**

| Berkas 1. Pelaksanaan Pelayanan Pada ST-PTaskemas Bukit Rapih |                              |                      |       |       |     |        |
|---------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------------|-------|-------|-----|--------|
| No                                                            | Sub Indikator                | Kategori Tanggapan   |       |       |     | Jumlah |
|                                                               |                              | Jenis                | B     | CB    | TB  |        |
| 1                                                             | Reliability<br>(kehandalan)  | Frek                 | 61    | 144   | 95  | 300    |
|                                                               |                              | Skor                 | 183   | 288   | 95  | 566    |
| 2                                                             | Tangible (bukti langsung)    | Frek                 | 270   | 30    | 0   | 300    |
|                                                               |                              | Skor                 | 810   | 60    | 0   | 870    |
| 3                                                             | Responsivenes (daya tanggap) | Frek                 | 14    | 178   | 108 | 300    |
|                                                               |                              | Skor                 | 42    | 356   | 108 | 506    |
| 4                                                             | Assurance (jaminan)          | Frek                 | 208   | 88    | 4   | 300    |
|                                                               |                              | Skor                 | 624   | 176   | 4   | 804    |
| 5                                                             | Empathy (empati)             | Frek                 | 7     | 150   | 143 | 300    |
|                                                               |                              | Skor                 | 21    | 300   | 143 | 464    |
| Total                                                         |                              | Frek                 | 560   | 590   | 350 | 1.500  |
|                                                               |                              | Presentase Frekuensi | 37%   | 39%   | 23% | 100%   |
|                                                               |                              | Skor                 | 1.680 | 1.180 | 350 | 3.210  |
| Kategori                                                      |                              | Baik                 |       |       |     |        |

Sumber data: Hasil olahan data lapangan, Tahun 2023

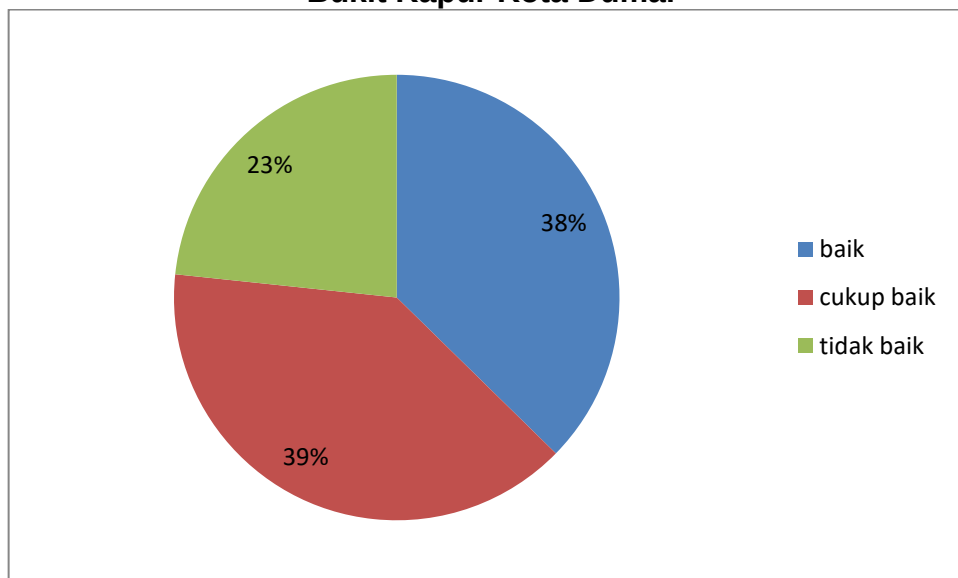
Berdasarkan tabel V.10 diatas dapat dilihat rekapitulasi dari semua indikator dan dapat di kategorikan **Baik**, hal ini dapat dilihat dari Tangible

(Kehandalan) dengan skor 870, untuk indikator Assurance (jaminan) dengan skor 804, untuk indikator Reliability (kehandalan) dengan skor 566, untuk indikator Responsiveness (daya tanggap) dengan skor 506, dan untuk indikator Empathy (empati) dengan skor 464.

Untuk lebih jelas dapat dilihat Grafik Pie Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Persepsi Masyarakat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai berikut:

**Diagram V.6**

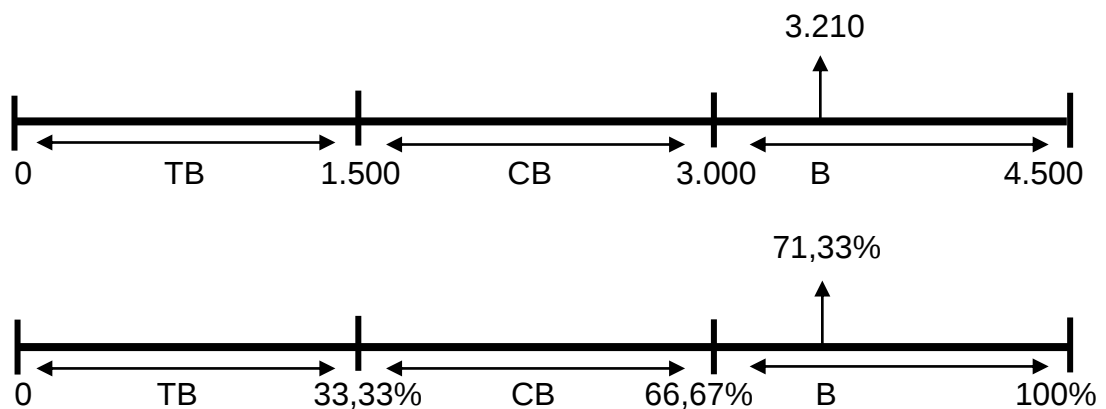
**Rekapitulasi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Persepsi Masyarakat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai**



Sumber data: Hasil olahan data lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan diagram V.6 di atas, dapat dilihat jawaban dari 100 responden terdapat 38% responden menyatakan Baik (B), kemudian terdapat 39% responden menyatakan Cukup Baik (CB) dan 23% responden menyatakan Tidak Baik (TB).

Sehingga untuk mengetahui kriteria jawaban responden berdasarkan hasil frekuensi dan skor yang telah diperoleh, dapat dilihat dengan jelas melalui garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum diatas terhadap Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Persepsi Masyarakat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai berada pada kategori **Baik** dengan total skor 3.210 dan nilai persentase 71,33% yang berada pada rentang interval 3.001 – 4.500.

### C. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Persepsi Masyarakat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai

Pelaksanaan pemberian pelayanan pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai merupakan salah satu tugas utama dalam mengayomi dan melayani kepentingan masyarakat.

Setelah penulis melakukan penelitian terhadap persepsi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota

Dumai, dimana penulis menemukan faktor pendukung dan penghambat yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Faktor Pendukung

Adapun faktor pendukung persepsi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai yaitu :

- a. Terdapatnya Tangible (bukti langsung) pada persepsi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai. Hal ini dilihat dari adanya peralatan kerja yang modern dan penggunaan komputer secara optimal dalam pelayanan.
- b. Terdapatnya Assurance (jaminan) pada persepsi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai. Hal ini dapat dilihat dari adanya jaminan kekuatan produk layanan UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai.

2. Faktor Penghambat

Adapun faktor penghambat terhadap persepsi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai yaitu :

- a. Masih kurangnya Empathy (empati) dari persepsi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai. Hal ini dapat dilihat dari kurangnya pegawai yang memahami kebutuhan pasien atau masyarakat.

- b. Masih kurangnya Responsiveness (daya tanggap) pegawai dari persepsi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai. Hal ini dapat dilihat dari kurangnya pegawai yang membantu kesulitan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan serta kurangnya pegawai yang memberikan solusi terhadap keluhan yang dialami oleh masyarakat.
- c. Masih kurangnya Reliability (kehandalan) dari persepsi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai. Hal ini dapat dilihat dari kurangnya ketepatan waktu dalam melayani pasien.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan terhadap data-data penelitian guna mengungkap dan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang berhubungan dengan Persepsi Masyarakat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

#### **A. Kesimpulan**

1. Persepsi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai dapat dikategorikan Baik, kenyataan ini terbukti dari penelitian yang penulis lakukan terhadap 5 (Lima) indikator yaitu: Reliability (kehandalan), Tangible (bukti langsung), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan) dan Empathy (empati). Dalam persepsi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai dari 100 responden diperoleh skor secara keseluruhan 3.210 (71,33%), berada pada kategori Baik karena berada pada rentang skor 3.001 - 4.500.
2. Faktor pendukung Persepsi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai adalah terdapatnya Tangible (bukti langsung) dan Assurance (jaminan) dalam pelaksanaan pelayanan pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai. Sedangkan faktor penghambat Persepsi masyarakat

dalam pelaksanaan pelayanan pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai adalah masih kurangnya Empathy (empati), Responsiveness (daya tanggap) dan Reliability (kehandalan) dalam pelaksanaan pelayanan pada UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai.

## **B. Saran**

Berdasarkan faktor penghambat, saran yang ingin penulis sampaikan yaitu:

1. Disarankan Kepada Kepala UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai untuk lebih memperhatikan pegawai agar lebih memahami kebutuhan pasien atau masyarakat supaya pelaksanaan pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat.
2. Disarankan Kepada Kepala UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai agar memberi arahan kepada pegawai untuk membantu kesulitan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan dan memberikan solusi terhadap keluhan yang dialami oleh masyarakat.
3. Disarankan Kepada Kepala UPT Puskesmas Bukit Kapur Kota Dumai untuk meningkatkan pelayanan dengan memberikan teguran kepada pegawai yang sering tidak tepat waktu dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat yang datang tidak harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R & D, Alfabeta. Bandung, 2010.
- Bharata, Adya, Dasar-dasar Pelayanan Prima, PT Elex Media Komputindo, Jakarta, 2004.
- Bungin, Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi, Kencana, Jakarta, 2015.
- Budiastuti, Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit, Trans Info Media, Jakarta, 2002.
- Daryanto,Dkk, Konsumen dan Pelayanan, Gava Media, Yogyakarta, 2014.
- David, F.R, Manajemen Strategi : Konsep, Selemba Empat, Jakarta, 2010.
- Dedy mulyana, Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2008.
- Hadi,Larbiel, Muslim, Pelayanan Publik, Kreasi Edukasi, Pekanbaru, 2017.
- Hardiansyah, Kualitas Pelayanan Publik, Gava Media, Yogyakarta, 2011.
- Haroen, Personal Branding, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2014.
- Hodgetts dan Azwar, Manajemen Kualitas Pelayanan Kesehatan, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1994.
- Jenny, Persepsi;Pengertian, Definisi dan Faktor yang Mempengruhi, Retrieved, 2012.
- Ibrahim, Amin,Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta implementasinya, Mandar Maju, Jakarta, 2008.
- Kurniawan. A, Transformasi Pelayanan Publik Pembaharuan, Citra Media, Yokyakarta, 2005.
- Komarudin, Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik, Genesindo, Jakarta, 2014.
- Kotler, Philip, Manajemen Pemasaran, Gelora Aksara Pratama,Jakarta, 1996.
- Lukman, Manajemen Pelayanan, Pustaka Belajar, Yogyakarta, 2008.
- Mahmudi, Manajemen Kinerja Sektor Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, Yogyakarta, 2015.

- Mamik, Manajemen mutu pelayanan kesehatan dan kebidanan, Zifatama jwara Sidoarjo, 2017.
- Meonir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta. 2010.
- Miftah Thoha, Perilaku Organisasi Konsep Dasar Dan Aplikasinya, Raja Grafindo, Jakarta, 1983.
- Mulyana, Deddy, Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2008.
- Narbuko, A, Metodologi Penelitian, Bumi Aksara, Jakarta, 2013.
- Notoatmodjo,s, Ilmu kesehehatan masyarakat prinsip-prinsip dasar, PT Rineka Cipta, Jakarta, 2013.
- Pasolong, Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung, 2008.
- Pasolong, Harbani, Metode Penelitian Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung, 2016.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005.
- Rianto, A, Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum, Grani, Jakarta, 2004.
- Rohman, Ainur, Reformasi Pelayanan Publik, Averroes Press, Malang, 2010.
- Sinambela, Lijan Poltak, Reformasi Pelayanan Publik, Bumi Aksara, Jakarta, 2014.
- Sugiyono, Metode Penelitian Pendekatan Kuantitati, Kualitatif dan R&D, Alfabeta. Bandung, 2014.
- Sugiyono, Metode Penelitian Pendekatan Kuantitati, Kualitatif dan R&D, Alfabeta, Bandung, 2016.
- Supranto, J, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, PT Rineka Cipta, Jakarta, 2011.
- Sugihartono, dkk, Psikologi Pendidikan, UNY Press, Yogyakarta, 2007.
- Soekanto, Soejono, Sosiologi Suatu Pengantar, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006.

- Taneko, Soelman B, Struktur dan Proses Sosial : Suatu Pengantar Sosiologi Pembangunan, CV. Rajawali, Jakarta, 1984.
- Tjiptono, Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer, Andi, Yogyakarta, 2004.
- Usman, A, Metodologi Penelitian Sosial, Bumi Aksara, Jakarta, 2014.
- Zaini M, Asuhan Keperawatan Jiwa Masalah Psikososial si Pelyanan Klinis dan Komunitas, Deepublish, Yogyakarta, 2019.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan.
- Peraturan menteri kesehatan republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 4 Tahun 2020 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 21 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan kesehatan.
- Peraturan Walikota Dumai Nomor 16 Tahun 2016 tentang standar pelayanan minimal badan layanan umum daerah pusat kesehatan masyarakat Kota Dumai.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 741/MENKES/PER/VII/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota