View metadata, citation and similar papers at core.ac.uk
brought to you by CORE
provided by Hasanuddin University Repository

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS DI KECAMATAN ENREKANG KABUPATEN ENREKANG

BUDIARTO
E211 10 901

UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
2015

UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

ABSTRAK

Budiarto (E211 10 901). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang, (xiv+85 Halaman+2 Gambar+ 37Tabel+22 Pustaka (1995-2014).

Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 menjelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Dan juga telah ditetapkan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, setiap elemen masyarakat baik individu, keluarga, berhak memperoleh pelayanan atas kesehatannya dan pemerintah bertanggung jawab mencanangkan, mengatur menyelenggarakan dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau oleh masyarakat.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahu tingkat kualitas pelayanan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang. pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, unit analisis dalam penelitian ini adalah individu. Dengan metode kuantitatif yang bersifat deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner kepada pasien dan survey langsung untuk memperoleh data-data yang diperlukan tentang bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Hasil Penelitian terhadap kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang diukur dengan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yakni Bukti Langsung (*Tangibles*), Kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*ResponsivEness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empaty*). Pelayanan yang dilakukan oleh Puskesmas telah efektif karena telah mendapatkan penilaian yang baik oleh masyarakat berdasarkan kelima indikator peniaian yang digunakan, hal ini ditunjukan dengan rekapitulasi kelima indikator kualitas pelayanan sudah berada diatas 60%, hal ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan sudah ***baik***.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Puskesmas, Kuantitatif

UNIVERSITY HASANUDDIN
FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE
DEPARTMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION
PUBLIC ADMINISTRATION PROGRAM

ABSTRACT

Budiarto (E211 10 901). Health Service Quality in Health Center District Enrekang, Enrekang. (xiv + 85 pages + 2 Pictures + 37 Tabel + 22 Library (1995-2014).

In Act No. 36 of 2009 explains that health is good health, both physically, mentally, spiritually and socially to enable more people to live socially and economically productive. And also has determined that every person has the right to obtain medical care. Therefore, every element of society, both individuals, families, are entitled to services on health and responsible government launched, set up to organize and supervise the implementation of equitable and affordable health community.

The purpose of this study was to determines the level of Health Service Quality in Health Center District Enrekang, Enrekang. research approach is quantitative, the unit of analysis in this study is the individual. With descriptive quantitative method with data collection through questionnaires to patients and direct surveys to obtain data that is needed on how the quality of health services at the health center.

Research on the health service quality in health center district Enrekang-Enrekang measured using the 5 dimensions of quality public services that Tangibles, Reliability, Responsivness, Assurance and Empaty. Services carried out by the health center has been effective because it has been getting good judgment by the community based on 5 dimensions of assessment is used, it is shown with a recapitulation of the 5 dimensions of quality service has to be above 60%, this shows that the health quality service provided has been ***good.***

Key Word: Service Quality, Health Center, Quantitative

UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	:	Budiarto
NIM	:	E211 10 901
Program Studi	:	Ilmu Administrasi Negara

menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang**" adalah benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, Januari 2015

Penyusun

Budiarto
E211 10 901

UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama	:	Budiarto
NIM	:	E211 10 901
Program Studi	:	Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi	:	**"Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang"**

Telah diperiksa oleh Pembimbing serta dinyatakan layak untuk diajukan ke sidang Ujian Skripsi Program Sarjana Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, Januari 2015

Menyetujui,

Pembimbing I,	**Pembimbing II,**
Dr. H. M. Tahir Haning,M.Si.	**Dr. Hj. Hasniati,M.Si.**
NIP: 19570507 198503 1 002	NIP: 19680101 199702 2 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi,

Dr. Hj. Hasniati,M.Si
NIP: 19680101 199702 2 001

UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama	:	Budiarto
NIM	:	E211 10 901
Program Studi	:	Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi	:	**"Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang"**

Telah dipertahankan dihadapan sidang Penguji Skripsi Studi Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, pada hari Rabu, Tanggal 11 Februari 2015.

Dewan Penguji Skripsi,

Ketua Sidang	**:**	**Dr. H. M. Tahir Haning, M.Si..**	**(.....)**
Skretaris Sidang	**:**	**Dr. Hj. Hasniati, M.Si.**	**(.....)**
Anggota	**:**	**Dr. H. Badu Ahmad, M.Si**	**(.....)**
		Dr. Hj. Syahribulan, M.Si.	**(.....)**
		Drs. Ali Fauzy Eli, M.Si.	**(.....)**

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatu,

Syukur alhamdulillah, Penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, dzat yang Maha Agung, Maha bijaksana atas segala limpahan karunia dan hidayah yang diberikan kepada hambanya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan Judul "Kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang". Tak lupa pula penulis kirimkan Shalawat serta Salam kepada junjungan Nabi kita Muhammad SAW sang pemilik semua kalimat, penghulu semua mahluk yang senantiasa ikhlas dan sabar dalam menuntun ummatnya kearah yang lebih baik.

Banyak tantangan maupun kendala dalam penulisan skripsi ini. Namun dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan limpahan rasa hormat, penulis wajib mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada bapak Dr. H. M. Tahir Haning, M.Si selaku pembimbing 1 (satu) dan Dr. Hj. Hasniati, M.Si selaku pembimbing 2 (dua) yang telah meluangkan banyak waktu untuk memberikan bimbingan, petunjuk, arahan, maupun dorongan yang sangat berarti sejak proses studi sampai persiapan penulisan, penelitian, hingga selesainya penulisan skripsi ini.

Secara khusus penulis wajib mengucapkan banyak terima kasih dengan segala kerendahan hati dan segenap cinta dan hormat kepada Ayahanda tercinta Edy Junaidi, S.Pd. dan Ibunda tercinta Hani yang telah membesarkan dan mendidik penulis, penulis mutlak berterima kasih dan sekaligus meminta maaf kepada beliau. Karena dengan dukungan beliau pula penulis dapat melanjutkan pendidikan hingga keperguruan tinggi. Penulis menyadari begitu

banyak pengorbanan yang telah beliau berikan dari kecil hingga dewasa, terima kasih atas segala pengorbanan dan doa serta kasih sayangnya baik materi dan moral secara rohani dan jasmani. Serta saudara-saudara saya adinda Rusdianto, Ahsan Khaliq dan Harun Yahya yang selalu memberikan dorongan dan semangat selama saya sekolah dan juga semua keluarga yang senantiasa mendoakan dan turut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Pada kesempatan ini dengan segala keikhlasan dan kerendahan hati, penulis juga menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Ibu Prof. Dwi Aries Tina Pulubuhu, MA. selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta para pembantu Rektor Universitas Hasanuddin dan staf.
2. Bapak Prof. Alimuddin Unde, M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan staf.
3. Ibu Dr. Hj. Hasniati, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin dan Bapak Drs. Nelman Edy, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
4. Bapak Dr. H. Badu Ahmad, M.Si., Dr. Hj. Syahribulan, M.Si., dan Drs. Ali Fauzy Eli, M.Si. selaku dosen penguji yang telah menyempatkan waktu untuk menyimak, memberi arahan, saran, dan kritikan terhadap penyusunan skripsi ini.
5. Para dosen pengajar Jurusan Ilmu Administrasi FISIP Unhas atas bimbingan, arahan, didikan dan motivasi yang diberikan selama

kurang lebih 4 (empat) tahun perkuliahan beserta para staf jurusan Kak Ina, Kak Aci, Bu Ani, dan Pak Lili yang telah banyak membantu.

6. Seluruh Anggota HUMANIS FISIP UNHAS yang merupakan salah satu tempat saya belajar selama kuliah di UNHAS.
7. Teman-Teman Seperjuangan Angkatan PRASASTI 010, dan Angkatan Sospol 010 biru Kuning.
8. Serta semua yang telah berjasa dalam penulisan Skripsi saya yang tidak bisa penulis sebut satu persatu.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini bukan merupakan suatu hal yang instan, tetapi buah dari suatu proses yang relatif panjang menyita segenap tenaga dan pikiran, namun atas bantuan dan dorongan yang diberikan berbagai pihak, maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sebagai penutup penulis sadar akan segala keterbatasan yang ada oleh karena itu saran dan kritik yang sifatnya membagun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan, dan terkhusus bagi para pembaca, Amin.

Makassar, Januari 2015

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
ABSTRAK ii
ABSTRACT iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI v
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiv

BAB I PENDAHULUAN 1
I.1 Latar Belakang Masalah 1
I.2 Rumusan Masalah 7
I.3 Tujuan Penelitian 7
I.4 Manfaat Penelitian 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 9
II.1 LandasanTeori 9
II.1.1 Konsep Pelayanan Publik 9
II.1.2 Kualitas Pelayanan Publik 19
II.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik 21
II.1.4 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan..... 24
II.1.5 Kualitas Pelayanan Kesehatan 26
II.1.6 Konsep Puskesmas 27
II.2 Kerangka Konsep 30

BAB III METODE PENELITIAN 32
III.1 Pendekatan Penelitian..... 32
III.2 Lokasi Penelitian..... 32
III.3 Tipedan Dasar Penelitian..... 32
III.4 Unit Analisis..... 32
III.5 Metode Pengumpulan Data 33

III.6 Jenis dan Sumber Data 33
III.7 Tehnik Analisis Data 34
III.8 Populasi dan Sampel..... 35
III.9 Defenisi Operasional 37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 39
IV.1 Gambaran Umum Lokasi 39
IV.1.1 Keadaan Geografis 39
IV.1.2 Sosial Budaya 40
IV.1.3 Transportasi 40
IV.1.4 Keadaan Demografis 40
IV.1.5 Pendidikan dan Keagamaan 43
IV.1.6 Mata Pencaharian 44
IV.1.7 Visi dan Misi Puskesmas Kec. Enrekang Kab. Enrekang... 44
IV.1.8 Sarana Kesehatan 45
IV.1.9 Ketenagaan 47
IV.1.10 Struktur Organisasi Puskesmas Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang 49
IV.2 Hasil dan Pembahasan 50
IV.2.1 Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang 50
A. Ketampakan Fisik (*Tangibles*) 51
B. Keandalan (*Reliability*) 56
C. Daya Tanggap (*Responsiviness*) 63
D. Jaminan (*Assurance*) 68
E. Empati (*Emphaty*) 74

BAB V PENUTUP 81
V.1 Kesimpulan 81
V.2 Saran 83

DAFTAR PUSTAKA..... 85
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 87
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1 Proporsi penduduk Kecamatan Enrekang tahun 2013 41

Tabel IV.2 Distribusi kepadatan penduduk menurut Kel./Desa Kecamatan Enrekang tahun 2013 42

Tabel IV.3 Distribusi jumlah sekolah menurut tk. pendidikan Kecamatan Enrekang tahun 2013 43

Tabel IV.4 Tanggapan responden mengenai lokasi Puskesmas 52

Tabel IV.5 Tanggapan responden mengenai kerapihan dan kebersihan penampilan petugas 53

Tabel IV.6 Tanggapan responden mengenai ketersediaan ruang tunggu yang bersih dan nyaman 53

Tabel IV.7 Tanggapan responden mengenai ketersediaan ruang pemeriksaan yang memadai 54

Tabel IV.8 Tanggapan responden mengenai ketersediaan fasilitas pemeriksaan dan perawatan memadai 55

Tabel IV.9 Rekapitulasi tanggapan responden mengenai dimensi ketampakan fisik (*tangible*) 56

Tabel IV.10 Tanggapan responden mengenai ketanggapan petugas terhadap keluhan pasien 57

Tabel IV.11 Tanggapan responden mengenai proses waktu pendaftaran yang cepat 58

Tabel IV.12 Tanggapan responden mengenai proses waktu pengobatan yang cepat 59

Tabel IV.13 Tanggapan responden mengenai kemudahan layanan informasi 60

Tabel IV.14 Tanggapan responden mengenai kesiapan petugas setiap saat diperlukan 61

Tabel IV.15 Tanggapan responden mengenai pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam memberikan layanan 61

Tabel IV.16 Rekapitulasi tanggapan responden mengenai dimensi keandalan (*reliability*) 62

Tabel IV.17 Tanggapan responden mengenai ketanggapan petugas dalam melayani pasien 64

Tabel IV.18 Tanggapan responden mengenai pelayanan puskesmas mudah dan tidak berbelit-belit 65

Tabel IV.19 Tanggapan responden mengenai kemampuan petugas melayani dengan baik 66
Tabel IV.20 Tanggapan responden mengenai tindakan segerah petugas dalam menyelesaikan masalah 66
Tabel IV.21 Tanggapan responden mengenai petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti 67
Tabel IV.22 Rekapitulasi tanggapan responden mengenai dimensi daya tanggap (*responsiveness*) 68
Tabel IV.23 Tanggapan responden mengenai petugas jujur dalam hal pelayanan 69
Tabel IV.24 Tanggapan responden mengenai petugas selalu melaksanankan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh 70
Tabel IV.25 Tanggapan responden mengenai petugas bertindak ramah dan sopan dalam melayani..... 70
Tabel IV.26 Tanggapan responden mengenai arti keberadaan puskesmas bagi pasien 71
Tabel IV.27 Tanggapan responden mengenai kemampuan petugas melakukan komunikasi yang efektif 72
Tabel IV.28 Tanggapan responden mengenai kemampuan petugas dalam memberikan pengobatan yang tepat 73
Tabel IV.29 Rekapitulasi tanggapan responden mengenai dimensi jaminan (*assurance*) 73
Tabel IV.30 Tanggapan responden mengenai petugas memberikan pelayanan dengan tulus 75
Tabel IV.31 Tanggapan responden mengenai petugas mampu memberikan citra dan kesan yang baik 76
Tabel IV.32 Tanggapan responden mengenai petugas bersikap adil dan tidak membeda-bedakan 76
Tabel IV.33 Tanggapan responden mengenai perhatian petugas secara khusus kepada pasien 77
Tabel IV.34 Tanggapan responden mengenai petugas mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan pasien 78
Tabel IV.35 Tanggapan responden mengenai kesediaan petugas memintaa maaf 79
Tabel IV.36 Rekapitulasi tanggapan responden mengenai dimensi empati (*emphaty*) 79
Tabel IV.37 Rekapitulasi kelima dimensi kualitas pelayanan 80

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1. Kerangka Konsep 31
Gambar IV.1. Struktur Organisasi Puskesmas Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang 49

BAB I
Pendahuluan

I.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik atau penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Undang-undang pelayanan publik (Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dialakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumberdaya alam, memperdalam kepercayaan kepada pemerintah dan administrasi publik.

Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas

pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga Negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pembangunan nasional dalam pelaksanaan tidak terlepas dari sumber daya manusia (SDM) dimana manusia adalah motor penggerak dalam pembangunan dan merupakan sasaran dari pembangunan itu sendiri dengan mengelolah sumberdaya yang lain.

Dalam mencapai tujuan nasional seperti yang tercantum dalam dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 diseleggarakan upaya pembangunan yang berkesinambungan dalam rangkaian program pembangunan yang menyeluruh terarah dan terpadu. Upaya pembangunan ini diharapkan dapat mewujudkan suatu tingkat kehidupan masyarakat secara optimal, termasuk peningkatan kesehatan.

Tujuan pembangunan kesehatan sebagai komitmen nasional dapat dilihat pada pasal 3 Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 (Undang-Undang Kesehatan) seperti berikut :

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

Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 menjelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Dan juga telah ditetapkan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, setiap elemen masyarakat baik individu, keluarga, berhak memperoleh pelayanan atas kesehatannya dan pemerintah bertanggung jawab mencanangkan, mengatur menyelenggarakan dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau oleh masyarakat.

Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat maka di tiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut Puskesmas.

Peraturan menteri kesehatan republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

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

- memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat;
- mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu
- hidup dalam lingkungan sehat; dan
- memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajad kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif baik melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) atau upaya kesehatan masyarakat (UKM). Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat inap selain pelayanan rawat jalan. Untuk memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas pelayanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat.

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

Puskesmas berfungsi sebagai :

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan .
2. Pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat.
3. Pusat pelayanan kesehatan strata pertama.

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

Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya melalui upaya kesehatan seperti yang dicanangkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan, oleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggi dari penyelenggara kesehatan itu sendiri. Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang selalu berusaha untuk melayani dengan baik dalam segala kebutuhan perawatan meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan) dengan harapan pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan merasa terpuaskan.

Namun, dalam aktivitas pelayanan pelayanan kesehatan pada Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang masih terdapat kemungkinan ketidakpuasan pasien atas pelayanan yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat.

Ketidakpuasan pelayanan dapat berasal dari kebersihan ruangan tunggu, kebersihan ruang perawatan, dan kelalaian petugas dalam menangani pasien. lambatnya petugas dalam menangani keluhan pasien, hal ini dikarenakan daya tampung dari puskesmas ini sangat minim. Tidak bisa dipungkiri daya tampung berdampak pada antrian pasien yang akan mendpatkan pelayanan pada puskesmas sehingga kemungkinan untuk terjadinya nepotisme dalam pelayanan kesehatan sangat mungkin untuk terjadi. Permasalahan yang kemudian terjadi adalah membludaknya pasien yang akan datang berobat sedangkan puskesmas yang berada di Kecamatan Enrekang kekurangan sumber daya manusia dalam menangani pasien, sehingga hal ini berdampak pada daya tanggap yang kurang maksimal dari pemberi layanan kepada pasian yang dating. Hal tersebut kemungkinan menjadi pengalaman yang mengecewakan bagi para pasien yang berobat di Puskesmas Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang.

Puskesmas dapat mengukur kualitas pelayanan dari para pasien melalui umpan balik terhadap apa yang diterima atau bagaimana pelayanan yang didapatkan pasien kepada Puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasarkan itu, penelitian terhadap kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang perlu dilakukan, agar pelayanan yang kurang optimal dapat diperbaiki dan pelayanan dengan nilai mutu terbaik dapat dipertahankan. .

Dengan memperhatikan kondisi lapangan serta dukungan informasi yang peneliti dapatkan dari masyarakat kabupaten Enrekang, maka untuk menyingkapi kenyataan tersebut peneliti tertarik mengangkat permasalahan ini ke dalam penelitian ilmiah. Adapun judul yang diangkat:

"Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang"

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan di atas, maka pokok yang akan ditelaah dalam penelitian ini dirumuskan dalam bentuk pertanyaan penelitian adalah : "Bagaimana tingkat Kualitas Pelayanan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang?"

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah sebagaimana yang telah dikemukakan penulis, maka dalam hal ini yang menjadi tujuan dilaksanakannya penelitian adalah untuk mengetahu tingkat Kualitas Pelayanan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang.

I.4 Manfaat Penelitian

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

manfaat terhadap kepentingan dunia praktis. Adapun manfaat tersebut adalah :

a. **Manfaat Akademik**

   Dengan mengetahui kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang diharapkan dapat menambah atau memperkaya pengetahuan tentang teori-teori kualitas pelayanan.

b. **Manfaat Dunia Praktis**

   Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan input bagi Puskesmas Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang guna menentukan kebijakan-kebijakan untuk meningkatkan pemberian pelayanan sehingga dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas.

BAB II
Tinjauan Pustaka

II.1 Landasan Teori

Sebagai titik tolak atau landasan berfikir dalam menyoroti atau memecahkan permasalahan perlu adanya pedoman teoritis yang dapat membantu.Untuk itu perlu disusun kerangka teori yang memuat pokok-pokok pikiran yang menggambarkan dari sudut mana masalah tersebut disoroti. Selanjutnya teori merupakan serangkaian asumsi, konsep, konstruksi, defenisi dan proposisi untuk menerangkan suatu fenomena sosial secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antara konsep. (Singarimbun, 1995).

Berdasarkan rumusan diatas, maka dalam bab ini penulis akan mengemukakan teori, pendapat, gagasan yang akan dijadikan titik tolak landasan berfikir dalam penelitian ini.

II.1.1 Konsep Pelayanan Publik

Dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya (survival) manusia dituntut berjuang/berusaha untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.Kebutuhan hidup akan terus meningkat seiring waktu dan pertumbuhan dirinya, mulai dari lahir sampai dewasa. Bahkan laju peningkatan atau perkembangan kebutuhan hidup manusia akan selalu melekat pada kondisi interaksi sosialnya.

Peningkatan kebutuhan itu akan dimulai dari tingkat yang paling dasar (level terendah) sebagai prasyarat hidup yang normal menuju kebutuhan yang bersifat menyempurnakan hidup atau tertinggi derajatnya. Hal ini sesuai dengan pendapat Maslow dalam buku Nicholas Henry (1995)

yang menyatakan kebutuhan hidup manusia itu digolongkan menjadi lima tingkatan, yaitu :

a. Kebutuhan fisiologis (*Phisic needs*). Kebutuhan ini bersifat fisik dan biologis sebagai syarat utama manusia agar bisa bertahan hidup secara normal, maka kebutuhan yang paling dasar ini harus dipenuhinya tanpa bisa ditunda-tunda ataupun dihindari, terdiri dari makan, minum, istirahat, ketenangan fisik, tidur, hubungan seks, dan kebutuhan-kebutuhan yang bersifat individual lainnya.
b. Kebutuhan akan keselamatan dan keamanan (*Safely needs*). Kebutuhan ini bersifat psikologis. Kebutuhan hidup ini muncul dari sifat dasar manusia yang memiliki “rasa takut” sehingga membutuhkan perlindungan. Karena sebagai makhluk individual, manusia tidak akan terlepas dari bahaya dan musuh alami yang mengancam kelangsungan hidupnya. Misalnya : perang, penyakit, kemiskinan, kesedihan, dan lain-lain.
c. Kebutuhan akan pengakuan kelompok atau kebutuhan sosial (*Social needs*). Kebutuhan ini mendorong seseorang untuk bertingkah laku tertentu agar dapat disukai dan disenangi selaku pribadi. Dengan tampilnya perilaku untuk disenangi orang lain, maka seseorang akan bisa bermanfaat atau berkumpul dengan orang lain. Sehingga memungkinkan akan terjalin kerja sama dalam kelompoknya.
d. Kebutuhan akan penghargaan (*Esteem needs*). Adanya kebutuhan ini akan membuat seseorang bertingkah laku untuk mencapai sesuatu agar kebutuhan ini terpenuhi adalah status sosial.

e. Kebutuhan akan perwujudan diri (*Self actualization needs*). Kebutuhan ini mendorong seseorang untuk selalu mengembangkan dirinya dan selalu berbuat yang terbaik bagi dirinya, dengan tujuan untuk mewujudkan kepuasan dirinya dan mampu membuktikan kemampuan yang dimilikinya.

Untuk memenuhi kebutuhan manusia tersebut, setiap pribadi akan membutuhkan bantuan orang lain. Semakin banyak orang memerlukan bantuan orang lain itulah yang mendorong proses pelayanan. Intinya pelayanan dapat dikatakan sebagai suatu upaya membantu orang lain memenuhi kebutuhan hidupnya.jadi apabila di kaitkan dengan tingkat kebutuhan yang bersifat hierarkhis, maka pelayanan dan kebutuhan akan terkait satu sama lain. Pelayanan timbul karena adanya yang berkembang, begitu pun kebutuhan akan terus berkembang seiring dengan proses pelayanan yang berjalan, dalam arti setelah pelayanan yang di selenggarakan terhadap satu jenis kebutuhan maka akan muncul kebutuhan yang baru lagi.

Moenir (2008: 10) mengemukakan bahwa :

> *"pelayanan publik sebagai suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat/hidup) orang banyak atau masyarakat".*

Pelayanan publik terdiri dari dua kategori, yakni pelayanan dasar (substansif) dan pelayanan administrasi. Pelayanan dasar menyangkut kebutuhan dasar manusia, seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur, pemukiman, dll. Sedangkan pelayanan administrasi menyangkut pelayanan pendataan sebagai konsekuensi dari status sebagai warga Negara, seperti pelayanan KTP, kartu keluarga, perizinan usaha, dll.

Dalam konteks pelayanan yang di lakukan pemerintah sering di sebut dengan pelayanan publik. Adapun yang di maksud dengan pelayanan publik menurut Robert (1996) adalah :

> *"Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam, barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban."*

Definisi Pelayanan Publik yang lain pun dikemukakan oleh Garvin dalam Harbani Pasolong (2008 :199) menyatakan bahwa:

> *"Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yangmemiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik*

Pemberian layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok atau cara yang ditetapkan didefenisikan sebagai pelayanan publik. Dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefenisikan,

> *"Sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perturan perundang-undangan."*

Jadi dapat dikatakan bahwa hakekat pelayanan umum merupakan:

1. Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanan tugas dan fungsi instansi pemerintahan di bidang pelayanan umum.

2. Mendorong upaya mengefektifkan system dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejatraan masyarakat luas.

Dalam pelayanan publik sendiri dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik, non fisik maupun administratif. Berdasarkan fungsi pemerintahan dalam melakukan pelayanan publik terdapat 3 (tiga) fungsi pelayanan, yaitu :

1. Pelayanan publik yang di lakukan dapat berupa environmental services misalnya dalam penyediaan sarana dan prasarana antara lain jalan, jembatan, taman, drainase, kebersihan, dan sebagainya, serta pelayanan yang di berikan terhadap personel services antara lain pelayanan pendidikan dan kesehatan, keagamaan dan sebagainya.
2. Pelayanan development services, yang bersifat enabling facilitating, atau penyediaan sarana dan prasarana yang dapat menunjang peningkatan pertumbuhan perekonomian.
3. Pelayanan *protective services* yang bersifat pemberian pelayana keamanan dan pelindungan yang di lakukan oleh polisi pamong praja, militer dan juga perlindungan dari bahaya kebakaran, bencana alam dan sebagainya.

Di samping ketiga pelayanan tersebut diatas apabila di lihat dari jenis pelayanan dalam perspektif structural, maka pelayanan tersebut terdiri dari:

1. *Social Investmen,* atau pelayanan yang berkaitan dengan investasi sosial. Pelayanan ini mempunyai sifat langsung mendukung akumulasi kapital atau bahkan menyediakan capital. Pelayanan seperti ini banyak di lakukan dalam lembaga-lembaga perekonomian, misalnya Bank, Pasar Modal, dan sebagainya.
2. *Social Consumption*, atau sering disebut dengan pelayanan yang berkaitan dengan barang konsumsi social. Dalam hal ini pelayanan bersifat tidak langsung mendukung akumulasi kapital, karena sifat dari pelayanan ini adalah sebagai pengantar atau sarana untuk peningkatan capital itu sendiri, misanya dengan menyediakan pelayanan untuk reproduksi tenaga kerja. Sebagai contoh pelayanan hiburan, kesehatan atau pelayanan pendidikan. Hasil yang di peroleh penerima pelayanan adalah tidak langsung untuk meningkatkan capital.
3. *Social Security*, atau sering di sebut pelayanan keamanan social pelayanan ini sering di sebut juga dengan pelayanan yang tidak langsung tetapi setiap orang membutuhkan pelayanan ini. Dalam teori kebutuhan Abraham Maslow merupakan kebutuhan manusia pada tingkat yang kedua. Pelayanan keamanan social ini menyediakan pelayanan untuk keamanan kegiatan yang akan dapat menunjang akumulasi kapital.

Abidin (2010:71) mengatakan bahwa :

> *"pelayanan public yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai consumer."*

Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan public yang berkualitas.Hal ini berarti, pemerintahan melalui aparat dalam memberikan pelayanan public kepada masyarakat harus memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan.

a). Prinsip Pelayanan Publik

Didalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

a. Kesederhanaan

   Prosedur pelayanan public tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

   Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :

   1. Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik.
   2. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
   3. Rincian biaya pelayanan public dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

d. Akurasi

Produk pelayanan public diterima dengan benar,tepat dan sah

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan public memberikan rasa aman dan kepastian hokum

f. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan public atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan public

g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

h. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat dimanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinsn,Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun,ramah serta memberikan pelayanan dengan iklas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib,teratur,disediakan ruang tunggu yang nyaman,bersih,rapi,lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan,serta parker,toilet,tempat ibadah dan lain-lain.

b). Bentuk Pelayanan

Moenir (2008) dalam bukunya Manajemen Pelayanan umum di Indonesia.Pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari hal-hal seperti berikut ini:

a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan biasanya dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan Masyarkat (HUMAS), bidang layanan infomasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan yaitu:

- Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas,sehingga memuaskan masyarakat.
- Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar “ngobrol” dengan cara yang sopan.

b. Layanan dengan tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanan tugas.Tidak hanya dari segi jumlah, tetapi juga

dari segi peranannya.Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani,satu hal yang harus diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan maupun dalam proses penyelesaiannya.

Layanan tulisan terdiri atas dua golongan,yaitu:

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

c. Layanan berbentuk perbuatan.

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70 -80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah.Karena itu faktor keahlian dan ketrampilan petugas sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

Dalam kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memangtidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering bergabung.Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum.Jadi tujuan utama yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

II.1.2 Kualitas Pelayanan Publik

Pada setiap kegiatan yang dilaksanakan pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai secara efektif dan efisien dan juga senantiasa berorientasi kepada hasil yang memiliki kualitas yang baik.Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang bersifat abstrak,digunakan untuk melinai tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan. Bila persyaratan terpenuhi berarti kualitas dapat dikatakan baik begitupun sebaliknya, apabila persyaratan tidak terpenuhi maka kualitas dapat dikatakan tidak baik.

Menurut Joseph M. Juran dalam M.N. Nasution (2005:34) mendefinisikan kualitas sebagai :

> *"Kualitas sebagai cocok / sesuai untuk digunakan (fitness for use), yang mengandung pengertian bahwa suatu produk atau jasa harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pemakainya ".*

Definisi kualitas yang lain pun dikemukakan oleh Din ISO 8402 (Azrul Azwan, 1996) :

> *"mutu adalah totalitas dari wujud serta ciri dari suatu barang atau jasa yang dihasilkan, yang didalamnya terkandung sekaligus pengertian akan adanya rasa aman dan/atau terpenuhinya kebutuhan para penggunabarang atau jasa yang dihasilkan tersebut".*

Definisi kualitas juga dikemukakan oleh Philip B. Crosby dalam M.N. Nasution (2005 : 3) menyatakan bahwa :

> *"Kualitas adalah memenuhi atau sama dengan persyaratan (conformance of requirement).Meleset sedikit saja dari persyaratannya, maka suatu produk atau jasa dikatakan tidak berkaulitas.Persyaratan itu sendiri dapat berubah sesuai dengan keinginan pelanggan, kebutuhan organisasi, pemasok dan sumber pemerintah, teknologi serta pasar atau pesaing".*

Definisi kualitas yang lain pun dikemukakan oleh Garvin dan Davis dalam M.N. Nasution (2005 : 3) menyatakan bahwa :

> *"Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses, tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau masyarakat".*

Beberapa definisi di atas menunjukkan bahwa masyarakat yang berperan dalam menilai baik atau buruknya kualitas yang dimiliki oleh suatu organisasi yang bergerak di bidang pelayanan.Selera atau harapan masyarakat pada suatu jasa atau barang selalu berubah dan disesuaikan dengan keinginan masyarakat dengan melakukan perbaikan kearah yang lebih baik.

Pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok dimana kualitas terdiri dari sejumlah keistimeaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif.Keistimewaan langsung berkaitan dengan kepuasan pelanggang yang diperoleh secara langsung dengan mengkomsumsi produk yang memiliki karakteristik unggul.Sedangkan keistimewaan atraktif berkaitan dengan kepuasan masyarakat yang diperoleh secara tidak langsung dengan mengkomsumsi produk itu.Kualitas juga terdiri dari segala sesuatu bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Menurut Ahmad Batinggi (2007:217) yang menyatakan prinsip-prinsip layanan berkualitas sebagai berikut :

a. Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
b. Proses dan prosedur harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
c. System yang baik maka akan menciptakan kualitas yang baik.

d. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan dan selera konsumen.

e. Kualitas menuntut kerja sama yang erat.

f. Peninjauan kualitasa oleh para eksekutif, perlu dilakukan secara periodik.

II.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

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

a. Dimensi pertama, yaitu *Tangible*. Karena suatu pelayanan tidak terlihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek tangible menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan, pelanggan akan menggunakan indra penglihatan utnuk menilai suatu kualitas pelayanan. Menurutnya, tangible yangbaik akan mempengaruhi presepsi pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi sutu perusahaan untuk mengetahui seberapa jauh aspek tangible yang paling tepat, yaitu masih memberikan impresi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan yang terlalu tinggi.

b. Dimensi yang kedua, yaitu *Reliability*. Memberikan pelayanan yang konsisten. Ada tiga hal besar yang dapat dilakukan perusahaan dalam upaya meningkatkan tingkat reliability. Pertama adalah pembetukan budaya kerja "*error free*" atau "*no mistake*". Top Manajement perlu

meyakinkan pada semua bawahannya bahwa mereka perlu melakukan sesuatu benar 100%. Kesalahan 1% bisa menurunkan tingkat probalitas 5-20%. Kedua ialah perusahaan perlu mempersiapkan infrastruktur yang memungkinkan perusahaan memberikan pelayanan “no mistake”. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan pelatihan secara terus-menerus dan menekankan kerja teamwork. Dengan kerja teamwork, koordinasi antarbagian menjadi lebih baik. Ketiga adalah diperlukan tes sebelum suatu layanan benar-benar diluncurkan. Sebelum meluncurkan suatu layanan maka diperlukan kesabaran untuk melakukan tes seberapa jauh tingkat reliability dari layanan tersebut.

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

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

perusahaan tersebut. Aspek yang keempat yaitu *security*, pelanggan mempunyai rasa aman dalam melakukan transaksi.

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

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

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

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

penyedia layanan publik harus memberikan layanan yang berkualitas berdasarkan prinsip-prinsip dasar pelayanan.

II.1.4 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

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

a. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang, yaitu merupakan titik temu atau equilibrium dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan. Dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan mereka dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan, dan disiplin.

b. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan seseorang.Dalam organisasi kerja aturan dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut.Peraturan tersebut harus diarahakan kepada manusia sebagai subyek aturan, artinya mereka yang membuat, menjalankan dan mengawasi pelaksanaan aturan itu, maupun manusia sebagai obyek aturan.

c. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun terdapat beberapa perbedaan dalam

penerapannya.Sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang memiliki watak dan kehendak yang multikompleks. Organisasi perusahaan yang dimaksud yakni mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pekerjaan.

d. Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka awaktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan baiak untuk dirinya sendiri maupun keluarga.

e. Faktor Kemampuan dan Keterampilan.

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan.Kata kemampuan dengan sendirinya juga merupakan kata sifat/keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas/pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada.

f. Faktor Sarana Pelayanan.

Sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang membangun dalam organisasi kerja tersebut. Peranan sarana pelayanan sangat

penting disamping unsur manusianya sendiri, antara lain (1) sarana kerja yang meliputi peralatan kerja, perlengkapan kerja dan perlengkapan bantu atau fasilitas, (2) fasilitas pelayanan yang meliputi fasilitas ruangan, telepon umum dan alat panggil.

II.1.5 Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kesehatan yang baik atau kesejahteraan adalah suatu kondisi dimana tidak hanya bebas dari penyakit. Sehat adalah sebuah keadaan yang dinamis yang berubah secara terus menerus sesuai dengan adaptasi individu terhadap berbagai perubahan yang ada di lingkungan internal dan eksternalnya untuk mempertahankan keadaan fisik, emosional, intelektual, sosial, perkembangan dan spritual yang sehat.

Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 menjelaskan bahwa:

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

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

Adapun sumber daya di bidang kesehatan yang dimaksud dalam Undang-Undang tentang kesehatan tersebut adalah segala bentuk dana, tenaga, perbekalan kesehatan, sediaan farmasi dan alat kesehatan serta fasilitas pelayanan kesehatan dan teknologi yang dimanfaatkan untuk

menyelenggarakan upaya kesehatan yang dilakukan oleh Pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat.

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

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

II.1.6 Konsep Puskesmas

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

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

- memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat;

- mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu
- hidup dalam lingkungan sehat; dan
- memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajad kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif baik melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) atau upaya kesehatan masyarakat (UKM). Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat inap selain pelayanan rawat jalan. Untuk memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas pelayanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat. Keberadaan Puskesmas sangat bermanfaat bagi keluarga tidak mampu. Dengan adanya puskesmas, setidaknya dapat menjawab kebutuhan pelayanan masyarakat yang memadai yakni pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau.

Puskesmas berfungsi sebagai :

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan .
2. Pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat.
3. Pusat pelayanan kesehatan strata pertama.

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

Syarat pendirian Puskesmas berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 pasal 10 ayat 1 dan 2:

a. geografis;
b. aksesibilitas untuk jalur transportasi;
c. kontur tanah;
d. fasilitas parkir;
e. fasilitas keamanan;
f. ketersediaan utilitas publik;
g. pengelolaan kesehatan lingkungan; dan
h. kondisi lainnya.

Selain persyaratan sebagaimana dimaksud, pendirian Puskesmas harus memperhatikan ketentuan teknis pembangunan bangunan gedung negara.

Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya melalui upaya kesehatan seperti yang dicanangkan dalam Peraturan menteri kesehatan republik Indonesia nomor 75 tahun 2014

tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan, oleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggi dari penyelenggara kesehatan itu sendiri

II.2 Kerangka Konsep

Untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang maka harus diketahui apakah standar pelayanan telah berjalan dengan baik atau tidak. Berjalannya standarisasi pelayanan dapat dilihat dari proses kinerja petugas kesehatan itu sendiri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/pasien. Sesuai dengan teori yang telah dijelaskan pada tinjauan pustaka sebelumnya maka untuk melengkapi kerangka konsep pada penelitian ini, penulis berpedoman pada teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman (2008) mengenai 5 aspek pelayanan yaitu sebagai berikut:

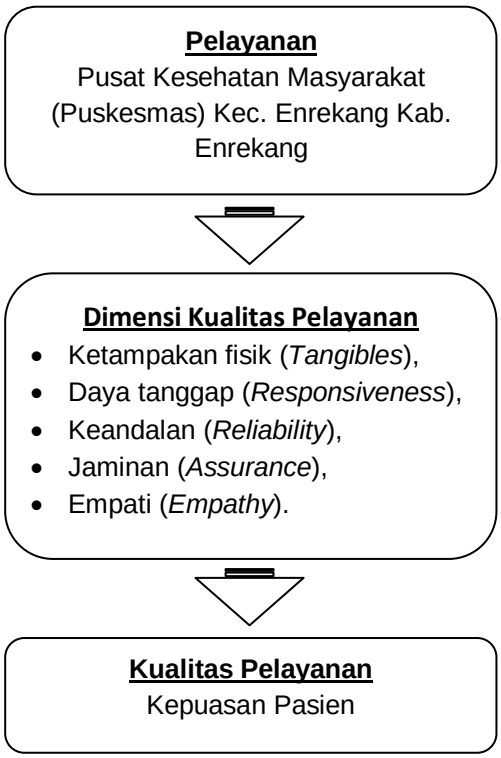
1. Ketampakan fisik (*Tangibles*), artinya ketampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas- fasilitas lain yang dimiliki oleh penyedia jasa.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara iklas dan tanggap
3. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat.

4. Jaminan (*Assurance*) adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan
5. Empati (*Empathy*) adalah kemampuan memberikan perlakuan atau perhatian kepada pengguna layanan secara individual/pribadi.

Kelima faktor inilah yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang dan apabila kelima faktor ini diterapkan pada setiap instansi pelayanan yang terkait maka akan menghasilkan output (kepuasan) bagi pelanggan, khususnya Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang.

Untuk lebih jelasnya terdapat skema kerangka konsep yang menjadi landasan pemikiran dalam penelitian ini.

Gambar II.1
Kerangka Konsep



BAB III
METODE PENELITIAN

III.1 Pendekatan Penelitian

Agar pendekatan ini lebih terarah sesuai dengan tujuan yang diinginkan, pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif yaitu pencarian data dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep/teori yang digunakan.

III.2 Lokasi Penelitian

Untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka yang akan menjadi tempat pelaksanaan penelitian adalah Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang.

III.3 Tipe dan Dasar Penelitian

Tipe penelitian ini adalah kuantitatif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti menginterpretasikan serta menjelaskan data secara sistematis.

Dasar penelitian ini adalah survey, yaitu pembagian kuesioner kepada responden yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai hal yang berhubungan dengan penelitian.

III.4 Unit Analisis

Unit analisis dalam penelitian ini adalah individu. Penentuan unit analisis ini didasarkan pada pertimbangan objektif, untuk mendeskripsikan penelitian mengenai kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang.

III.5 Metode Pengumpulan Data

Teknik penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data adalah:

1. Penelitian kepustakaan (*library research)*

   Penelitian ini dilakukan mengumpulkan data serta mempelajari litearatur-literatur yang ada berupa karya ilmiah, buku-buku, atau kepustakaan lain yang berhubungan erat dengan masalah yang berkaitan dengan penelitian ini.

2. Penelitian lapangan (*field research)*

   Penelitian dilakukan dengan meneliti secara langsung ke instansi untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian.

3. Kuesioner

   Kuesioner adalah instrument pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang diedarkan kepada responden guna memperoleh data yang akurat dan objektif terhadap permasalahan yang diteliti.

III.6 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Kuantitatif. Sedangkan sumber data yaitu:

a. Data primer

   Data yang diperoleh dari pasien/masyarakat yang berkaitan dengan indikator kualitas pelayanan publik sesuai dengan yang diperoleh melalui daftar pertanyaan.

b. Data skunder

   Data yang diperoleh dari dokumen dari dokumen-dokumen kantor yang erat kaitannya dengan masalah penulisan berupa data

gambaran umum kantor, laporan absensi kerja, sruktur organisasi beserta tugas masing-masing yang relevan dengan objek penulisan.

III.7 Teknik Analisis Data

Data-data yang diperoleh dari lokasi penelitian selanjutnya diolah dengan menggunakan teknik analisis data secara kuantitatif dengan menggunakan skala likert. Berdasarkan fakta atau kejadian di lapangan, skala likert digunakan untuk menjabarkan indikator variabel dari variabel yang akan diukur, kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun bagian-bagian instrument yang dapat berupa pertanyaan dan pernyataan. Jawaban dari setiap bagian instrument yang menggunakan skala likert mempunyai pertanyaan yang diajukan kepada responden diberi gradasi dari sangat setuju/ selalu/ sangat positif, setuju/ sering/ positif, ragu-ragu/ kadang-kadang/ netral, tidak setuju/ hampir tidak pernah/ negative, sangat tidak setuju/ tidak pernah atau gradasi lain yang disesuaikan dengan pertanyaan kuesioner yang diajukan.

Pemberian skor dimulai dari skor tertinggi dengan skor 5 hingga terendah dengan skor 1. Klasifikasi sebutan dengan kategori tersebut sebagai berikut:

1. Sangat setuju/selalu/sangat positif diberi skor 5
2. Setuju/sering/positif diberi skor 4
3. Ragu-ragu/kadang-kadang/netral diberi skor 3
4. Tidak setuju/hampir tidak pernah/negative diberi skor 2
5. Sangat tidak setuju/tidak pernah diberi skor 1

Selanjutnya untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan puskesmas dapat diklasifikasikan kedalam empat kelompok:

1.	Sangat baik	skor	81%-100%
2.	Baik	skor	61%-80%
3.	Cukup baik	skor	41%-60%
4.	Tidak baik	skor	21%-40%
5.	Sangat Tidak Baik	skor	0%-20%

Selain itu dalam menganalisis data-data, digunakan analisis ratarata untuk mengetahui rata-rata jawaban responden pada setiap kategori pertanyaan dengan bantuan tabel frekuensi dan analisis persentase (Singarimbun dan Effendy, 1995). Dengan rumus:

$$X = \frac{\sum (F.X)}{N}$$

Dimana : X = Rata-rata
∑ (F.X) = Jumlah skor kategori jawaban
N = Banyaknya responden

$$\text{Rata-rata persen} = \frac{\text{Rata-rata skor}}{\text{Banyaknya klasifikasi jawaban}} \times 100$$

III.8 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berada pada wilayah kerja Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang yang pernah berobat ke Puskesmas sebanyak 200 Pasien per minggu. Dalam artian selama seblaulan sekitar 800 pasien.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih mengikuti prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya. Pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan keterbatasan melakukan observasi terhadap seluruh sampel, untuk efisiensi waktu dan biaya untuk menghasilkan generalisasi terhadap populasi dan mengurangi kesalahan penelitian dalam pengambilan sampel. Agar sampel yang diambil dalam penelitian ini dapat mewakili populasi maka dapat ditentukan jumlah sampel yang dihitung dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut : (Bambang Prasetyo, 2005:136).

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi = 800

a = Persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir = 10%

Jadi : $n = \frac{800}{1 + 800\ (0.1).(0.1)}$

$n = \frac{800}{9}$

= 88,89 (dibulatkan ke atas)

n = 89 responden

III.9 Defenisi Operasional

Konsep adalah “abtraksi yang dibentuk menggeneralisasikan hal-hal yang berisfat khusus. Kerangka konsep merupakan defenisi untuk menggambarkan secara abstrak suatu fenomena sosial ataupun alami.”

Untuk itu ada beberapa konsep yang diangkat dalam penelitian ini, yaitu:

1. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan kepuasan pasien atas layanan yang mereka terima dengan layanan yang mereka harapkan. Kepuasan pasien terhadap suatu jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan pasien. Faktor yang menentukan kepuasan pasien terdiri dari :
   - Tangible : dimensi yang berkaitan dengan dengan kualitas pelayanan fisik seperti ruang pelayanan yang memadai, tempat pelayanan yang strategis mudah dijangkau,
   - Reliability : dimensi yang berkaitan dengan sikap petugas untuk selalu memberikan perhatian atas kebutuhan pasien secara akurat dan terpercaya, proses waktu penyelesaian layanan, proses waktu pelayanan keluhan.
   - Responsiveness : dimensi yang berkaitan dengan ketanggapan petugas untuk merespon, memberikan layanan dengan tanggap, cepat dan tepat.
   - Insurance : dimensi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang mengarah kepada kemampuan memberikan inspirasi pada kepercayaan dan meyakinkan pasien terhadap kompetisi dan kreadibilitas, keamanan yang diberikan petugas.

- Empathy : dimensi yang menekankan perlakuan petugas terhadap pasien yakni sopan santun petugas selama proses pelayanan kesehatan.

2. Kesehatan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis".
3. Puskesmas menurut peraturan menteri kesehatan republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya

BAB IV
PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

IV.1 Gambaran Umum Lokasi

IV.1.1 Keadaan Geografis

Kecamatan Enrekang merupakan salah satu dari 13 Kecamatan di Kabupaten Enrekang berada di ibukota Kabupaten dengan luas wilayah 291,19 Km^2 jumlah Kelurahan 6 buah, dengan 12 buah Desa. Kecamatan Enrekang sebagian besar adalah daerah pegunungan, merupakan tanah pertanian dan perkebunan. Jumlah Penduduk pada tahun 2013 sebanyak 44.282 jiwa dengan yang terbagi atas Laki-laki 22.635 jiwa dan Perempuan 21.647 jiwa. Yang sebahagian besar adalah Pegawai dan pedagang.

Adapun batas-batasnya adalah :

Sebelah Utara : Kabupaten Tanah Toraja

Sebelah Timur : Kecamatan Anggeraja dan Kecamatan Baraka

Sebelah Selatan : Kecamatan Cendana

Sebelah Barat : Kabupaten Pinrang

Puskesmas Kota terletak dalam wilayah Kelurahan Puserren Kabupaten Enrekang pada kilometer 1 poros jalan Makassar - Tana Toraja Puskesmas Kota berdiri sejak tahun 1974/1975 tetapi masih menumpang pada bangunan Dinas Kesehatan namun pada Bulan Oktober 2013 sudah menempati gedung Puskesmas dan telah berdiri sendiri , Puskesmas Kota merupakan Puskesmas non Perawatan.

IV.1.2 Sosial Budaya

Masyarakat Kecamatan Enrekang mayoritas memeluk Agama Islam yang bermata pencaharian Petani, Pensiunan, Jasa/Perdagangan, Wiraswasta, Pertukangan dan Pegawai Negeri Sipil (PNS).

IV.1.3 Transportasi

Puskesmas Kota terletak di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang. Jarak Kecamatan Enrekang dari Ibukota Kabupaten adalah ± 1 km. Untuk mencapai kota Kecamatan Enrekang melalui jalan poros Enrekang - Toraja.

Pada umumnya masyarakat menggunakan alat transportasi kendaraan beroda dua dan Empat. Dari ibu Kota Desa pada umumnya dapat dijangkau dengan kendaraan roda dua dan empat.

IV.1.4 Keadaan Demografis

1) Pertumbuhan Penduduk

Jumlah penduduk yang ada di Kecamatan Enrekang Tahun 2013 adalah 44.282 Jiwa dengan sex ratio.

2) Persebaran Penduduk

Persebaran penduduk hampir merata di setiap Desa/Kelurahan dengan jumlah terbanyak di Kelurahan Juppandang (8.898jiwa), Puserren(4.305 jiwa), Galonta (4.164 jiwa), Karueng (2.871 jiwa), Tl. Bamba (2.801jiwa).

Gambaran perkembangan proporsi penduduk menurut Kelurahan/Desa Tahun 2013 dapat dilihat pada table IV.1 di bawah ini :

Tabel IV.1.

Proporsi Penduduk Kecamatan Enrekang Tahun 2013

No.	Nama Kel./Desa	Jumlah Penduduk	Persentase %
1.	Leoran	2144	5,50
2.	Galonta	4164	10,91
3.	Juppandang	8898	21,78
4.	Lewaja	1623	3,88
5.	Ranga	1671	3,44
6.	Kaluppini	1607	4,45
7.	Tobalu	1221	2,66
8.	Tokkonan	847	1,72
9.	Puserren	4305	8,66
10.	Karueng	2871	5,44
11.	Cemba	1654	3,61
12.	Tungka	2044	5,05
13.	Temban	1266	2,63
14.	Buttu Batu	2363	5,25
15.	Tallu Bamba	2801	6,10
16.	Tuara	1656	3,76
17.	Rosoan	1635	3,68
18	Lembang	1512	2,47
	JUMLAH	44282	100

Sumber : Tata Usaha Puskesmas Kec. Enrekang Kab. Enrekang

3) Kepadatan penduduk

Kepadatan Penduduk di Kecamatan Enrekang tidak merata, yang mana kepadatan penduduk terbesar berada di Kelurahan Juppandang dengan kepadatan penduduk sebesar 972 jiwa/km^2 dan terendah berada di Desa Tokkonan dengan kepadatan penduduk sebesar 191 jiwa/km^2, Untuk Kecamatan Enrekang rata-rata kepadatan penduduk adalah 100 jiwa/km^2. Kepadatan penduduk sangat

berpengaruh terhadap tingkat kesejahteraan rakyat sebab kepadatan penduduk dapat digunakan sebagai indikator untuk menilai kecepatan perkembangan suatu daerah.

Gambaran kepadatan penduduk berdasarkan Kelurahan/ Desa di Kecamatan Enrekang dapat dilihat pada table IV.2. di bawah ini:

Tabel IV.2.

Distribusi Kepadatan Penduduk Menurut Kelurahan / Desa
Kecamatan Enrekang
Tahun 2013

No.	Nama Kel/Desa	Luas Wilayah (KM^2)	Jumlah Penduduk	Kepadatan Penduduk (KM^2)
1	Leoran	11,22	2144	3.77
2	Galonta	6,4	4164	363
3	Juppandang	11,65	8898	276
4	Lewaja	7,72	1623	191
5	Ranga	23,98	1671	972
6	Kaluppini	13,3	1607	648
7	Tobalu	17,68	1221	374
8	Tokkonan	21,23	847	462
9	Puserren	5,5	4305	286
10	Karueng	8,4	2871	534
11	Cemba	9,2	1654	633
12	Tungka	31,18	2044	374
13	Temban	13,54	1266	369
14	Buttu Batu	31,5	2363	341
15	Tallu Bamba	43,44	2801	-
16	Tuara	8,75	1656	-
17	Rosoan	13	1635	-
18	Lembang	13,5	1512	-
Jumlah		**291,19**	**44.282**	**107**

Sumber : Tata Usaha Puskesmas Kec. Enrekang Kab. Enrekang

IV.1.5 Pendidikan dan Keagamaan

Sarana pendidikan yang ada di wilayah kerja Puskesmas Enrekang dapat dilihat pada table 3 di bawah ini:

Tabel IV.3.

Distribusi Jumlah Sekolah Menurut TK. Pendidikan
Kecamatan Enrekang
Tahun 2013

No	Nama Kel/Desa	Jumlah Sekolah			
		TK/RA	SD/MI	SMP/MTS	SMA/MA
1.	Leoran	2	2	0	0
2.	Galonta	4	3	2	4
3.	Juppandang	3	3	2	2
4.	Lewaja	1	2	0	0
5.	Ranga	0	3	1	0
6.	Kaluppini	2	2	0	0
7.	Tobalu	2	1	0	0
8.	Tokkonan	0	1	0	0
9.	Puserren	2	3	0	0
10.	Karueng	2	2	1	0
11.	Cemba	1	1	0	0
12.	Tungka	2	3	0	0
13.	Temban	1	1	1	0
14.	Buttu Batu	2	3	1	0
15.	Tallu Bamba	1	3	0	0
16.	Tuara	2	2	0	0
17.	Rosoan	1	1	0	0
18.	Lembang	0	1	0	0
	JUMLAH	**27**	**37**	**8**	**6**

Sumber : Tata Usaha Puskesmas Kec. Enrekang Kab. Enrekang

Jumlah murid di Kecamatan Enrekang sebanyak 9225 orang dengan 4935 murid sekolah dengan jenis kelamin laki-laki dan 4290 murid sekolah dengan jenis kelamin perempuan. Jumlah murid yang berada di

SD/MI sebanyak 4309 orang, di SMP/MTS sebanyak 1658 orang dan di SMA/MA sebanyak 2539 orang.

Dalam hal keagamaan, mayoritas masyarakat di Kecamatan Enrekang beragama Islam. Kalaupun ada yang beragama lain, itu karena mereka pendatang atau sedang ditugaskan di Kecamatan Enrekang.

IV.1.6 Mata Pencaharian

Mata pencaharian penduduk di Kecamatan Enrekang pada umumnya adalah petani dengan hasil pertanian berupa padi, coklat, dll.

IV.1.7 Visi dan Misi Puskesmas Kec. Enrekang Kab. Enrekang

1. **Visi**

   "Tercapainya Kecamatan Enrekang sehat dan mandiri menuju terwujudnya Indonesia sehat".

2. **Misi**

   - Menggerakkan pembangunan berwawasan kesehatan diwilayah kerja PKM kota.
   - Mendorong Kemandirian untuk hidup sehat bagi keluarga dan masyarakat diwilayah PKM kota.
   - Memelihara dan meningkatkan mutu,pemerataan dan keterjangkauan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan diwilayah kerja PKM kota.
   - Memelihara dan meningkatkan kesehatan perorangan, keluarga dan masyarakat beserta lingkungannya.

IV.1.8 Sarana Kesehatan

Penyediaan sarana kesehatan merupakan hal yang harus dipenuhi dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat dan menjadi salah satu perhatian utama di bidang kesehatan yang bertujuan agar semua lapisan masyarakat dapat menikmati pelayanan kesehatan. Jumlah sarana kesehatan yang tersedia adalah meliputi :

- Puskesmas : 1 buah yang berada di ibukota Kecamatan
- Puskesmas Pembantu : ada 10 yaitu Lewaja, Ranga, Kaluppini, Tobalu, Tokkonan, Tungka, Temban, Buttu Batu, Tl.Bamba, Tuara .
- Polindes : 1 Buah yaitu Temban,
- Poskesdes : 9 Buah yaitu Leon, Karueng, Galung, Bt Batu, Lembang, Panassang, Leoran, Sarong, Cemba.
- Posyandu : 56 Buah
- Kendaraan roda dua : 11 Buah
- Kendaraan roda Empat : 2 Buah
- Lemari Pendingin : 1 buah
- Kulkas Rumah Tangga : 1 Buah
- TV : 2 Buah
- AC : 2 Unit
- Kamera : 1 Buah
- LCD : 1 Unit
- Komputer / Laptop : 4 Buah / 1 Buah

Selain itu telah dibentuk juga forum Desa Siaga untuk 18 Desa/kel yang ada di Kecamatan Enrekang. Forum Desa tersebut diharapkan dapat menjadi perpanjangan tangan dari kesehatan dalam memperhatikan dan memperdulikan kondisi kesehatan masyarakat di wilayahnya/Desanya.

Kebijakan pemerintah terhadap penyelenggaraan kesehatan semakin baik, di mana pemerintah menjamin penduduknya yang kurang mampu dengan pengadaan Jamkesmas sehingga masyarakat yang kurang mampu dapat tetap mendapatkan pelayanan kesehatan tanpa harus membayar.

Di samping program Jamkesmas, pemerintah juga menjamin penduduk yang tidak memiliki kartu Jamkesmas yaitu dengan adanya Jamkesda. Mereka hanya perlu menunjukkan KTP dan Kartu Keluarga sebagai bukti bahwa mereka adalah penduduk Kabupaten Enrekang.

Pemerintah juga menerapkan kebijakan pemberian santunan kepada warga Kabupaten Enrekang yang meninggal dunia dengan besaran untuk Kepala Keluarga yang meninggal maka besarnya santunan adalah sebesar Rp. 1.500.000 sedangkan bila anggota keluarga yang meninggal, maka besarnya santunan sebesar Rp. 1.000.000. Dengan adanya program ini, maka angka kematian dapat tercatat dengan baik, sebab Kepala Desa akan melaporkan bila ada warganya yang meninggal dunia. Untuk Kecamatan Enrekang tercatat 92 orang yang meninggal dunia tahun 2013 ini.

IV.1.9 Ketenagaan

Jumlah tenaga yang ada di puskesmas kota adalah sebagai berikut :

a. Jumlah tenaga pegawai negeri sipil yang ada diWilayah Puskesmas Kota

- Dokter Umum : 2 Orang
- Dokter Gigi : 1 Orang
- Perawat : 20 Orang
- Perawat gigi : 1 Orang
- Bidan PNS : 15 Orang
- Bidan PTT : 6 Orang
- Tenaga Gizi : 1 Orang
- Pekarya Kesehatan : 1 Orang
- Juru Imunisasi : -
- Sarjana.kes.Masy : 3 Orang
- Laboran : 1
- Tata Usaha : 1
- Tenaga Sanitasi : 2 Orang
- Apoteker : 1
- Lain-lain : 1 Orang

Jumlah Seluruh tenaga yang ada di Puskesmas Kota adalah 54 Orang.

b. Jumlah tenaga magang/sukarela yang ada di Puskesmas Kota maupun yang ada di Pustu / Polindes adalah sebagai berikut :

- Perawat : 6 Orang

- Perawat gigi : 1 Orang
- SKM : 6 Orang
- Bidan : 33 Orang
- Laboran : 1 Orang
- Farmasi : 1 Orang
- Komputer : 1 Orang
- SMA : 6 Orang

Jumlah keseluruhan tenaga magang/sukarela di wilayah puskesmas kota adalah 55 Orang.

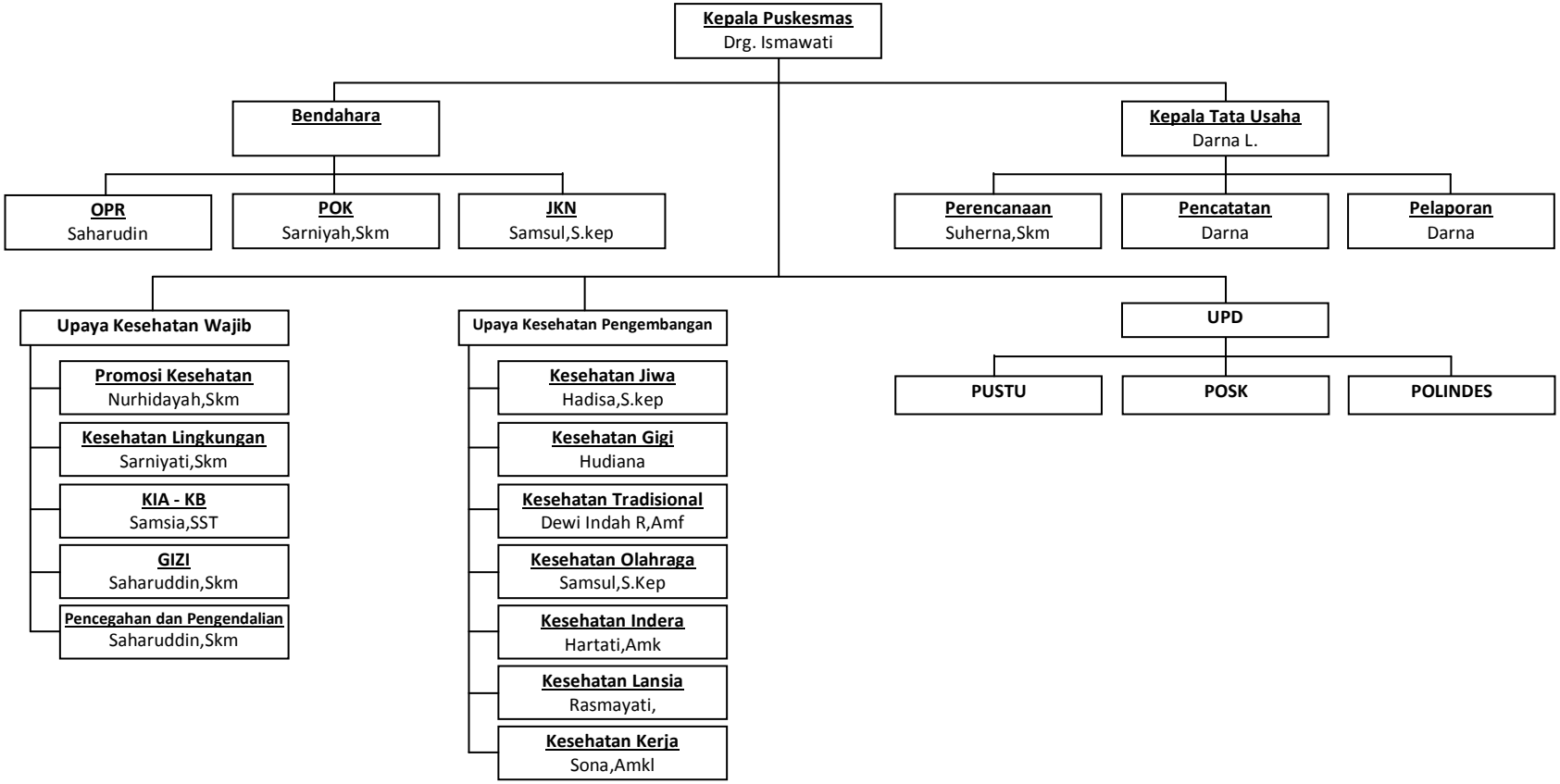
c. Jumlah tenaga non kedinasan yang ada :

- Kader Posyandu : 280 Orang
- Dukun Bayi : 37

IV.1.10 Struktur Organisasi

Gambar IV.1.

STRUKTUR ORGANISASI PUSKESMAS KOTA KECAMATAN ENREKANG KABUPATEN ENREKANG



IV.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

IV.2.1 Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang

Pada pembahasan ini, penulis akan menjelaskan kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang. Pengumpulan data mulai dilaksanakan pada bulan Desember 2014 sampai Januari 2015 dengan menyebarkan kuesioner dan mengambil data sekunder yang diperlukan seperti struktur organisasi, jumlah pegawai, tugas pokok dan fungsi, dan lain-lain yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang yang berkunjung (berobat) atau pasien yang terdiri dari masyarakat biasa sebanyak 89 (delapan puluh sembilan) orang pasien.

Pada proses pengambilan data, observasi serta penelitian yang dilakukan banyak hambatan-hambatan yang dialami penyusun. Hambatan itu antara lain data-data sekunder di Puskesmas Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang sangat terbatas sehingga menyulitkan peneliti, selain itu pegawai pun sulit untuk ditemui, ada yang cepat pulang, dan lain-lain. Masyarakat pun yang menjadi responden dalam penelitian ini banyak yang menolak untuk dimintai mengisi pertanyaan penelitian (kuisioner) dengan alasan lagi sibuk, dan sebagainya.

Untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang, penulis memilih 5 dimensi kualitas yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman yaitu ketampakan fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap

(*Responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Besarnya Kualitas Pelayanan terhadap masing-masing indikator ditetapkan dalam bentuk persentase dari jawaban yang diberikan dari tiap- tiap indikator, dapat dilihat pada tabel- tabel berikut ini :

A. Ketampakan Fisik (*Tangibles*)

Usaha pemberian pelayanan yang baik oleh penyedia layanan harus didukung oleh fasilitas baik fisik maupun non-fisik. Pemenuhan kebutuhan dalam pelayanan publik seharusnya ditangani oleh tenaga ahli sehingga pelayanan yang diberikan benar-benar memberikan pemenuhan terhadap apa yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. Selain itu, untuk menunjang pelayanan, dibutuhkan juga fasilitas fisik. Fasilitas fisik yang lengkap dan berkualitas akan membantu memberi kepuasaan bagi pengguna layanan.

Dimensi ketampakan fisik (tangibles) dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang dapat diukur berdasarkan :

1. Lokasi Puskesmas mudah dijangkau.
2. Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas.
3. Ketersediaan ruang tunggu yang bersih dan nyaman.
4. Ketersediaan ruangan pemeriksaan yang memadai.
5. Ketersediaan fasilitas pemeriksaan dan perawatan.

Tabel IV.4.

Tanggapan responden mengenai lokasi puskesmas

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	F	F.X	Persentase
1	Sangat Strategis	5	21	105	23.6
2	Strategis	4	51	204	57.3
3	Netral	3	13	39	14.61
4	Tidak Strategis	2	4	8	4.49
5	Sangat Tidak Strategis	1	0	0	0
Total			89	356	100
Rata-rata Skor = $\frac{356}{89}$ = 4.00					

Diolah dari data Primer, Januari 2015

Berdasarkan tabel diatas, bahwa lokasi Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang sudah tergolong strategis dimana sebagian besar responden memberikan jawaban strategis dan sangat strategis yaitu 72 orang atau 80.9 %. Lokasi Puskesmas berada pada jalan poros Enrekang-Toraja terletak di Kelurahan Puserren yang dilalui oleh angkutan umum, disekitar Puskesmas terdapat banyak warung makan dan penjual eceran makanan ringan jikalau mereka tiba-tiba membutuhkannya.

Selain itu, meskipun ada sebagian responden yang memberikan jawaban netral atau biasa-biasa saja sebanyak 13 orang (14.61%) dan menyatakan tidak strategis sebanyak 4 orang (4.49%) hal ini menurut pengamatan penulis dikarenakan tempat tinggal responden yang memang agak jauh dari lokasi puskesmas dan kurangnya akses kendaraan sehingga responden merasa kesulitan menuju lokasi Puskesmas.

Tabel IV.5.

Tanggapan responden mengenai kerapihan
dan kebersihan penampilan petugas

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	F	F.X	Persentase
1	Sangat Rapi	5	24	120	26.97
2	Rapi	4	58	232	65.17
3	Netral	3	7	21	7.87
4	Tidak Rapi	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Rapi	1	0	0	0
Total			89	373	100
Rata-rata Skor = $\frac{373}{89}$ = 4.19					

Diolah dari data Primer, Januari 2015

Berdasartan tabel diatas, bahwa kerapian dan kebersihan penampilan petugas sudah tergolong rapi dimana sebagian besar responden memberikan jawaban rapi dan sangat rapi yaitu 82 orang (92.14%) dan menyatakan biasa-biasa saja sebanyak 7 orang (7.87%). Kerapian dan kebersihan penampilan petugas memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien yang dilayani. Pasien akan merasa segan dan nyaman melihat petugas yang melayaninya.

Tabel IV.6.

Tanggapan responden mengenai ketersediaan
ruang tunggu yang bersih dan nyaman

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	F	F.X	Persentase
1	Sangat Nyaman	5	22	110	24.72
2	Nyaman	4	59	236	66.29
3	Netral	3	8	24	8.99
4	Tidak Nyaman	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Nyaman	1	0	0	0
Total			89	370	100
Rata-rata Skor = $\frac{370}{89}$ = 4.16					

Diolah dari data Primer, Januari 2015

Berdasarkan tebel diatas, bahwa ketersediaan ruang tunggu yang bersih dan nyaman pada Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang tergolong sudah bersih dan memberikan rasa nyaman dimana jawaban oleh sebagian responden memberikan jawaban nyaman dan sangat nyaman yaitu 81 orang (91.01%) dan sebagian mengatakan biasa-biasa saja sebanyak 8 orang (8.99%). Dalam pengamatan penulis memang ruangan tunggu yang tersedia terasa nyaman dikarenakan fasilitas yang ada seperti kursi tunggu, kipas angin, poster tentang kesehatan tertata dengan rapi sehingga pasien merasa nyaman saat menunggu antrian dan juga luas ruang tunggu sudah sangat memadai dengan jumlah pasien yang datang, dengan kata lain tidak ada pasien yang tidak mendapatkan kursi selama menunggu antrian.

Tabel IV.7.

Tanggapan responden mengenai ketersediaan ruang pemeriksaan yang memadai

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	F	F.X	Persentase
1	Sangat Memadai	5	7	35	7.87
2	Memadai	4	61	244	68.54
3	Netral	3	21	63	23.6
4	Tidak Memadai	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Memadai	1	0	0	0
Total			89	342	100
Rata-rata Skor = $\frac{342}{89}$ = 3.84					

Diolah dari data Primer, Januari 2015

Berdasarkan tabel diatas, bahwa ketersediaan ruang pemeriksaan sudah memadai dimana jawaban sebagian besar responden memberikan jawaban memadai dan sangat memadai yaitu 68 orang (76.41%) dan mengatakan biasa saja yaitu 21 orang (23.6%). Dalam

pengamatan penulis memang ruangan pemeriksaan cukup memadai dengan ukuran yang tidak terlalu sempit dengan fasilitas pemeriksaan yang ada didalamnya.

Tabel IV.8.

Tanggapan responden mengenai ketersediaan fasilitas pemeriksaan dan perawatan memadai

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	F	F.X	Persentase
1	Sangat Memadai	5	6	30	6.74
2	Memadai	4	68	272	76.4
3	Netral	3	15	45	16.85
4	Tidak Memadai	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Memadai	1	0	0	0
Total			89	347	100
Rata-rata Skor = $\frac{347}{89}$ = 3.9					

Diolah dari data Primer, Januari 2015

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa fasilitas pemeriksaan dan perawatan sudah memadai dimana sebagian besar responden memberikan jawaban memadai dan sangat memadai yaitu 74 orang (83.14%) dan memberikan jawaban biasa-biasa saja 15 orang (16.85%). Menurut pengamatan penulis memang dalam tataran puskesmas sudah memadai dimana secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan), terlebih dari itu jika pasien membutuhkan penanganan yang lebih akan dirujuk ke rumah sakit umum yang memiliki alat yang lebih lengkap.

Tabel IV.9.

Rekapitulasi tanggapan responden mengenai dimensi Ketampakan Fisik (*Tangibility*)

No.	Tanggapan Responden	Rata-rata Skor	Rata-rata Persentase (%)
1	Lokasi Puskesmas mudah dijangkau.	4	80
2	Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas.	4.19	83.82
3	Ketersediaan ruang tunggu yang bersih dan nyaman.	4.16	83.15
4	Ketersediaan ruangan pemeriksaan yang memadai.	3.84	76.85
5	Ketersediaan fasilitas pemeriksaan dan perawatan.	3.9	77.98
Rata-rata skor dan rata-rata persentase		4.02	80.36

Diolah dari data Primer, Januari 2015

Berdasarkan data diatas yang merupakan rekapitulasi dari kelima poin dari dimensi ketampakan fisik (*tangibility*) maka dapat dikatakan ***baik,*** hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi sebesar 80,36%. Ketampakan fisik (*Tangibles*) dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh Puskesmas seperti Lokasi Puskesmas, petugas berpenampilan rapi dan bersih, ruang tunggu yang cukup nyaman, ruangan pemeriksaan serta fasilitas pemeriksaan dan perawatan sudah memadai.

B. Keandalan (*Reliability*)

Proses pemberian pelayanan publik pada dasarnya harus dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi organisasi yang benar dan telah ditetapkan. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang

dijanjikan secara konsisten dan akurat. Hal ini penting mengingat masyarakat membutuhkan pembuktian dari janji-janji pelayanan.

Dimensi Keandalan *(Reliability)* dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang dapat diukur berdasarkan :

1. Petugas tanggap terhadap keluhan pasien.
2. Proses waktu layanan pendaftaran yang cepat.
3. Proses waktu layanan pengobatan yang cepat.
4. Kemudahan layanan informasi Puskesmas.
5. Petugas selalu siap sedia saat diperlukan.
6. Pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam memberikan layanan.

Tabel IV.10.

Tanggapan responden mengenai ketanggapan petugas terhadap keluhan pasien

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	F	F.X	Persentase
1	Sangat Tanggap	5	30	150	33.71
2	Tanggap	4	56	224	62.92
3	Netral	3	3	9	3.37
4	Tidak Tanggap	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Tanggap	1	0	0	0
Total			89	383	100
Rata-rata Skor = $\frac{383}{89}$ = 4.3					

Diolah dari data Primer, Januari 2015

Berdasarkan data diatas, bahwa ketanggapan petugas terhadap keluhan pasien sudah tergolong baik, hal ini dapat dilihat dari jawaban yang diberikan respondena sangat tanggap yaitu 30 orang (33.71%) dan mengatakan tanggap yaitu 56 orang (62.92%). Menurut data yang

diperoleh penulis dari jawaban beberapa responden bahwa petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien memang baik, mereka benar-benar dilayani dan didengarkan keluhan-keluhan sampai selesai.

Tabel IV.11.

Tanggapan responden mengenai proses waktu pendaftaran yang cepat

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	F	F.X	Persentase
1	Sangat Cepat	5	24	120	26.97
2	Cepat	4	35	140	39.33
3	Netral	3	23	69	25.84
4	Tidak Cepat	2	7	14	7.87
5	Sangat Tidak Cepat	1	0	0	0
Total			89	343	100
Rata-rata Skor = $\frac{343}{89}$ = 3.85					

Diolah dari data Primer, Januari 2015

Berdasarkan data diatas, bahwa proses waktu pendaftaran sudah cukup baik dimana sebagian besar responden memberikan jawaban cepat dan sangat cepat yaitu 59 orang (66.3%) dan memberikan jawaban biasa-biasa saja sebanyak 23 orang (25.84%). selain itu, ada sebagian kecil responden yang memberikan jawaban tidak cepat yaitu 7 orang (7.87%). Menurut pengamatan penulis bahwa petugas loket pendaftaran sudah cukup tanggap meskipun terkadang sedikit mengabaikan tugas dengan mengobrol dengan sesama petugas, hal itu yang membuat sebagian pasien merasa kesal akan pelayan pada tahap pendaftaran, akan tetapi secara keseluruhan petugas tetap melaksanakan tugasnya dengan baik.

Tabel IV.12.

Tanggapan responden mengenai proses waktu pengobatan yang cepat

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	F	F.X	Persentase
1	Sangat Cepat	5	16	80	17.98
2	Cepat	4	56	224	62.92
3	Netral	3	17	51	19.1
4	Tidak Cepat	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Cepat	1	0	0	0
Total			89	355	100
Rata-rata Skor = $\frac{355}{89}$ = 3.99					

Diolah dari data Primer, Januari 2015

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa proses waktu pengobatan bisa dikatakan cukup baik, dimana sebagian besar responden memberikan jawaban cepat dan sangat cepat yaitu 72 orang (80.9%). dan yang memberikan jawaban biasa-biasa saja sebanyak 17 orang (19.1%). Berdasarkan pengamatan penulis, pelayanan yang diberikan selama pemeriksaan cukup cepat tergantung dari seberapa tingkat keluhan pasien, menurut beberapa responden memberikan tanggapan kalau dalam mendapatkan pelayanan dari petugas cepat dan sesuai dengan yang diharapkan meskipun terkadang pasien harus berobat berulang kali demi pengobatan yang maksimal walaupun sebenarnya sudah tidak perlu, tetapi secara keseluruhan pelayanan yang diberikan sudah cepat.

Tabel IV.13.

Tanggapan responden mengenai kemudahan layanan informasi

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	F	F.X	Persentase
1	Sangat Mudah	5	0	0	0
2	Mudah	4	59	236	66.29
3	Netral	3	23	69	25.84
4	Tidak Mudah	2	7	14	7.87
5	Sangat Tidak Mudah	1	0	0	0
Total			89	319	100
Rata-rata Skor = $\frac{319}{89}$ = 3.58					

Diolah dari data Primer, Januari 2015

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa kemudahan dalam mendapatkan layanan informasi cukup baik, hal ini dilihat dari sebaian besar jawaban yang diberikan oleh responden mudah yakni 59 orang (66.29%) dan biasa-biasa saja sebanyak 23 orang (25.84%) dan ada yang memberikan jawaban tidak mudah sebanya 7 orang (7.87%). Berdasarkan pengamatan penulis bahwa kemudahan layanan informasi cukup mudah didapatkan meskipun ada sebagian kecil pasien yang mengeluh dikarenakan tidak mendapatkan sosialisasi dari pihak Puskesmas mengenai program-program yang dicanangkan pemerintah baik pusat maupun daerah. Misalnya sosialisasi mengenai bpjs, masih banyak pasien/masyarakat yang belun mengerti mengenai program tersebut.

Tabel IV.14.

Tanggapan responden mengenai kesiapan petugas setiap saat diperlukan

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	F	F.X	Persentase
1	Sangat Siap	5	15	75	16.85
2	Siap	4	48	192	53.93
3	Netral	3	18	54	20.22
4	Tidak Siap	2	8	16	8.99
5	Sangat Tidak Siap	1	0	0	0
Total			89	337	100
Rata-rata Skor = $\frac{337}{89}$ = 3.79					

Diolah dari data Primer, Januari 2015

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa kesiapan petugas setiap saat diperlukan cukup baik, hal ini ditunjukan oleh sebagian besar responden memberikan jawaban siap dan sangat siap yaitu 63 orang (70.78%), ada sebagian yang memberikan jawaban biasa-biasa saja yaitu 18 orang (20.22%) dan ada beberapa yang memberikan jawaban tidak siap saat dibutuhkan yaitu sebanyak 8 orang (8.99%).

Tabel IV.15.

Tanggapan responden mengenai pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam memberikan layanan.

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	F	F.X	Persentase
1	Sangat Baik	5	0	0	0
2	Baik	4	72	288	80.9
3	Netral	3	17	51	19.1
4	Tidak Baik	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Total			89	339	100
Rata-rata Skor = $\frac{339}{89}$ = 3.81					

Diolah dari data Primer, Januari 2015

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam memberikan layanan sudah baik, hal ini dapat ditunjukan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan baik yaitu 72 orang (80.9%) dan mengatakan biasa-biasa saja sebanyak 17 orang (19.1%).

Tabel IV.16.

Rekapitulasi tanggapan responden mengenai dimensi Keandalan *(Reliability)*

No.	Tanggapan Responden	Rata-rata Skor	Rata-rata Persentase (%)
1	Petugas tanggap terhadap keluhan pasien.	4.3	86.07
2	Proses waktu layanan pendaftaran yang cepat.	3.85	77.08
3	Proses waktu layanan pengobatan yang cepat.	3.99	79.78
4	Kemudahan layanan informasi Puskesmas.	3.58	71.69
5	Petugas selalu siap sedia saat diperlukan.	3.79	75.73
6	Pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam memberikan layanan.	3.81	76.18
Rata-rata skor dan rata-rata persentase		3.89	77.75

Diolah dari data Primer, Januari 2015

Berdasarkan data diatas yang merupakan rekapitulasi dari keenam poin dari dimensi Keandalan *(Reliability)* maka dapat dikatakan ***baik,*** hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi sebesar 77.75%. Keandalan (*Reliability*), kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat oleh Puskesmas, Ketanggapan petugas terhadap keluhan pasien sudah cukup baik, kesiapan petugas setiap kali dibutuhkan hampir selalu ada, pelayanan yang diberikan selama pemeriksaan cukup cepat tergantung dari seberapa tingkat keluhan pasien, menurut beberapa responden

memberikan tanggapan kalau dalam mendapatkan pelayanan dari petugas cepat dan sesuai dengan yang diharapkan.

C. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat petugas pelayanan seharusnya memiliki kesediaan untuk membantu masyarakat/pelanggan/pasien dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang mereka harapkan. Ketidakjelasan prosedur serta membiarkan pelanggan menunggu lama tanpa alasan yang jelas dapat menyebabkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan publik, termasuk ketidakmampuan untuk segera mengatasi hal tersebut.

Dimensi Daya Tanggap *(Responsiveness)* dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang dapat diukur berdasarkan :

1. Kemampuan petugas medis untuk cepat tanggap melayani pasien.
2. Pelayanan Puskesmas mudah dan tidak berbelit-belit.
3. Petugas mampu memberikan pelayanan dengan baik.
4. Tindakan segera petugas dalam menyelesaikan masalah.
5. Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.

Tabel IV.17.

Tanggapan responden mengenai ketanggapan petugas dalam melayani pasien

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	F	F.X	Persentase
1	Sangat Tanggap	5	16	80	17.98
2	Tanggap	4	69	276	77.53
3	Netral	3	4	12	4.49
4	Tidak Tanggap	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Tanggap	1	0	0	0
Total			89	368	100
Rata-rata Skor = $\frac{368}{89}$ = 4.13					

Diolah dari data Primer, Januari 2015

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa ketanggapan petugas dalam melayani petugas sudah baik, hal ini dapat ditunjukan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat tanggap yaitu 16 orang (17.98%) dan memberikan jawaban tanggap yaitu 68 orang (77.53%). Berdasarkan data tersebut diatas, ketanggapan petugas yang ada di Puskesmas Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang sudah cukup tanggap dalam memenuhi kebutuhan pasien.

Ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien harus dimiliki oleh semua petugas agar pasien tidak merasa kesulitan dalam mendapatkan pelayanan. Ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien.

Tabel IV.18.

Tanggapan responden mengenai pelayanan puskesmas mudah dan tidak berbelit-belit

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	F	F.X	Persentase
1	Sangat Mudah	5	9	45	10.11
2	Mudah	4	79	316	88.76
3	Netral	3	1	3	1.12
4	Tidak Mudah	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Mudah	1	0	0	0
Total			89	364	100
Rata-rata Skor = $\frac{364}{89}$ = 4.09					

Diolah dari data Primer, Januari 2015

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa pelayanan Puskesmas mudah dan tidak berbelit-belit sudah baik, hal ini dapat ditunjukan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat mudah yaitu 9 orang (10.11%) dan mengatakan mudah yaitu 79 orang (88.76%).

Pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit akan memberikan kesan yang baik kepada pasien. Kalaupun pelayanan yang diberikan menurut pasien dirasa berbelit-belit ini bisa saja disebabkan karena ketika pelanggan memiliki keperluan dan bertanya kepada petugas yang capek sehingga mendapat jawaban yang kurang memuaskan sehingga memberikan kesan yang tidak baik.

Tabel IV.19.

Tanggapan responden mengenai kemampuan petugas melayani dengan baik

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	F	F.X	Persentase
1	Sangat Baik	5	24	120	26.97
2	Baik	4	61	244	68.54
3	Netral	3	4	12	4.49
4	Tidak Baik	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Total			89	376	100
Rata-rata Skor = $\frac{376}{89}$ = 4.22					

Diolah dari data Primer, Januari 2015

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa kemampuan petugas dalam melayani pasien dengan baik sudah baik, hal ini dapat ditunjukan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat baik yaitu 24 orang (26.97%) dan mengatakan baik yaitu 61 orang (68.54%). Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan apakah baik atau tidak akan berdampak terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan pasien. Ini merupakan salah satu kunci untuk memperoleh penilaian yang baik bagi pasien terhadapap pelayanan Puskesmas itu sendiri.

Tabel IV.20.

Tanggapan responden mengenai tindakan segerah petugas dalam menyelesaikan masalah

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	F	F.X	Persentase
1	Sangat Cepat	5	24	120	26.97
2	Cepat	4	48	192	53.93
3	Netral	3	17	51	19.1
4	Tidak Cepat	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Cepat	1	0	0	0
Total			89	363	100
Rata-rata Skor = $\frac{363}{89}$ = 4.08					

Diolah dari data Primer, Januari 2015

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa tindakan segerah petugas dalam menyelesaikan masalah sudah baik, hal ini dapat ditunjukan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat Cepat yaitu 24 orang (26.97%), mengatakan cepat yaitu 48 orang (53.59%), dan mengatakan biasa-biasa saja yaitu 17 orang (19.1%). Tindakan segerah petugas dalam melayani pasien memberikan kesan tersendiri terhadap pelayanan yang diterima pasien. Hal ini merupakan salah satu kunci untuk memperoleh nilai yang baik mengenai kualitas yang diberikan kepada pasien.

Tabel IV.21.

Tanggapan responden mengenai petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	F	F.X	Persentase
1	Sangat Jelas	5	24	120	26.97
2	Jelas	4	52	208	58.43
3	Netral	3	13	39	14.61
4	Tidak Jelas	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Jelas	1	0	0	0
Total			89	367	100
Rata-rata Skor = $\frac{367}{89}$ = 4.12					

Diolah dari data Primer, Januari 2015

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa petugas dalam pelayanannya memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti sudah baik, hal ini dapat ditunjukan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat Jelas yaitu 24 orang (26.57%), mengatakan jelas yaitu 52 orang (58.43%) dan mengatakan biasa-biasa saja yaitu 13 orang (14.61%).

Tabel IV.22.

Rekapitulasi tanggapan responden mengenai dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No.	Tanggapan Responden	Rata-rata Skor	Rata-rata Persentase (%)
1	Kemampuan petugas medis untuk cepat tanggap melayani pasien.	4.13	82.70
2	Pelayanan Puskesmas mudah dan tidak berbelit-belit.	4.09	81.80
3	Petugas mampu memberikan pelayanan dengan baik.	4.22	84.49
4	Tindakan segera petugas dalam menyelesaikan masalah.	4.08	81.57
5	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.	4.12	82.47
Rata-rata skor dan rata-rata persentase		4.13	82.61

Diolah dari data Primer, Januari 2015

Berdasarkan data diatas yang merupakan rekapitulasi dari kelima poin dari dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), maka dapat dikatakan ***sangat baik,*** hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi sebesar 82.61%. Daya Tanggap (*Responsiveness*), kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara iklas dan tanggap (Zeithaml, Berry dan Parasuraman). Pelayanan Puskesmas mudah dan tidak berbelit-belit, petugas mampu memberikan pelayanan dengan baik dan memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh pasien.

D. Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan (*Assurance*) merupakan keahlian dan pengetahuan pegawai dalam memberikan layanan serta kemampuan mereka untuk meyakinkan masyarakat terhadap kompetensi dan kredibilitas yang dimiliki.

Dimensi Jaminan *(Assurance)* dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang dapat diukur berdasarkan :

1. Petugas jujur dalam hal pelayanan.
2. Petugas selalu melaksanankan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh.
3. Petugas bertindak ramah dan sopan dalam melayani.
4. Arti keberadaan Puskesmas bagi pasien.
5. Kemampuan petugas melakukan komunikasi yang efektif.
6. Kemampuan petugas dalam memberikan pengobatan yang tepat.

Tabel IV.23.

Tanggapan responden mengenai petugas jujur dalam hal pelayanan

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	F	F.X	Persentase
1	Sangat Jujur	5	9	45	10.11
2	Jujur	4	68	272	76.4
3	Netral	3	12	36	13.48
4	Tidak Jujur	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Jujur	1	0	0	0
Total			89	353	100
Rata-rata Skor = $\frac{353}{89}$ = 3.97					

Diolah dari data Primer, Januari 2015

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien sudah baik, hal ini dapat ditunjukan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat jujur yaitu 9 orang (10.11%), mengatakan jujur yaitu 68 orang (76.4%) dan mengatakan biasa-biasa saja yaitu 12 orang (13.48%).

Tabel IV.24.

Tanggapan responden mengenai petugas
selalu melaksanankan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	F	F.X	Persentase
1	Sangat Tuntas	5	23	115	25.84
2	Tuntas	4	41	164	46.07
3	Netral	3	25	75	28.09
4	Tidak Tuntas	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Tuntas	1	0	0	0
Total			89	354	100
Rata-rata Skor = $\frac{354}{89}$ = 3.98					

Diolah dari data Primer, Januari 2015

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa petugas dalam memberikan pelayanan selalu menyelesaikannya secara tuntas dan menyeluruh dianggap sudah baik, hal ini dapat ditunjukan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat tuntas yaitu 23 orang (25.84%), mengatakan tuntas yaitu 41 orang (46.07%) dan mengatakan biasa-biasa saja yaitu 25 orang (28.09%). Pelayanan yang diberikan petugas haruslah tuntas, hal ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan yang didapatkan.

Tabel IV.25.

Tanggapan responden mengenai petugas
bertindak ramah dan sopan dalam melayani.

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	F	F.X	Persentase
1	Sangat Ramah	5	18	90	20.22
2	Ramah	4	66	264	74.16
3	Netral	3	5	15	5.62
4	Tidak Ramah	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Ramah	1	0	0	0
Total			89	369	100
Rata-rata Skor = $\frac{369}{89}$ = 4.15					

Diolah dari data Primer, Januari 2015

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa petugas dalam memberikan pelayanan bertindak ramah dan sopan dianggap sudah baik, hal ini dapat ditunjukan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat ramah yaitu 18 orang (20.22%), mengatakan ramah yaitu 66 orang (74.16%) dan mengatakan biasa-biasa saja yaitu 5 orang (5.62%). Petugas haruslah memiliki kemampuan untuk memahami dan mengerti keinginan pasien yang sangat mengharapkan perhatian yang lebih dan perlakuan yang ramah dari petugas. Kesopanan dalam memberikan pelayanan menjadi hal yang penting karena dengan demikian pasien dapat memberikan nilai yang baik kepada petugas. Dengan demikian maka pasien akan merasa nyaman atas pelayanan yang diterima.

Tabel IV.26.

Tanggapan responden mengenai arti keberadaan puskesmas bagi pasien

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	F	F.X	Persentase
1	Sangat Berarti	5	55	275	61.8
2	Berarti	4	22	88	24.72
3	Netral	3	12	36	13.48
4	Tidak Berarti	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Berarti	1	0	0	0
Total			89	399	100
Rata-rata Skor = $\frac{399}{89}$ = 4.48					

Diolah dari data Primer, Januari 2015

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa keberadaan pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) kepada masyarakat menyatakan sangat berarti, hal ini dapat ditunjukan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat berarti yaitu 55 orang (61.8%),

mengatakan berarti yaitu 22 orang (24.72%) dan mengatakan biasa-biasa saja yaitu 12 orang (13.48%). Keberadaan Puskesmas di tengah masyarakat sangatlah penting karena Puskesmas merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah. Visi Puskesmas secara umum adalah mewujudkan Kecamatan sehat melalui pelayanan kesehatan sesuai dengan masalah kesehatan lokal yang ada, termasuk masalah kesehatan nasional yang sedang dihadapi.

Tabel IV.27.

Tanggapan responden mengenai kemampuan petugas melakukan komunikasi yang efektif.

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	F	F.X	Persentase
1	Sangat Baik	5	17	85	19.1
2	Baik	4	62	248	69.66
3	Netral	3	10	30	11.24
4	Tidak Baik	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Total			89	363	100
Rata-rata Skor = $\frac{363}{89}$ = 4.08					

Diolah dari data Primer, Januari 2015

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa petugas dalam berkomunikasi dengan pasien secara efektif sudah baik, hal ini dapat ditunjukan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat Baik yaitu 17 orang (19.1%), mengatakan baik yaitu 62 orang (69.99%) dan mengatakan biasa-biasa saja yaitu 10 orang (11.24%). Komunikasi yang efektif antara petugas dan pasien merupakan hal yang sangat penting, terutama dalam hal pelayanan kesehata, kesalahan informasi akan mengakibatkan hal yang fatal terlebih lagi dalam hal pengobatan.

Tabel IV.28.

Tanggapan responden mengenai kemampuan petugas dalam memberikan pengobatan yang tepat.

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	F	F.X	Persentase
1	Sangat Baik	5	17	85	19.1
2	Baik	4	65	260	73.03
3	Netral	3	7	21	7.87
4	Tidak Baik	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Total			89	366	100
Rata-rata Skor = $\frac{366}{89}$ = 4.11					

Diolah dari data Primer, Januari 2015

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa petugas dalam memberikan pelayanan pengobatan dengan tepat dianggap sudah baik, hal ini dapat ditunjukan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat baik yaitu 17 orang (19.1%), dan mengatakan baik yaitu 65 orang (73.03%). dan mengatakan biasa-biasa saja yaitu 7 orang (7.87%).

Tabel IV.29.

Rekapitulasi tanggapan responden mengenai dimensi Jaminan (*Assurance)*

No.	Tanggapan Responden	Rata-rata Skor	Rata-rata Persentase (%)
1	Petugas jujur dalam hal pelayanan.	3.97	79.33
2	Petugas selalu melaksanankan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh.	3.98	79.55
3	Petugas bertindak ramah dan sopan dalam melayani.	4.15	82.92
4	Arti keberadaan Puskesmas bagi pasien.	4.48	89.66
5	Kemampuan petugas melakukan komunikasi yang efektif.	4.08	81.57
6	Kemampuan petugas dalam memberikan pengobatan yang tepat.	4.11	82.25
Rata-rata skor dan rata-rata persentase		4.13	82.25

Diolah dari data Primer, Januari 2015

Berdasarkan data diatas yang merupakan rekapitulasi dari keenam poin dari dimensi Jaminan (*Assurance),* maka dapat dikatakan ***sangat baik,*** hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi sebesar 82.25%. Keberadaan pusat kesehatan kesehatan masyarakat (Puskesmas) dianggap sangat berarti bagi masyarakat dengan mendapat nilai 4.48. Kejujuran pelayanan oleh mendapatkan nilai terendah yaitu sebanyak 3.97.

E. Empati (*Emphaty*)

Kemudahan dan kejelasan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masing-masing masyarakat merupakan hal yang penting. Empati menyangkut pemberian pelayanan yang baik kepada pelanggan dalam hal ini keramahan, sopan santun, dan kesabaran dalam memberikan pelayanan.

Dimensi Empati *(Emphaty)* dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang dapat diukur berdasarkan :

1. Petugas memberikan pelayanan dengan tulus.
2. Petugas mampu memberikan citra dan kesan yang baik.
3. Petugas bersikap adil dan tidak membeda-bedakan.
4. Perhatian petugas secara khusus kepada pasien.
5. Mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan pasien.
6. Kesediaan meminta maaf.

Tabel IV.30.

Tanggapan responden mengenai petugas memberikan pelayanan dengan tulus

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	F	F.X	Persentase
1	Sangat Tulus	5	5	25	5.62
2	Tulus	4	79	316	88.76
3	Netral	3	5	15	5.62
4	Tidak Tulus	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Tulus	1	0	0	0
Total			89	356	100
Rata-rata Skor = $\frac{356}{89}$ = 4					

Diolah dari data Primer, Januari 2015

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa petugas dalam memberikan dengan tulus dianggap sudah baik, hal ini dapat ditunjukan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat Tulus yaitu 5 orang (5.62%), memberikan jawaban tulus yaitu 79 orang (88.76%), dan memberikan jawaban biasa-biasa saja yaitu 5 orang (5.62%).

Ketulusan dalam memberikan pelayanan menjadi hal yang penting bagi petugas yang bekerja di sektor publik, karena dengan memberikan pelayanan dengan tulus maka masyarakat/pasien akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diterima, dengan demikian pasien dapat memberikan nilai yang baik kepada petugas.

Dalam sector publik, Pegawai harus memberikan pelayanan tanpa mengharapkan imbalan dari masyarakat dan pegawai harus sadar bahwa tugas untuk melayani masyarakat merupakan tanggung jawab yang harus laksanakan.

Tabel IV.31.

Tanggapan responden mengenai petugas
mampu memberikan citra dan kesan yang baik.

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	F	F.X	Persentase
1	Sangat Baik	5	5	25	5.62
2	Baik	4	58	232	65.17
3	Netral	3	26	78	29.21
4	Tidak Baik	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Total			89	335	100
Rata-rata Skor = $\frac{335}{89}$ = 3.76					

Diolah dari data Primer, Januari 2015

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa petugas dalam pelayanannya memberikan citra dan kesan dianggap sudah baik, hal ini dapat ditunjukan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat baik yaitu 5 orang (5.62%), mengatakan baik yaitu 58 orang (65.17%) dan mengatakan biasa-biasa saja yaitu 26 orang (29.21%). Citra dan kesan yang baik sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh pasien. Jika petugas mampu memberikan kesan dan citra yang baik kepada pasien maka pasienpun akan menilai petugas dengan baik pula.

Tabel IV.32.

Tanggapan responden mengenai petugas bersikap adil
dan tidak membeda-bedakan.

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	F	F.X	Persentase
1	Sangat Adil	5	8	40	8.99
2	Adil	4	37	148	41.57
3	Netral	3	44	132	49.44
4	Tidak Adil	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Adil	1	0	0	0
Total			89	320	100
Rata-rata Skor = $\frac{320}{89}$ = 3.60					

Diolah dari data Primer, Januari 2015

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa petugas dalam memberikan pelayanan adil dan tidak membeda-bedakan dianggap sudah baik, hal ini dapat ditunjukan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat adil yaitu 8 orang (8.99%), mengatakan adil yaitu 37 orang (41.57%) dan mengatakan biasa-biasa saja yaitu 44 orang (49.44%). Sikap adil merupakan suatu hal yang penting, adil dan tidak membeda-bedakan merupakan salah satu kunci untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik, karena dengan sikap seperti itu akan membuat citra Puskesmas juga akan baik. Petugas dalam memberikan pelayanan dapat dilihat apakah bersikap adil atau tidak dapat dilihat pada proses pelayanan yang diberikan dimana yang datang lebih dahulu akan dilayani terlebih dahulu pula. Sesuai dengan pengamatan penulis bahwa pasien yang datang berobat harus mengantri untuk mendapankan pelayanan.

Tabel IV.33.

Tanggapan responden mengenai perhatian petugas secara khusus kepada pasien

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	F	F.X	Persentase
1	Sangat Mudah	5	24	120	26.97
2	Mudah	4	31	124	34.83
3	Netral	3	34	102	38.2
4	Tidak Mudah	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Mudah	1	0	0	0
Total			89	346	100
Rata-rata Skor = $\frac{346}{89}$ = 3.89					

Diolah dari data Primer, Januari 2015

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa petugas dalam memberikan pelayanan secara khusus kepada pasien dianggap sudah baik, hal ini dapat ditunjukan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat baik yaitu 24 orang (26.97%), mengatakan baik yaitu 31 orang (34.83%) dan mengatakan biasa-biasa saja yaitu 34 orang (38.2%).

Tabel IV.34.

Tanggapan responden mengenai petugas
mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan pasien

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	F	F.X	Persentase
1	Sangat Baik	5	20	100	22.47
2	Baik	4	69	276	77.53
3	Netral	3	0	0	0
4	Tidak Baik	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Total			89	376	100
Rata-rata Skor = $\frac{376}{89}$ = 4.22					

Diolah dari data Primer, Januari 2015

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa petugas dalam memberikan pelayanan dengan mendengarkan secara seksama keluhan-keluhan pasien dianggap sudah baik, hal ini dapat ditunjukan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat baik yaitu 20 orang (22.47%), dan memberikan jawaban baik yaitu 69 orang (77.53%). Mendengarka dengan seksama keluhan-keluhan pasien akan membuat pasien merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan dan akan memberikan kesan yang baik kepada pasien.

Tabel IV.35.

Tanggapan responden mengenai kesediaan petugas memintaa maaf

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	F	F.X	Persentase
1	Sangat Baik	5	1	5	1.12
2	Baik	4	46	184	51.69
3	Netral	3	42	126	47.19
4	Tidak Baik	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Total			89	315	100
Rata-rata Skor = $\frac{315}{89}$ = 3.54					

Diolah dari data Primer, Januari 2015

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa petugas bersedia meminta maaf dikala membuat kesalahan dalam pelayanannya dianggap sudah baik, hal ini dapat ditunjukan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat baik yaitu 1 orang (1.12%), mengatakan baik yaitu 46 orang (51.69%) dan mengatakan biasa-biasa saja yaitu 42 orang (47.19%). Kesediaan petugas meminta maaf kepada pasien dikala membuat suatu kesalahan memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggan yang dilayani sekalipun petugas telah melakukan kesalahan.

Tabel IV.36.

Rekapitulasi tanggapan responden mengenai dimensi Empati *(Emphaty)*

No.	Tanggapan Responden	Rata-rata Skor	Rata-rata Persentase (%)
1	Petugas memberikan pelayanan dengan tulus.	4	80
2	Petugas mampu memberikan citra dan kesan yang baik.	3.76	75.28
3	Petugas bersikap adil dan tidak membeda-bedakan.	3.6	71.91
4	Perhatian petugas secara khusus kepada pasien.	3.89	77.75

5	Mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan pasien.	4.22	84.49
6	Kesediaan meminta maaf.	3.54	70.79
Rata-rata skor dan rata-rata persentase		3.84	76.70

Diolah dari data Primer, Januari 2015

Berdasarkan data diatas yang merupakan rekapitulasi dari keenam poin dari dimensi Empati *(Emphaty)* maka dapat dikatakan ***baik,*** hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi sebesar 76.70%. Mendengarkan Keluhan-keluhan pasien dengan seksama mendapat nilai 4.22. Kesediaan meminta maaf dikala membuat kesalahan dalam memberikan pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu sebanyak 3.54.

Untuk melihat rata-rata persentase dari kelima indikator kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel IV.37 berikut :

Tabel IV.37.

Rekapitulasi kelima dimensi kualitas pelayanan

No.	Indikator Kualitas Pelayanan	Rata-rata (%)	Kategori
1	Ketampakan fisik (*Tangibles*)	80.36	Baik
2	Keandalan (*Reliability*)	77.75	Baik
3	Daya tanggap (*Responsiveness*)	82.61	Sangat Baik
4	Jaminan (*Assurance*)	82.55	Sangat Baik
5	Empati *(Emphaty)*	76.70	Baik

Diolah dari data Primer, Januari 2015

Berdasarkan data pada tabel diatas menunjukka kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang sudah berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dengan rata-rata persentase penilaian responden pada kelima dimensi kualitas pelayanan sudah berada diatas 60%.

BAB V
PENUTUP

V.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya dalam mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang adalah :

1. Dimensi Ketampakan fisik (*Tangibles*) berada pada kategori persentase ***baik*** sehingga kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang dilihat dari dimensi Ketampakan Fisik (*Tangibles*) dinilai sudah berkualitas. Lokasi Puskesmas berada pada jalan poros Enrekang-Toraja terletak di Kelurahan Puserren yang dilalui oleh angkutan umum, kerapian dan kebersihan penampilan petugas memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien yang dilayani, ruangan tunggu yang tersedia terasa nyaman dikarenakan fasilitas yang ada seperti kursi tunggu, kipas angin, poster tentang kesehatan tertata dengan rapi sehingga pasien merasa nyaman saat menunggu antrian, ruangan pemeriksaan dengan ukuran yang tidak terlalu sempit dengan fasilitas pemeriksaan yang ada didalamnya memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien. Semua poin pelayanan dari dimensi Ketampakan Fisik (*Tangibles*) mendapat respon yang baik dari masyarakat.
2. Dimensi Keandalan (*Reliability*) juga berada pada kategori persentase ***baik*** sehingga kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang dilihat

dari dimensi Keandalan (*Reliability*) dinilai sudah berkualitas. ketanggapan petugas terhadap keluhan pasien dinilai sudah baik, waktu layanan pendaftaran dan layanan pengobatan yang cepat, kemudahan layanan informasi Puskesmasserta kesiapan petugas sedia saat diperlukan dan keterampilan pegawai dalam memberikan layanan mendapat respon yang baik dari masyarakat.

3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) berada pada kategori persentase ***sangat baik*** sehingga kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang dilihat dari dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) dinilai sudah berkualitas. Kemampuan petugas untuk memahami kebutuhan masyarakat, pelayanan yang tidak berbelit-belit, memberikan pelayanan dengan baik, Tindakan segera petugas dalam menyelesaikan masalah dan memberikan informasi yang mudah dimengerti juga mendapat respon yang baik dari masyarakat.
4. Dimensi Jaminan (*Ansurance*) berada pada kategori persentase ***sangat baik*** sehingga kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang dilihat dari dimensi Jaminan (*Ansurance*) dinilai sudah berkualitas. keseluruhan dimensi Jaminan (*Ansurance*) sudah baik dengan kata lain pelayanan sudah berkualitas.Kejujuran dalam hal pelayanan, pelayanan dilaksanakan secara tuntas dan menyeluruh, keramahan dan kesopanan dalam melayani, serta komunikasi yang efektif dan memberikan pengobatan yang tepat juga mendapat respon yang baik dari masyarakat.

5. Dimensi Empati (*Emphaty*) berada pada kategori persentase ***baik*** sehingga kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang dilihat dari dimensi Empati (*Emphaty*) dinilai sudah berkualitas. Kemampuan petugas memberikan pelayanan dengan tulus memberikan citra dan kesan yang baik kepada pasien, sikap adil dan tidak membeda-bedakan, perhatian petugas secara khusus kepada pasien dengan mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan pasien serta kesedian petugas meminta maaf dikala membuat kesalahan mendapat respon yang baik dari masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang semuanya berada pada kategori ***baik*** (berkualitas) maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang berkualitas.

V.2. SARAN

Saran yang dapat diajukan berdasarkan kesimpulan di atas adalah sebagai berikut :

1. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang harus mampu menjaga fasilitas pelayanan yang sudah ada saat ini agar tetap dalam keadaan yang baik.
2. Tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada.

3. Untuk meningkatkan disiplin kerja bawahannya. Kepala Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang hendaklah menjalankan fungsinya sebagai motivator dalam meningkatkan semangat pengabdian pegawai terhadap tugasnya.
4. Menjaga agar kondisi ruang pelayanan tetap dalam keadaan yang bersih sehingga masyarakat selalu merasa nyaman.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Abidin, Zainal. 2010. *Analisis Pengaruh Keandalan dan Etos Kerja Terhadap Pelayanan Publik Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota.* Medan: USU

Agus, Erwan P. dan Ratih Dyah S. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif.* Yogyakarta : Gava Media

Asrul, Azwar, 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta: PT.Rineke Cipta.

Batinggi Achmad dan Badu Ahmad. 2007. *Manajemen Pelayanan Umum.* Jakarta: Universitas Terbuka.

Irawan, Handi. 2002. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Hasibuan, Malayu S.P. 2011. *Manajemen Sumberdaya Manusia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Henry, Nicholas. 1995. *Administrasi Negara dan Masalah-masalah Publik.* Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

Moekijat. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Manajemen Kepegawaian)*. Bandung : Mandar Maju

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Nasution, MN. 2005. *Manajemen Pelayanan Terpadu edisi kedua.* Jakarta : Ghalia Indonesia.

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

Prasetyo Bambang dan Lina Miftahul Jannah. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif.* Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Robert. 1996. *Pelayanan publik*, PT. Gramedia Pustaka Utama

Sedarmayanti. 2014. *Pengembangan Kepribadian Pegawai*. Mandar Maju: Bandung.

Sinambela, Dr. Lijan Poltak, M.M.,M.Pd.,dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Singarimbun, Masri dan Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survey.* Pustaka LP3ES. Jakarta.

Sugiono, Dr., Prof., 2009. *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R&D*. Cetakan ke 17. Bandung : cv. Alfabeta.

Peraturan Perundang-undangan :

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

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)

Lainnya :

http://id.wikipedia.org/wiki/Undang-Undang_Pelayanan_Publik

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Budiarto

Tempat/ Tanggal Lahir : Enrekang/ 17 Maret 1992

Agama : Islam

Alamat : Jl. Slt. Hasanuddin No. 83 Enrekang

No. Telp. : 0823 4549 5195

Nama Orang Tua

a. Ayah : Edy Junaidi, S.Pd.

b. Ibu : Hani

Status (Keluarga) : Anak Pertama dari Empat Bersaudara

Pendidikan Formal

- 1997-1998 : TK Pembina Enrekang
- 1998-2004 : SDN 12 Enrekang
- 2004-2007 : SMP Negeri 1 Enrekang
- 2007-2010 : SMK PGRI Enrekang
- 2010-2015 : Jurusan Ilmu Administrasi FISIP Unhas

Pengalaman Organisasi

- Pengurus OSIS SMK PGRI Enrekang Periode 2008-2009
- Pengurus Himpunan Mahasiswa Administrasi (HUMANIS) FISIP UNHAS, Anggota Departemen Kajian dan Keilmuan periode 2011-2012.
- Pengurus Himpunan Mahasiswa Administrasi (HUMANIS) FISIP UNHAS, Koordinator Informasi, Komunikasi dan Kesekretariatan periode 2012-2013.
- Dewan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik periode 2013-2014.