BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Pemerintah adalah penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, pemerintah harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Aktivitas pelayanan sejatinya akan selalu menjadi bahasan dalam berbagai aspek kelembagaan maupun organisasi pemerintah. Aspek pelayanan kian hari makin berkembang luas pada tatanan organisasi pemerintah seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang kian maju. Para pemberi pelayanan dituntut tidak hanya memberikan pelayanan standar namun di era kekinian pelayanan prima yang mengedepankan kualitas dibutuhkan untuk memberikan hasil yang lebih baik.

Pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang sangat luar biasa banyak, pelayanan publik dari pemerintah sangat memiliki peran penting bagi masyrakat karena tidak semua pelayanan publik disediakan oleh swasta. Tujuan Pelayanan Publik diera sekarang memiliki urgensi yang sangat penting bagi pemerintah dan masyarakat diantaranya terciptanya pelayanan yang profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, adaptif, serta terwujudnya suatu pemerintahan yang baik. Sejak terlahir sebagai warga negara Indonesia kita sudah mendapatkan hak pelayanan publik, ada banyak bentuk pelayanan publik yang dibuat oleh pemerintah. Ada banyak contoh Pelayanan Publik seperti pelayanan pendidikan, pelayanan peradilan, pelayanan

keamanan jasa, pelayanan kelalulintasan, dan pelayanan pasar, tidak terkecuali pelayanan kesehatan. Dengan kata lain bentuk kebijakan publik akan bermuara pada pelayanan publik. [1]

Pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk menjamin setiap warga negara memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan. pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat untuk mengatasi, menetralisasi atau menormalisasi semua masalah atau semua penyimpangan tentang kesehatan yang ada dalam masyarakat. Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif. Pemerintah sendiri demi memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat khususnya dalam pelayanan kesehatan kemudian menerbitkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Minimal Bidang Kesehatan. Standar Pelayanan Minimal bidang Kesehatan yang selanjutnya disebut SPM Kesehatan merupakan ketentuan mengenai Jenis dan Mutu Pelayanan Dasar yang merupakan Urusan Pemerintahan Wajib yang berhak diperoleh setiap Warga Negara secara minimal. Dengan adanya Peraturan Pemerintah mengenai Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Minimal Bidang

[1] Juharni, 2015, *Pengantar Ilmu Administrasi Negara, Makassar: Cv Sah Media. Yusriadi, 2018, Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik, Yogyakarta: CV Budi Utami.*

Kesehatan yang diterbitkan oleh Kementrian Kesehatan Republik Indonesia maka tentu menjadi acuan untuk seluruh Rumah Sakit di Indonesia, tidak terkecuali Puskesmas.

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.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik merupakan rangkaian kegiatan pelayanan ketetapan pengguna pelayanan penyelenggara pelayanan publik[2]. Dengan kata lain, layanan publik merupakan layanan yang akan diberikan oleh pemerintah baik pemerintah pusat, pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) terhadap masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Ridwan dan Sudrajat, 2009:19)[3].

Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karna masyarakat secara lansung mengevaluasi kinerja pelayanan yang diberikan, pelayanan yang baik dan kualitas yang baik merupakan dasar dari kepuasan masyarakat. Jika suatu pekerjaan dapat menghasilkan unit produksi (output), maka pekerjaan tersebut dapat dikatakan efisien (Richard M. Steers, 1980:1). Untuk itu, pelayanan publik dapat dikatakan efisien apabila

---

[2] Cutlip, S. M. (2009). *Effective Public Relations. Person Education Inc.*

[3] Ridwan & Sudrajat, A. S. (2009*). Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik. Bandung: Nuansa*

masyarakat menikmati kemudahan pelayanan dalam perosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan dalam pasal 17 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan sebagai acuan penilaian mutu

Namaun kenyataannya, kondisi pelayanan publik saat ini, menurut pengalaman, selama ini kompleks, lambat, mahal, sulit dilaksanakan, lemah dan lelah, sehingga masih belum seefisien dan seefektif yang diharapkan. Hal ini terlihat dari banyaknya pengaduan dan inbauan dari masyarakat, baik secara lansung maupun tidak lansung. Kecenderungan ini terjadi karna masyarakat belum diposisikan sebagai pihak “Pelayanan”. Hal ini berdampak negative terhadap perkembangan kualitas pelayanan. Artinya, terabaikannya upaya peningkatan pelayanan, kurangnya pengembangan onivasi pelayanan dan kurang isentif pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Layanan publik memberikan ukuran kinerja pemerintah yang lebih terlihat. Kualitas pelayanan publik menjadi perhatian besar bagi banyak orang, dan masyarakat dari semua disiplin ilmu dapat merasakan lansung dampaknya, sehingga masyarakat dapat lansung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan yang dirasakan. Saya bisa melakukannya. Dan bertanggung jawab memperkuat citra positif pemerintah dimata masyarakat. Dalam kaitan ini, Puskesmas Gunung Sitember sebagai organisasi pemerintah terdekat yang lansung berhubungan dengan masyarakat, mendorong keberhasilan pembangunan otonomi kota, khususnya daerah, dan kec Gunung Sitember terlibat lansung dalam perencanaan pembangunan dan

pemugaran dan pelayanan[4]. Untuk itu, Puskesmas Gunung Sitember harus mampu menjadi wadah dimana masyarakat dapat mengintegrasikan aspirasi dan aspirasi tersebut dan mengkomunikasikannya kepada pemangku kepentingan untuk ditindaklanjuti. Selain itu, peran Puskesmas adalah mensosialisasikan program-program pemerintah kepada masyarakat atas pengertian dan dukungannya. Mempengaruhi isu-isu ini adalah tentang kesempatan untuk meningkatkan keterampilan mereka dan memberdayakan mereka secara profisional sehingga mereka dapat mengidentifikasi baik dan buruk layanan dari desa kerajinan itu sendiri. Oleh karna itu, pengoprasian peralatan desa kerajianan memerlukan kemampuan dan motivasi untuk mencapai hasil tugas dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh penulis diperoleh informasi bahwa pelayanan yang diberikan pemerintah Desa Gunung Sitember Kecamatan Gunung Sitember Kabupaten Dairi terlihat masih adanya keluhan yang disampaikan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini terlihat dari masih rendahnya pelayanan di Puskesmas Gunung Sitember, minimnya staf yang ada di desa Gunung Sitember kemudian ketidakdisiplinan staf desa dilihat dari Puskesmas terlihat sepi Ketika jam masuk kantor. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul Efektifitas pelayanan publik pada Puskesmas Gunung Sitember kecamatan Gunung Sitember Kabupaten Dairi.

---

[4] Konli, S. (2014). *Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Desa Gunawan Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung. Jurnal Ilmu Pemerintahan,*

Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan Menyatakan bahwa pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya

Pelayanan dalam bidang kesehatan adalah salah satu bentuk konkret pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah[5]. Kesehatan merupakan sebuah investasi bagi negara, dalam artian hanya manusia yang sehat baik secara jasmani maupun rohani yang dapat melakukan pembangunan kelak. Untuk mendapatkan tujuan nasional diperlukan sumber daya manusia yang tangguh, mandiri dan berkualitas. Hal ini sangat diperlukan untuk menghadapi era glonalisasi karena penduduk yang sehat bukan saja akan menunjang keberhasilan program pendidikan tetapi juga meningkatkan produktivitas dan juga menungkatkan pendapatan. Tujuan pelayanan kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat untuk mengatasi, menetralisasi atau menormalisasi semua masalah atau semua penyimpangan tentang kesehatan yang ada dalam masyarakat. Dengan menigkatnya tingkat pendidikan dan kadaan sosial masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan akan semakin menigkat sehingga tidak ada lagi upaya yang dilakukan selain meningkatkan kinerja petugas kesehatan dan menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan sebaik-baiknya.

---

[5] Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2004*). Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat Tahun 2004. Jakarta: Penerbit Depkes RI*.

Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses pelayanan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik. Adapun tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini diawali oleh: pertama melakukan pengamatan terhadap proses pelayanan di puskesmas gunung sitember yang merupakan lokasi spesifik penulis untuk melakukan penelitian, kedua pengumpulan data hasil pengamatan dan dibuat dalam bentuk materi tentang standar pelayanan publik di puskesmas gunung sitember, berdasar kan uraian di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan memilih judul.

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS KECAMATAN GUNUNG SITEMEBER KABUPATEN DAIRI.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

a. Bagaimanakah Efektivitas Pelayanan Publik Pada di Puskesmas Kecamatan Gunung Sitember Kabupaten Dairi?
b. Faktor yang menghambat Efektivitas Pelayanan Publik di Puskesmas Kecamatan Gunung Sitember Kabupaten Dairi?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan jawaban terhadap perumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, yaitu :

a. Untuk mendeskripsikan efektivitas pelayanan publik di puskesmas Kecamatan Gunung Sitember Kabupaten Dairi
b. Untuk mendeskripsikan faktor yang menghambat Efektivitas Pelayanan Publik di Puskesmas Gunung sitember.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumbangan yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya mengenai Efektivitas Pelayanan Publik di Puskesmas Kecamatan Gunung Sitember Kabupaten Dairi dan diharapkan menjadi bahan studi perbandingan bagi peneliti selanjutnya dalam melengkapi kajian-kajian yang membahas topik yang sama.

b. Manfaat Praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pemerintah khususnya Puskesmas Kecamatan Gunung Sitember Kabupaten Dairi untuk mengukur efektivitas pelayanan publik sesuai

dengan standar pelayanan kesehatan tanpa melupakan protokol kesehatan.

E. Kerangka Teori

1. Efektivitas Pelayanan

Pelayanan mengandung makna sesuatu yang bersifat jasa terhadap orang yang memerlukan pelayanan[6], baik yang diberikan oleh sesuatu lembaga, yayasan, maupun oleh kelompok dan perorangan. Pada umumnya pengertian jasa akan selalu dikaitkan dengan pelaayanan atau kepuasan masyarakat, hal ini disebabkan oleh karena adanya ketentuan misalnya orang yang membutuhkan jasa untuk mempermudah dalam pelaksanaan kegiatan. Dalam memahami pelayanan publik, birokrasi masih begitu ambigu, sehingga perlu kejelasan pelayanan publik dalam persepektif administrasi publik agar mampu menyesuaikan kebutuhan masyarakat yang begitu kompleks yang bermuara kepada penciptaan pelayanan yang efektif.

[6] Kompasiana, *Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo Sakdino.*

Berdasarkan keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara (dalam Fitri M, dkk, 2020:3) No. 62 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat beberapa indikator-indikator sebagai berikut :

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung jawab
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
8. Kemudahan akses

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik[7] merupakan bentuk pemberian pelayanan keperluan seseorang atau masyarakat yang memiliki suatu kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan sebelumnya. Adapun Standart pelayanan telah diatur dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 yang di dalamnya dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

1. Komponen standart pelayan yang berkaitan dengan proses penyampaian pelayanan *(service delivery* diantaranya: persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; jangka waktu pelayanan, biaya, produk pelayanan.

[7]*Saleh, Akh Muwafik., 2010.Public Service Communication., Universitas Muhammadiyah Malang. Malang*

2. Komponen standart pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan, meliputi: dasar hokum, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, evaluasi kinerja pelaksana.

Istilah pelayanan berasal dari kata “service” yang berarti membantu orang lain memberikan apa saja yang mereka butuhkan untuk melakukan apa yang mereka lakukan. L.P. Sinambela (2006: berpendapat bahwa pada dasarnya kita harus melayani semua manusia. Dalam kasus ekstrim, pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia.

3. Harbani Pasolong (2007:), beberapa dapat didefinisikan terutama sebagai kegiatan individu, kelompok atau organisasi, langsung atau tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan mereka. Dalam istilah, di antara para profesional yang memberikan pemahaman tentang layanan adalah Dr H.A.S Moenir (2006:16)

F. Kerangka Konsep

Kerangka konsep adalah suatu hubungan atau kegiatan antara konsep suatu Terhadap konsep yang lainnya dari masalah yang ingin di teliti. Kemudian kerangka konsep ini juga suatu uraian dan visualisasi tentang hubungan kegiatan antara konsep dan variabel. Dan dari pada itu kerangka konsep pada penelitian ini untuk mengidifinidikan tentang Efektivitas pelayanan publik di Puskesmas.

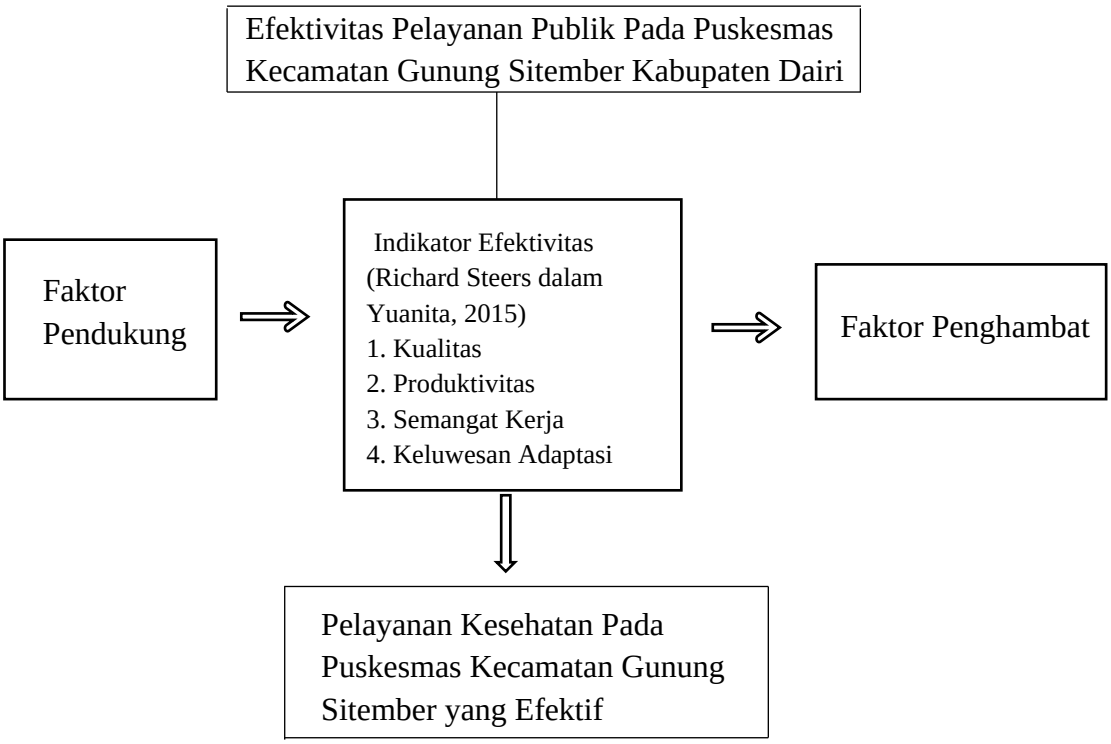
G. Kerangka pikir

Efektivitas adalah sebuah pencapaian tujuan. Menurut Herlambang, (2013) Efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah di tetapkan[8]. Efektivitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah efektivitas pelayanan kesehatan di Kecamatan Gunung Sitember. Pelayanan Puskesmas Gunung Sitember bisa dikatakan efektif jika bisa mengaplikasikan visi serta misinya. Adanya masalah mengenai pengobatan yang ada di Puskesmas dan juga sistem pelayanannya yang lambat berdasarkan keluhan masyarakat tersebut kita dapat melihat apakah pelayanan kesehatan Puskesmas sudah efektif atau tidak. Adapaun salah satu bentuk masalah di Puskesmas Gunung Sitember harus memperhatikan dan meningkatkan efektivitas dan mutu pelayanan kesehatan Puskesmas kepada pasien. Untuk melihat efektif atau tidaknya pelayanan kesehatan di Puskesmas Gunung Sitember Kabupaten Dairi, maka peneliti mengangkat beberapa indikator menurut Richard Steers (Yuanita, 2015) yaitu kualitas, produktivitas, semangat kerja dan keluwesan adaptasi[9]. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada bagan dibawah ini :

[8] Herlambang, S. (2013). *Pengantar Manajemen. Yogyakarta: Gosyen Publishing.*

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

Gambar II.1 Kerangka Pikir



1. Fokus Penelitian

Pembatasan fokus Penelitian sangat penting dan berkaitan erat dengan masalah maupun data yang dikumpulkan, dimana fokus merupakan pecahan dari masalah agar peneliti dengan mudah dalam pencarian data, maka ditetapkan fokus penelitian ini bagaimana efektivitas pelayanan Kesahatan di Kecamatan Gunung Sitember Kabupaten Dairi dengan mengunakan indikator efektivitas yaitu kualitas, produktivitas, semangat kerja dan keluwesan adaptasi serta faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi efektivitas pelayanan Kesahatan di Kecamatan Gunung Sitember Kabupaten Dairi. Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Kecamatan Gunung Sitember yang Efektif Faktor Penghambat Indikator Efektivitas (Richard Steers dalam Yuanita, 2015) 1. Kualitas 2. Produktivitas 3. Semangat Kerja 4. Keluwesan Adaptasi Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Kecamatan Gunung Sitember Kabupaten Dairi Faktor Pendukung

2. Dekskripsi Fokus Penelitian

Dalam hal ini adapun yang menjadi deskripsi fokus penelitian yaitu :

1. Kualitas

Kualitas yang dimaksud dalam penelitian yaitu bagaimana peran petugas Puskesmas Gunung Sitember dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien di Puskesmas Gunung Sitember Kabupten Dairi.

2. Produktivitas

Produktivitas yang diamaksud dalam penelitian ini yaitu bagaimana produk pelayanan Puskesmas Gunung Sitember dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien seperti memiliki ketelitian dalam melayani pasien.

3. Semangat Kerja

Semangat kerja yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu bagaiman motivasi melayani pasien petugas, agar dalam menyelesaikan masalah mampu diselesaikan dengan cepat.

4. Keluwesan Adaptasi

Keluwesan adaptasi dalam penelitian ini adalah bagaimana petugas kesehatan Pusksemas Gunung Sitember memiliki kepekaan menyesuaikan diri dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

5. Hal apa saja yang mempegaruhi efektivitas pelyanan kesehatan dari segi faktor pendukung dan penghambat di Kecamatan Gunung Sitember Kabupaten Dairi.

H. Metodelogi Penelitian

Jenis metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif. Menurut Wiji Nurastuti (2007) bahwa metode penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang mengungkap suatu fakta dari adanya suatu kejadian, objek, aktivitas, proses maupun mahluk hidup yang dilakukan secara “apa adanya” dalam waktu terdekat maupun dalam jangka waktu yang panjang yang memungkinkan dalam ingatan responden tersebut.

Setting penelitian ini yaitu puskesmas kecamatan gunung sitemeber kabupaten dairi Sedangkan subjek penelitian memperoleh dua jenis data, yakni:

1. Sumber data primer

   Data primer pada penelitian ini adalah hasil wawancara dengan beberapa perangkat Puskesmas Gunung Sitember dan warga masyarakat Kecamatan Gunung Sitember

2. Sumber data sekunder

   Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui studi pustaka seperti buku, penelitian, gambar, arsip, tabel, artikel, serta catatan-catatan dari pihak yang terkait lainnya

   Sumber Data dari penelitian ini adalah :

   1. Wawancara

Wawancara dalam penelitian terjadi dimana peneliti sedang berbincang-bincang dengan narasumber dengan tujuan menggali informasi melalui pertanyaan-pertanyaan dan mengunakan teknik tertentu. “Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dua orang, pewawancara sebagai yang mengaju kan pertanyaan dan narasumber yang memberi kan jawaban.

Pada penelitian ini peneliti melakukan wawancara yang berhubungan dengan dokter umum, perawat dan petugas yang ada dalam puskesmas kecamatan gunung sitemeber kabupaten dairi.

   2. Observasi

Observasi[10] adalah teknik pengumpulan data untuk mengamati prilaku manusia, proses kerja, dan gejala-gejala alam, dan responden. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan langsung untuk menemukan fakta-fakta di lapangan.

Observasi pada penelitian ini yakni untuk melihat dan mengamati secara langsung implemetasi Pelayanan publik, sarana dan prasarana dalam lokasi penelitian, serta proses pelayanan publik selama adanya pandemik covid-19 di puskesmas kecamatan gunung sitemeber kabupaten dairi

3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan melihat langsung data-data yang sudah ada dan tersedia di lokasi penelitian yaitu Puskesmas kecamatan gunung sitember. Kemudian Data-data yang sebagian besar sudah ada di lokasi penelitian antara lain adalah bentuk surat-surat, catatan harian, laporan kerja dan foto.

Teknik ini digunakan untuk melengkapi datadata teoritis yang berhubungan dengan penelitian di puskesmas kecamatan gunung sitemeber kabupaten dairi.

[10] *Sugiyono (2012 : 166),*

1. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif [11](Prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptis berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan prilaku yang diamati) berdasarkan objeknya menggunakan pendekatan yuridis normatif dengan mengutip undang-undang dan menitik beratkan terhadap penelitian lapangan dengan wawancara dan observasi agar mengumpulkan informasi secara langsung tentang beberapa jenis data yang terkait dengan pembahasan penulis. Kemudian penelitian ini bertujuan untuk mengatahui bagai mana pemerintah dalam menjalankan efektivitas pelayanan publik di puskesmas kecamatan gunung sitember kabupaten dairi sumatra utara.

2. Lokasi Penelitan

Adapun lokasi penelitian yang penulis teliti adalah di puskesmas kecamatan gunung sitember kabupaten dairi sumatra utara.

3. Informan Penelitian

Informan penelitian di pilih secara *purposive sampling*. Kemudian respoden penelitian ini juga di dasarkan pada pertimbangan bahwa responden penelitian dapat memberikan berbagai informasi yang selengkap-lengkapnya dan ralevan atau informasi yang benar dengan tujuan penelitian. Dan dari pada itu

[11] Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta*

peneliti mengambil beberapa Responden penting mengenai Peyalanan publik. Informan penelitian, informan penelitian Bapak dr. Antonius L. Marpaung sebagai kepala puskesmas gunung sitember, sebagai informan kunci (key informan),adapun irforman pendukung yaitu Rizky Chairani Pandiangan S.K.M sebagai pegawai atau tenaga kesehatan di puskesmas gunung sitember dan beberapa masyarakat setempat sebagai responden penelitian skripsi yang secara langsung ikut serta dalam melakukan pelayanan publik Di Puskesmas Kecamatan Gunung Sitember.

Tabel 3.1. Informan

NO	NAMA	PEKERJAAN/JABATAN
1.	dr. Antonius L. Marpaung	Kepala Puskesmas Gunung Sitember/ Dokter Umum
2.	Rizky Chairani Pandiangan S.K.M	pegawai atau tenaga kesehatan
3.	Yenli Kristin Purba	Badan Klinis
4.	Ramadhany	Pasien Puskesmas
5.	Asri Sobirin	Masyarakat

I. Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian memerlukan tahapan analisis yang menggunakan teknik menggambarkan dan menginterprestasikan arti dari data yang telah terkumpul dengan memberikan perhatian dan merekam hasil wawancara dengan pihak yang terkait mengenai aspek-aspek yang terkait dengan situasi yang diteliti pada saat itu, sehingga dapat di mulai dengan mengunakan beberapa tahap yaitu:

a) Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak jumlahnya, oleh karena itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Untuk itu perlu dilakukan analisis data melal reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok,memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah dalam pengumpulan data selanjutnya.

b) Penyajian Data (data display)

Data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Penyajian data merupakan upaya penyusunan

sekumpulan informasi kedalam suatu matriks atau bentuk yang mudah dipahami. Penyajian data yang mudah dipahami adalah cara utama menganalisis data kualitatif yang valid.

c) Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam penelitian dimana data-data yang telah diperoleh akan ditarik garis besar atau kesimpulan sebagai hasil keseluruhan dari penelitian tersebut. Setelah reduksi data terlaksana, maka dilakukan konklusi atau penarikan kesimpulan dari data yang telah diteliti, dari kesimpulan tersebut dipaparkan penemuan baru dari penelitian yang dilakukan. Namun hasil ini masih bisa diteliti kembali dan kembali dilakukan reduksi, display data dan kembali akan menghasilkan konklusi, begitu seterusnya agar mendapatkan hasil yang maksimal.

J. Teknik Analisis Data

Data Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain yang telah dikumpulkan kemudian dilakukan penyusunan. Analisis data adalah proses penyederhanaan data dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan di interpretasikan, data yang diperoleh kemudian di analisis secara bersamaan dengan proses yang cukup panjang. Data dari hasil wawancara yang diperoleh kemudian dicatat dan dikumpulkan sehingga menjadi sebuah catatan lapangan. Dalam penelitian kualitatif, kegiatan analisis data dimulai sejak peneliti melakukan

kegiatan pra lapangan sampai dengan selesainya penelitian. Dalam penelitian kualitatif, teknik analisa data yang digunakan diarahkan untuk menjawab rumusan masalah.

K.Pengabsahan

Data Validasi data sangat mendukung hasil akhir penelitian, oleh karena itu diperlukan teknik untuk memeriksa keabsahan data[12]. Keabsahan data dalam penelitian ini diperiksa dengan menggunakan teknik triangulasi. Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Teknik seperti ini juga menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama.

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

b. Triangulasi Metode

[12] Milles, Matthew B., Huberman, A. Michael, Saldana, Jhony. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook. Third Edition.*

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

c. Triangulasi Waktu

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

BAB II

URAIAN TEORITIS

A. Pengertian Efektivitas Pelayanan

Pelayanan mengandung makna sesuatu yang bersifat jasa terhadap orang yang memerlukan pelayanan, baik yang diberikan oleh sesuatu lembaga, yayasan, maupun oleh kelompok dan perorangan. Pada umumnya pengertian jasa akan selalu dikaitkan dengan pelaayanan atau kepuasan masyarakat, hal ini disebabkan oleh karena adanya ketentuan misalnya orang yang membutuhkan jasa untuk mempermudah dalam pelaksanaan kegiatan. Dalam memahami pelayanan publik, birokrasi masih begitu ambigu, sehingga perlu kejelasan pelayanan publik dalam persepektif[13] administrasi publik agar mampu menyesuaikan kebutuhan masyarakat yang begitu kompleks yang bermuara kepada penciptaan pelayanan yang efektif.

Istilah pelayanan dalam bahasa Indonesia berasal dari kata "layan" yang berarti menolong menyediakan segala apa saja yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Sedangkan dalam bahasa Inggris pelayanan diartikan "*service".* Pelayanan merupakan salah upaya pemuasan baik yang dilakukan pemerintah, swasta, maupun perorangan kepada masyarakat atau pelanggan. Pelayanan pada dasarnya adalah interaksi antara pemberi pelayanan dan penerima

[13] Cutlip, S. M. (2009). *Effective Public Relations. Person Education Inc.*

pelayanan sehingga bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas pemberi pelayanan.

Hardiyansyah (2011:11) mengatakan bahwa "pelayanan diartikan sebagai bentuk aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain[14]". Sedangkan definisi yang diberikan Moenir (2002:26-27) adalah "pelayanan diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam garapan pengguna" [15]

Layanan dengan lisan biasanya dilakukan oleh para petugas di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi, dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pemberi layanan, yaitu: (1) memahani masalah-masalah yang termasuk ke dalam bidang tugasnya; (2) mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan dengan lancar dan singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang memperoleh kejelasan mengenai sesuatu; (3) bertingkah laku sopan dan ramah.

1. Layanan dengan tulisan

[14] Hardiyansyah (2011:11), *Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media.*
[15] Moenir (2002:26-27) *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta : Bumi. Aksara.*

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Sistem layanan pada abad informasi ini menggunakan sistem layanan jarak jauh dalam bentuk tulisan. Layanan tulisan terdiri dari dua golongan yaitu, berupa petunjuk informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya. Adapaun keguanaan dari layanan tulisan ini, yaitu: (1) Memudahkan bagi semua pihak yang berkepentingan; (2) menghindari orang yang banyak bertanya kepada petugas; (3) memperlancar urusan dan menghemat waktu bagi kedua pihak, baik petugas maupun pihak yang memerlukan pelayanan; (4) menuntun orang ke arah yang tepat.

2. Layanan dengan Perbuatan

Layanan pada umumnya dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh para petugas yang memiliki faktor keahlian dan keterampilan. Dalam kenyataan sehari-hari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering digabung. Hal ini disebabkan karena hubungan secara umum banyak dilakukan secara lisan kecuali khusus melalui hubungan tulis yang disebabkan oleh faktor jarak.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, jenis pelayanan ada tiga antara lain:

a. Pelayanan Administratif

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

c. Pelayanan Jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Uraian-uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan sebuah proses aktivitas pemenuhan kebutuhan dari pemberi pelayanan kepada penerima pelayanan, yang tujuan akhirnya adalah kepuasaan penerima layanan.

B. Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya membantu menyiapkan atau mengurus segala apa yang diperlukan orang lain untuk perbuatan

melayani. Dalam kamus besar bahasa Indonesia, kata pelayanan diartikan sebagai berikut:

a) Perihal cara melayani

b) Servis, jasa

c) Kemudian yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang/jasa

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Moenir, 1998 dalam Lukman, 2001).

Pelayanan publik[16] merupakan bentuk pemberian pelayanan keperluan seseorang atau masyarakat yang memiliki suatu kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan sebelumnya. Adapun Standart pelayanan telah diatur dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 yang di dalamnya dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

1. Komponen standart pelayan yang berkaitan dengan proses penyampaian pelayanan *(service delivery* diantaranya: persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; jangka waktu pelayanan, biaya, produk pelayanan.
2. Komponen standart pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan, meliputi: dasar hokum, sarana dan prasarana, kompetensi

[16]*Saleh, Akh Muwafik., 2010.Public Service Communication., Universitas Muhammadiyah Malang. Malang*

pelaksana, pengawasan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, evaluasi kinerja pelaksana.

Sementara itu, Zauhar (2001) mengemukakan, pelayanan pubik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan oleh mereka. Pelayanan yaitu barang atau jasa publik (public goods and services) yang diatur dan diselenggarakan oleh pemerintah kepada warga negara[17]

Menurut Ibrahim (2008), bahwa pemerintah/pemerintahan sudah seharusnya menganut paradigma customer driven (berorientasi kepentingan masyarakat) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, mempersiapkan seluruh perangkat untuk memenuhi paradigma tersebut secara sistemik (sejak masukan-proses-keluaran hasil/dampaknya), sehingga terwujud pelayanan publik yang berkualitas (yang sedapat mungkin tangibel, reliabel, responsif, aman, dan penuh empati dalam pelaksanaannya).

Mengikuti definisi di atas, pelayanan publik atau pelayaan umum dapat didefiniskan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan

---

[17] Zauhar. 2002. *Reformasi Administrasi Perpajakan, Konsep, Dimensi dan Strategi*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.

masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Lewis dan Gilman (2005) dikutip oleh Taufiqurokhman (2018), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan punlik dilaksanakan secara bertanggungjawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada.pertanggung jawaban terhaap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhuan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya terhadapa masyarakat.

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono (2001) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat

C. Klasifikasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Mahmudi (2005) menjelaskannya sebagai berikut:

a. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi: kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.

b. Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera (welfare society).

c. Pendidikan Dasar

Bentuk pelayanan dasar lainnya adalah pendidikan dasar. Sama hanya dengan kesehatan, pendidikan merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya. Tingkat pendidikan juga berpengaruh terhadap tingkat kemiskinan karena pendidikan merupakan salah satu komponen utama dalam lingkaran setan kemiskinan sebagaimana digambarkan di atas. Oleh karena itu, untuk memotong lingkaran setan kemiskinan salah satu caranya adalah melalui perbaikan kualitas pendidikan.

d. Bahan Kebutuhan Pokok

Selain kesehatan dan pendidikan, pemerintah juga harus memberikan pelayanan kebutuhan dasar yang lain, yaitu bahan kebutuhan pokok. Bahan kebutuhan pokok masyarakat itu misalnya: beras, minyak goreng, minyak tanah, gula pasir, daging, telur ayam, susu, garam beryodium, tepung terigu, sayur mayur, semen, dan sebagainya.

e. Pelayanan Umum

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

D. Konsep dan Teori

1. Konsep Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi Negara dan abdi masyrakata. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukuan Undang-Undang Dasar 1945 alenia ke-empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi : Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bagsa. Untuk memajukan kesejahteraan umum, pelayanan public dari pemerintah harus ditingkatkan kualitasnya, karena eksistensinya dari kesejahteraan umum adalah pelayanan publik. Menurut (Surjadi, 2009) penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atasa barang, jasa, dan pelayanan admnistrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selain itu telah dijelaskan sebelumnya bahwa Undang-Undang 1945 juga

telah mengamanahkan kepada Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga Negara demi kesejahteraannya. Sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang mendasar diberikan kepada warga masyarakat oleh institusi birokrasi di Indonesia adalah pelayanan pada bidang kesehatan, selain pelayanan bidang pendidikan. Begitu pentingnya pelayanan kesehatan ini, sebagian besar dari negara-negara yang ada di dunia ini mencantumkan pelaksanaan pelayanan kesehatan dalam konstitusinya. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan khususnya pada Puskesmas sebagai lembaga birokrasi terdepan dalam melayani masyarakat terkait dengan kesehatannya terkadang kurang optimal. Beban kerja Puskesmas sangat berat dan cakupan pelayanan sangat luas seperti melaksanakan tugas-tugas lapangan yang bersifat promotif juga melakukan 11 tugas kuratif seperti perawatan dan pengobatan pasien. Adanya beban tugas seperti itu membuat petugas Puskesmas harus pandai-pandai mensiasati supaya seluruh tugas yang menjadi tanggungjawabnya dapat terlaksana (Mahsyar, 2015).

E. Indikator Efektivitas Pelayanan Publik

Berdasarkan keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara (dalam Fitri M, dkk, 2020:3) No. 62 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan pelayanan publik[18], terdapat beberapa indikator-indikator sebagai berikut :

[18] Fitri M, dkk, 2020, *Pelayanan Publik, Yayasan Kita Menulis*

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung jawab
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
8. Kemudahan akses

Bentuk Pelayanan Publik Adapun pelayanan umum dilakukan oleh organisasi pemerintah maupun swasta pada dasarnya berdeda-beda. Monir (2000:190), mengatakan bahwa ada beberapa bentuk pelayanan umum . a. Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh pegawai pada bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang lainnya yang betugas memberikan penjelasan kepada siapapun yang memerlukannya. Agar pelayanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan. b. Pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam implementasi tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya. c. Pelayanan bentuk perbuatan sering kombinasi dengan pelayanan, hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum, namun fokusnya pada perbuatan itu snridi yang ditunggu oleh orang berkepentingan. Jadi tujuan uitama orang yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan

F. Keabsahan Hasil Penelitian

Mengemukakan keabsahan data bagian yang sangat penting dimana digunakan untuk meyakinkan peneliti bahwa data yang telah didapatkan oleh peneliti itu benar adanya dan juga dapat dipercaya. Untuk mengetahui keabsahan data dari peneliti menggunakan teknik pemeriksaan keabsahan data, yaitu sebagai berikut :

1. Perpanjangan pengamatan
2. Meningkatkan ketekunan
3. Triangulasi
4. Analisis kasus negative
5. Membercheck