

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS RAMBAH  
KABUPATEN ROKAN HULU**

Oleh:

**Khairul Akmal**

Mahasiswa Pascasarjana, Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan  
Universitas Islam Riau-Indonesia

**Zaini Ali**

Dosen Program Pascasarjana, Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan  
Universitas Islam Riau-Indonesia

Correspondence Author: zaini.ip@soc.uir.ac.id

**Abstrak**

Kinerja birokrasi pemerintahan sangat menentukan keberhasilan pembangunan suatu negara. Puskesmas adalah salah satu bentuk birokrasi yang sangat diharapkan kontribusinya dalam membangun kesehatan masyarakat di pedesaan. Sejumlah fakta menggambarkan bahwa ternyata masih banyak masyarakat penerima layanan seperti di Puskesmas Rambah Kecamatan Rambah yang mengeluh karena lemahnya pelayanan kesehatan yang mereka terima. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kinerja Puskesmas Rambah dalam pemberian pelayanan kesehatan pada masyarakat. Untuk menjawab tujuan penelitian digunakan sejumlah teori kinerja sementara untuk mendapatkan data dipergunakan sejumlah instrumen pengumpul data seperti kuesiner, wawancara observasi serta dokumentasi. Untuk mendapatkan data yang valid dari kuesioner dan wawancara, penulis menetapkan sejumlah responden dari pihak Puskesmas sementara masyarakat penerima pelayanan penulis jadikan sebagai informan. Untuk mendapatkan data yang komprehensif penulis menggunakan dua tehnik pengumpulan data yaitu data primer yang diperoleh dari responden, informan dan observasi serta data sekunder yang diperoleh dari dari berbagai sumber seperti data dokumen, Karena tipe penelitian ini adalah eksplonari, maka sifat penelitian ini adalah diskriptif analitis. Dari hasil analisis penelitian dapat disimpulkan bahwa kinerja Puskesmas Rambah kecamatan Rambah kabupaten Rokan Hulu berada pada kategori baik. Kemudian sejumlah hambatan diketahui sebagai faktor yang mempengaruhi kinerja Puskesmas Rambah seperti terbatasnya SDM, fasilitas serta tingkat disiplin pegawai yang masih renda. Karena itu melalui penelitian ini disarankan agar Pemda kabupaten Rokan Hulu untuk menambah Puskesmas Pembantu guna mengurangi kunjungan masyarakat ke Puskesmas Induk sehingga pelayanan dapat di optimalkan.

Kata Kunci: Evaluasi, Kebijakan dan Pelayanan Kesehata

**PENDAHULUAN**

Sesuai dengan amanat UUD 1945 bahwa tujuan di bentuknya Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia. Untuk dapat mencapai tujuan negara sebagaimana maksud UUD 1945 diatas maka diperlukan suatu pemerintah yang kuat agar cita-cita negara tersebut dapat diwujudkan. Esensi pemerintah dalam suatu wilayah adalah untuk memberikan pelayanan pada masyarakat. Pemerintah tidak diadakan untuk dirinya sendiri akan tetapi untuk melayani

masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama<sup>1</sup>.

Semenjak dikeluarkannya kebijakan pemerintah tentang pemberian otonomi daerah dari tahun 2002 lalu, maka UU No.32 tahun 2004 sebagai pengganti UU No. 22 tahun 2009 telah mempertegas tugas, fungsi, wewenang serta tanggung jawab pemerintahan daerah untuk menjalankan baik pembangunan, pelayanan bidang pemerintahan maupun pemberdayaan masyarakat. Salah satu tugas pembangunan yang diberikan pada daerah otonom adalah bidang kesehatan.

Program pembagunan bidang kesehatan adalah pembangunan yang paling esensial dalam menilai tingkat kesejahteraan masyarakat guna mewujudkan pembangunan Indonesia seutuhnya. Terkait dengan bidang pembangunan kesehatan diawali dengan pernyataan bahwa: "*kesehatan adalah hak seluruh masyarakat*". Pernyataan kalimat diatas tentunya tak terlepas dari bunyi pasal 34 (3) UUD 1945 yang mengatakan bahwa "negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak<sup>2</sup>. Kemudian penjabaran pasal 34 di atas dituangkan lagi dalam UU No. 23 tahun 1992 tentang Kesehatan yang salahsatu pasalnya menyebutkan "bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh derajat kesehatan yang optimal.

Karena begitu strategisnya pembangunan di bidang kesehatan ini, maka pemerintah Pusat telah menyerahkan urusan kesehatan selain urusan lainnya pada daerah yang salahsatu daerahnya adalah daerah kabupaten Rokan Hulu. Kabupaten Rokan Hulu sebagai daerah otonom saat ini memiliki luas wilayah 132.708.Km2, dengan jumlah penduduk 403.968 orang, tersebar di 16 kecamatan dan 152 desa/ kelurahan<sup>3</sup>. Untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang baik pada masyarakat, maka Pemda kabupaten Rokan Hulu telah mengeluarkan kebijakan melalui Perda No.15 Tahun 2007 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Laksana Dinas Kesehatan Kabupaten Rokan Hulu

Sebagaimana maksud pasal 18 Perda No15 Tahun 2007 dikatakan bahwa untuk melaksanakan kegiatan operasional kesehatan maka dibentuk satuan Pusat Pelayanan Kesehatan yang selanjutnya di sebut Puskesmas. Puskesmas sebagai salahsatu institusi pemerintah daerah dan sebagai lini terdepan dalam pemberian pelayanan kesehatan non profit pada masyarakat dan merupakan ujung tombak dalam sistim kesehatan nasional. Keberadaan Puskesmas ditengah-tengah masyarakat sangat dibutuhkan karena Puskesmas adalah sarana kesehatan yang paling terdekat dengan masyarakat. Karena itu melalui pemberian pelayanan kesehatan di setiap Puskesmas di harapkan masyarakat mendapat jaminan pelayanan dari pemerintah, baik pelayanan dalam bidang administratif maupun dalam bidang medik.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan kepala Dinas Kesehatan kabupaten Rokan Hulu tanggal 7 September 2010 diperoleh informasi bahwa kunjungan masyarakat ke berbagai Puskesmas rata-rata perhari adalah 307 orang. Dengan demikian bila dilihat angka kunjungan masyarakat ke Puskesmas dengan ketersediaan tenaga medis maupun administratif

---

<sup>1</sup> Ryaas Rasyid, 1998. Kebijakan Desentralisasi Dan Pemberdayaan Birokrasi Lokal, Pustaka Pelajar, Yogyakarta. Hal 54.

<sup>2</sup> UUD 1945 pasal 34 (3).

<sup>3</sup> Rokan Hulu dalam Angka 2010, hal 34.

relatif seimbang sehingga jam 11.00 ke atas kunjungan pasien ke Puskesmas sudah selesai meskipun jam kerja kantor di buka sampai jam 14.30.

Kendati pelayanan yang diberikan Puskesmas sudah selesai rata-rata jam 11.00, tapi keluhan dari masyarakat tetap mewarnai pelayanan pada berbagai Puskesmas di kabupaten Rokan Hulu. Keluhan yang terjadi dari masyarakat terutama dari aspek kualitas pelayanan sebagaimana terdapat fenomena berikut ini.

1. Banyak masyarakat yang mengeluh terutama keluarga pasien karena perawat dan dokter baru datang sekitar pukul 08.30, sementara jam kerja seharusnya sudah dimulai 07.00 WIB.
2. Selain itu tidak jarang pula masyarakat kecewa karena dokter yang dijanjikan sebentar lagi mau datang, kenyataan dokter masuk siang, sehingga mereka merasa dirugikan baik dari segi informasi, financial maupun dari aspek waktu.
3. Sering juga terjadi selain lama menunggu petugas, juga pasien diharus menunggu lama karena petugas mengalami kesulitan untuk menemukan rekam medik pasien yang pernah berobat ke Puskesmas.
4. Terganggunya kenyamanan sebagian pasien akibat kata-kata yang dilontarkan oleh sebagian pegawai yang menganggap pasien adalah orang yang tidak tau diri.

Sehubungan dengan tugas dan tanggung jawab Puskesmas sebagai lini terdepan dalam pemberian pelayanan kesehatan pada masyarakat di wilayah kabupaten Rokan Hulu di satu sisi dan masih banyaknya keluhan sebagian masyarakat terhadap kinerja pegawai Puskesmas di pihak lain, memberikan indikasi bahwa pelayanan bidang kesehatan di lingkungan wilayah kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Rokan Hulu belum berjalan sebagaimana diharapkan masyarakat. Sehubungan dengan fenomena kinerja pegawai Puskesmas terhadap pelayanan kesehatan pada masyarakat sebagaimana digambarkan diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian dengan topik : Analisis Kinerja Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Dalam Pelayanan Kesehatan. (sudi di Puskesmas Rambah Kecamatan Rambah).

## **KERANGKA TEORI**

### **Konsep Pelayanan Publik**

Bagi seorang peneliti teori adalah perumusan sementara tentang sesuatu kemungkinan dalil. Teori sebagai titik permulaan didalam arti bahwa dari situlah sumbernya hipotesa akan dibuktikan<sup>4</sup>. Mengenai definisi tentang kualitas menurut The European Organization for Quality Control: “*Quality is the totality of feature of a product services that bears on its ability it satisfy given needs (Kualitas adalah bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat)*”<sup>5</sup>. Di sektor publik, kualitas lebih dikaitkan dengan pelayanan, hal ini sejalan dengan definisi menurut Logothetis (1992) bahwa “Kualitas adalah pemenuhan terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan atau klien serta kemudian

---

<sup>4</sup> Warella, Y., 1997, *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*, Naskah Pidato Pengukuhan Guru Besar FISIP UNDIP Semarang. Yamit, Zultan. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia. Hal 63.

<sup>5</sup> Ibid, Hal 17.

memperbaikinya secara berkesinambungan”<sup>6</sup>.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak dapat lepas dari kemampuan pegawai dalam pemberian pelayanan serta penyediaan fasilitas fisik. Hal ini sesuai dengan teori “*The triangle of balance in service quality*: dari Morgan dan Murgatroyd, bahwa perlu dipertahankan keseimbangan dari ketiga komponen (*interpersonal component, procedures environment/process component, and technical/professional component*) guna menghasilkan pelayanan yang berkualitas.

Procedures environment/Technical/professional component Process component Model tersebut merupakan suatu segitiga sama sisi dimana puncaknya adalah interpersonal component dari suatu pelayanan, sedangkan pada sisi sebelah kiri dari segitiga tersebut didapati konteks fisik dan prosedur serta komponen proses. Pada sisi sebelah kanan didapatkan komponen teknik atau profesionalitas dalam menyampaikan pelayanan. Asumsi dari model ini adalah perlu dipertahankan keseimbangan antara ketiga komponen tersebut di dalam menyediakan suatu pelayanan yang baik. Selain itu, pelayanan publik di Indonesia juga belum responsif terhadap masyarakat dengan kebutuhan khusus, termasuk terhadap kelompok rentan, penyandang cacat, lanjut usia dan komunitas adat terpencil. Pelayanan khusus kesehatan juga kurang memuaskan di bumi pertiwi ini.

Menurut Widodo mengatakan bahwa pelayanan publik yang profesional adalah pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemberi layanan yaitu aparatur pemerintah. Adapun ciri-cirinya yaitu<sup>7</sup> : (1) efektif ; lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran. (2). Sederhana; mengandung arti prosedur / tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah difahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang memminta pelayanan, (3) kejelasan dan kepastian ( transparan ); mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai : (a) prosedur tata cara pelayanan, (b) persyaratan pelayanan, baik tehnik maupun administratif, (c) unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, (d) rincian biaya / tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya., dan (e) jangka waktu penyelesaian pelayanan, (4) keterbukaan; meng andung arti prosedur / tata cara persyaratan, satuan kerja / pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu / tarif serta hal-hal lain yang berkaiatan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan difahami oleh masyarakat, baik diminta ataupun tidak, (5) efesiensi; mengandung arti : (a) persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaiatan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan denga tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan (b) dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan dari satuan kerja / instansi pemerintah lain yang terkait. (6) ketepatan waktu; kreteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan (7) responsif; lebih mengarah daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dalam aspirasi masyarakat yang dilayani, dan (8) adaktif; adalah cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, mkeinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

---

<sup>6</sup> Op. Cit.

<sup>7</sup> Widodo, Joko. 2001. *Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Insan Cendekia, Surabaya.hal 270.

## **Konsep Kesehatan Masyarakat**

Menurut pakar manajemen pelayanan kesehatan terjadi suatu transisi suatu pandangan yaitu dari perencanaan kesehatan menjadi suatu perencanaan strategik yang menyerupai perencanaan perusahaan. Transisi menyebabkan rumah sakit menjadi berwajah ekonomi, dengan berbasis pada prinsip-prinsip manajemen, yang dipergunakan oleh badan-badan usaha. Dampak ini ternyata meruba berbagai tatanan bku yang secara tradisional sudah mengakar pada pelayanan kesehatan, termasuk yang dikelola oleh pemerintah, misal rumah sakit pemerintah dan dinas kesehatan daerah. Dikawatirkan apabila dampak ini tidak kelloa dengan benar maka akan terjadi kesimpangsiuran dan ketidak tepatan pola manajemen yang dipakai. secara khusus reformasi ini tidak terlepas dari rekomentasi yang disarankan oleh Bank Dunia (World Bank. 1993).

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif menurut Ndaraha merupakan suatu sasaran yang dapat diamati sebagaimana yang terlihat, terdengar, tercercium, terbaca, atau memperlihatkan dirinya, penampakan tersebut sewajar mungkin, jika itu informasi, maka informasi itu di rekam (dicatat) sebagaimana ia keluar dari sumbernya<sup>8</sup>. Lokasi penelitian ini tepatnya di Puskesmas Rambah Kabupaten Rokan Hulu. Instansi pelayan publik dijadikan sebagai obyek penelitian ini adalah peserta Jamkesmas/Jamkesda dan petugas yang ada di Puskesmas Rambah Kabupaten Rokan Hulu. Kantor ini sebagai instansi pelayan publik milik pemerintah menangani pelayanan peserta Jamkesmas/Jamkesda. Adapun lokasi yang diambil dalam penelitian ini adalah Puskesmas Rambah Kabupaten Rokan Hulu.

Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian eksplanasi (penjelasan) dan *cross sectional*, yaitu bagaimana variabel-variabel yang diteliti itu akan menjelaskan obyek yang diteliti melalui data yang terkumpul dan pengamatan hanya dilakukan satu kali saja<sup>9</sup>. Seluruh data yang diperoleh akan diproses dan diolah dengan suatu analisa kualitatif. Populasi dalam penelitian ini meliputi semua objek penelitian seperti PNS yang terdiri dari Kepala Puskesmas, Dokter Puskesmas, dan tenaga kesehatan lainnya yang berhubungan langsung kepada masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Rambah Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu termasuk masyarakat sebagai konsumen dalam menerima layanan kesehatan. Menyadari luasnya objek penelitian, maka penulis menetapkan untuk pegawai Puskesmas seperti Kepala Puskesmas, pegawai administrasi, dokter dan perawat diambil secara sensus, sementara untuk pasien pengulis menggunakan tehnik accidental sampling.

## **PEMBAHASAN**

Keberhasilan suatu birokrasi pemerintahan mencapai tujuan sangat dipengaruhi oleh banyak variable, seperti manusia, fasilitas, struktur oraganisasi, keuangan, manajemen, waktu dan lain sebagainya. Bilamana masing-masing variable tersebut dapat disenergikan dengan baik maka tujuan birokrasi pemerintahan dapat dicapai. Penilaian kinerja birokrasi publik karenanya

---

<sup>8</sup> Ndraha, Taliziduhu. 1997. Budaya Pemerintahan dan Dampknaya Terhadap Pelayanan Masyarakat. Jakarta. Jurnal Ilmu Pemerintahan Edisi Ketiga, hal 23.

<sup>9</sup> Sugiyono, 1999, Statistik untuk Penelitian, Alfabeta, Bandung

cenderung menjadi jauh lebih kompleks dan sulit dilakukan daripada di perusahaan bisnis. Pengukuran kinerja adalah proses sistematis dan berkesinambungan untuk menilai keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program, kebijakan, sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam mewujudkan visi, misi dan strategi Dinas Kesehatan Kabupaten Rokan Hulu. Sehubungan dengan berbagai upaya yang telah dilakukan oleh Puskesmas khususnya Puskesmas Rambah kecamatan Rambah, maka melalui penelitian ini akan diketahui sampai dimana berbagai potensi yang dimiliki Puskesmas sebagai birokrasi pemerintahan yang ditugaskan melayani masyarakat bidang Kesehatan.

### **Produktivitas**

Untuk mengetahui produktivitas pekerjaan Puskesmas Rambah kecamatan Rambah kabupaten Rokan Hulu dapat dilihat dari data tabel berikut ini. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa Kinerja Puskesmas Rambah dalam pelayanan kesehatan pada masyarakat kecamatan Rambah dilihat dari aspek produktivitas kerja dari 45 orang responden, sebanyak 9 orang atau 20% jawaban responden terkategori baik. Artinya sebagian kecil masyarakat yang berobat ke Puskesmas Rambah menilai bahwa pelayanan Puskesmas baik. Karena mereka tidak mempunyai kesan negative terhadap pelayanan yang mereka terima dari pegawai Puskesmas. Kemudian jawaban responden yang terkategori cukup baik sebanyak 32 orang atau 72 %, dimana sebagian besar responden menerima pelayanan yang kurang memuaskan dari pegawai Puskesmas terutama dalam hal kecepatan, ketepatan serta ketelitian. Kemudian sebanyak 3 orang atau 8 % dari penilaian responden yang memberikan penilaian bahwa produktivitas pelayanan Puskesmas Rambah masih mengecewakan mereka.

Dari hasil penelitian diperoleh informasi bahwa dia sebagai pimpinan Puskesmas tetap memeneg pegawai untuk bekerja dengan baik, terutama mengutamakan keselamatan jiwa pasien dan memprioritaskan pasien-pasien yang darurat. Tapi menurut kepala Puskesmas kendati mereka sudah bekerja keras tapi mengingat kunjungan pasien setiap hari rata-rata 75 orang perhari menyebabkan pegawai Puskesmas sering kewalahan, tapi karena harus melayani masyarakat bisa jadi tertangkap kesan oleh sebagian masyarakat kami kurang melayani mereka.

### **Responsif**

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap responsive pegawai dalam pemberian pelayanan kesehatan pada masyarakat di Puskesmas Rambah kecamatan Rambah kabupten Rokan Hulu dapat dilihat di bawah ini. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa Kinerja Puskesmas Rambah kecamatan Rambah dalam pelayanan kesehatan dilihat dari aspek responsive bahwa dari 45 orang responden sebanyak 11 orang atau 25% jawaban mereka berada pada kategori baik. Tanggapan responden ini berarti bahwa sebagian responden menilai pelayanan pada Puskesmas Rambah dari aspek responsive sudah berjalan, misalnya pihak Puskesmas sudah dapat menyiapkan dan memenuhi harapan mereka sehingga mereka mendapat pelayanan kesehatan yang baik. Kemudian responden yang jawabannya berada pada kategori cukup baik ada sebanyak 31 orang atau 69 %. Artinya sebagian besar responden merasakan bahwa Puskesmas sudah memberikan pelayanan tapi tidak semua yang mereka butuhkan dan diharapkan dapat diakomodir oleh pihak Puskesmas. Misalnya mereka harus menunggu lama karena mereka beralasan selain mereka membawa orang sakit atau balita yang juga harus antrian dengan pengunjung lainnya, juga sebagian mereka juga meninggalkan pekerjaan.

Kemudian sebanyak 2 orang atau 5 % dari responden memberikan penilaian kinerja Puskesmas Rambah dilihat dari aspek responsive berada pada kategori tidak baik, dimana sebagian responden mengatakan bahwa mereka sangat kecewa dengan pelayanan pegawai puskesmas selain antrian panjang untuk diperiksa juga antrian lagi dalam pengambilan obat. Bahkan ada salah seorang responden mengatakan bahwa kita datang ke Puskesmas untuk sehat tapi sampai di Puskesmas justru bertambah penyakit kita karena buruknya pelayanan yang dia terima dari pihak Puskesmas. Data yang diperoleh menunjukkan bahwa pada setiap hari Senen memang kunjungan pasien ke Puskesmas Rambah relative meningkat dibanding dengan hari-hari biasa, sehingga bilamana kepala Puskesmas Rambah mengatakan pegawainya kelelahan maka untuk hari tersebut dapat dimaklumi. Tapi sebagian masyarakat tidak ingin tahu alasan-alasan seperti itu, tapi mereka menuntut setiap waktu pegawai Puskesmas dapat melayani mereka dengan sebaik-baiknya.

### **Responsibilitas**

Dari hasil penelitian lapangan terlihat data tanggapan responden tentang responsibilitas pegawai Puskesmas Rambah dalam pelayanan kesehatan pada masyarakat. Dari 45 orang responden sebanyak 10 orang atau 24% menyatakan berada dalam kategori baik. Jawaban kategori baik ini berarti bahwa sebagian responden tidak mengalami keluhan, sikap pegawai yang merespon keluhan, dan akan menindak lanjuti keluhan untuk perbaikan pelayanan Puskesmas kedepan.

Kemudian sebanyak 30 orang atau 68 % dari jawaban responden berada pada kategori cukup baik. Penilaian responden tentang cukup baik berarti sebagian besar masyarakat masih mengeluh, kemudian keluhan mereka kurang ditanggapi oleh petugas Puskesmas.

Selanjutnya sebanyak 4 orang atau 8 % dari responden menyatakan bahwa responsibilitas pegawai Puskesmas Rambah tidak baik. Jawaban responden yang tidak baik karena mereka mengeluh terhadap pelayanan yang mereka terima selama ini serta mereka juga menilai keluhan-keluhan mereka kurang ditanggapi oleh pegawai Puskesmas.

### **Akuntabilitas**

Sehubungan dengan pelayanan Puskesmas Rambah dalam pemberian pelayanan kesehatan dilihat dari aspek akuntabilitas dapat dilihat datanya seperti di bawah ini. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa tanggapan responden tentang pelayanan kesehatan dilihat dari aspek akuntabilitas di Puskesmas Rambah, bahwa dari 45 orang responden sebanyak 16 orang atau 25% berada dalam kategori baik. Penilaian baik ini berarti bahwa responden menilai bahwa pegawai Puskesmas cukup memperhatikan aturan kerja dan rasa keadilan masyarakat dalam memperlakukan pasien ketika mereka membutuhkan perawatan.

Selanjutnya responden yang memberikan penilaian cukup baik ada sebanyak 33 orang atau 73 %. Penilaian cukup baik ini berarti bahwa sebagian besar responden menilai bahwa pegawai Puskesmas kurang menggunakan standar pelayanan kesehatan pada masyarakat. Dengan arti kata bahwa sebagian besar responden menilai bahwa pegawai Puskesmas masih kurang menggunakan standar pelayanan kesehatan dan norma social lainnya pada masyarakat.

Selanjutnya sebanyak 1 orang atau 2 % dari responden menilai bahwa pegawai Puskesmas kurang sekali menggunakan standar pelayanan kesehatan serta memperhatikan rasa keadilan dan tanggung jawab pada masyarakat yang dia layani..

### **Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Puskesmas Rambah Kecamatan Kabupaten Rokan Hulu**

Dalam konteks kinerja birokrasi pelayanan publik di Indonesia, pelayanan merupakan buah dari reformasi yang harus tetap diperjuangkan demi mewujudkan keadilan sosial bagi masyarakat. Dalam hal melihat kinerja pegawai si Puskesmas Rambah kecamatan Rambah penulis melihat ada 2 faktor utama yang dapat mempengaruhi Kinerja Puskesmas Rambah dalam menjalankan fungsi pelayanan dalam masyarakat.

#### **Kurangnya Komitmen Politik**

Dalam konteks manajemen dikatakan keberhasilan dan kegagalan organisasi dalam mencapai tujuan berada ditangan pemimpinnya. Pimpinan Puskesmas adalah orang yang diberi kewenangan untuk menjalankan kebijakan teknis dibidang kesehatan. Sementara yang menjadi permasalahan dalam pelayanan pada Puskesmas Rambah adalah terbatasnya jumlah personil dibandingkan dengan jumlah masyarakat yang harus dilayani. Karena itu penambahan pegawai dan fasilitas atau pemekaran Puskesmas induk merupakan solusi yang harus dilakukan oleh Bupati. Sementara itu anggota DPRD yang berasal dari wilayah pemilihan kecamatan Rambah jangan menutup telinga untuk mendengar keluhan-keluhan petugas dan masyarakat ketika mereka saling berhadapan dalam rangka memenuhi kewajiabn dengan fasilitas yang terbatas sementara tingkat kesadaran masyarakat untuk meminta hak-hak dia sebagai warganegara semakin meningkat.

#### **Motivasi Kerja Pegawai**

Motivasi kerja pegawai pada Puskesmas Rambah kecamatan Rambah berdasarkan motivasi kerja dan budaya kerja dalam organisasi lebih banyak mempertibangkan aspek prosedural dan financial sementara aspek substansial tidak menjadi pertimbangan utama dalam membangun sumberdaya manusia.

Tidak dapat dipungkiri bahwa motivasi dari dalam diri dipengaruhi oleh faktor kebutuhan dasar manusia seperti kebutuhan dasar (finansial), rasa aman dan aktualisasi diri, tapi seharusnya kebutuhan finansial diimbangi oleh kebutuhan spritual sehingga kebutuhan finansial tidak menjadi satu-satu ukuran untuk memotivasi orang dalam berprestasi.

### **KESIMPULAN**

Dari analisis data tabel, hasil wawancara serta data yang diperoleh dari observasi dilokasi penelitian tentang Kinerja Puskesmas Rambah Kecamatan Rambah kabupaten Rokan Hulu dapat ditarik bererapa kesimpulan serta sejumlah saran yang selanjutnya akan diuraikan sebagai berikut:

- a. Kinerja Puskesmas Rambah kecamatan Rambah berada pada kategori cukup baik. Dari 5 indikator variabel tentang kinerja Puskesmas Rambah maka data yang diperoleh dari hasil kuesiner, wawancara serta observasi menunjukkan bahwa hasil penelitian kinerja Puskesmas Rambah kecamatan Rambah berada pada kategori "Cukup Baik"
- b. Hambatan yang ditemui untuk mendapatkan kinerja yang baik oleh Puskesmas Rambah diantaranya adalah terbatasnya tenaga pegawai dibandingkan dengan jumlah masyarakat yang dilayani. Selain itu juga fasilitas yang juga masih terbatas seperti ruang tunggu, ruang tempat arsip serta papan informasi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- As'ari, 2004. Pedoman Pratikum : *Penyusunan Stadar Pelayanan (SP) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)*. Semarang, FISIP UNDIP.
- Askok K.Gupta, S.P.Raj, dan David Wilemon 2004, "*A Model For Studying R&D*
- A.A. Gde Muninjaya. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC:
- Alan Brache, 2002, *Seri Manajemen Sumber Daya Manusia " Kinerja / Performance "* (Ed), Tujuh Asumsi Yang Menghambat Perbaikan Kinerja, Jakarta, PT. Elex Media Komputindo-Kelompok Gramedia.
- Armstrong, M.1998. *Performance Management*. Clays,Ltd,St.Ives ple. England.
- Awang, Azam, 2010, *Studi Kajian Pemberdayaan Berdasarkan Kearifan Lokal di Kabupaten Lingga Propinsi Kepulauan Riau*, Pustaka Pelajar
- Betti Laksana, program disiplin bagi tenaga kesehatan, Jakarta
- Dinas Kesehatan Kabupaten Rokan Hulu, profil kesehatan Kabupaten Rokan Hulu tahun 2008, Pasirpengaraian
- Doni, D., Yogia, M. A., Zainal, M. D. W., Ayu, A., & Purwati, M. L. H. (2021). Effect of Management of Market Levies Management on Trader Satisfaction.
- Doni, D., Yogia, M. A., Zainal, Z., Riauan, M. A., Purwati, A. A., & Wedayanti, M. D. (2021). Management of Market Pelita Retribution In Bangko District In Increasing Original Revenue of Rokan Hilir Regency.
- Handoko, T. Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE. Yogyakarta
- Hastono Priyo Sutanto,2001, *Analisis Data*, FKMUI, Jakarta
- Hadari Nawawi, 2003, *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Hidayah, S. M., & Riauan, M. A. I. (2021). Analisis Framing Kebijakan Pemerintah tentang Rencana Pembelajaran Tatap Muka di Media Online CNN Indonesia. *Medium: Jurnal Ilmiah Fakultas Ilmu Komunikasi*, 9(2), 167-184.
- Irianto, A. 2001. *Statistik (Konsep dasar & Aplikasinya)*, Jakarta, Prenada Media.
- Inu Kencana Syafiie, 2002, *Sistem Pemerintahan Indonesia (Edisi Revisi)*, Rineka Cipta,Jakarta.

- Muninjaya. 2004. *Manajemen Kesehatan*. EGC. Jakarta
- Munir, A., Wahyudi, S., & Zainal, Z. (2020). Tinjauan Kriminologi Terhadap Sensual Marketing Sebagai Strategi Pemasaran Produk Yang Diperankan Oleh Sales Promotion Girl Di Kota Pekanbaru. *WEDANA: Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik dan Birokrasi*, 6(2), 21-35.
- Maria Susanti, 2001, *peranan tenaga kesehatan pada masyarakat*, Bumi Pustaka Jakarta
- Mathis, dan Jackson, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi pertama, Cetakan Pertama, Yogyakarta: Salemba Empat
- Muda untuk Perubahan Sosial. Gramedia Pustaka Utama.  
<https://books.google.co.id/books?id=EZZaEAAAQBAJ>(Halim et al., n.d.)
- Notoatmojo,S. 2009. *Kesehatan Masyarakat, Ilmu dan Seni*. Rhineka Cipta.Jakarta
- Notoatmojo, S, 2001, *Kesehatan masyarakat dan statistik*, Rhineka Cipta, Jakarta
- Qurniawati, E. F., & Riauan, M. A. I. (2015). Analisis Framing Pencitraan Pariwisata Indonesia pada Majalah Penerbangan Linker. *Editor*, 12, 219.
- Rajasa, Y. (2021). Good Governance In Structure Belantik Raya People's Market In Siak District. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 11(2), 1-11.
- Ruky, Achmad S, 2001, “Manajemen Penggajian dan Pengupahan Untuk Karyawan Perusahaan” ,Edisi Pertama, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Riauan, M. A. I., & Aziz, A. (2019). Professional Gamer: The Meaning on ‘Point Blank Online’Play. *Jurnal The Messenger*, 11(1), 18-26.
- Riauan, M. A. I., Sari, G. G., Aziz, A., Prayuda, R., & Sikumbang, A. T. (2020). Refleksi Anomali Makna Perilaku Merokok di Kalangan Dosen Universitas Islam Riau. *Bricolage: Jurnal Magister Ilmu Komunikasi*, 6(02), 207-222.
- Riauan, M. A. I., & Sari, G. G. (2018). Konsep Diri Perokok di Universitas Islam Riau. *Medium: Jurnal Ilmiah Fakultas Ilmu Komunikasi*, 6(2), 27-38.
- Riauan, M. A., Sari, G. G., Aslinda, C., & Qurniawati, E. F. (2018). Konstruksi Makna Ketergantungan dalam Perilaku Merokok. *Relasi Negara Industri Dan Masyarakat Dalam Perspektif Komunikasi*, 171.
- Satria, A., Yogia, M. A., & Wedayanti, M. D. (2021, January). Strategy of Tourism and Culture Office in Development of Cultural Heritage at Kuantan Singingi Regency. In *INCEESS 2020: Proceedings of the 1st International Conference on Economics Engineering and Social Science, InCEESS 2020, 17-18 July, Bekasi, Indonesia* (p. 282). European Alliance for Innovation.
- Subhayano, T., Yogia, M. A., Wedayanti, A. A. P. M. D., & Zainal, M. L. H. (2021). Good Governance in Maintaining Peace and Order at Pangkalan Kerinci District. *Pelalawan Regency*.

- Subhayano, T., Yogya, M. A., Wedayanti, M. D., & Zainal, Z. (2021). The Role of the Camat in Coordinating the Administration of Peace and Order in Pangkalan Kerinci District Pelalawan Regency.
- Suharto, E. 2008. Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik. Cetakan Kedua. Alfabeta. Bandung
- Sukendro, G. G., Pandrianto, N., Oktavianti, R., & Sari, W. P. (Eds.). (2022). Komunikasi Anak Sari, G. G., Wirman, W., & Riauan, M. A. (2018). Pergeseran Makna Tradisi Bakar Tongkang Bagi Generasi Muda Tionghua di Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau.
- Sudarmono, analisa kinerja aparat pemerintah, cetakan pertama, Bandung
- Suriani, 2001, kebijakan pada pemerintah daerah, Jakarta
- Sudjana. 2002. Metoda Statistika. Penerbit Tarsito, Bandung
- Sary Antoni, 2001, Metode analisis pada organisasi, Jakarta
- Suta Dermawan, 2000, Informasi kesehatan daerah, Jakarta
- Taliziduhu Ndraha, 2003. Ilmu Pemerintahan Baru, Rineka Cipta, Jakarta.
- Tika, M.P. 2006. Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan. Bumi Aksara. Jakarta
- Trijupitasari, R., & Riauan, M. A. I. (2017). Pola Komunikasi Komisi Penanggulangan AIDS (KPA) Kota Pekanbaru Dalam Mensosialisasikan Bahaya HIV dan AIDS Kepada Penjaja Sex dan Gay. *MEDIUM*, 6(1), 78-86.
- Villere, 2002 Manajemen Kinerja Organnisasi, Bumi Aksara, Jakarta.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance*, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah. Insan Cendekia, Surabaya.
- Yogya, T. S. M. A., Wedayanti, A. A. P. M. D., & Zainal, R. P. (2021). Ecological Citizenship Camat and Village Head in Maintaining Peace and Order at Pangkalan Kerinci Sub District Pelalawan Regency.
- Yuza, A. F. (2014). Policy Dynamics on Subdistricts and Various Post-Reformation Implications.
- Zainal, M., Suworo, U., Mariana, D., & Redjo, S. I. (2017, November). Governance of Forest and Peatland Fire Prevention in Riau Province. In *International Conference on Democracy, Accountability and Governance (ICODAG 2017)* (pp. 122-125). Atlantis Press.
- Zainal, Z., Rambey, R. R., & Rahman, K. (2021). Governance of Household Waste Management in Pekanbaru City. *MIMBAR: Jurnal Sosial dan Pembangunan*, 37(2).