

# ANALYSIS OF SERVICE PERFORMANCE AT PEKKAЕ HEALTH CENTER, TANETE RILAU DISTRICT, BARRU REGENCY

**A. Aminah**

STIA Al Gazali Barru  
aminah@algazali.ac.id

## ABSTRACT

*This study aims to determine the Service Performance Analysis at the Pekkae Health Center, Tanete Rilau District, Barru Regency which is related to the performance of Puskesmas services from patients through the feedback provided by patients to the Puskesmas so that it can be an input for improving service performance. The results of research conducted in several Puskesmas in the Jakarta area, it is known that in general patients complain about queues during an administration that can reach 15 to 20 minutes. This is one of the causes of the low number of visits to the Puskesmas. The methods used by the researchers are methods. In this study, the authors used a quantitative approach wherein this study was conducted only in a descriptive nature which provided an overview of the problems to be studied in the form of numbers. This approach is used because it is following the object and subject matter to be studied which requires careful and thorough observation and understanding of the object of the researcher. The results showed that: The performance of the Pekkae Puskesmas, Tanete Rilau Subdistrict, Barru Regency in terms of quantity was good, where all work programs and activities could be realized well, there were even two activities whose achievement exceeded the planned targets, namely, examinations of pregnant women and K4.*

*Keywords: Puskesmas, service, performance, analysis*

# ANALISIS KINERJA PELAYANAN PADA PUSKEMAS PEKKAE KECAMATAN TANETE RILAU KABUPATEN BARRU

## ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Kinerja Pelayanan Pada Puskesmas Pekkae Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru yang berkaitan dengan kinerja pelayanan Puskesmas dari para pasien melalui umpan balik yang diberikan pasien kepada Puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kinerja pelayanan. Hasil penelitian yang dilakukan di beberapa Puskesmas di daerah Jakarta diketahui bahwa pada umumnya pasien mengeluh dengan antrian pada saat pengurusan administrasi yang mampu mencapai 15 sampai 20 menit. Hal ini merupakan salah satu penyebab rendahnya jumlah kunjungan di Puskesmas. Metode yang digunakan peneliti adalah : metode Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif dimana dalam penelitian ini dilakukan hanya bersifat deskriptif yang memberikan gambaran tentang permasalahan yang akan diteliti dalam bentuk angka-angka. Pendekatan ini digunakan karena sesuai dengan objek dan pokok permasalahan yang akan diteliti yang memerlukan suatu pengamatan dan pemahaman yang cermat dan seksama terhadap objek peneliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : Kinerja pelayanan Puskesmas Pekkae Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru dari segi kuantitas sudah bagus dimana program kerja dan kegiatan semuanya dapat terealisasi dengan baik, bahkan ada dua kegiatan yang pencapaiannya melebihi target yang direncanakan yaitu, pemeriksaan ibu hamil dan K4.*

*Kata Kunci: Puskesmas, pelayanan, kinerja, analisis*

## A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa. Dewasa ini Masyarakat semakin terbuka dalam memberikan

kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Pelayanan jika dihubungkan dengan administrasi publik dapat didefinisikan sebagai kualitas pelayanan birokrat kepada masyarakat.

Sianipar (1998 : 4) mengemukakan

pengertian pelayanan sebagai berikut :

Cara melayani, menyiapkan atau menjamin keperluan seseorang atau kelompok orang. Melayani adalah meladeni atau membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya.

Menurut The Liang Gie (1997 : 23) yang mendefinisikan pelayanan bagi masyarakat atau kegiatan dari organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat.

Pengertian pelayanan secara terinci yang dikemukakan oleh Gronroos (Ratminto dan Atik, 2004:3) yaitu:

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata ( tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Dari beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang.

Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan, dan organisasi (sekelompok organisasi).

Puskesmas adalah pusat pengembangan pembinaan, dan pelayanan sekaligus merupakan pos pelayanan terdepan dalam pelayanan pembangunan kesehatan masyarakat yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan pada masyarakat yang bertempat tinggal dalam wilayah tertentu (Depkes RI, 2001).

## **Kedudukan dan fungsi Puskesmas**

### **1) Kedudukan**

- a. Kedudukan dalam bidang administrasi, Puskesmas merupakan perangkat Pemda/ Kota dan tanggung jawab langsung baik secara teknis medis maupun secara administratif kepada dinas kesehatan kota.
- b. Dalam hirarki pelayanan kesehatan, sesuai SKN maka Puskesmas berkedudukan pada tingkat fasilitas kesehatan pertama.

### **2) Fungsi**

- a. Sebagai pusat pengembangan kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya.
- b. Membina peran serta masyarakat

di wilayah kerjanya dalam rangka meningkatkan kemampuan untuk hidup sehat.

- c. Memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh kepada masyarakat di wilayah kerjanya.

Puskesmas dapat diketahui kinerja pelayanan dari para pasien melalui umpan balik yang diberikan pasien kepada Puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kinerja pelayanan. Hasil penelitian yang dilakukan di beberapa Puskesmas di daerah Jakarta diketahui bahwa pada umumnya pasien mengeluh dengan antrian pada saat pengurusan administrasi yang mampu mencapai 15 sampai 20 menit. Hal ini merupakan salah satu penyebab rendahnya jumlah kunjungan di Puskesmas, Ahmad Sudiro (2001)

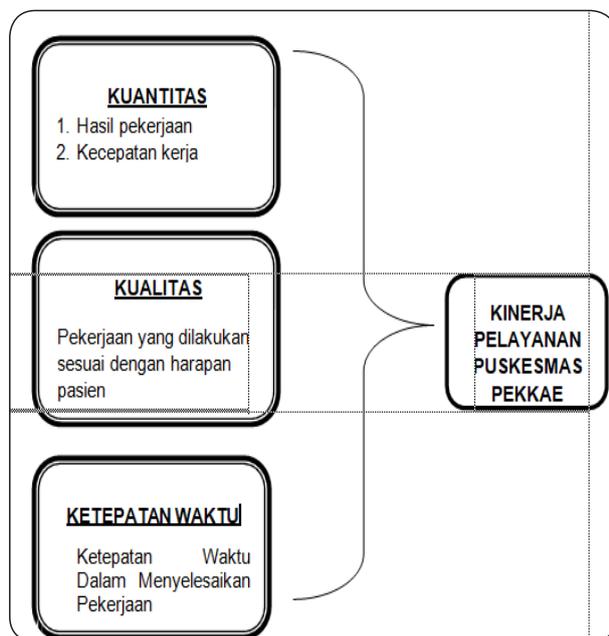
Hasil polling pendapat pusat informasi Departemen Kesehatan Jakarta (Tahun 2000), diketahui bahwa salah satu faktor yang paling sering dikeluhkan oleh pasien adalah lambatnya petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan, baik itu pada saat pasien mendaftar di loket sampai dengan pemeriksaan dan pengambilan resep. Hasil pemantauan Pusat Informasi Kesehatan (PIK) diketahui bahwa untuk satu orang pasien di Puskesmas dibutuhkan waktu tunggu

di loket 10 menit, di ruang periksa 15 sampai 20 menit dan ditempat resep biasa mencapai 15 menit, jadi untuk satu kali kunjungan pasien membutuhkan waktu 45 menit sampai 1 jam. Puskesmas Pekkae Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru adalah salah satu Puskesmas pemerintah di Kabupaten Barru. Dan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal yang memuaskan bagi pasien melalui upaya kesehatan perlu adanya pelayanan yang baik yang diberikan oleh pegawai oleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggi dari pegawai. Kinerja pelayanan pada Puskesmas Pekkae Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru masih belum sesuai dengan keinginan masyarakat karena masih seringnya terdengar keluhan pasien maupun keluarganya dimana masih seringnya pegawai Puskesmas yang lambat dalam memberikan pelayanan, pasien sering menunggu lama untuk mendapatkan giliran dilayanani oleh pegawai.

## **B. METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif dimana dalam penelitian ini dilakukan hanya bersifat deskriptif yang memberikan gambaran tentang permasalahan yang akan diteliti dalam

bentuk angka-angka. Pendekatan ini digunakan karena sesuai dengan objek dan pokok permasalahan yang akan diteliti yang memerlukan suatu pengamatan dan pemahaman yang cermat dan seksama terhadap objek peneliti.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

## C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Tanggapan mengenai Tangible (Bukti Fisik) Puskesmas Pekkae Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru

Tangible (bukti fisik) merupakan salah satu bentuk pelayanan yang

menyangkut penampilan fasilitas fisik, kebersihan, kelengkapan dalam pemberian pelayanan. Untuk mengetahui Kinerja Pelayanan di Puskesmas Pekkae Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru dilihat dari dimensi kualitas, dapat diukur dari bukti fisik yang dimiliki yaitu dilihat dari :

- ❖ Kebersihan
- ❖ Ketersediaan peralatan medis
- ❖ Ketersediaan obat

### Tanggapan Mengenai Kebersihan Puskesmas Pekkae Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru

Kebersihan merupakan hal yang penting dalam sebuah instansi terutama puskesmas, mengingat puskesmas adalah tempat pemberian pelayanan kesehatan tingkat dasar bagi masyarakat, maka dituntut untuk selalu bersih sehingga masyarakat yang berobat di puskesmas merasa nyaman dan tidak risih. Untuk mengukur tingkat kebersihan di Puskesmas Pekkae Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru, maka pada kuesioner disajikan satu pertanyaan dan dari 30 responden, diperoleh distribusi jawaban yang dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 1**  
**Tanggapan Pasien Mengenai Kebersihan Puskesmas Pekkae**  
**Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru .**

Tanggapan	Skor (x)	F	F.X	%
Sangat Bersih	5	0	0	0%
Bersih	4	26	104	86,67%
Cukup Bersih	3	3	9	10%
Kurang Bersih	2	1	2	3,33%
Sangat kotor	1	0	0	0%
Jumlah (n)		30	115	100%
Rata - rata skor = $\sum F.X = 115 = 3,83$ N 30				

*Sumber : Olahan Data Kuesioner .Agustus 2020*

Dari tabel 1 di atas menunjukkan bahwa F (Frekuensi) diperoleh dari banyaknya jawaban yang diberikan oleh responden, sedangkan % diperoleh dari hasil bagi antara F (frekuensi) dengan jumlah (n) kali 100%.

Analisa tanggapan pasien mengenai kebersihan berdasarkan tabel 11 di atas menunjukkan bahwa satu pasien (3%) mengatakan kurang bersih, tiga pasien (10%) mengatakan cukup bersih, dan 26 pasien (87%) mengatakan kebersihan pada Puskesmas Pekkae Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru . sudah bersih, dilihat dari awal memasuki Pintu Gerbang hingga ke dalam Ruang Administarsi, ruang tunggu, ruang periksa dan tempat pengambilan obat di Puskesmas Pekkae Kecamatan Tanete Rilau

Kabupaten Barru semuanya bersih. Selama peneliti meneliti di Puskesmas Pekkae Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru peneliti melihat setiap hari jika semua pasien sudah pulang, maka perawat segera membersihkan setiap ruangan di Puskemas Pekkae Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru. Namun masih ada beberapa sampah plastik makanan dari beberapa pasien yang peneliti dapat karena masih kurangnya kesadaran pasien untuk membuang sampah pada tempatnya, dimana pasien makan disitulah sampah dibuang.

Selanjutnya analisis dilanjutkan pada perhitungan skor untuk tingkat kebersihan di Puskesmas Pekkae Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru. Analisis ini dilakukan dengan

menghitung jumlah hasil perkalian frekuensi dengan skor ( $\sum F.X$ ) dibagi dengan jumlah jawaban responden yaitu sebanyak 30. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata - rata skor adalah 3,83 yang menunjukkan kategori cukup bersih.

### Ketersediaan Peralatan Medis

Kajian kedua pada tangible (bukti fisik) di Puskesmas Pekkae Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru adalah

ketersediaan peralatan medis. Peralatan medis harus dimiliki oleh setiap puskesmas untuk memeriksa pasien. Untuk mengetahui seberapa lengkap peralatan medis yang dimiliki oleh Puskesmas Pekkae Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru, maka pada kuesioner disajikan satu pertanyaan dan dari 30 responden, diperoleh distribusi jawaban yang disajikan pada tabel berikut :

**Tabel 1**  
**Tanggapan Mengenai Ketersediaan Peralatan Medis di Puskesmas**

Tanggapan	Skor (x)	F	F.X	%
Sangat Lengkap	5	0	0	0%
Lengkap	4	24	96	80%
Cukup Lengkap	3	6	18	20%
Kurang Lengkap	2	0	0	0%
Sangat tidak Lengkap	1	0	0	0%
Jumlah (n)		30	114	100%
Rata - rata skor = $\frac{\sum F.X}{N} = \frac{114}{30} = 3,8$				

Sumber : Olahan Data Kuesioner .Agustus 2020

Dari tabel 1 di atas menunjukkan bahwa F (Frekuensi) diperoleh dari banyaknya jawaban yang diberikan oleh responden, sedangkan % diperoleh dari hasil bagi antara F (frekuensi) dengan jumlah (n) dikali dengan 100%.

Analisa tanggapan pasien mengenai ketersediaan peralatan medis

berdasarkan tabel 1 di atas menunjukkan bahwa sekitar 80% tepatnya 24 orang pasien mengatakan peralatan medis Puskesmas Pekkae Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru sudah lengkap. Ketika pasien mengisi kuesioner yang dibagikan, pasien mengatakan pada peneliti "setiap saya datang berobat

peralatan medis selalu tersedia jadi, saya tidak perlu menunggu lama di ruang periksa. enam pasien (20%) mengatakan cukup lengkap. Selain peralatan medis yang lengkap, di Puskesmas Pekkae Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru juga dilengkapi dengan fasilitas Laboratorium dan tidak semua Puskesmas di Kota . yang mempunyai laboratorium.

Selanjutnya analisis dilanjutkan pada perhitungan skor untuk tingkat ketersediaan peralatan medis di Puskesmas Pekkae Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru. Analisis ini dilakukan dengan menghitung jumlah hasil perkalian frekuensi dengan skor ( $\sum F.X$ ) dibagi dengan jumlah jawaban

responden yaitu sebanyak 30. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata - rata skor adalah 3,8 yang menunjukkan kategori cukup lengkap dilihat dari segi peralatan medis.

### Ketersediaan Obat

Kajian ke tiga pada tangible (bukti fisik) di Puskesmas Pekkae Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru adalah ketersediaan obat. Untuk mengetahui seberapa lengkap ketersediaan obat di Puskesmas Pekkae Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru, maka pada kuesioner disajikan satu pertanyaan dan dari 30 responden, diperoleh distribusi jawaban sebagai berikut :

**Tabel 2**  
**Tanggapan Pasien Terhadap Ketersediaan Obat di Puskesmas Pekkae Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru**

Tanggapan	Skor (x)	F	F.X	%
Sangat Lengkap	5	0	0	0%
Lengkap	4	27	108	90%
Cukup Lengkap	3	0	0	0%
Kurang Lengkap	2	3	6	10%
Sangat tidak Lengkap	1	0	0	0%
Jumlah (n)		30	114	100%
Rata - rata skor = $\frac{\sum F.X}{N} = \frac{114}{30} = 3,8$				
N 30				

Sumber : Olahan Data Kuesioner .Agustus 2020

Dari tabel 2 di atas menunjukkan bahwa F (Frekuensi) diperoleh dari banyaknya jawaban yang diberikan oleh responden, sedangkan % diperoleh dari hasil bagi antara F (frekuensi) dengan jumlah (n) dikali dengan 100%.

Analisa tanggapan pasien mengenai ketersediaan obat di Puskesmas Pekkae Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru berdasarkan tabel 2 di atas menunjukkan bahwa sekitar 27 orang atau 90% pasien mengatakan sudah lengkap. Setiap resep yang diberikan oleh dokter bisa langsung diambil di bagian kamar obat. Tiga pasien (10%) mengatakan kurang lengkap karena beberapa pasien yang meminta tambahan vitamin kadang kala tidak diberikan karena stock terbatas (habis).

Selanjutnya analisis dilanjutkan pada perhitungan skor untuk tingkat ketersediaan obat di Puskesmas Pekkae Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru. Analisis ini dilakukan dengan menghitung jumlah hasil perkalian frekuensi dengan skor ( $\sum F.X$ ) dibagi dengan jumlah jawaban responden yaitu sebanyak 30. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata - rata skor adalah 3,8 yang menunjukkan kategori cukup lengkap dari segi obat-obatan.

Adapun Rekapitulasi Tangapan Pasien sebagai Responden mengenai Tangible (bukti Fisik) yaitu :

Tabel 3

Tanggapan	Rrata-rata Skor	Rata-rata Persentase
Tanggapan Pasien Mengenai Kebersihan Puskesmas Pekkae Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru .	3,83	76,6%
Tanggapan Mengenai Ketersediaan Peralatan Medis di Puskesmas Pekkae Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru	3,8	76%
Tanggapan Pasien Terhadap Ketersediaan Obat di Puskesmas Pekkae Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru	3,8	76%
Rata-rata skor dan rata-rata persentase	3,81	76,2%

Sumber : Olahan Data Kuesioner .Agustus 2020

Jadi tanggapan pasien mengenai Tangible atau bukti fisik Puskesmas Pekkae Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru dari segi kebersihan menunjukkan persentase 76,6% jika dilihat dari kategori tingkat pengukuran berarti tergolong bersih karena berada di peringkat 2 (61% - 80%). Tanggapan pasien mengenai ketersediaan peralatan medis Puskesmas Pekkae Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru menunjukkan persentase 76% jika dilihat dari kategori pengukuran berada pada peringkat 2 (61% - 80%) berarti tergolong lengkap, tanggapan pasien mengenai ketersediaan Obat di Puskesmas Pekkae Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru menunjukkan

persentase 76% itu berarti lengkap karena berada pada peringkat 2 (61% - 80%). Sehingga jika diakumulasikan secara keseluruhannya maka jumlahnya menunjukkan persentase sebesar 76,2%, dan tergolong memuaskan.

## 2. Tanggapan mengenai Reliability (keandalan)

Reliability menyangkut suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang disajikan dengan kinerja yang sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti pelayanan yang sama untuk semua pelanggan (tidak membedakan pelanggan), dan ketepatan waktu dalam melayani pelanggan. Untuk mengetahui kinerja Puskesmas Pekkae Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru dari reliability atau keandalan yang dimiliki maka diukur dari :

- ❖ Perlakuan secara adil
- ❖ Waktu antrian di ruang Administrasi
- ❖ Lama berada di Ruang Periksa
- ❖ mengenai lama di ruang resep

### Tanggapan Mengenai Pasien diperlakukan Secara Adil oleh Dokter, Perawat di Puskesmas Pekkae.

Kajian pertama pada Reliability (keandalan) di Puskesmas Pekkae Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru adalah perlakuan secara adil, tidak memilih-milih pasien, baik itu suku, agama, ras dan juga hubungan kekerabatan. Untuk mengetahui seberapa adil petugas dalam memberikan pelayanan, maka pada kuesioner disajikan satu pertanyaan dan dari 30 responden, diperoleh distribusi jawaban yang disajikan pada tabel berikut :

**Tabel 4**  
Tanggapan Pasien Mengenai Diperlakukan Secara Adil Oleh Dokter, Perawat di Puskesmas Pekkae Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru

Tanggapan	Skor (x)	F	F.X	%
Sangat Adil	5	1	5	3,33%
Adil	4	27	108	90%
Cukup Adil	3	2	6	6,67%
Kurang Adil	2	0	0	0%
Sangat tidak Adil	1	0	0	0%
Jumlah (n)		30	114	100%
Rata - rata skor = $\frac{\sum F.X}{N} = \frac{114}{30} = 3,8$				

Sumber : Olahan Data Kuesioner .Agustus 2020

Dari tabel 4 di atas menunjukkan bahwa F (Frekuensi) diperoleh dari banyaknya jawaban yang diberikan oleh responden, sedangkan % diperoleh dari hasil bagi antara F (frekuensi) dengan jumlah (n) dikali dengan 100%.

Analisa tanggapan pasien mengenai diperlakukan secara adil oleh Dokter, Perawat di Puskesmas Pekkae Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru berdasarkan tabel 15 di atas menunjukkan bahwa sekitar 3,33% atau satu orang pasien mengatakan mereka diperlakukan sangat adil, 27 pasien (90%) pasien selaku responden mengatakan diperlakukan dengan adil, dilihat dari pertama kali datang pasien tidak ada yang dibedakan, pasien diperlakukan secara adil, siapa yang cepat datang dia yang cepat dilayani, di Puskesmas Pekkae Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru juga tidak memandang hubungan kekerabatan atau kenalan meskipun pasien yang datang kerabat atau kenalan dari petugas kesehatan yang bertugas tetap saja mereka harus antri menunggu giliran. Hanya saja jika ada pasien yang membutuhkan pertolongan segera maka mereka yang akan dilayani terlebih dulu. Pasien juga mengatakan

bahwa semua dilayani dengan baik dan adil, baik itu pengguna ASKES, maupun pengguna jasa umum lainnya dua orang pasien (6,67%) mengatakan cukup adil, dan satu orang (3,3%) yang mengatakan sangat adil.

Selanjutnya analisis dilanjutkan pada perhitungan skor seberapa adil dokter dan perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Analisis ini dilakukan dengan menghitung jumlah hasil perkalian frekuensi dengan skor ( $\sum F.X$ ) dibagi dengan jumlah jawaban responden yaitu sebanyak 30. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata-rata skor adalah 3,8 yang menunjukkan kategori cukup adil.

#### **Tanggapan mengenai waktu antrian di ruang Administrasi**

Kajian kedua pada Reliability (keandalan) di Puskesmas Pekkae Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru adalah mengenai waktu antrian. Untuk mengukur seberapa cepat petugas dalam memberikan pelayanan khususnya di ruang administrasi, maka pada kuesioner disajikan satu pertanyaan dan dari 30 responden, diperoleh distribusi jawaban yang disajikan pada tabel berikut :

**Tabel 6**  
**Tanggapan Pasien Mengenai Waktu Antrian di Ruang Administrasi**

Tanggapan	Skor (x)	F	F.X	%
Sangat cepat (1-5 menit)	5	3	15	10%
Cepat (6-10 menit)	4	22	88	73,33%
Cukup Cepat (11-15 menit)	3	5	15	16,67%
Lambat (16-20 menit)	2	0	0	0
Sangat Lambat (21-25 menit)	1	0	0	0
Jumlah (n)		30	118	100%
Rata - rata skor = $\frac{\sum F.X}{N} = \frac{118}{30} = 3,93$				

*Sumber : Olahan Data Kuesioner .Agustus 2020*

Dari tabel 6 di atas menunjukkan bahwa F (Frekuensi) diperoleh dari banyaknya jawaban yang diberikan oleh responden, sedangkan % diperoleh dari hasil bagi antara F (frekuensi) dengan jumlah (n) dikali dengan 100%.

Analisa tanggapan pasien mengenai waktu antrian di Ruang Administrasi menunjukkan bahwa sekitar 10% tepatnya tiga orang pasien mengatakan sangat cepat, 73,33% tepatnya 22 orang pasien mengatakan cepat, dan 16,67% tepatnya lima orang pasien mengatakan cukup cepat. Pelayanan Administrasi di Puskesmas Pekkae Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru tidak berbelit-belit, pasien cukup membawa kartu berobat Puskesmas Pekkae Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru, kartu ASKES, ASKESKIN lalu menyettor di loket kartu selanjutnya di

stempel tanggal oleh petugas kesehatan dan setelah itu pasien menunggu antrian di loket (ruang tunggu) untuk mendapatkan pelayanan kesehatan selanjutnya dari petugas.

Selanjutnya analisis dilanjutkan pada perhitungan skor mengenai waktu antrian di ruang administrasi. Analisis ini dilakukan dengan menghitung jumlah hasil perkalian frekuensi dengan skor ( $\sum F.X$ ) dibagi dengan jumlah jawaban responden yaitu sebanyak 30. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata - rata skor adalah 3,93 yang menunjukkan kategori cukup cepat.

#### **Lama berada di Ruang Periksa**

Kajian ke tiga pada Reliability (keandalan) di Puskesmas Pekkae Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru adalah mengenai lama berada

di ruang periksa. Untuk mengukur seberapa cepat petugas, perawat dan dokter dalam memberikan pelayanan di ruang periksa, maka pada kuesioner

disajikan satu pertanyaan dan dari 30 responden, diperoleh distribusi jawaban yang disajikan pada tabel berikut :

Tabel 7

#### Tanggapan Pasien Mengenai Lama Waktu Berada di Ruang Periksa

Tanggapan	Skor (x)	F	F.X	%
Sangat cepat (1-5 menit)	5	7	35	23,33%
Cepat (6-10 menit)	4	16	64	53,33%
Cukup Cepat (11-15 menit)	3	5	15	16,67%
Lambat (16-20 menit)	2	1	2	3,33%
Sangat Lambat (21-25 menit)	1	1	1	3,33%
Jumlah (n)		30	117	100%
Rata - rata skor = $\frac{\sum F.X}{N} = \frac{117}{30} = 3,9$				

Sumber : Olahan Data Kuesioner .Agustus 2020

Dari tabel 7 di atas menunjukkan bahwa F (Frekuensi) diperoleh dari banyaknya jawaban yang diberikan oleh responden, sedangkan % diperoleh dari hasil bagi antara F (frekuensi) dengan jumlah (n) dikali dengan 100%.

Analisa tanggapan pasien mengenai lama waktu berada di ruang periksa menunjukkan bahwa sekitar 53, 33% cepat, menurut beberapa pasien setelah pasien memasuki ruang periksa, dokter langsung menanyakan apa keluhan yang dirasakan pasien. 23,33% atau tujuh orang pasien mengatakan sangat cepat, tidak seperti di dokter praktek yang diperiksa secara keseluruhan, di

Puskesmas Pekkae Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru hanya ditanya apa yang dirasakan selama ini, sakit dibagian mana, 17% pasien mengatakan cukup cepat, 3,33% atau satu orang pasien mengatakan sangat lambat.

Selanjutnya analisis dilanjutkan pada perhitungan skor lama waktu berada di ruang periksa. Analisis ini dilakukan dengan menghitung jumlah hasil perkalian frekuensi dengan skor ( $\sum F.X$ ) dibagi dengan jumlah jawaban responden yaitu sebanyak 30. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata - rata skor adalah 3,9 yang menunjukkan kategori cukup cepat.

### Tanggapan Mengenai Lama di Ruang Resep

Kajian ke empat pada Reliability (keandalan) di Puskesmas Pekkae Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru adalah mengenai lama berada di ruang resep. Untuk mengukur seberapa

cepat petugas dalam memberikan pelayanan di ruang resep, maka pada kuesioner disajikan satu pertanyaan dan dari 30 responden, diperoleh distribusi jawaban yang disajikan pada tabel berikut :

Tabel 8

Tanggapan Pasien Mengenai Lama Waktu di Ruang Resep

Tanggapan	Skor (x)	F	F.X	%
Sangat cepat (1-5 menit)	5	5	25	16,67%
Cepat (6-10 menit)	4	12	48	40%
Cukup Cepat (11-15 menit)	3	5	15	16,67%
Lambat (16-20 menit)	2	6	12	20%
Sangat Lambat (21-25 menit)	1	2	2	6,67%
Jumlah (n)		30	102	100%
Rata - rata skor = $\frac{\sum F.X}{N} = \frac{102}{30} = 3,4$				
N 30				

Sumber : Olahan Data Kuesioner .Agustus 2020

Dari tabel 8 di atas menunjukkan bahwa F (Frekuensi) diperoleh dari banyaknya jawaban yang diberikan oleh responden, sedangkan % diperoleh dari hasil bagi antara F (frekuensi) dengan jumlah (n) dikali dengan 100%.

Analisa tanggapan pasien mengenai lama waktu berada di ruang resep menunjukkan bahwa sekitar dari 30 pasien yang menjadi responden sekitar 16,66% atau lima orang pasien mengatakan sangat cepat, 12 pasien (40%) pasien mengatakan cepat.

menurut beberapa pasien setelah pasien memasukkan resep dari dokter ke bagian obat mereka hanya menunggu sekitar lima menit obat bisa diambil. Enam pasien (20%) menurut pasien lambat hal ini dikarenakan petugas dibagian obat hanya tiga orang yang melayani pasien. Dua pasien atau 6,67% menunjukkan sangat lambat, menurut pasien semakin banyak pasien di ruang obat, maka semakin lama kita mengantri.

Selanjutnya analisis dilanjutkan

pada perhitungan skor lama waktu berada di ruang resep. Analisis ini dilakukan dengan menghitung jumlah hasil perkalian frekuensi dengan skor ( $\sum F.X$ ) dibagi dengan jumlah jawaban responden yaitu sebanyak 30. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata-rata skor adalah 3,4 yang menunjukkan kategori cukup cepat.

#### **D. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut :

##### **1. Kuantitas**

Kinerja pelayanan Puskesmas Pekkae Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru dari segi kuantitas sudah bagus dimana program kerja dan kegiatan semuanya dapat terealisasi dengan baik, bahkan ada dua kegiatan yang pencapaiannya melebihi target yang direncanakan yaitu, pemeriksaan ibu hamil dan K4.

##### **2. Kualitas pekerjaan**

Tangible (bukti Fisik), menurut pasien memuaskan dilihat dari kebersihan, ketersediaan peralatan medis, dan ketersediaan obat, Reliability (keandalan), menurut pasien

memuaskan dilihat dari perlakuan dokter, perawat di Puskesmas Batua, waktu antrian di ruang administrasi, lama waktu berada di ruang periksa, dan lama waktu di ruang resep, Responsiveness, menurut pasien memuaskan dilihat dari petugas dan perawat selalu memberikan bantuan walaupun tidak diminta, perawat memberikan penjelasan tentang prosedur pengobatan dengan jelas., Assurance, menurut pasien sangat memuaskan dilihat dari rasa aman saat dokter melakukan tindakan medis, petugas teliti dalam memberikan obat kepada pasien, petugas menjelaskan cara mengkonsumsi obat-obatan dengan jelas., Emphaty, menurut pasien sangat memuaskan dilihat dari sikap sabar petugas saat memberikan pelayanan kesehatan, petugas bertutur kata yang sopan.

##### **3. Ketepatan waktu**

Dari segi ketepatan waktu juga sudah bagus, dilihat dari disiplin pegawai yang datang tepat pada waktunya sehingga mereka dapat menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya. Adapun program kerja di Puskesmas Batua dapat terealisasikan tepat waktu dikarenakan tingginya disiplin pegawai.

## Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan maka, peneliti menyarankan kepada Puskesmas Batua untuk lebih meningkatkan kinerja pelayanan, dengan menambah pegawai kesehatan agar kedepannya bisa lebih cepat lagi dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Pemberian bantuan kepada pasien jangan hanya difokuskan pada pasien Lansia, namun harus merata terhadap semua usia, siapa saja yang membutuhkan bantuan, kebersihan harus tetap dijaga

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A, 1996. Pengantar Ilmu Kesehatan Lingkungan. Mutiara Sumber Widya. Jakarta.
- Handoko T. Hani, 2000, Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia, Edisi II, Cetakan Keempat Belas, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Hannan, M., and Freeman, J., 1977. "The population ecology of organization". American Journal of Sociology, Vol. 82, 929-964.
- Jones, Denny A. 1996. Principles and Prevention of Corrosion. New York: Mcmillan Publishing Company .
- Korten, David C. ,2001, Menuju Abad ke-21: Tindakan Sukarela dan Agenda Global, Jakarta (terjemahan), Yayasan Obor Indonesia.
- Stoner, James A.F & Edward Freeman. 1996. Manajemen jilid I. Alih bahasa Alexander Sindoro. PT. Prenhallindo, Jakarta.
- PERATURAN PEMERINTAH Nomor 19 tahun 2016 tentang Jaminan Kesehatan