

**STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM OPTIMALISASI
KINERJA PUSKESMAS AEK KOTA BATU KECAMATAN
NA IX-X KABUPATEN LABUHANBATU UTARA**

SKRIPSI

Oleh:

RITA NOVIANTY

2003100046

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Konsentrsasi Administrasi Pembangunan**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2024**

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi, oleh:

Nama Lengkap : **RITA NOVIANTY**
N.P.M : 2003100046
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : **STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM OPTIMALISASI KINERJA PUSKESMAS AEK KOTA BATU KECAMATAN NA IX-X KABUPATEN LABUHANBATU UTARA**

Medan, 2 Desember 2024

Dosen Pembimbing



SYAFRUDDIN S.Sos.,M.H

Disetujui Oleh
Ketua Program Studi



ANANDA MAHARDIKA S.Sos.,M.SI

Medan,



Dr. ARIEFIN SALEH, S.Sos, MSP.

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama Lengkap : **RITA NOVIANTY**
N P M : 2003100046
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Pada hari, tanggal : Kamis, 2 Desembere 2024
W a k t u : Pukul 08.15 WIB s/d Selesai

TIM PENGUJI

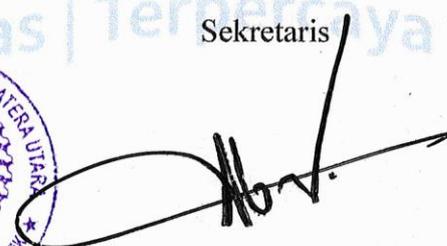
PENGUJI I : **ANANDA MAHARDIKA S.Sos., M.SP** (.....)
PENGUJI II : **Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.SI** (.....)
PENGUJI III : **SYAFRUDDIN., S.Sos., M.H** (.....)

PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris


Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, MSP
NIDN: 0030017402


Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANIS, S.Sos, M.I.Kom
NIDN: 0111117804



PERNYATAAN

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan ini saya **RITA NOVIANTY**, NPM **2003100046**, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, bukan karya orang lain atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia mengajukan banding menerima sanksi:

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang saya terima

Medan, 2 Oktober 2024

Yang menyatakan,



1000
REPUBLIK INDONESIA
METERAI
TEMPEL
077AMK01699619

Rita Novianty

**STRATEGI PELAYANNA PRIMA DALAM OPTIMALISASI
KINERJA PUSKESMAS AEK KOTA BATU KECAMATAN NA
IX-X KABUPATEN LABUHANBATU UTARA**

RITA NOVIANTY

2003100046

ABSTRAK

Pelayanan prima di Puskesmas kesehatan masyarakat (Puskesmas) Aek Kota Batu, Kecamatan Na IX-X, Kabupaten Labuhanbatu Utara merupakan kunci penting dalam meningkatkan kinerja dan memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat setempat. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis strategi pelayanan prima yang dapat optimal dalam meningkatkan kinerja Puskesmas tersebut. Pelayanan prima menuntut semua aparatur negara melaksanakan fungsi tugasnya secara baik dan benar. Bukan hanya memilih siapa yang akan dilayani. Standar pelayanan yang wajib dilaksanakan agar metode penelitian yang digunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Dalam penelitian ini adalah tenaga kesehatan di puskesmas aek kota batu, masyarakat yang menjadi pengguna layanan kesehatan. Kesimpulannya, strategi pelayanan prima yang berkelanjutan merupakan kunci dalam meningkatkan kinerja puskesmas aek kota batu. Puskesmas dapat memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap kebutuhan kesehatan masyarakat secara efisien dan efektif.

Kata Kunci: *strategi, pelayanan prima, optimalisasi kinerja*

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Allhamdulillahirrabbi'l'alamiin puji syukur sasya panjatkan kehadiran Allah Subhanahu wata'ala yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya secara terus menerus sehingga Penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Tak lupa shalawat beriringin salam Penulis hadiahkan kepada baginda Muhammad Shallallahu alaihi wasallam yang telah membawa umatnya dari zaman jahiliyah ke zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan yang tinggi sekarang ini.

Tidak lupa pula Penulis ucapkan terimakasih kepada yang tercinta dan terkasih orang tua Penulis Ayahanda Suko Wahono dan Ibunda Legisri yang telah mendidik dan mengurus Penulis tiada henti dan tidak mengenal rasa lelah dan kata menyerah untuk mengusahakan apapun untuk anaknya sukses. Teruntuk adik Penulis tercinta, adik kandung Penulis yang bernama Jheny Aulia yang selalu memberikan semangat dan juga selalu mengabari Penulis tanpa henti untuk tetap terus semangat dan menanyakan kabar Penulis selalu selama Penulis menempuh jenjang pendidikan S1 dan terimakasih juga kepada Fathner terbaik Penulis Aditya Maulan yang selalu mendukung dan menemani Penulis selama mengerjakan tugas akhir ini penuh dengan rasa sabar dan sangat pengertian dan setia menemani Penulis penelitian.

Adapaun judul skripsi ini adalah **“STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM OPTIMALISASI KINERJA PUSKESMAS AEK KOTA BATU**

KECAMATAN NA IX-X KABUPATEN LABUHANBATU UTARA” apakah sudah memperoleh hasil yang efektif, sekaligus untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S. AP) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Dalam penulisan skripsi ini, tak terlepas pula bantuan serta dukungan dari beberapa pihak. Maka dari itu penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya- besarnya kepada pihak yang telah membantu dan memberi dukungan yaitu:

1. Bapak Prof Dr. Agussani M.AP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos, M.AP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Abrar Adhani, S.Sos.,M.I.Kom selaku Selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Dra. Hj. Yurisna Tanjung, M.AP selaku Selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Anand Mahardika, S.Sos.,M.SP selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

6. Bapak Dr. Jehan Ridho Izharsyah, S.Sos.,M.Si selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Seluruh Dosen dan Staf Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah mempermudah dan memberikan informasi-informasi terkait perkuliahan.
8. Bapak Syafruddin, S. Sos., M.H selaku pembimbing Skripsi Penulis yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan dan juga perbaikan-perbaikan dalam penulisan skripsi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Bapak Dr. Zulham Alwardana R selaku kepala Pusekmas Aek Kota Batu di Kabupaten Labuhanbatu Utara.
10. Ibu Rosa Liasari, SKM selaku Tata Usaha di Puskesmas Aek Kota Batu Kecamatan Na IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara.
11. Ibu Dr. Madatun Nazmi selaku dokter umum di Puskesmas Aek Kota Batu Kecamatan Na IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara.
12. Para pegawai di Puskesmas Aek Kota Batu Kecamatan Na IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara.
13. Terimakasih buat sahabat-sahabat Penulis Kanisa magfia sipotu, Annisa Aulia Rahma, Imransyah Pasai, atas dukungan dan semangat untuk kebersamaan dan ikut dalam proses Penulis semasa kuliah.

Akhir kepada seluruh pihak yang tidak dapat Penulis sebutkan namanya satu persatu secara langsung yang memberikan bantuan dan dukungan dalam

penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya semoga mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT, serta tidak lupa juga Penulis memohon maaf atas semua kekurangan dan kesalahan yang ada dalam penyusunan skripsi ini, semoga akan lebih baik lagi untuk kedepannya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Medan, 27 Mei 2024

Penulis

Rita Novianty

2003100046

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II URAIAN TEORITIS.....	5
2.1 Pelayanan.....	5
2.2 Pelayanan Prima.....	8
2.3 Strategi.....	12
2.4 Kinerja.....	15
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Jenis Penelitian.....	18
3.2 Kerangka Konsep.....	19
3.3 Definisi Konsep.....	20
3.4 Kategorisasi.....	21
3.5 Informasi/Narasumber.....	22
3.6 Teknik Pengumpulan data.....	23
3.7 Teknik Analisis Data.....	25

3.8	Lokasi Penelitian.....	26
3.9	Ringkasan Lokasi Penelitian.....	26
3.10	Struktur Organisasi Puskesmas Aek Kota Batu.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		34
4.1	Hasil Penelitian.....	34
4.2	Pembahasan.....	42
BAB V PENUTUP.....		49
5.1	Simpulan.....	49
5.2	Saran.....	50

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4.2. Distribusi Nnarasumber Berdasarkan Umur.....	60
Tabel 4.3. Distribusi Narasumber Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Gambar Kerangka Konsep

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Surat Pernyataan
- Lampiran 2: Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 3: Pengesahan
- Lampiran 4: Draf Wawancara
- Lampiran 5: SK-1 Permohonan Persetujuan Judul Skripsi
- Lampiran 6: SK-2 Surat Keterangan Penetapan Judul Skripsi
- Lampiran 7: SK-3 Permohonan Seminar Proposal
- Lampiran 8: SK-4 Undangan Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran 9: SK-5 Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 10: SK-10 Undangan/Panggilan Ujian Skripsi
- Lampiran 11: Surat Keterangan Izin Penelitian
- Lampiran 12: Surat Keterangan Melalukan Penelitian
- Lampiran 13: Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan bentuk konteks pelayanan publik dan mutlak dilaksanakan dengan baik oleh pemerintah. Agar penyelenggaraan pelayanan kesehatan tersebut berjalan dan dapat mencapai tujuan yang diinginkan maka pelayanan harus memenuhi berbagai syarat diantaranya yaitu tersedianya sarana dan prasarana, saling berhubungan antara pasien dan pemberi pelayanan, mudah dijangkau, sehingga dapat memberikan kepuasan yang berdampak terhadap keinginan pasien.

Rumini Wiyati (2020:72) Puskesmas yang memberikan pelayanan prima (service excellence) adalah puskesmas yang mampu memberikan pelayanan yang secara konsisten memenuhi kebutuhan pasien atau masyarakat dan dapat melampaui keinginan dan kebutuhan atau ekspektasi masyarakat.

Kualitas atau mutu pelayanan kesehatan sangat erat hubungannya dengan kepuasan penerima jasa pelayanan kesehatan dalam hal ini adalah pasien, karena kebanyakan penilaian para pengguna jasa pelayanan lebih mementingkan proses kesehatan dibandingka.

Puskesmas Aek Kota Batu merupakan salah satu puskesmas yang berada di Kecamatan Na IX-X dengan tugas utamanya yaitu memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Sebagai unit pelayanan publik, puskesmas Aek Kota Batu harus mampu menyetarakan antara aspek finansial dan aspek non finansialnya dalam pengukuran kinerjanya.

Beberapa permasalahan yang terjadi dalam strategi pelayanan prima dalam optimalisasi kinerja puskesmas aek kota batu terhadap kepuasan pasien adalah kepuasan pelayanan yang bertujuan untuk memberikan kualitas yang baik terhadap pasien yang berada di puskesmas Aek Kota Batu Kecamatan Na IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara. Contoh seperti penelitian dari Lestari (2019:77) Puskesmas harus berorientasi kepada pasien yang dapat diwujudkan dengan memberikan pelayanan prima.

Maka permasalahan pelayanan prima kepada pelanggan menjadi tugas dan fungsi pihak kesehatan puskesmas tentang kurangnya pelayanan baik di puskesmas. Seperti yang dikatakan (Kementrian Kesehatan RI,2014) Puskesmas adalah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama milik pemerintah yang berkewajiban memberikan jaminan terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat dan prorangan yang sempurna dan memuaskan, adil, merata, berkualitas dan memuaskan kepada masyarakat.

Pelayanan prima terhadap pasien di Labuhanbatu Utara jarang digunakan untuk membangun kepuasan tersebut kepada pasien Labuhanbatu Utara. Akibatnya, Puskesmas Aek Kota Batu kurang kuantitas dan kualitasnya dalam menjalankan program pelayanan prima di puskesmas tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian yaitu: Bagaimana Strategi Pelayanan Prima Dalam Optimalisasi Kinerja Puskesmas Aek Kota Batu Kecamatan Na IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Bagaimana Strategi Pelayanan Prima Dalam Optimalisasi Kinerja Puskesmas Aek Kota Batu Kecamatan Na IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengembangan bagi ilmu pemerintahan khususnya dalam koordinasi pemerintahan dalam pelaksanaan pembangunan.
2. Secara praktis penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan tambahan bagi pemerintah desa serta Maujana Nagori dalam menjalankan fungsinya sebagai pemerintah desa khususnya dalam pelaksanaan dalam skala prioritas pembangunan infrastruktur.
3. Sebagai data tambahan bagi penelitian selanjutnya yang berkeinginan untuk mendalami permasalahan berkaitan dengan koordinasi Maujana Nagori khususnya dalam bidang pembangunan infrastruktur desa.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Dalam BAB I pendahuluan berisikan tentang Latar belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.

BAB II URAIAN TEORITIS

Dalam BAB II berisi, Telaah Pustaka yang merupakan landasan teori yang menyangkut referensi-referensi dan buku-buku dengan permasalahan yang dibahas oleh peneliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam BAB III metode penelitian yang berisikan tentang Menguraikan tentang jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, kategorisasi penelitian, narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi dan waktu penelitian, deskripsi ringkasan objek kajian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam BAB IV ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Dalam BAB V yang menguraikan tentang simpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Pelayanan

2.1.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperumuskan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayannya ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi.

Menurut Pasalong (2010:128) pelayanan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Sinambela (2014:5) menyatakan bahwa “pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.”

Undang-undang No 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk

atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara dan negara didirikan oleh publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

2.1.2. Konsep Pelayanan

Penelitian menurut Abidin (2014:4) pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan kepada proses penyelenggaraan atau pendistribuan pelayanan itu sendiri hingga ketenangan masyarakat dan konsumen.

Nurman (2017:17) menyebutkan kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak, pelayanan pada setiap orang, baik secara pribadi maupun kelompok dan dilakukan secara universal.

Agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan sebagaimana mestinya maka perlu adanya faktor-faktor pendukung pelayanan yang memadai yaitu:

- a) Faktor kesadaran petugas yang berkecimpungan dalam pelayanan, kesadaran disitu berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi pada perbuatan atau tindakan yang berikutnya.
- b) Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan yaitu merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang.
- c) Faktor organisasi yang meliputi pengaturan struktur organisasi yang menggambarkan hirarki pertanggung jawaban, pembagian kerja, yang

berdasarkan keahlian dan berfungsi masing-masing bagian sesuai dengan tugas yang telah ditetapkan serta pengembangan organisasi.

- d) Faktor pendapat yang meliputi gaji yang dapat mengalihkan semangat kerja yang tinggi.
- e) Faktor kemampuan dan keterampilan kerja dapat ditingkatkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk kerja mengandalkan pendidikan dan latihan khusus.

2.1.3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (service quality) telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna atau pelanggan.

Tjibtono (2004:2) Kata “Kualitas” mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berada akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala segala sesuatu yang membahagiakan.

Dalam setiap kegiatan pembelian baik itu berupa barang maupun jasa, setiap konsumen selalu berharap memperoleh barang jasa sesuai dengan yang diinginkan nya sehingga ia merasa puas atas pengeluaran yang dilakukanya untuk mendapatkan barang dan jasa tersebut.

2.1.4. Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan prima menurut Ratminto (2017) adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan. Berdasarkan Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 (Kemenpan, 2003).

Menjelaskan 10 indikator atau prinsip-prinsip pelayanan prima sebagai berikut:

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Akurasi
4. Keamanan
5. Tanggung jawab
6. Kepastian waktu
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
8. Kemudahan akses
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan
10. Kenyamanan

Definisi Excellent Service atau disebut juga pelayanan prima adalah melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan, sehingga pelanggan menjadi merasa puas. Secara umum tujuan pelayanan prima yaitu memberikan pelayanan sehingga bisa memenuhi dan memuaskan para pelanggan sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan yang maksimal. Manfaat dari pelayanan prima salah satunya untuk upaya meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan ataupun pemerintah kepada para pelanggan atau masyarakat, serta dapat menjadi acuan untuk pengembangan penyusunan standart pelayanan. Pelayanan disebut prima jika pelanggan sudah merasa puas dan sesuai dengan harapan pelanggan.

2.1.5. Konsep Pelayanan Prima

Ada 3 (tiga) macam yaitu:

a) Konsep sikap/attitude

Sikap yang harus dimiliki diantaranya sikap yang ramah, penuh perhatian, dan memiliki rasa bangga terhadap organisasi, serta yang harus diperhatikan juga pegawai harus berpenampilan menarik dan sopan sesuai peraturan organisasi.

b) Konsep perhatian/attention

Saat melakukan pelayanan kepada konsumen, maka perlu memperhatikan dan mencermati keinginan konsumennya. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam konsep ini seperti mengucapkan salam saat melalui pembicaraan, bertanya apa saja yang diinginkan konsumen, memahami keinginan konsumen, melakukan pelayanan dengan ramah, tepat dan cepat

serta harus menempatkan kepentingan konsumen menjadi yang paling utama, karena konsumen adalah raja.

c) Konsep tindakan/action

Dalam konsep tindakan, misalnya seorang pegawai pada bagian pelayanan harus selalu memperhatikan dan mencermati apa saja yang menjadi keinginan konsumen. Beberapa bentuk pelayanan kesehatan pada konsep ini misalnya mendengarkan keluhan penyakit yang dirasakan pasien dalam rekam medis, melakukan tindakan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

Untuk mencapai suatu pelayanan yang prima atau baik, pihak perusahaan haruslah memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu mengerti dan memahami bahasa isyarat (gesture) pelanggan serta memiliki kemampuan kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional.

2.1.6. Tujuan Manfaat Pelayanan Prima

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma

bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik.

Pelayannya prima bertujuan memberdayakan masyarakat, bukan memperdayakan atau membebani, sehingga akan meningkatkan kepercayaan (*trust*) terhadap pemerintah. Kepercayaan adalah model bagi kerja sama dan partisipasi masyarakat. Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan.

Penyedia layanan, pelanggan atau stakeholder dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang seharusnya.

2.1.7. Jenis-jenis Pelayanan Prima

Pelayanan prima dibagi menjadi 3 jenis yaitu:

1) Core Service (Pelayanan Utama)

Core Service adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan yang merupakan produk utamanya, misalnya untuk puskesmas adalah penyediaan kamar pasien.

2) Facilitating Service (Pelayanan Fasilitas)

Facilitating Service adalah fasilitas pelayanan plus kepada pelanggan, misalnya pelayanan front office pada puskesmas.

3) Supporting service (Pelayanan kualitas)

Supporting Service merupakan pelayanan tambahan atau pendukung untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak pesaingnya, misalnya puskesmas dan rumah sakit pada suatu tempat.

2.1.8. Strategi

Strategi adalah seni bagi individu ataupun kelompok untuk memanfaatkan, kemampuan dan sumber daya yang dimiliki guna untuk mencapai target sasaran melalui tata cara yang dianggap dapat efektif dan efisien untuk mencapai sasaran yang telah diharapkan.

Menurut (Morrisey, 1995:45) strategi adalah proses untuk menentukan arah yang harus dituju oleh perusahaan agar misinya tercapai dan sebagai daya dorong yang akan membantu perusahaan dalam menentukan produk, jasa, dan pasarnya di masa depan. Strategi pelayanan merujuk pada upaya yang dijalankan oleh suatu perusahaan atau untuk meningkatkan dan efisiensi layanan pelanggan mereka. Strategi pelayanan dapat meliputi berbagai aspek, seperti pengembangan komunikasi yang efektif, peningkatan infrastruktur, penggunaan teknologi informasi yang lebih baik, dan perencanaan strategi yang matang.

Pengertian Strategi menurut para ahli:

1) Halim dalam Sattar (2019:80)

Strategi merupakan suatu cara dimana sebuah lembaga atau organisasi akan mencapai tujuan sesuai peluang dan ancaman lingkungan eksternal yang dihadapi serta kemampuan internal dan sumber daya.

2) Chandler (2019:80)

Strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan perusahaan dalam kaitannya dengan tujuan jangka panjang, program tindak lanjut, serta prioritas alokasi sumber daya.

3) Syafrizal dalam Sattar (2019:80)

Strategi ialah cara untuk mencapai sebuah tujuan berdasarkan analisa terhadap faktor eksternal dan internal.

4) Learned Christenses (2019:80)

Strategi adalah alat untuk menciptakan keunggulan bersaing.

2.1.9. Jenis-jenis Strategi

Jenis-jenis strategi adalah:

1) Strategi Integrasi (Integration Strategy)

Fred R. David (2009:251) integrasi kedepan, integrasi ke belakang dan integrasi horizontal merupakan tiga macam strategi yang termasuk kedalam keompok strategi integrasi. Kegiatannya secara kolektif sering dianggap secara strategi integrasi vertikal (*vertical Integration strategy*). Strategi ini menghendaki agar perusahaan melakukan pengawasan yang lebih terhadap distributor.

a) Forward Integration Strategy (Strategi Integrasi ke Depan)

Forward integration strategy adalah upaya pengendalian terhadap distributor ataupun pengecer berjalan sesuai dengan kehendak perusahaan/organisasi. Bagi perusahaan atau organisasi besar, cara pengendalian dapat dilakukan dengan cara memilikinya. Karena jika

distributor ataupun pengecer dari pihak, berpeluang besar menimbulkan banyak masalah.

b) Backward Integration Strategy (Strategi Integrasi ke Belakang)

Merupakan sebuah usaha strategi yang mengupayakan kepemilikan atau kendali yang lebih besar atas pemasok perusahaan. Strategi tersebut sangat tepat ketika pemasok perusahaan yang ada saat ini tidak dapat diandalkan.

c) Horizontal Integration Strategy (Strategi Integrasi Horizontal)

Horizontal Integration Strategy jenis strategi yang fokus pada pertumbuhan, termasuk untuk mendapatkan pengendalian atas para pesain maupun mendapatkan kepemilikan.

2) Strategi Intensif (Intensive Strategy)

Sementara yang dimaksud dengan strategi intensif adalah strategi yang lebih cocok untuk penetrasi pasar ataupun untuk melihat pengembangan produk yang berkembang. Jika konteksnya dalam dunia bisnis, strategi intensif sebagai upaya untuk melihat posisi dan usaha yang tepat demi meningkatkan penjualan ataupun peningkatan produksi.

3) Strategi Diversitas

Strategi diversitas, yaitu strategi yang lebih sering digunakan untuk upaya menambahkan produk baru atau jasa baru di dalam perusahaan, tanpa harus merusak atau mengganggu selera pelanggan yang ada. Adapun bentuk dari strategi diversifikasi.

4) Strategi Defensif

Strategi defensive adalah strategi yang menjalankan usaha berdasarkan rasionalitas. Baik itu rasionalitas dalam hal likuidasi, biaya ataupun yang lain. Bagaimanapun juga rasionalitas menjadi salah satu kunci keberhasilan mencapai tujuan yang diinginkan tanpa harus merusak skema dan alur.

2.1.10. Kinerja

Secara umum, definisi Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan atau diberikan kepadanya. Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi.

Menurut Robbins (2006) Kinerja adalah mengenai kegiatan pekerjaan dan juga output yang dihasilkan dari aktivitas pekerjaan tersebut. Indikator-indikator bisa dipergunakan mengukur tingkat pencapaian kinerja karyawan.

Menurut Jurfruzen & Hadi (2021) pada suatu perusahaan kinerja seorang karyawan merupakan aset penting yang sangat dibutuhkan dalam mendukung serta membantu mencapai tujuan yang diinginkan oleh suatu perusahaan.

Kinerja adalah hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipenuhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Fungsi pekerjaan atau kegiatan yang dimaksudkan disini adalah pelaksanaan hasil pekerjaan atau

kegiatan seseorang atau kelompok yang menjadi wewenang dan langsung jawabnya dalam suatu organisasi. Untuk faktor-faktor yang berpengaruh terhadap hasil pekerjaan/prestasi kerja seseorang atau kelompok terdiri faktor internal dan eksternal.

2.1.11. Faktor-faktor Kinerja

Menurut Wirawan, (2015:20) faktor-faktor kinerja dari pegawai adalah: umur, pendidikan, kompetensi, pengalaman kerja, kesehatan fisik, kesehatan jiwa, kreativitas & inovasi dan talenta. Menurut Amstrong dan Barong dalam Wibowo, (2013) mengatakan banyak faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yang baik, seperti sebagai berikut: Personal Factors, Leadership Factors, Team Factors, System Factors dan Contextual situational Factors. Menurut Mathis & Jackson, (2018).

ada tiga faktor utama yang memengaruhi bagaimana individu yang ada bekerja, yaitu J. J. Mathis, (2012):

- 1) Kemampuan individual untuk melakukan pekerjaan tersebut
- 2) Tingkat usaha yang dicurahkan
- 3) Dukungan organisasi

Menurut Kasmir, (2016:189) bahwa faktor-faktor yang mempeengaruhi kinerja baik langsung maupun tidak langsung adalah:

- 1) Kemampuan
- 2) Pengetahuan
- 3) Kepribadian

2.1.12. Indikator Kerja

Pada umumnya, ukuran indikator kinerja dapat dikelompokkan ke dalam enam kategori berikut ini Moeheriono, (2011:80):

- a) Efektif. Indikator ini mengukur derajat kesesuaian output yang dihasilkan dalam mencapai sesuatu yang diinginkan. Indikator mengenai efektivitas ini menjawab pertanyaan tentang apakah kita melakukan sesuatu yang sudah benar.
- b) Efisien. Indikator ini mengukur derajat kesesuaian proses menghasilkan output dengan menggunakan biaya serendah mungkin. Indikator mengenai efektivitas menjawab pertanyaan mengenai apakah kita melakukan sesuatu dengan benar.
- c) Kualitas. Indikator ini mengukur derajat kesesuaian antara kualitas produk atau jasa yang dihasilkan dengan kebutuhan dan harapan konsumen.
- d) Ketepatan waktu. Indikator ini mengukur apakah pekerjaan telah diselesaikan secara benar dan tepat waktu. Untuk itu, perlu ditentukan kriteria yang dapat mengukur berapa lama waktu yang seharusnya diperlukan untuk mencapai tujuan.
- e) Produktivitas. Indikator ini mengukur nilai tambah yang dihasilkan oleh suatu proses dibandingkan dengan nilai yang dikonsumsi untuk biaya modal dan tenaga kerja.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian pendekatan deskriptif dengan analisis kualitatif yaitu prosedur menggunakan pemecahan masalah yang akan diteliti dengan pengamatan menggambarkan keadaan sekitar dengan objek penelitian dilapangan berdasarkan fakta-fakta yang ada di tempat.

Menurut Sugiyono (2018, hal. 26–27) dalam Amalia dkk (2022), metode penelitian deskriptif kualitatif, yang menjadi instrumennya adalah peneliti itu sendiri sehingga untuk menjadi instrument maka penelitian harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas, sehingga mampu bertanya, menganalisis, memotret dan mengkonstruksi obyek yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data tidak dipandu oleh teori, tetapi dipandu oleh fakta-fakta yang ditemukan pada saat penelitian di lapangan.

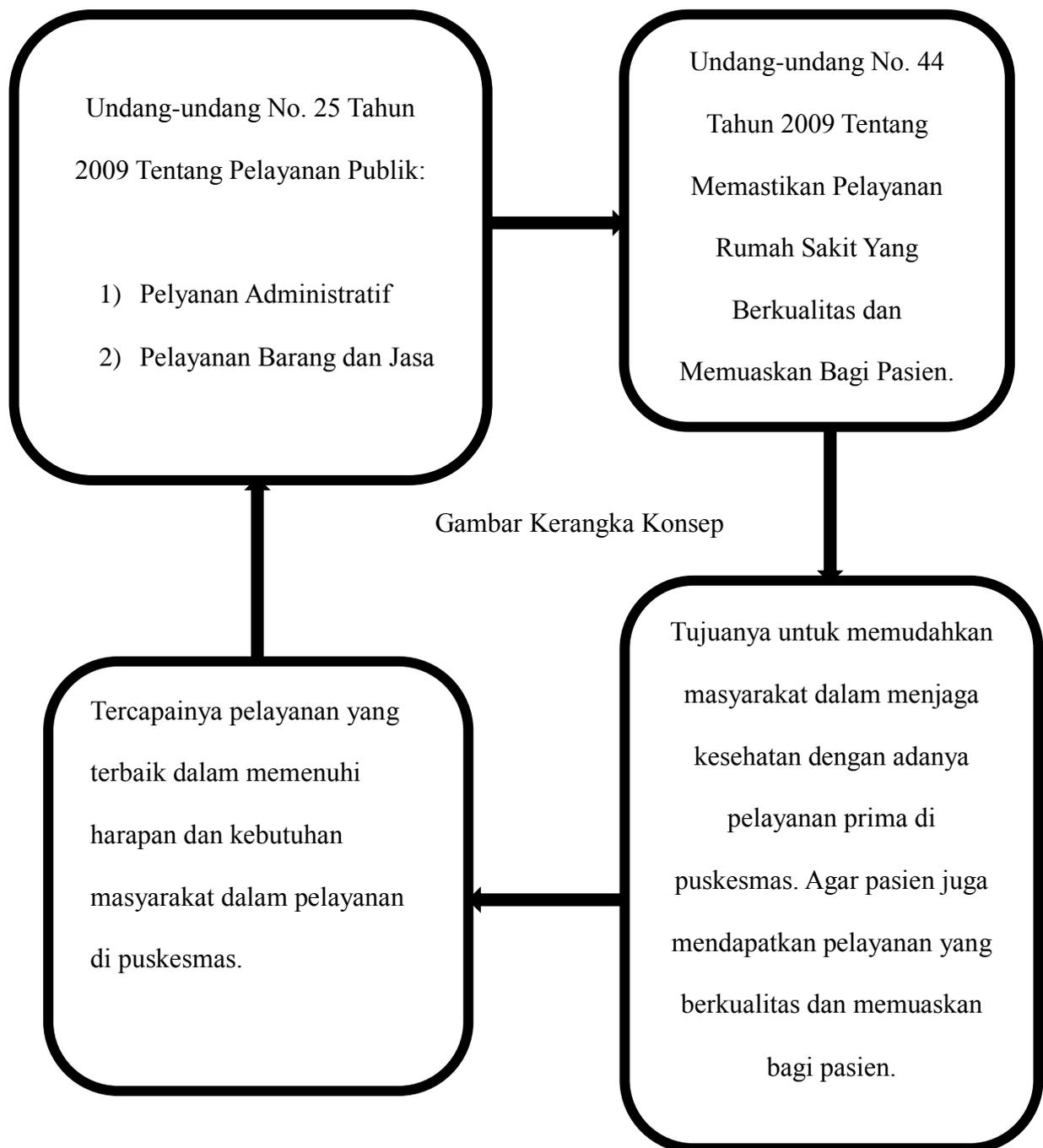
Menurut Moleong (2012:05) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perilaku, sikap pandangan, perilaku induvidu dan kelompok orang. Pemilihan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif tersebut karena penelitian ingin melihat dan menggambarkan fenomena yang terjadi pada strategi Pelayanan Prima dalam Optimalisasi Kinerja Puskesmas Aek Kota Batu Kecamatan Na IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Pendekatan Deskriptif Kualitatif adalah suatu penelitian untuk mengetahui penelitian dan berharap bisa mengumpulkan dan menganalisis data yang didapat secara baik dan benar, untuk menggambarkan bagaimana Strategi Pelayanan Prima dalam Optimalisasi Kinerja Puskesmas Aek Kota Batu Kecamatan NA IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara.

3.2. Kerangka Konsep

Menurut Sugiyono (2010:66) menyebutkan bahwa kerangka berfikir dalam surat penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dua variabel atau lebih. Apabila penelitian hanya membahas sebuah variabel atau secara mandiri, maka yang dilakukan penelitian disamping mengemukakan deskripsi teoritis untuk masing-masing variabel, juga argumentasi terhadap variasi besaran yang diteliti.

Kerangka konsep dibuat untuk meningkatkan arah penelitian dan mempermudah penyusunan skripsi dan penilaian. Berdasarkan judul penelitian, maka Batasan-batasan konsep yang dipakai dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut.



3.3. Definisi Konsep

Konsep adalah sejumlah pengertian atau ciri-ciri yang berkaitan dengan peristiwa. Objek, kondisi, situasi dan hal-hal yang sejenisnya. Konsep yang digunakan untuk penelitian yang akan diteliti diambil dari deskripsi di atas. Strategi Pelayanan Prima Dalam Optimalisasi Kinerja Puskesmas Aek Kota Batu

Kecamatan Na IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara, yang akan digunakan sebagai berikut:

- 1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Sistem pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya.
- 2) Strategi merupakan suatu proses penentuan rencana tentang apa yang ingin dicapai suatu organisasi untuk jangka panjang terhadap perkembangan lingkungan yang terus-menerus.
- 3) Strategi merupakan suatu proses penentuan rencana tentang apa yang ingin dicapai suatu organisasi untuk jangka panjang terhadap perkembangan lingkungan yang terus-menerus.
- 4) Optimalisasi adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien. Optimalisasi banyak juga diartikan sebagai ukuran dimana semua kebutuhan dapat dipenuhi dari kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan.
- 5) Pelayanan prima adalah pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3.4. Kategori Penelitian

Kategori berhubungan sebagaimana subjek dan objek penelitian ini. Kategorisasi yang ditentukan merupakan campuran dari beberapa indikator sesuai dengan teori yang digunakan dalam penelitian ini.

Adapun kategorisasi dari variabel penelitian ini adalah:

- 1) Adanya program yang dilaksanakan, yaitu unsur pertama yang harus ada demi terciptanya suatu kegiatan. Melalui program maka segala bentuk rencana akan lebih terorganisasi dan lebih mudah untuk di oprasionalkan.
- 2) Sistem, prosedur dan metode, yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- 3) Kelengkapan sarana dan prasarana, dengan tersedia sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informasika.
- 4) Empati (empaty) yaitu adanya rasa peduli dan memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan.

3.5. Informasi/Narasumber

Menurut B. Oczalina dkk (2019) dalam said dkk (2020), informasi/narasumber adalah seorang yang berperan dalam pengembalian data yang akan digali dengan menguasai persoalan yang ingin diteliti dan berwawasan cukup.

Untuk mendapatkan dan melengkapi data, maka peneliti menggunakan narasumber atau ke informan untuk melengkapi data yang sudah ada. Adapun narasumber dalam penelitian ini. Adapun yang menjadi narasumber pada penelitian ini merupakan orang yang memberikan informasi kepada penelitian dan orang yang mampu atau mengetahui informasi tentang pelayanan prima dalam

pengurusan administrasi kependudukan di Kecamatan Na IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara.

1. Nama : Dr. Zulham Alwardana R
Jenis Kelamin : Laki-laki
Pendidikan : Dokter
Umur : 37 Tahun
Jabatan : Kepala Puskesmas
2. Nama : Dr. Devi Andayani br Sagala
Jenis Kelamin : Perempuan
Pendidikan : Dokter
Umur : 35 Tahun
Jabatan : Dokter Puskesmas
3. Nama : Nurleli Syahfitri
Jenis Kelamin : Perempuan
Pendidikan : Perawat
Umur : 29 Tahun
Jabatan : Perawat
4. Nama : Inget
Jenis Kelamin : Perempuan
Pendidikan : Spd
Umur : 40 Tahun
Jabatan : Pasien

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2016:9) Data primer merupakan sumber data yang menyediakan data langsung ke pengumpul data. Sumber data primer diperoleh melalui wawancara dengan subjek penelitian dan observasi lapangan atau observasi langsung. Data primer adalah data yang pertama kali diperoleh langsung dari sumber data di tempat penelitian atau subjek penelitian. Dalam penelitian ini digunakan pengumpulan data dengan teknik wawancara. Wawancara adalah alat komunikasi dimana pengumpul data bertindak sebagai pencari informasi dengan mengajukan beberapa pertanyaan verbal yang dijawab secara lisan oleh informan. Dengan kata lain, wawancara hanyalah alat pengumpulan data berupa tanya jawab antara pihak yang secara lisan mencari informasi dan sumber informasi.

Menurut Syafruddin dalam Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik (2015), Ratnaningt dkk (2023), bahwa pengumpulan data penelitian memang perlu dipantau agar data yang diperoleh terjaga tingkat validitas dan reliabilitasnya. Dapat disimpulkan bahwa teknik pengumpulan data adalah pengumpulan data dalam penelitian menggunakan teknik wawancara untuk memberikan informasi agar data yang diperoleh valid.

Untuk mendapatkan data dan informasi, peneliti harus mengumpulkan informasi dari orang-orang yang terlibat dalam kegiatan penelitian. Untuk tujuan ini, peneliti menggunakan metode pengumpulan data berikut:

a) Data Primer

Data primer adalah pengumpulan data yang dilakukan atau diperoleh secara langsung dilapangan atau tempat penelitian melalui wawancara suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang diambil

dari sumber data secara langsung melalui pertanyaan atau dialog dengan satu orang atau lebih, terkait objek penelitian.

b) Data Sekunder

Data sekunder adalah teknik pengumpulan data lapangan dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, maupun elektronik. Dokumen yang diperoleh kemudian dianalisis, dibandingkan dan dipadukan membentuk suatu kajian yang sistematis, padu dan utuh. Data yang diambil bisa diperoleh dari buku dan referensi, serta naskah lain yang mendukung dalam analisa data. Dokumen elektronik seperti pengambilan dokumentasi di lapangan saat penelitian.

3.7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif, yaitu data yang diperoleh melalui pengumpulan data kemudian diinterpretasikan sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dirumuskan. Setelah itu data yang telah didapatkan dari hasil wawancara akan dijelaskan secara deskriptif dengan analisis kualitatif. Menurut Sugiyono (2010: 335) Teknik analisis data adalah proses pencarian data, menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengatur data ke dalam kategori, memecah menjadi unit, sintesis, susun menjadi pola, pilih mana yang penting dan dipelajari dan menarik kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.

Menurut Bogdan dalam Sugiyono (2016:140) Analisis data merupakan suatu proses pengumpulan data yang sistematis untuk memudahkan peneliti dalam

sampai pada suatu kesimpulan. Terdapat tiga jalur dalam proses analisis yang terjadi secara bersamaan dan menentukan hasil akhir.

Mujahiddin (2018:5) Dapat disimpulkan bahwa teknik analisis data adalah membuat kesimpulan yang dapat dipahami oleh diri sendiri melalui data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi.

3.8. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Aek Kota Batu Kecamatan Na IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara. Dengan dalam jangka waktu penelitian dimulai dari bulan Maret sampai bulan Mei Tahun 2024.



3.9. Deskripsi Ringkasan Objek Penelitian

3.9.1 Gambar Umum Sejarah Ringkasan Kecamatan Na IX-X Kabupaten Labura

Kota Batu Kecamatan Na IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara, Sumatra Utara, Indonesia. Daerah kecamatan Na IX-X dikenal awal mula nama Na IX-X di dapat dari cerita seorang tokoh di Kecamatan Na IX-X, bernama sahbuddin munthe. Beliau merupakan rekomendasi dari Bupati Labura Hendriyanto Sitorus saat dinyatakan tentang orang yang tau sejarah penamaan Na IX-X.

Na IX-X adalah gabungan dari kata Na dan angka 9 serta angka 10 romawi. Dimana Na adalah sebuah kata dari bahasa lokal (Batak), yang artinya kami. Dan angka 9 serta 10 adalah jumlah raja (pemimpin lokal) yang memimpin wilayah yang ada di Kecamatan Na IX-X.

Na artinya kami dan sembilan-sapuluh adalah jumlah raja yang ada disini. Mereka inilah yang membuat nama kecamatan Na IX-X. 9 di hilir dan 10 di hulu. Hulu maksudnya daerah yang digunung dan di bagian wilayah kecamatan Na IX-X ini. Selain pemimpin, mereka juga adalah pejuang yang melawan Belanda.

Bukti perjuangan itu ialah tugu perjuangan yang dibangun pemerintah di Aek Kota Batu (ibu Kota Kecamatan Na IX-X). tugu itu di bangun untuk menghargai jasa ke 19 raja tersebut dalam mempertahankan kemerdekaan. Selain tugu, ke 19 raja itu diberikan hak untuk menamai wilayah tersebut, setelah berembuk mereka sepakat memberikan nama Na IX-X yang terus dipakai sampai sekarang.

Setiap pekan pada hari kamis tepatnya di Kota Batu Kecamatan Na IX-X akan diramaikan oleh pendatang ataupun penduduk sekitar untuk berbelanja, karena budaya pekanan masih sangat kental aromanya di Kecamatan Na IX-X Kota Batu. Penduduk Kota Batu mayoritasnya suku jawa, batak, minang. Terdiri

dari latar belakang suku dan agama yang berbeda, namun tetap terjaga keharmonisannya. Dibalik nama serta rutinitas yang terjadi di Kota Batu, Kota Batu ini menyimpan banyak sekali nilai-nilai sejarah yang tersohor.

1. Letak Geografis dan Luas Daerah

Kabupaten Labuhanbatu Utara sebagai salah satu Kabupaten yang berada di kawasan Pantai Timur Provinsi Sumatera Utara. Secara geografis, kabupaten Labuhanbatu Utara berada pada 1058'-2.050' 05'-100° Lintang Utara, 99 Bujur Timur dengan ketinggian 0-700 m di atas permukaan laut. Kabupaten ini memiliki wilayah seluas 345.580 Ha dengan batas-batas sebagai berikut:

- 1) Sebelah Utara dengan Kabupaten Asahan dan Selat Malaka.
- 2) Sebelah Selatan dengan Kabupaten Labuhanbatu dan Kabupaten Padang Lawas Utara.
- 3) Sebelah Barat dengan Kabupaten Tapanuli Utara dan Kabupaten Toba Samosir.
- 4) Sebelah Timur dengan Kabupaten Labuhanbatu.

Labuhanbatu Utara adalah Kabupaten yang terletak di provinsi Sumatera Utara, Indonesia. Kabupaten Labuhanbatu Utara (Labura) merupakan buah pemekaran dari kabupaten labuhanbatu sesuai dengan undang-undang no 23 Tahun 2008 pada 24 Juni 2008 tentang pembentukan Kabupaten Labuhanbatu Utara. Ibukota Kabupaten terletak di Aek Kanopan. Berdasarkan data Badan Statistik Labuhanbatu Utara 2021, dalam penduduk Kabupaten Labuhanbatu pada tahun 2020 berjumlah 381.994 jiwa, dengan kepadatan 1008 jiwa/km².

3.9.2. Struktur Organisasi Puskesmas Aek Kota Batu

Puskesmas Aek Kota Batu salah satu puskesmas yang berada di Kecamatan Na IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara. Puskesmas adalah tempat pelayanan yang berada di Kota Batu Kabupaten Labuhanbatu Utara yang memiliki pelayanan prima. Puskesmas di pimpin oleh seorang kepala puskesmas dan di bantu dengan adanya pegawai/perawat puskesmas dan dokter, bidan yang berada di puskesmas Kota Batu Kabupaten Labuhanbatu Utara.

Organisasi adalah kumpulan dua orang atau lebih yang bersama-sama melakukan suatu pekerjaan dengan tujuan yang sama dan melalui usaha kerja sama demi kepentingan bersama. Suatu organisasi akan berjalan dengan baik apabila organisasi mampu mengkoordinasikan seluruh faktor-faktor yang ada didalamnya, sehingga tercipta suatu kerja sama yang baik dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama. Untuk menjalankan fungsinya dengan baik, suatu perusahaan harus ditunjang oleh struktur organisasi dimana struktur ini diatur sesuai dengan sifat-sifat kegiatan yang dijalankan, serta harus ada kesatuan perintah, wewenang, serta sistem pengawasan/pengendalian dan terkoordinasi dengan baik.

1. Struktur Organisasi Puskesmas Aek Kota Batu

Dalam struktur organisasi puskesmas juga memiliki gambar struktur organisasi sebagaimana terlibat dalam gambar di bawah ini:

a) Kepala Puskesmas

Kepala puskesmas merupakan pemimpin kecamatan sebagai perangkat yang memiliki wewenang penuh di dalam kawasan puskesmas Aek Kota Batu tersebut. Kepala puskesmas sebagai perangkat yang memiliki kekhususan

dibandingkan dengan pegawai yang lainnya dalam tugas pokok dan wewenang atau juga tanggung jawabnya di puskesmas tersebut.

Kekhususan tersebut yaitu adanya suatu kewajiban bahwa untuk menindaklanjuti sebagai kegiatan teknis operasional pada dinas kesehatan. Memiliki uraian tugas dan wewenang, tanggung jawab pusat kesehatan masyarakat sebagaimana diatur dalam kebijakan tugas pokok dan fungsi puskesmas. Kepala puskesmas merupakan pejabat fungsional tenaga kesehatan kategori keahlian yang diberikan tugas tambahan sebagai kepala puskesmas. Kepala puskesmas berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala Dinas melalui Kepala Suku Dinas.

Tugas kepala puskesmas di atur pada pasal 3 Undang-undang no 14 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Pusat Kesehatan Masyarakat, disebutkan sebagai berikut: kepala puskesmas sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (1) mempunyai tugas:

- a) Memimpin penyelenggaraan tugas dan fungsi puskesmas.
- b) Melaksanakan pembinaan kepegawaian di puskesmas.
- c) Melaksanakan pengelolaan keuangan puskesmas.
- d) Melaksanakan pengelolaan bangunan, Prasarana, dan peralatan puskesmas.
- e) Mengordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi unsur organisasi pada puskesmas.
- f) Memperangung jawabkan pelaksanaan tugas dan fungsi di puskesmas sesuai kewenangannya

- g) Melaksanakan tugas dan fungsi kedinasan lain yang diberikan oleh kepala dinas dan/atau kepala suku dinas.

b) Tata Usaha

Tata usaha adalah sebuah bagian dari puskesmas yang berfungsi sebagai pendukung kegiatan di puskesmas agar berjalan lancar sesuai apa yang telah direncanakan dan bisa tercapai seperti apa yang diinginkan. Subbagian tata usaha di pimpin oleh kepala subbagian tata usaha, kepala subbagian tata usaha berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala puskesmas.

Sub bagian tata usaha mempunyai tugas:

- a. Pengelolaan ketatausahaan, kerumahtanggan, kearsipan puskesmas.
- b. Pengelolaan pemasaran, kemitraan, hubungan masyarakat, dan hukum puskesmas.
- c. Pengelolaan barang/aset, sarana, prasarana, dan alat kesehatan puskesmas.
- d. Pengelolaan upacara dan pengetahuan acara puskesmas.
- e. Pelaksanaan perencanaan, rehab sedan/rehab ringan puskesmas sesuai lingkup tugasnya.
- f. Pengoordinasian penyusunan bahan rencana strategi dinas sesuai lingkup tugas dan fungsinya.
- g. Pengoordinasian pelaksanaan rencana kerja, serta rencana kerja dan anggaran puskesmas.
- h. Pengoordinasian pelaksanaan dokumen pelaksanaan anggaran puskesmas.
- i. Pelaksanaan pengendalian, pemantauan, dan evaluasi pelaksanaan rencana strategi dinas sesuai lingkup tugas dan fungsinya.

- j. Pelaksanaan pengendalian, pemantauan, dan evaluasi pelaksanaan dokumen pelaksanaan anggaran puskesmas.
- k. Pelaksanaan pengelolaan administrasi keuangan puskesmas.
- l. Pelaksanaan penyusunan laporan keuangan, kegiatan, kinerja, dan akuntabilitas puskesmas.
- m. Pengoordinasian penyelesaian tindak lanjut hasil pemeriksaan dan/ pengawasan.
- n. Pengelolaan data dan sistem informasi puskesmas.

c) Perawat

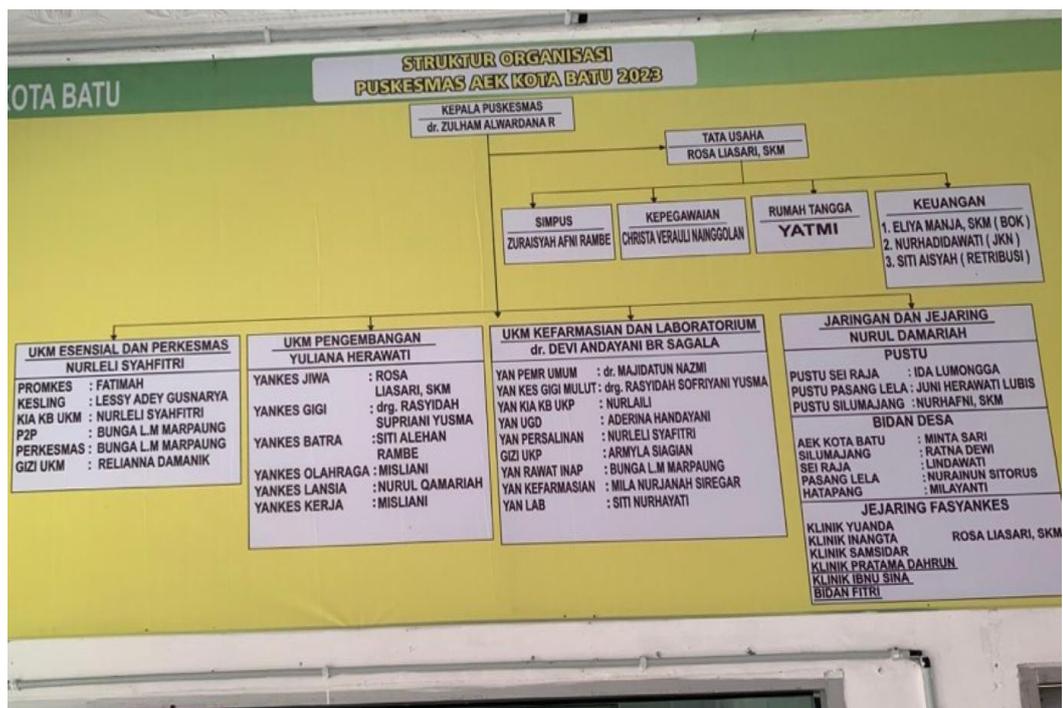
Perawat Puskesmas bertanggung jawab untuk memberikan perawatan kesehatan dan pelayanan medis kepada pasien yang datang ke Puskesmas. Tugas perawat puskesmas yaitu:

- a. Menyusun perencanaan kegiatan berdasarkan hasil analisis masalah kesehatan masyarakat dan kebutuhan pelayanan yang diperlukan.
- b. Memberikan rekomendasi terkait masalah kesehatan masyarakat.
- c. Melaksanakan advokasi dan sosialisasi kebijakan kesehatan.
- d. Melaksanakan komunikasi, informasi, edukasi, dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan.
- e. Melaksanakan sistem kewaspadaan dini dan respon penanggulangan penyakit.
- f. Memberikan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada keluarga, kelompok, dan masyarakat.
- g. Melaksanakan kegiatan pendekatan keluarga.
- h. Memantau pelaksanaan pembangunan agar berwawasan kesehatan.

d) Dokter

Dokter adalah profesi medis yang memiliki peran penting dalam menjaga kesehatan dan kesejahteraan masyarakat. Seorang dokter memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk mendiagnosis, merawat, dan menyembuhkan berbagai macam penyakit, serta memberikan saran dan pengobatan kepada pasien. Dokter dalam menjalankan profesinya sebagai seorang dokter memberikan perawatan yang sebagaimana mestinya, memberikan hal dalam pencegahan terhadap penyakit yang dialami serta memberikan perawatan yang baik kepada pasiennya sendiri. Tanggung jawab dokter:

- a. Tanggung jawab etis
- b. Tanggung jawab profesi
- c. Tanggung jawab hukum



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.4 Hasil Penelitian

Pada bab ini penulis akan menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dilapangan dengan pendekatan kualitatif yaitu data yang diperoleh dengan cara tanya jawab atau wawancara dengan narasumber yang memiliki wewenang untuk memperoleh informasi atau jawaban yang tepat dan akurat, yang mana wawancara ini dilakukan dengan cara menyampaikan beberapa pertanyaan kepada narasumber dan kemudian disimpulkan. Hasil penelitian ini terfokus pada Puskesmas Aek Kota Batu Kecamatan Na IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara. Sumber data dari penelitian ini sebanyak 4 orang terdiri dari 1 orang Kepala Puskesmas, 1 orang Dokter Puskesmas, 1 orang Perawat Puskesmas, 1 orang Pasien Puskesmas.

Berdasarkan data yang diperoleh penelitian dilapangan melalui wawancara secara langsung di oleh beberapa narasumber di Puskesmas Aek Kota Batu Kabupaten Labuhanbatu Utara dan pasien di puskesmas tersebut. Maka selanjutnya juga diperlakukan data sekunder dalam membantu menjelaskan hasil wawancara terutama yang terkait dengan tingkat karakteristik jawaban para narasumber seperti data-data berupa dokumen, arsip dan referensi lainnya yang diperoleh dari Puskesmas Aek Kota Batu Kecamatan NA IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara. Data-data yang diperoleh tersebut akan dideskripsikan sehingga masalah penelitian tentang Strategi Pelayanan Prima Dalam Optimalisasi

Kinerja Puskesmas Aek Kota Batu Kecamatan NA IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara dapat terjawab dan analisa. Selanjutnya hasil wawancara akan diuraikan secara sistematis sesuai dengan sifat metode penelitian deksriptif kualitatif.

4.4.1. Deskripsi Data Narasumber

1) Distribusi Narasumber Menurut Jenis Kelamin

Tabel 4.1

Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Laki-laki	1	20%
2.	Perempuan	3	80%
	Jumlah	4	100%

Distribusi berdasarkan jenis kelamin akan dikelompokkan mejadi 2 kelompok yaitu narasumber dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 1 orang atau sebesar 20%, sedangkan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 4 orang atau sebesar 80%.

2) Distribusi Narasumber Menurut Umur

Tabel 4.2

Distribusi Narasumber Berdasarkan Umur

No	Umur	Frekuensi	Presentasi
1.	29-30	2	40%
2.	35-40	2	40%
	Jumlah	4	80%

Sumber data wawancara narasumber tahun 2024

distribusi narasumber menurut umur dari 4 narasumber mayoritas berumur 29-30 tahun sebanyak 2 sebesar 40% dan 35-40 tahun sebanyak 2 orang sebesar 60%.

3) Distribusi Narasumber Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 4.3

Distribusi Narasumber Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat	Frekuensi	Persentase
1.	Dokter (Dr)	2	40%
2.	Perawat Klinik (PK)	1	20%
3.	Guru (SPD)	1	20%
Jumlah		4	80%

Sumber data wawancara narasumber tahun 2024

Berdasarkan data diatas, yang memiliki tingkat pendidikan Dokter (Dr) sebanyak 2 orang atau sebesar 40% dan yang berpendidikan Perawat (Pk) sebanyak 1 orang atau sebesar 20% dan tingkat pendidikan Guru sebanyak 1 orang sebesar 20%.

4.2. Deskripsi Hasil Wawancara Dengan Narasumber

4.2.1. Adanya Program yang akan dilaksanakan

Program merupakan pernyataan yang berisi kesimpulan dari berbagai harapan atau tujuan yang saling bergantung dan saling terkait, untuk mencapai suatu sarana yang sama. Biasanya suatu program mencakup seluruh kegiatan yang berada di bawah unit administrasi yang sama, atau sasaran-sasaran yang

saling bergantung dan saling melengkapi, yang semuanya harus dilaksanakan secara bersamaan atau berurutan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Rabu pada tanggal 29 Mei 2024 pukul 09.51 WIB kepada Dr. Zulham Alwardana R. “beliau menyampaikan bahwasanya banyaknya program-program yang dilaksanakan di puskesmas aek kota batu salah satunya program pelayanan prima di dalam pelayanan di puskesmas tersebut, seperti posyandu, imunisasi, pengobatan gratis, cek darah, cek gula, dll. Dan beliau menyatakan bahwa manfaat dari program yang ada di pelayanan puskesmas cukup banyak, misalnya lansia di setiap desa juga cukup banyak. Pihak puskesmas juga memberikan pengobatan gratis terhadap lansia, seperti tensi, darah tinggi, lambung, hipertensi. Dan setiap bulannya mereka di kontrol penyakitnya seperti asam urat, dan juga setiap minggunya selalu mengadakan senam lansia terhadap para lansia yang ada di desa tersebut. Pihak puskesmas sangat betul-betul menjaga prioritas dan keberlangsungan hidup mereka mulai dari lansia dengan pola hidup sehat. Kalau imunisasi/posyandu bermanfaat dan selalu diadakan di setiap bulannya untuk imunisasi dan memiliki manfaatnya bagus untuk daya tahan tubuh anak-anak kuat, maka dari itu perlunya dan pentingnya vaksin dan imunisasi setiap bulannya. Begitu juga kelas ibu hamil sangat penting untuk mengontrolnya supaya mereka waktu melahirkan agar lancar dan normal. Pentingnya menjaga pola makan dan aktivitas yang berlebihan dan selalu di pantau dari pihak puskesmas, agar tingkat kematian terhadap ibu hamil menurun.

“Dr. Zulham Wardana R menyatakan strategi dalam pelayanan prima di puskesmas selalu mengajak masyarakat agar hadir dan mau beramai-ramai agar berbondong-bondong untuk ke puskesmas, dan pihak puskesmas selalu memberitahukan bagaimana manfaatnya, jadi kita harus selalu mengajak mereka agar antusias ke puskesmas. Caranya kita selalu menyediakan makanan untuk lansia, ibu hamil dan anak-anak. Kita tidak pernah bosan-bosan untuk memberitahukan kepada lansia, anak-anak, ibu hamil untuk selalu periksa kesehatan mereka masing-masing.” Lalu Dr. Zulham Wardana R menyatakan program pelayanan prima di puskesmas sudah mampu memberikan kemudahan dalam mengakses pelayannya di puskesmas, karena dari tingkat pencapaiannya tiap bulan di puskesmas itu masyarakat senang karena adanya program-program di puskesmas ini. Bukan hanya itu, setiap adanya pengumuman masyarakat selalu antusias mendaftarkan diri, walaupun rumah tinggal mereka jauh di pedalaman desa.

4.2.2. Sistem, Prosuder dan Metode, yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi

Sistem pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang pada suatu organisasi perusahaan atau badan usaha untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam organisasi itu dalam rangka mencapai tujuan sesuai dengan aturannya. Karena sistem pelayanan itu sangat penting dalam sebuah organisasi atau instansi karena berpengaruh pada kepuasan pengguna jasanya. Untuk mencapai produk utama atau tujuan dari sebuah

organisasi, sistem pelayanan yang baik sangat diperlukan. Dalam hal ini, sistem pelayanan harus mampu menunjang seluruh proses produksi dan distribusi produk agar dapat berjalan dengan lancar dan efisien. Adanya fungsi strategi untuk mencapai tujuan ini agar para pemimpin bawahannya. Perlu menyusun dan mengevaluasi berbagai alternatif strategi dan kemudian memilih strategi-strategi yang saling mendukung dan melengkapi serta strategi yang memungkinkan organisasi mampu memanfaatkan kekuatan dan peluang lingkungan yang paling baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 29 Mei pukul 10.00 WIB dengan ibu Dr. Irma Dalimunte selaku Dokter di Puskesmas Aek Kota Batu: “Beliau menyatakan strategi yang digunakan pelayanan prima di Puskesmas yaitu kami membuat kotak saran yang berisikan puas atau tidak puas dalam pelayanan prima di Puskesmas tersebut, dan masyarakat satu persatu mengisi kotak saran tersebut, ada yang puas dan ada yang tidak puas dalam pelayanan prima yang ada di Puskesmas.

“Dr. Irma Dalimunte menyatakan sistem program pelayanan prima setiap bulan itu biasanya ada miniolog, jadi apa-apa saja program yang kurang, atau perlu diperbarui jadi setiap bulan miniolog diisi oleh bidan-bidan yang berada di desa dan bidang yang turun kelapangan mereka selalu mengisi miniolog itu apa saja yang kurang. Mulai dari lansia, ibu hamil, balita ditulis di miniolog itu oleh bidan desa tersebut.”

“Dan Dr. Irma Dalimunte menyatakan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan di Puskesmas tidak ada, sebenarnya bukan diawasi

tetapi lebih tepatnya di pantau sejauh mana program sudah berjalan dari program masing-masing, contohnya obat-obatan untuk lansia, balita, ibu hamil, dan vaksin yang harus di pantau supaya tepat sasaran agar tidak terbuang semua obat-obatnya dan agar program tersebut tidak berhenti di tengah jalan saja.”

“Beliau menyatakan untuk hambatan psati selalu ada di puskesmas, hambatannya itu mungkin untuk pelayanan, lagian juga di setiap desa sudah memiliki poskos dan di posko itu selalu dilaksanakan posyandu, perobatan lansia, dan juga bidan setiap bulan para bidan yang memiliki jadwal selalu berangkat ke desa untuk pengecekan di setiap posko dan msyarakat setempat.”

4.2.3. Adanya Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dipakai sebagai alat untuk mencapai tujuan. Secara umum sarana adalah segala hal atau fasilitas yang digunakan untuk mendukung kegiatan atau proses tertentu. Dalam konteks administrasi kependudukan, sarana dapat berupa perangkat keras seperti komputer, printer, scanner, server dan sebagainya. Selain itu, sarana juga bisa berupa perangkat lunak seperti aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan), database serta sistem jaringan komputer.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Jumat tanggal 31 Mei 2024 Pukul 09.31 WIB dengan ibu Nurleli Syahfitri selaku perawat di puskesmas aek kota batu: “Beliau menyatakan untuk pemeliharaan sarana dan prasarana dalam pelayanna prima cukup baik dan setiap hari makin membagus sesuai dengan sarana dan prasarana yang ada di puskesmas.” Sarana dan prasarana

yang di sediakan di puskesmas kota batu sesuai dengan pelayanan prima yaitu pelayanan tahap pertama kalau soal sarana dan prasarana masih memadai.

“Dan ibu Nurleli Syahfitri juga berkata bahwa kondisi dan teknologi peralatan pihak puskesmas masih baik dan layak karena masih penanganan pertama saja, jika pasien dalam keadaan tidak memungkinkan dan tidak dapat di tangani pihak puskesmas di rujuk kerumah sakit, karna puskesmas itu adalah pelayanan pertama.”

“Ibu Nurleli Syahfitri juga mengatakan faktor-faktor yang menghambat suatu sarana dan prasarana dalam pelayanan prima dalam melakukan suatu pelayanan yaitu pasien yang tidak memiliki BPJS dana pasien untuk kerumah sakit berat terhadap pasien, jadi pasien lebih memilih di rawat di puskesmas dalam keadaan apapun dari pada kerumah sakit besar bagi pasien yang kurang mampu dan tidak memiliki BPJS.”

4.2.4. Empati (empathy) yaitu adanya rasa peduli dan memberikan perhatian pribadi bagi pasien

Rasa peduli dan memberikan perhatian merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan kita sebagai manusia. Ketika kita memiliki rasa peduli terhadap orang lain, maka kita akan merasakan empati terhadap kondisi mereka atau lingkungan sekitar dan berusaha untuk membantu memperbaikinya. Apa lagi sesama manusia harus memiliki jiwa sosial yang sangat tinggi, suka membantu sesama adalah rasa peduli yang sangat baik di dalam diri kita masing-masing.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Jumat tanggal 31 Mei 2024 pukul 09.36 WIB dengan Ibu Inget Spd selaku pasien di puskesmas

kota batu: “Beliau menyatakan bahwa interaksi yang di berikan puskesmas dalam pelayanan prima terhadap pasien sangat baik pelayanan dan bagus, perawat sangat ramah untuk merawat pasien.”

“Dan ibu Inget juga mengatakan bahwasanya ada inisiatif dari masyarakat untuk saling membanu sesama pasien dalam rangka saling membantu. Sesama pasien di puskesmas kami sama sama membantu pasien lain agar supaya tidak kesulitan dalam hal appaun apa lagi meringankan beban pasien lainnya.”

“Ibu Inget juga menyatakan bahwasanya pihak puskesmas tidak membedakan suku, ras, atau warna kulit dalam pelayanan yang berada di puskesmas kota batu.”

“Ibu Inget juga mengatakan bahwasanya masyarakat di berikan kesempatan untuk menyampaikan keluhan kepada pegawai atau perawat di puskesmas kota batu, dan pegawai atau perawat sangat cepat merespon dan sangat ramah merespom, tetapi ada juga beberapa pegawai yang tidak ramah dan tidak sabar menghadapi pasien yang lain.”

4.3. Pembahasan

Di bagian ini hasil dari penyajian data yang akan dianalisis dengan tetap mengacu kepada hasil data tersebut sesuai dengan fokus yang ada dalam penelitian. Seluruh data yang disajikan diperoleh selama penelitian, baik dengan melakukan wawancara kepada informan penelitian yang berkaitan dengan permasalahan yang ingin dijawab yaitu tentang Strategi Pelayanan Prima Dalam Optimalisasi Kinerja Puskesmas Aek Kota Batu Kecamatan Na IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara.

4.3.1. Adanya program yang akan dilaksanakan

Pelayanan yang strategis khususnya di puskesmas merupakan yang di harapkan oleh masyarakat, pelayanan yang strategis itu ketika mampu membuat masyarakat memperoleh kemudahan dalam proses pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat, serta memuaskan. Akan tetapi hal yang menjadi masalah juga sering ditemukan dalam proses pelayanan umum, khususnya pelayanan prima yang sering dikategorikan belum efektif di dalam masyarakat sebagai penerima layanan. Padahal pelayanan prima begitu penting dalam kehidupan masyarakat karena merupakan hak dan kebutuhan dasar masyarakat sebagai penduduk, menjamin kesehatan dan kepuasan masyarakat.

Seperti yang diamanatkan oleh UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Dalam UU ini yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Strategi pelaksanaan program dalam pelayanan prima yaitu kepuasan pelanggan yang sangat di jaga oleh pihak puskesmas kepada masyarakat sangatlah penting untuk mencapai target dan program yang sedang dilaksanakan oleh puskesmas pada hasil yang dapat tercapai hingga memuaskan pelanggan. Sebagaimana dalam prinsip-prinsip suatu program adalah fokus pada kepuasan pelanggan, sosialisasi tanpa membedakan apapun, tujuan program puskesmas, dan hasil dari program yang sedang dijalankan oleh pihak puskesmas terhadap pasien.

Suatu program yang dijalankan dapat dikatakan baik dan efisien apabila mampu memenuhi target yang telah ditetapkan. Untuk menilai seberapa bagusnya suatu program perlu dilakukan agar dapat mengetahui sejauh mana dampak yang terjadi dan manfaat yang dihasilkan oleh program tersebut. Karena hasilnya suatu program merupakan gambaran keberhasilan puskesmas dalam tercapainya sasaran yang diterapkan.

Dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap beberapa narasumber, bahwa program pelayanan prima dalam optimalisasikan kinerja puskesmas aek kota batu sudah dalam peningkatan yang sangat berkualitas pelayanannya yang bertujuan untuk memastikan bahwa masyarakat mendapatkan pelayanan dengan baik dan sangat puas. Dan program yang dijalankan pihak puskesmas aek kota batu sudah dilaksanakan dan sudah berjalan ke arah yang lebih baik dan profesional pada pelayanan pasien di puskesmas dalam penyelenggaraan program pelayanan prima melalui peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Dan memberikan pelayanan program terbaik kepada masyarakat setempat dalam pengurusanya sebagai pasien di puskesmas.

4.3.2. Sistem, Prosedur dan Metode, yaitu di dalam pelayanan prima perlu adanya sistem informasi

Strategi terkait dengan bagaimana pelayanan di puskesmas dalam suatu organisasi atau perusahaan yang mengatur proses sedemikian rupa sehingga pasien di puskesmas tidak lagi mendapatkan pelayanan yang buruk dari pegawai atau perawat di puskesmas. Jadi strategi adalah langkah-langkah tertentu yang

harus dijalankan oleh suatu organisasi ataupun perusahaan untuk mencapai sasaran dan tujuan dalam penentu jangka panjang.

Strategi suatu upaya untuk mencapai/meningkatkan sesuatu keinginan di setiap perusahaan atau instansi. Strategi yang dilakukan dalam melayani masyarakat harus menghasilkan tingkat kepuasan yang hanya dapat dirasakan oleh orang yang mendapat pelayanan atau melayani, agar memenuhi harapan penerima yang berharap mendapatkan pelayanan yang baik dan benar dalam mengurus masyarakat.

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Moenir (2002:26-27) dapat diketahui bahwa strategi pencapaian dalam melayani masyarakat di Kantor Camat sudah berjalan cukup optimal, dimana masyarakat dapat merasa puas dalam hal mendapatkan pelayanan yang baik. Walaupun masih adanya divisi-divisi tertentu yang tidak melayani secara efektif dan efisien. Untuk meningkatkan perlu diadakannya pelatihan, diklat-diklat, maupun training pegawai guna meningkatkan skill pegawai tersebut supaya dapat meningkatkan hasil pekerjaan yang maksimal yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaikbaiknya.

Dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap beberapa narasumber, dengan adanya sistem. Strategi pelayanan prima untuk mencapai tujuan utama maka pasien dapat dengan mudah memantau perubahan cara pelayanan yang ada di puskesmas tersebut. Namun demikian, ada beberapa hambatan yang harus diatasi dalam mensosialisasikan sistem ini kepada masyarakat. Beberapa faktor seperti jauhnya rumah masyarakat yang berada di pedalaman desa untuk menuju

ke puskesmas menjadi kendala utama dalam program yang sedang di jalankan pihak puskesmas secara optimal.

4.3.3. Kelengkapan sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang digunakan sebagai alat bantu atau fasikitas dalam melaksanakan suatu kegiatan atau tugas tertentu. Sarana memegang peranan penting dalam menunjang kelancaran aktivitas suatu instansi atau organisasi serta serta meningkatkan pelayanan prima di puskesmas. Dalam konteks program pelayanan prima di puskesmas, sarana yang dibutuhkan antara lain puskesmas aek kota batu, sistem pelayanan puskesmas aek kota batu, peralatan yang berada di puskesmas aek kota batu, perawat puskesmas aek kota batu, dokter puskesmas aek kota batu.

Sarana memegang peranan penting dalam menujung kelancaran aktivitas suatu instansi atau perusahaan serta meningkatkan strategi optimalisasi kinerja di puskesmas dari pelaksanaan pekerjaannya. Oleh karena itu, penggunaan sarana yang tepat dan memadai sangat diperlukan untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Prasarana adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan fasilitas fisik dan infrastruktur yang dibutuhkan untuk mendukung kegiatan atau aktivitas tertentu. Dalam konteks program pelayanan prima, prasarana dapat berupa posko di desa, rumah warga, sistem jaringan komunikasi, listrik, air, bersih dan santai/layak.

Prasarana sangat penting dalam menunjang kelancaran pelaksanaan tugas suatu instansi atau organisasi. Ketersediaan prasarana yang memadai an

membantu meningkatkan produktivitas kerja serta kualitas pelayanan prima yang sangat memuaskan kepada masyarakat.

Dari hasil dan wawancara yang dilakukan terhadap beberapa narasumber, untuk mendukung sarana dan prasarana di Puskesmas Aek Kota Batu sudah mendukung karena pemerintah memberi anggarannya kepada Puskesmas Aek Kota Batu. Dan terdapat kendala dalam sarana dan prasarana yaitu jaringan dan peralatan karena mereka bergantung dengan jaringan komputer dan peralatan, ketika jaringan dan peralatan di puskesmas tidak stabil dan tidak lengkap maka pelayanan di puskesmas tidak efektif dan efisien untuk dapat melayani masyarakat setempat. Dan kesulitan untuk mendaftarkan para pasien karena kesulitan akses koneksi internet yang tidak stabil atau putus-putus, petugas puskesmas akan kesulitan mengakses data pasien secara online sehingga proses administrasi pembayaran pasien berobat dan pasien rawat inap menjadi lambat. Sarana dan prasarana di puskesmas aek kota batu dengan adanya program pelayanan prima untuk mendukung kemajuan suatu daerah sangat penting. Sarana dan prasarana yang memadai akan mempermudah berbagai aktivitas masyarakat atau pihak puskesmas meskipun masih ada beberapa kendala dalam hal ini seperti keterbatasan anggaran serta peralatan lainnya untuk mengatasi kendala-kendala tersebut demi menciptakan sebuah lingkungan hidup lebih baik bagi seluruh masyarakat setempat.

4.3.4. Empati (empathy) yaitu adanya rasa peduli dan memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan

Rasa peduli adalah perasaan empati dan kepedulian terhadap sesama. Rasa peduli mendorong seseorang untuk merasakan apa yang dirasakan orang lain, serta memotivasi mereka untuk melakukan tindakan nyata demi membantu atau mengurangi penderitaan orang lain.

Rasa peduli pihak puskesmas sangat penting kepada pasien dalam meningkatkan kualitas layanan yang baik dan memuaskan kepada masyarakat. Sebagai warga negara yang baik, kita harus memiliki rasa tanggung jawab yang baik terhadap masyarakat, mendapatkan layanan yang berkualitas. Dalam hal ini, rasa peduli dapat diwujudkan dengan berpartisipasi aktif dalam memberikan masukan dan saran pada instansi dinas kependudukan jika ada kendala atau keluhan terkait pelayanan publik.

Misalnya saja melaporkan adanya petugas yang kurang ramah atau lambat melayani sehingga mengganggu efisiensi waktu dan tidak nyamannya pasien di puskesmas, selain itu, dengan demikian, melalui rasa peduli tersebut maka akan tumbuh kesadaran bersama untuk saling mendukung guna menciptakan lingkungan hidup yang lebih baik dan nyaman bagi setiap individu.

Dari hasil dan wawancara yang dilakukan terhadap beberapa narasumber, rasa peduli dan memberikan perhatian pribadi dari puskesmas untuk masyarakat sudah memberi yang harmonis di antara warga. Melalui rasa peduli, kita bisa membangun empati terhadap orang lain serta menghargai keberadaan mereka sebagai sesama manusia. Dengan cara meningkatkan kualitas layanan melalui peningkatan keterampilan staf, menggunakan teknologi informasi guna mempermudah aksesibilitas masyarakat hingga membuka jalur komunikasi antara

puskesmas dengan masyarakat agar informasi bisa di berikan langsu tanpa menunggu jangka waktu yang cukup panjang. Dengan demikian kerja keras pegawai atau perawat di puskesmas akan berdampak positif pada kemajuan negara dan juga meningkatkan kesejahteraan sosial.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis di puskesmas Aek Kota Batu, maka dapat diambil beberapa kesimpulan bahwa:

- 1) Adanya tujuan strategi dan program-program yang dapat dilihat dari kepuasan pelayanan, seperti pelayanan prima dalam pengurusan pasien di puskesmas yang diberikan oleh pihak puskesmas, seperti pelayanannya yang bagus, sigap, dan cepat, ramah.
- 2) Dalam strategi dan program yang dilaksanakan sudah berjalan ke arah profesional yang kaitannya pada pelayanan prima sebagai suatu paradigma baru dalam penyelenggaraan strategi dan program pelayanan kepada masyarakat melalui peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.
- 3) Di kelengkapan sumber daya teknologi dalam hal ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai dan kualitas dan konteks pelayanan kepada masyarakat.
- 4) Sumber daya manusia menjadi bagian paling penting dalam pelaksanaan program pelayanan prima dimana adanya kendala teknis serta pegawai adalah salah satu yang sangat penting di perlukan. Perbaikan kinerja perawat/pegawai sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat.

5.2. Saran

- 1) Puskesmas Aek Kota Batu di harapkan dapat melaksanakan sosialisasi rutin kepada masyarakat desa tentang pentingnya menjaga keehatan dan selalu rutin setiap bulannya mengecek tensi atau gula dengan program pengobatan grastis di puskesmas Aek Kota Batu.
- 2) Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya melengkapi data-data pendaftaran, hendaknya pihak rumah sakit lebih meningkatkan proses pendaftaran cepat agar para masyarakat tidak terlalu lama menunggu untuk konsultasi. Karena masih banyak masyarakat yang mengeluh tentang proses pelayanan yang berada di puskesmas Aek Kota B
- 3) Dengan sumber daya manusia diharapkan menciptakan strategi dalam melaksanakan tugas hariannya sehingga menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan pelaksanaan tugas yang lebih efektif dan pelayanan yang baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Armada ati, A. (2018) *layanan prima dala praktik saat ini: dari teori pelayanan penerbangan* (1 ed). Yogyakarta: deepublish
- Bakai.uma.ac.id. (2022). *Othor Admin Pengertian Strategi: tujuan, jenisnya*. Universitas Medan Area. <http://bakai.uma.ac.id/2022/05/02/outhor-admin> (diakses pada tanggal 27 Februari 2024)
- Bambang Suhanta (2022). *Pengaruh Kepemimpinan Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai yang Moderasi Dengan Lingkungan (analisis pada studi kasus di balai besar dan lokasi listrik)*. Medan tahun 2022. Medan: Skripsi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Biantara, I. (2023). *Strategi Manajemen Informasi Layanan Kesehatan Di Rumah Sakit*. Bandung Tahun 2023. Jurnal Manajemen dan Bisnis. 2(1) <http://doi.org/10.54259/mahabis.V2ii.1544>
- Barat Tahun 2020. *Jurnal Pelayanan*, 1(8), <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/2112/>
- Hellen Fitri Edwinah. (2022) *Hubungan Kepuasan Pasien terhadap pelayanan prima pada masa pandemi covid 19 di puskesmas lingkaran barat kota Bengkulu tahun 2021 (analisis pada masa covid 19 Bengkulu tahun 2022)*. Medan: Skripsi Universitas Dehansen Bengkulu
- Ombudsman.republik.indonesia.com (2020). *Muslimin B Putra Mengenal Pelayanan-Publik-ombudsman*. [www.ombudsman.republik.indonesia.com](http://ombudsman.go.id/artikel-mengenal-pelayananpublik) <http://ombudsman.go.id/artikel-mengenal-pelayananpublik> (diakses pada tanggal 22 Februari 2024)
- Rizky, D., Anwary, A, Z., Anggraeni, S. (2020). *Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelayanan Prima Pada Pegawai Di Puskesmas Martapura Barat*. Martapura Barat Tahun 2020. *Jurnal Pelayanan*, 1(8)), <https://eprints.uniska-bjm.ac.id/2112/>
- Shinta, S. (2020). *Penyelenggaraan Pelayanan Prima Di Pelayanan Prima Di Puskesmas Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan*. Tahun 2020, Jurnal Pelayanan 1-107, available at: <http://repository.uir.ac.id/id/eprint/16602>
- Tupti. Z. (2022) *faktor-faktor kinerja karyawan dengan motivasi kerja sebagai variabel in tervening*. Maneggio: jurnal ilmiah magister manajemen, 5(2),161-176
- Firmayasa, A. (2017). *Konsep Dasar Dan Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Perusahaan Telekomunikasi*. Jakarta Timur (2017). Jurnal, Manajemen Administrasi, 18(1), 65-71

Yam, J. H. 2020 *Manajemen Strategi Konsep & Impelementasi*. Nas Media Pustaka (eds). Nas Media Pustaka (20-25)

LAMPIRAN

DRAF WAWANCARA

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

Aek Pamb
Sh 14/3/24

**JUDUL: STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM OPTIMALISASI KINERJA
PUSKESMAS AEK KOTA BATU KECAMATAN NA IX-X KABUPATEN
LABUHANBATU UTARA**

A. Adanya Program yang akan dilaksanakan.

- 1) Menurut Bapak/ibu program apa saja yang akan dilaksanakan di dalam penyelenggaraan Puskesmas Aek Kota Batu Kecamatan Na IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara?
- 2) Menurut Bapak/ibu Bagaimana manfaat dari program tersebut dalam penyelenggaraan pelayanan prima di Puskesmas Aek Kota Batu Kecamatan Na IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara?
- 3) Menurut Bapak/ibu Apakah strategi pelayanan program pelaksanaan dari Undang-undang No 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit untuk memastikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan bagi pasien.
- 4) Menurut Bapak/ibu Apakah program pelayanan prima yang akan dilaksanakan sudah mampu memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses pelayanan di Puskesmas Aek Kot Batu Kecamatan Na IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara?

B. Sistem, Prosedur dan Metode.

- 1) Menurut Bapak/ibu Strategi apa saja yang digunakan untuk melaksanakan pelayanan prima di Puskesmas Aek Kota Batu Kecamatan Na IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara?

- 2) Menurut Bapak/ibu Bagaimana Puskesmas Aek Kota Batu Kecamatan Na IX-X Kabupaten labuhanbatu Utara dalam menyelenggarakan sistem program pelayanan prima?
- 3) Menurut Bapak/ibu Bagimanakah pelayanan dan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan prima di Puskesmas Aek Kota Batu Kecamatan Na IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara?
- 4) Menurut Bapak/ibu Apakah terdapat hambatan dalam proses pelayanan prima di Puskesmas Aek Kota Batu Kecamatan Na IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara?

C. Kelengkapan Sarana dan Prasarana.

- 1) Menurut Bapak/ibu Bagaimana pemeliharaan sarana dan prasarana dalam pelayanan prima di Puskesmas Aek Kota Batu Kecamatan Na IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara?
- 2) Sejauh ini, menurut Bapak/ibu Apakah sarana dan prasarana yang disediakan di Puskesmas Aek Kota Batu Kecamatan Na IX-X Kabupaten labuhanbatu Utara sudah memenuhi kebutuhan masyarakat?
- 3) Sejauh ini, menurut Bapak/ibu Apakah menurut bapak/ibu kondisi teknologi dan peralatan yang digunakan pihak Puskesmas baik dan layak?
- 4) Menurut Bapak/ibu Faktor-faktir apa saja yang menghambat sarana dan prasarana dalam penyelenggaraan pelayanan prima yang diberikan sewaktu melakukan pelayanan?

D. Empati (empathy) Adanya rasa peduli dan memeberikan perhatian pribadi bagi masyarakat.

- 1) Menurut Bapak/ibu Bagaimana interaksi perawat di puskesmas dengan masyarakat dalam pelayanan prima sehingga pelayanan menjadi efektif?

- 2) Menurut Bapak/ibu Apakah ada inisiatif dari masyarakat sendiri untuk mengurus pasien dalam pelayanan dalam rangka saling membantu di Puskesmas Aek Kota Batu Kecamatan Na IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara sebagai sesama pasien?
- 3) Menurut Bapak/ibu Apakah perawat memberikan pelayanan dengan menerapkan kesamaan status, tanpa ada diskriminatif atau tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender maupun status?
- 4) Menurut Bapak/ibu Apakah masyarakat diberikan kesempatan untuk menyampaikan keluhan kepada pegawai/perawat rumah sakit di Puskesmas Aek Kota Batu Kecamatan Na IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara?



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya
Dika nta'wah parat te agar deulukan honor dan Unggalya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/IBAN-PT/AK.KP/PT/II/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20230 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631603
http://filsip.umu.ac.id | filsip@umu.ac.id | umsumedan | umsumedan | umsumedan | umsumedan

Sk-1

**PERMOHONAN PERSETUJUAN
JUDUL SKRIPSI**

Kepada Yth. Bapak/Ibu Administrasi Publik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik
FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 17 Januari 2024

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU:

Nama Lengkap : Pita Novianty
NPM : 2003100041
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
SKS diperoleh : 133, DSKS, IP Kumulatif 3.169

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi:

No.	Judul yang diusulkan	Peretujuan
1	Strategis Pelayanan Prima dalam Optimalisasi Kinerja Puskesmas Aceh Kota Batu Kecamatan Na X-X Kab. Labura.	Acc 17/2024
2	Analisis Kepuasan Pelayanan Kesehatan terhadap Pasien Pada Puskesmas Na X-X Kabupaten Labuhan Batu Utara	
3	Efektivitas Pelayanan Kesehatan Program Immunisasi Di Puskesmas Aceh Kota Batu Kecamatan Na X-X Kabupaten Labuhanbatu uti	

Bersama permohonan ini saya lampirkan:

- Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjaian;
- Daftar Kemajuan Akademik/Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Program Studi:
Diteruskan kepada Dekan untuk
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tanggal 17 Januari 2024

Ketua
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

(ANANDA MAHARJKA S.SOS, M.SP)
NIDN:

(39)

PB: Syafuddin S.SOS M.H.

Pemohon,

(...PITA NOVIANTY...)

Dosen Pembimbing yang ditunjuk
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

(Syafuddin S.SOS M.H.)
NIDN: 0130056601



SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bisa membuat surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK.KP/PT/XI/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
DAN PEMBIMBING**
Nomor : 192/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2024

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 1231/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : 17 Januari 2024, dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **RITA NOVIANTY**
N P M : 2003100046
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2023/2024
Judul Skripsi : **STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM OPTIMALISASI KINERJA PUSKESMAS AEK KOTA BATU KECAMATAN NA IX-X KABUPATEN LABUHAN BATU UTARA**
Pembimbing : **SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan skripsi FISIP UMSU sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 1231/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 039.20.310 tahun 2024.
3. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 17 Januari 2025.

Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 14 Rajab 1445 H
26 Januari 2024 M



Tembusan :

1. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Pertinggal.



SURAT PERMOHONAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU
 Unggul | Cerdas | Terpercaya
Dia menyetujui surat ini agar disebarkan nomor dan tanggalnya

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK.KP/PT/XII/2022
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fkip.umsu.ac.id> ilsip@umsu.ac.id umsu.medan umsu.medan umsu.medan umsu.medan

SK-3

PERMOHONAN
 SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.
 Bapak Dekan FISIP UMSU
 di
 Medan.

Medan, 19 Maret 2021

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Rina Nurianty
 N P M : 2003100046
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor. 192 /SK/IL.3.AU/UMSU-03/F/2021 tanggal dengan judul sebagai berikut :

Strategi Pelayan Prima Dalam Optimalisasi Kinerja
Puskesmas Adu Kota Batu Kecamatan Na IX-X
Kabupaten Lahutan Batu Utara

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM (Transkrip Nilai Sementara) yang telah disahkan,
4. Foto Copy Kartu Hasil Studi (KHS) Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proopsal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna BIRU.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Menyetujui :

Pembimbing

(Syafuddin S. Sas. M.H)

NIDN: 0130056601

Pemohon,

(Rina Nurianty)



SURAT UNDANGAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



SK-4



UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 566/UND/II.3.AU/UMSU-031F/2024

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Hari, Tanggal : Kamis, 28 Maret 2024
 Waktu : 09.00 WIB s.d. selesai
 Tempat : R. Lab. FISIP UMSU
 Pemimpin Seminar : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., MSP.

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
1	RITA NOVANTY	2003100046	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP.	SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H.	STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM OPTIMALISASI KINERJA PUSKESMAS KOTA BATU KECAMATAN NA IX-X KABUPATEN LABUHAN BATU UTARA
2	ALISA DWI ANTIKA	2003100029	SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H.	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si.	PENGARUH PENGAWASAN INTERNAL TERHADAP KEDISIPLINAN PEGAWAI DALAM PENERAPAN E-ABSENSI DI SIP NEGERI 38 MEDAN
3	MUHAMMAD ALFANDI	2003100001	NALIL KHAIRIAH, S.IP., M.Pd.	Assoc. Prof. Dr. SITI HAJAR, S.Sos., M.SP.	IMPLEMENTASI PERDA NOMOR 10 TAHUN 2021 TENTANG TERTIB JALAN DI KOTA MEDAN
4	NISA AMALIA	2003100043	Assoc. Prof. Dr. SITI HAJAR, S.Sos., M.SP.	NALIL KHAIRIAH, S.IP., M.Pd.	IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI KESEHATAN NOMOR 82 TAHUN 2013 TENTANG PENERAPAN SIMRS DI RSUD TANJUNGPURA KABUPATEN LANGKAT
5	MUTIA IZMI AZZAHRA	2003100008	Assoc. Prof. Dr. SITI HAJAR, S.Sos., M.SP.	NALIL KHAIRIAH, S.IP., M.Pd.	IMPLEMENTASI PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 34 TAHUN 2021 TENTANG DISIPLIN PEGAWAI NEGERI SIPIL DI KABUPATEN DELU SERDANG

Medan, 16 Ramadhan 1445 H
 26 Maret 2024 M


 (Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.)




SURAT BERITA ACARA



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XII/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
https://fkip.umsu.ac.id f: fkip@umsu.ac.id i: umsumedan @umsumedan u: umsumedan umsumedan

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Lengkap : Zita Novianty
N P M : 2003100046
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Prima Dalam Dramatisasi Kinerja Puskesmas ke Desa Batu Kec. NA IX-X Kab. Labura.

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	28-3-2023	- Perbaiki cara penulisan Bab I - sistematika penulisan masalah dan Bab I.	☑
2.	30-3-24	- Penulisan Urutan Bab ke-2 - Bahwa yang harus utuh miring	☑
3.	1-4-24	- Metode Penelitian harus kelengkapan - referensi harus jelas datanya - tambahkan sub Bab IV tentang deskripsi miring objek penelitian	☑
4.	5-4-24	- ke Bab I, II dan III	☑
5.	21-5-24	- Perbaiki kelengkapan, judul dan I/II - Perbaiki kesalahan yang ada pada Bab IV	☑
6.	28-5-24	- Perbaiki keharusan yang harus pada simpulan dan saran pada Bab V	☑
7.	10-6-24	siapkan kelengkapan untuk skripsi (cv, surat wawancara, SK1 - SK5 dll)	☑
8.	27-7-24	ke skripsi siap untuk di uji dan sedang ajukan ujian	☑

Medan, 27.07.2024

Dekan,

Ketua Program Studi,

Pembimbing,

(Dr. Arifin Saleh, S.Sos.,MSP.) (.....)
NIDN: 0030017402 NIDN:

(Syafuddin S.Sos.,M.H.)
NIDN: 0130056601



SURAT IZIN PENELITIAN



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menyalin surat ini agar diisikan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK.KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

Nomor : 806/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2024
Lampiran : --
Hal : **Mohon Diberikan izin Penelitian Mahasiswa**

Medan, 08 Dzulqa'idah 1445 H
16 Mei 2024 M

Kepada Yth : **Kepala Puskesmas Aek Kota Batu**
Kecamatan Na IX-X, Kabupaten Labuhanbatu Utara

di-

Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan.

Untuk memperoleh data dalam penulisan skripsi, kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami:

Nama Mahasiswa : **RITA NOVIANTY**
N P M : 2003100046
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2023/2024
Judul Skripsi : **STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM OPTIMALISASI KINERJA PUSKESMAS AEK KOTA BATU KECAMATAN NA IX-X KABUPATEN LABUHAN BATU UTARA**

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Cc : File.

Dekan,

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.
NIDN. 0030017402



SURAT BALASAN PENELITIAN



PEMERINTAH KABUPATEN LABUHANBATU UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS AEK KOTA BATU

Jln. Besar Aek Kota Batu Kecamatan NA IX-X Kode Pos : 21454
TLP : 0822-9715-1004, Email puskeskotabatuponed@gmail

Aek Kota Batu, 26 Juli 2024

No : 400.7.28.2/5817/UPTD.AKB/VII/2024
Lampiran : -
Perihal : Surat Balasan Izin Melakukan Penelitian

Kepada Yth,
Bapak Dekan Bidang Fakultas
Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Di
Tempat

Dengan hormat,

Menindaklanjuti surat dari Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Nomor :
806/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2024, Tanggal : 16 Mei 2024, Perihal : Permohonan Izin
Penelitian. Menerangkan bahwa :

Nama : RITA NOVIANTY
NPM : 2003100046
Tempat/Tanggal Lahir : Aek Kota Batu, 05 Mei 2001
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Benar nama tersebut kami izinkan untuk melakukan penelitian dalam rangka
menyusun skripsi yang berjudul :

**STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM OPTIMALISASI KINERJA PUSKESMAS AEK
KOTA BATU KECAMATAN NA IX-X KABUPATEN LABUHANBATU UTARA.**

Demikian surat keterangan ini kami perbuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Aek Kota Batu, 26 Juli 2024
Kepala Puskesmas Aek Kota Batu



dr. ZULHAM ALIWARDANA R.
NIP. 19820210 201704 1 001

SURAT KETERANGAN PERPUSTAKAAN



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
PERPUSTAKAAN

Tesakreditasi A Berdasarkan Keetapan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia No. 090/19/LAP/PT/IX/2018
Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 64224567
NPP. 1171202D1000003 ■ <http://perpustakaan.umsu.ac.id> P1perpustakaan@umsu.ac.id 4 perpustakaan_umsu

SURAT KETERANGAN

Nomor: 01672/KET/II.7-AU/UMSU-P/M/2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan hasil pemeriksaan data pada Sistem Perpustakaan, maka Kepala Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan ini menerangkan :

Nama : Rita Novianty
NPM : 2003100046
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan/ P.Studi : Ilmu Administrasi Publik

telah menyelesaikan segala urusan yang berhubungan dengan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

Demikian surat keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

UMSU
Unggul | Cerdas

Medan, 19 Muharram 1446 H
26 Juli 2024 M

Kepala Perpustakaan,
Dr. Muhammad Arifin, M.Pd.



UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor: 566/UND/13/AU/UMSU-03/F/2024

Program Studi: Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal: Kamis, 28 Maret 2024
Waktu: 09.00 WIB s.d selesai
Tempat: R. Lab FISIP UMSU
Penerimaan Seminar: ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.S.P.



SK-4

No	NAMA MAHASISWA	NOMOR FOKOK MAHASISWA	PENANCAAP	PENYERBING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
1	REGIA MOMAYTY	2003100046	ANANDA MAHARDIKA S.Sos., M.S.P	SYAFRUDON S.Sos., M.H	STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM OPTIMALISASI KINERJA PUSKESWAS KOTA BATU KECAKUPAN WILAYAH KABUPATEN LABuhan BATU UTARA
2	ALISA DWI ANTIKA	2003100079	SYAFRUDON S.Sos., M.H	DEDI AMRIZAL S.Sos., M.Si	PENGARUH PENCAKUPAN INTERNAL TERHADAP KEDISPERSIWIAN PECAKUPAN DALAM PENERAPAN E-ABSENSI DI SMP NEGERI 38 MEDAN
3	ULYAHUMAD ALFANDI	2003100001	NALLE KHARIMAH S.P V.Pd	Asoc Prof Dr SITI HAJAR S.Sos., M.S.P	IMPLEMENTASI PERDA NOMOR 10 TAHUN 2021 TENTANG TERTIB JALAN DI KOTA VEKAN
4	NISA RAHULU	2003100043	Asoc Prof Dr SITI HAJAR S.Sos., M.S.P	NALLE KHARIMAH S.P V.Pd	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 34 TAHUN 2021 TENTANG DISIPLIN PECAKUPAN WILAYAH DI KABUPATEN DELTA SERDANG
5	WUTIA ZAM AZZAHRA	2003100008	Asoc Prof Dr SITI HAJAR S.Sos., M.S.P	NALLE KHARIMAH S.P V.Pd	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 34 TAHUN 2021 TENTANG DISIPLIN PECAKUPAN WILAYAH DI KABUPATEN DELTA SERDANG

Medan, 16 Ramadan 1445 H
2024 M

ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.S.P

DOKUMENTASI

1. Foto Bersama Kepala Puskesmas Aek Kota Batu



2. Foto Bersama Dokter Puskesmas Aek Kota Batu



3. Foto Bersama KTU Puskesmas Aek Kota Batu



4. Foto Bersama Pasien Puskesmas Aek Kota Batu



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Rita Novianty
Tempat/ Tanggal Lahir : Pulojantan, 16 November 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama /Bangsa : Islam/Indonesia
Alamat : Pulojantan, Labuhanbatu Utara
Anak Ke : 1 (Satu) dari 2 (Dua) Bersaudara
Nama Orang Tua
Ayah : Suko Wahono
Ibu : Legisri
Alamat : Pulojantan, Labuhanbatu Utara
Riwayat Pendidikan :

1. Tamat SDN 114368 Pulojantan pada Tahun 2014, Berijazah.
2. Tamat SMPN 1 Aek Kota Batu pada Tahun 2017, Berijazah.
3. Tamatan SMAN 1 Batu Satu pada Tahun 2020, Berijazah.
4. Kuliah pada fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara pada Tahun 2021 sampai sekarang.

Demikian Daftar Riwayat hidup ini di perbuat dengan sebenarnya

Penulis

Rita Novianty