PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS SITIUNG, KECAMATAN SITIUNG, KABUPATEN DHARMASRAYA

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Negara (STRATA 1)

OLEH :

TRISMADI PRANATA
1202935/2012

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2020

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul	**: Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sitiung, Kecamatan Sitiung, Kabupaten Dharmasraya**
Nama	**: Trismadi Pranata**
NIM/TM	**: 1202935/2012**
Program Studi	**: Ilmu Administrasi Negara**
Jurusan	**: Ilmu Administrasi Negara**
Fakultas	**: Ilmu Sosial**

Padang, Januari 2020

Disetujui oleh,

Pembimbing I	**Pembimbing II**
Prof. Drs. Dasman Lanin, M.Pd., Ph.D.	**Adil Mubarak, S.IP., M.Si.**
NIP. 195704161986021001	**NIP. 197901082009121003**

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji

Program Studi Ilmu Adminitrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang

Pada Hari Selasa, 28 Januari 2020 Jam 11.00 WIB – 12.00 WIB

Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sitiung, Kecamatan Sitiung, Kabupaten Dharmasraya

Nama	: Trismadi Pranata
NIM/TM	: 1202935/2012
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Jurusan	: Ilmu Administrasi Negara
Fakultas	: Ilmu Sosial

Padang, Januari 2020

Tim Peguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	Drs. Dasman Lanin, M.Pd., Ph.D	1.
Sekretaris	Adil Mubarak, S.IP., M.Si	2.
Anggota	M. Fachri Adnan, M.Si.,Ph.D	3.
Anggota	Drs. Syamsir M.Si.,Ph.D	4.
Anggota	Aldri Frinaldi,S.H.,M.Hum.,Ph.D	5.

Mengesahkan

Dekan FIS UNP

Dr.Siti Fatimah,M.Pd.,M.Hum

NIP.19610218 198403 2 001

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Trismadi Pranata
NIM/TM	: 1202935/2012
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Jurusan	: Ilmu Administrasi Negara
Fakultas	: Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **"Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sitiung, Kecamatan Sitiung, Kabupaten Dharmasraya "** adalah benar dan merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya, apabila ada kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini, sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulisnya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, Januari 2020

Saya yang menyatakan,

METERAI TEMPEL 6000

Trismadi Pranata

2012/1202935

ABSTRAK

TRISMADI PRANATA 1202935/2012 : Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sitiung, Kecamatan Sitiung, Kabupaten Dharmasraya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sitiung, Kecamatan Sitiung, Kabupaten Dhasrmasraya. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun informan penelitian dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah berobat di Puskesmas Sitiung, Kecamatan Sitiung, Kabupaten Dharmasraya.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sitiung, Kecamatan Sitiung, Kabupaten Dhasrmasraya dilihat dari aspek bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) yaitu: (1) Bukti fisik (*tangibles*) berada pada kategori persentase baik sehingga kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Sitiung, dinilai sudah berkualitas. Puskesmas terlihat rapi dan bersih serta penampilan petugas memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien yang dilayani, ruangan tunggu yang tersedia terasa nyaman dikarenakan fasilitas yang ada seperti kursi tunggu, kipas angin, poster tentang kesehatan tertata dengan rapi. (2) Kehandalan (*reliability*) juga berada pada kategori persentase baik sehingga kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Sitiung, dinilai sudah berkualitas. Tenaga medis memberikan pelayanan dengan teliti serta dengan hati-hati pelayanan ini dinilai sudah baik, tenaga medis juga membantu jika terjadi permasalahan dan memberikan pertolongan secara cepat (3) Daya Tanggap (*responsiveness*) berada pada kategori persentase baik sehingga kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Sitiung, dinilai sudah berkualitas. Kemampuan tenaga medis untuk menerima dan melayani sudah dengan baik serta melakukan tindakan sesuai prosedur. (4) Jaminan (*ansurance*) berada pada kategori persentase baik sehingga kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Sitiung, dinilai sudah berkualitas. Keseluruhan indikator Jaminan (Ansurance) sudah baik dengan kata lain pelayanan sudah berkualitas.(5) Empati (*emphaty*) berada pada kategori persentase baik sehingga kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Sitiung, dinilai sudah berkualitas. Perhatian tenaga medis kepada pasien memberikan citra dan kesan yang baik kepada pasien, sikap adil dan tidak membeda-bedakan, tenaga medis mampu memenuhi kebutuhan pasien.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sitiung, Kecamatan Sitiung, Kabupaten Dharmasraya

KATA PENGANTAR

Assalammu'laikum Wr.Wb

Alhamdulillah, Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul "Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sitiung, Kecamatan Sitiung, Kabupaten Dharmasraya".

Selanjutnya salawat beserta salam penulis hadiahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan dalam setiap sikap dan tindakan kita sebagai seorang intelektual muslim. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan yang telah diberikan oleh berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Kedua orang tua tercinta (Bapak dan Ibu) serta kakak dan adik yang telah memberi semangat kepada penulis. Penulis haturkan sembah sujud sebagai ucapan terima kasih yang tentunya penulis belum mampu membalas pengorbanan Ayahanda dan Ibunda, yang telah membesarkan, mendidik dan akan selalu memberikan doa restu, perhatian, kasih sayang, serta dukungan yang tidak ternilai harganya demi kelancaran dan keberhasilan penulis dalam segala hal dan penulis juga ucapkan beribu terimakasih kepada: yang terhormat Bapak Prof. Dasman Lanin, M.Pd, Ph,D Selaku Pembimbing 1 dan Bapak Adil Mubarak, S.IP, M.Si selaku

pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini serta telah memberikan banyak masukan kepada penulis. Selanjutnya penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D selaku Penguji 1, Bapak Drs. Syamsir, M.Si, Ph.D selaku penguji II dan Bapak Aldri Frinaldi, SH, M.Hum, Ph.D selaku penguji III skripsi penulis yang telah memberikan masukan untuk menyempurnakan pembuatan skripsi penulis ini dan mendidik penulis selama perkuliahan.
2. Bapak Aldri Frinaldi, SH, M.Hum, Ph.D selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara.
3. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis selama proses perkuliahan.
4. Bapak dan ibu pegawai Perpustakaan Universitas Negeri Padang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan keterbatasan sehingga hasilnya masih jauh dari sisi sempurna. Untuk itu, demi kesempurnaan skripsi ini penulis mengharapkan kritikan dan saran yang sifatnya membangun dari para pembaca.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Semoga Allah SWT, melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta membalas segala kebaikan semua pihak yang memberikan bantuan kepada penulis.

Wassalammu'alaikum Wr.Wb

Padang, Januari 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI v

DAFTAR TABEL vii

DAFTAR GAMBAR ix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1
B. Identifikasi Masalah 6
C. Pembatasan Masalah 7
D. Rumusan Masalah 7
E. Tujuan Penelitian 7
F. Manfaat Penelitian 8

BAB II KAJIAN TEORI

A. Landasan Teori 9
   1. Pelayanan Publik 9
   2. Kualitas Pelayanan Kesehatan 15
B. Kerangka Konseptual 20

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian 21
B. Tempat Dan Waktu Penelitian 21
C. Populasi Dan Sampel 21
D. Jenis Dan Sumber Data 23
E. Teknik Dan Alat Pengumpulan Data 24
F. Defenisi Operasional Indikator Penelitian 25
G. Instrumen Penelitian 26

H. Teknik Analisis Data 27

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Puskesmas 29

1. Profil Puskesmas 29

2. Visi Dan Misi 30

B. Deskripsi Karakteristik Responden 31

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur 31

C. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian 32

1. Analisis Deskriptif Indikator *Tangible*s 32

2. Analisis Deskriptif Indikator *Reliability* 36

3. Analisis Deskriptif Indikator *Responsiviness* 40

4. Analisis Deskriptif Indikator *Assurance* 44

5. Analisis Deskriptif Indikator *Emphaty* 48

D. Pembahasan 52

1. Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Sitiung, Kecamatan Sitiung, Kabupaten Dharmasraya 52

a. Tangibles 53

b. Reliability 54

c. Responsiviness 54

d. Assurance 55

e. *Emphaty* 55

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 57

B. Saran 59

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

1. Data Jumlah Pasien di Puskesmas Kecamatan Sitiung, Kabupaten Dharmasraya 4
2. Kategori Jawaban Skala Likert 26
3. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian 27
4. Kategori Tingkat Capaian Dan Skor 28
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur 31
6. Tanggapan Responden Mengenai Puskesmas Terlihat Rapid an Bersih ... 33
7. Tanggapan Responden Mengenai Puskesmas Memiliki Ruang Tunggu Yang Nyaman 34
8. Tanggapan Responden Mengenai Puskesmas Memiliki Peralatan Medis Yang Lengkap 34
9. Tanggapan Responden Tenaga Medis Berpenampilan Rapi Dan Bersih .. 35
10. Tanggapan Responden Puskesmas Memiliki Kamar Rawat Inap Bersih Dan Tenang 36
11. Tanggapan Responden Tenaga Medis Memberikan Pelayanan Dengan Teliti 37
12. Tanggapan Responden Tenaga Medis Memberikan Pelayanan Dengan Hati-Hati 38
13. Tanggapan Responden Tenaga Medis Membantu Jika Terjadi Permasalahan 38
14. Tanggapan Responden Tenaga Medis Memberikan Pertolongan Secara Tepat 39
15. Tanggapan Responden Pelayanan Yang Diberikan Sesuai Dengan Harapan 40
16. Tanggapan Responden Tenaga Medis Menerima Dan Melayani Dengan Baik 41
17. Tanggapan Responden Tenaga Medis Melakukan Tindakan Sesuai Prosedur 42

18. Tanggapan Responden Tenaga Medis Selalu Menanyakan Keluhan Yang Dirasakan Pasien..... 42
19. Tanggapan Responden Tenaga Medis Yang Siap Melayani 24 Jam..... 43
20. Tanggapan Responden Tenaga Medis Memberikan Kesempatan Kepada Pasien Untuk Bertanya 44
21. Tanggapan Responden Tenaga Medis Menyediakan Peralatan Dan Obat-Obatan Yang Lain..... 45
22. Tanggapan Responden Dokter Melayani Dengan Sikap Meyakinkan Sehingga Pasien Merasa Aman 46
23. Tanggapan Responden Pasien Merasa Aman Berobat Di Puskesmas..... 46
24. Tanggapan Responden Memiliki Dokter Yang Ahli Pada Bidangnya..... 47
25. Tanggapan Responden Memiliki Tenaga Medis Yang Ahli Dan Terdidik 48
26. Tanggapan Responden Tenaga Medis Memperhatikan Pasien Secara Sungguh-Sungguh 49
27. Tanggapan Responden Tenaga Medis Mampu untuk Memenuhi Kebutuhan Pasien..... 50
28. Tanggapan Responden Tenaga Medis Dan Dokter Berusaha Untuk Menenangkan Pasien Terhadap Penyakit Yang Diderita 50
29. Tanggapan Responden Memberikan Waktu Yang Cukup Untuk Pasiden Berkonsultasi Dengan Dokter Dan Tenaga Medis 51
30. Tanggapan Responden Tenaga Medis Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Keinginan Pasien..... 52

DAFTAR GAMBAR

1. Kerangka Konseptual..... 20

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa. Dewasa ini Masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Reformasi dibidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Seperti yang tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 951/Menkes/SK/VI/2000 yaitu bahwa "tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal".

Adapaun proses pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan berkaitan dengan ketersediaan sarana kesehatan yang terdiri dari pelayanan kesehatan dasar (Puskesmas, Balai Pengobatan), pelayanan rujukan (rumah sakit), ketersediaan tenaga kesehatan, peralatan dan obat-obatan.

Kinerja pelayanan menyangkuthasil pekerjaan, kecepatan kerja, pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan harapan pelanngan, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.Pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dengan mendirikan Rumah Sakit dan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) di seluruh wilayah Indonesia.Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten / kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja tertentu.

Puskesmasberfungsi sebagai :

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan
2. Pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat
3. Pusat pelayanan kesehatan strata pertama.Namun, sampai saat ini usaha pemerintah.

Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatan masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Banyak anggota masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas milik pemerintah ini baik itu dari segi pemeriksaan yang kurang diperhatikan olehpetugas kesehatan, lama waktu pelayanan, keterampilan petugas, sarana/fasilitas, serta waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan. Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) sebagai salah satu saranakesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peranyang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat.Oleh karena itu

Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu yang memuaskan bagi pasiennya sesuaidengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakatnya.Puskesmas dapat mengukur kualitas pelayanan dariparapasien melaluiumpanbalikterhadap apa yang diterima atau bagaimana pelayanan yang didapatkan pasien kepadaPuskesmastersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Puskesmas Sitiung adalah salah satu Puskesmas pemerintah di Kecamatan Sitiung, Kabupaten Dharmasraya. Untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal yang memuaskan bagi pasien melalui upaya kesehatan perlu adanya pelayanan yangbaik yang diberikan oleh pegawaioleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggidari pegawai. Namun, dalam aktivitas pelayanankesehatan pada Puskesmas Sitiung, Kecamatan Sitiung, Kabupaten Dharmasraya masih terdapat kemungkinan ketidakpuasan pasienatas pelayanan yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat.

Berikut ini data tentang jumlah pasien di Puskesmas Kecamatan Sitiung, Kabupaten Dharmasraya :

Tabel 1.1
Data Jumlah Pasien di Puskesmas Sitiung, Kecamatan Sitiung, Kabupaten Dharmasraya.

No	Tahun	Jumlah Pasien (Orang)
1.	2012	4439
2.	2013	4922
3.	2014	3789
4.	2015	4271
5.	2016	3957
6.	2017	6016
7.	2018	3040

Sumber :Puskesmas Sitiung, Kabupaten Dharmasraya

Seperti terlihat pada tabel 1 terdapat banyak pasien yang berobat di Puskesmas Sitiumg, Kecamatan Sitiung, Kabupaten Dharmasraya sehingga membutuhkan pelayanan yang sangat bagus. Dengan kualitas pelayanan yang bagus, maka akan meningkatkan kepuasan pasien dalam berobat di Puskesmas Sitiung. Namun sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Sitiung tidak baik, maka pasien akan merasa tidak nyaman berobat di Puskesmas Kecamatan Sitiung.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan pada tahun 2018 dengan Bapak Tarbin mengatakan bahwa :

> "Fasilitas di Puskesmas Sitiung, Kecamatan Sitiung, Kabupaten Dharmasraya kurang memadai dan harus lebih ditambah lagi agar memudahkan pelayanan bagi masyarakat yang akan berobat" (Wawancara 28 Mei 2018).

Kemudian penulis juga melakukan wawancara dengan Ibu Deswita, beliau mengatakan bahwa :

> “Pegawai di Puskesmas Sitiung, Kecamatan Sitiung, Kabupaten Dharmasraya sering tidak tepat waktu dalam melayani pasien sehingga pasien yang membutuhkan pelayanan harus menunggu lama dan mengantri terlebih dahulu” (Wawancara 28 Mei 2018)

Pendapat yang sama juga di sampaikan oleh Bapak Izul beliau mengatakan:

> “Proses berobat di Puskesmas Sitiung, Kecamatan Sitiung, Kabupaten Dharmasraya terlalu lama dan juga berbelit berbelit sehingga pasien yang membutuhkan pelayanan harus menunggu lama dan mengatri terlebih dahulu”(wawancara 28 Mei 2018)

Kemudian penulis juga melakukan wawancara dengan Ibu Maiti mengatakan:

> ”Pasien sering merasa kurang nyaman ketika berobat di Puskesmas Sitiung, Kecamatan Sitiung, Kabupaten Dharmasraya karena fasilitas yang kurang memadai, seringnya pelayanan tidak tepat waktu dan pelayanan terlalu lama,sehingga membuat pasien kurang nyaman dalam berobat”(wawancara 28 Mei 2018)

Pernyataan yang sama juga dikemukakan oleh Ibu Dina saat penulis melakukan wawancara, beliau mengatakan:

> “Pegawai Puskesmas Sitiung, Kecamatan Sitiung, Kabupaten Dharmasraya kurang ramah dalam melayani pasien sehingga masyarkat sedikit malas untuk datang berobat”(wawancara 28 Mei 2018)

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

Dengan memperhatikan kondisi lapangan serta dukungan informasi yang peneliti dapatkan dari masyarakat Sitiung, Kecamatan Sitiung, Kabupaten Dharmasraya maka untuk menyingkapi kenyataan tersebut

peneliti tertarik mengangkat permasalahan ini ke dalam penelitianilmiahdengan judul "***Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sitiung, Kecamatan Sitiung, Kabupaten Dharmasraya"***

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dan hasil observasi awal yang peneliti lakukan pada tahun 28 Mei 2018, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

a. Fasilitas di Puskesmas Sitiung, Kecamatan Sitiung, Kabupaten Dharmasrayakurang memadai.
b. Pegawai di Puskesmas Sitiung, Kecamatan Sitiung, Kabupaten Dharmasraya sering tidak tepat waktu dalam melayani pasien.
c. Proses berobat di Puskesmas Sitiung, Kecamatan Sitiung, Kabupaten Dharmasraya terlalu lama.
d. Pasien sering merasa kurang nyaman ketika berobat di Puskesmas Sitiung, Kecamatan Sitiung, Kabupaten Dharmasraya.
e. Pegawai di Puskesmas Sitiung, Kecamatan Sitiung, Kabupaten Dharmasraya kurang ramah dalam melayani pasien.

Namun setelah dilakukannya penelitian dan penyebaran kuesioner sebanyak 353 responden pada Mei 2019, ternyata Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sitiung, Kecamatan Sitiung, Kabupaten Dharmasraya sudah berada pada kategori baik. Ternyata hasil observasi awal pada tahun 2018 tersebut bertentangan

dengan hasil penelitian yang dilakukan pada tahun 2019. Dimana di Puskesmas Sitiung, Kecamatan Sitiung, Kabupaten Dharmasraya sudah banyak melakukan perubahan dan renovasi baik itu terhadap bentuk fisik dari puskesmas maupun dari segi pelayanan yang terlihat pada jawaban responden di kuesioner penelitian.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, agar penelitian ini dapat dilakukan secara terarah dan jelas, maka penulis membatasi masalah ini yaitu "***Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sitiung, Kecamatan Sitiung, Kabupaten Dharmasraya".***

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut yaitu*: Bagaimana pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sitiung, kecamatan Sitiung, Kabupaten Darmasraya.*

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan adalah *:Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sitiung, Kecamatan Sitiung, Kabupaten Dharmasraya.*

D. Manfaat penelitian

Selain untuk mencapai tujuan di atas, penelitian ini juga diharapkan memberi manfaat sebagai berikut :

a. Secara teoritis :

   Sebagai masukan dan sumbangan pemikiran terhadap khazanah ilmu pengetahuan terutama terkait dengan mata kuliah pemerintahan nagari dan manajemen pelayanan publik.

b. Manfaat praktis :

   1. Memberikan kontribusi pada pemerintah daerah khususnya pemerintah Nagari Sitiung Kecamatan Sitiung Kabupaten Dharmasraya tentang berbagai permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, sehingga dapat merencanakan pelaksanaan tugas dan tangungjawab pemerintahan nagari yang lebih efektif dan efisien sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat yang akan dilayani.
   2. Sebagai bahan referensi bagi daerah untuk dapat dijadikan acuan guna memahami berbagai permasalahan yang muncul dalam pelaksanaan pelayanan publik.
   3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi peneliti lanjutan yang berhubugan dengan pelayanan publik.