

PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS

**(Studi Kasus Tentang Evaluasi Kualitas Pelayanan Puskesmas Tigo Baleh Kota
Bukittinggi)**

SKRIPSI

*Diajukan kepada tim penguji skripsi program studi ilmu administrasi negara sebagai salah
satu persyaratan guna memperoleh gelar sarjana administrasi publik*



Oleh :

**YUGO ASRA PRASETIO
TM/NIM : 12933/2009**

**PROGRAM STUDI
ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2014**

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Pelayanan Kesehatan Puskesmas (Studi Tentang Evaluasi
Kualitas Pelayanan Tigo Baleh Kota Bukittinggi)
Nama : Yugo Asra Prasetyo
TM/NIM : 2009/12933
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 10 Juli 2014

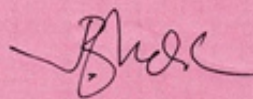
Disetujui oleh :

Pembimbing I



Prof. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D
NIP. 19570416 198602 1 001

Pembimbing II



Adil Muhsarak, S.IP, M.Si
NIP. 19790108 200912 1 003

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang

Pada hari Kamis, 10 Juli 2014 pukul 10.00 s/d 12.00 WIB

**Pelayanan Kesehatan Puskesmas (Studi Kasus Tentang Evaluasi Kualitas
Pelayanan Puskesmas Tigo Baleh Kota Bukittinggi)**

Nama : Yugo Asra Prasetyo
TM/NIM : 2009/12933
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 10 Juli 2014

Tim Penguji :

Nama

Tanda Tangan

Ketua : Prof. Dasman Lanin, M.Pd.Ph.D

Sekretaris : Adil Mubarak, S.IP, M.Si

Anggota : Afriva Khaidir, MAPA. Ph.D

Anggota : Drs. Syamsir, M.Si. Ph.D

Anggota : Drs. Ideal Putra M.Si

Mengesahkan :
Dekan FIS UNP



Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd
NIP. 19621001 198903 1 002

ABSTRAK

**YUGO ASRA PRASETIO: 12933/2009. PELAYANAN KESEHATAN
PUSKESMAS (Studi Tentang Evaluasi Kualitas Pelayanan
Puskesmas Tigo Baleh Kota Bukittinggi).**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Tigo Baleh Kota Bukittinggi. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di Puskesmas Tigo Baleh Kota Bukittinggi dengan indicator dimensi fisik (*tangibility*), ketepatan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), keterjaminan (*assurance*), empati (*emphaty*).

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Tigo Baleh Kota Bukittinggi. Jenis dan sumber data yang digunakan data primer dan sekunder, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan studi dokumentasi, Teknik yang digunakan untuk menguji keabsahan data dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi sumber. Teknik analisis data dengan Reduksi data, klasifikasi data, dan pengambilan keputusan dan verifikasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ukuran kualitas pelayanan di Puskesmas Tigo Baleh Kota Bukittinggi ada kualitas pelayanan yang belum tercapai dan ada juga ukuran kualitas pelayanan yang sudah tercapai yaitu daya tanggap atau *responsiveness* Puskesmas Tigo Baleh sudah memenuhi ukuran kualitas pelayanan, keterjaminan atau *assurance* sudah memenuhi ukuran kualitas pelayanan dan empati juga sudah memenuhi dari ukuran kualitas pelayanan, tetapi dimensi fisik atau *tangibles* belum memenuhi ukuran kualitas pelayanan, dan juga ketepatan atau *reliability* yang belum memenuhi ukuran kualitas pelayanan. Rekomendasi dari penulis mengenai pelayanan Puskesmas ini sebaiknya perlu diadakan sosialisasi yang lebih baik kepada masyarakat dan juga lebih memantapkan fasilitas yang ada di Puskesmas Tigo Baleh Kota Bukittinggi ini.

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pelayanan Kesehatan Puskesmas (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Puskesmas Tigo Baleh Kota Bukittinggi)”**. Shalawat dan salam dimohonkan kepada-Nya untuk dipersembahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW.

Skripsi ini disusun bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana satu (S1) dengan gelar Sarjana Administrasi Publik pada jurusan Ilmu Sosial Politik Universitas Negeri Padang. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, motivasi dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan rasa penghargaan dan ucapan terimakasih yang setulusnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang yang berkenan memberikan izin penelitian ini.
2. Bapak Drs. M. Fachri Adnan, M.Si.Ph.D sebagai Ketua Jurusan Ilmu Sosial Politik Universitas Negeri Padang yang telah menyetujui penelitian ini.
3. Bapak Drs. Syamsir, M.Si. Ph.D sebagai Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Padang yang memberikan saran dan masukan dalam penelitian ini.
4. Bapak Drs. Syamsir, M.Si. Ph.D sebagai pembimbing akademis yang telah memberikan bimbingan kepada penulis.

5. Bapak Prof. Drs. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan bantuan, bimbingan dan masukan serta sebagai inspiratif bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Adil Mubarak, S.IP, M.Si selaku pembimbing II yang selalu meluangkan waktu untuk mendampingi, membimbing, dan memberi masukan serta motivator bagi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak Afriva Khaidir, MAPA, Ph.D, Bapak Drs Ideal Putra. M.Si, dan Bapak Drs. Syamsir, M.Si. Ph.D selaku penguji yang telah berkenan meluangkan waktu disela-sela kesibukan untuk memberikan kritik dan saran dalam penyempurnaan skripsi ini.
8. Seluruh staf pengajar FIS UNP khususnya staf pengajar Program Studi Ilmu Administrasi Negara FIS UNP.
9. Kepala Puskesmas Tigo Baleh Kecamatan ABTB Kelurahan Pakan Labuah beserta perangkat-perangkatnya yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian dalam rangka penyelesaian skripsi ini.
10. Bapak dan Ibu masyarakat Nagari Kelurahan Pakan Labuah yang telah bersedia diwawancarai.
11. Teristimewa untuk kedua orang tuaku serta seluruh keluarga. Terima kasih atas kesabaran dan ketulusan yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman program studi Ilmu Administrasi Negara UNP khususnya angkatan 2009 terima kasih atas semuanya yang telah kalian berikan.

13. Semua teman-teman yang telah memberi dukungan moril dalam menyelesaikan skripsi ini.

14. Semua pihak yang turut membantu hingga selesainya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih

Penulis sangat menyadari meskipun telah berusaha semaksimal mungkin dalam menyempurnakan skripsi ini, namun masih terdapat kekurangan dalam penulisan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak untuk menyempurnakan Khazanah Ilmu Pengetahuan yang penulis miliki.

Padang, Juni 2014

Yugo Asra Prasetio

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II KAJIAN TEORI

A. Puskesmas	9
B. Pelayanan	11
1. Pengertian Pelayanan	11
2. Azas dan Prinsip pelayanan	16
3. Faktor Pendukung Pelayanan.....	19
4. Ukuran Kualitas Pelayanan	22
5. Standar Pelayanan Minimal Puskesmas.....	23
C. Kerangka Konseptual	28

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	31
B. Lokasi Penelitian	32
C. Informan Penelitian	32
D. Jenis, Sumber, Teknik Dan Alat Pengumpulan Data	34
E. Uji Keabsahan Data.....	37
F. Teknik Analisis Data	37

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Temuan Umum.....	40
1. Deskriptif Wilayah Kota Bukittinggi	40
2. Gambaran Umum Puskesmas Tigo Baleh Kota Bukittinggi	43
1). Letak Geografis Puskesmas Tigo Baleh Kota Bukittinggi.....	43

2). Visi Dan Misi Puskesmas Tigo Baleh Kota Bukittinggi.....	43
3). Struktur Organisasi Puskesmas Tigo Baleh Kota Bukittinggi	44
4). Tugas Pokok Dan Fungsi Setiap Jabatan Puskesmas Tigo Baleh Kota Bukittinggi	47
5) SOP.....	56
B. Temuan Khusus.....	70
1. SOP Puskesmas	70
2. Ukuran Kualitas Pelayanan	94
3. Alur Pelayanan Puskesmas.....	105
4. Standar Pelayanan Minimal Puskesmas	111
C. Pembahasan.....	124

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	138
B. Saran.....	139

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Informan Penelitian.....	33
Tabel 3.2 Jenis, teknik dan alat pengumpul data	37
Tabel 4.1 SDM Puskesmas Tigo Baleh.....	47
Table 4.2 Fasilitas Puskesmas Tigo Baleh.....	55
Tabel 4.3 Transportasi Puskesmas Tigo Baleh	56
Table 4.4 SPM puskesmas	111

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian

Lampiran 3 Surat Kesbangpol

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Petugas pelayanan yang masih suka memberikan pelayanan dengan mempersulit masyarakat, tidak perhatian dalam melayani masyarakat, dan setengah hati dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Masyarakat secara umum akan lebih menghargai petugas pelayanan dengan baik walaupun biaya pelayanannya mahal atau mutu produknya rendah. Hal ini menunjukkan betapa inginnya masyarakat dilayani dengan baik oleh petugas pelayanan khususnya pelayanan public yang memang memiliki kewajiban dalam melayani masyarakat secara optimal sesuai yang telah diatur dalam UU no 25 tahun 2009 yaitu undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.

Ratminto dan Atik (2005:28) menyatakan bahwa ukuran keberhasilan penyelenggara pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat penerima pelayanan sedangkan kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Pelayanan diberikan pada seluruh aspek kehidupan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Ada 3 kelompok jenis pelayanan yang diberikan yaitu *pertama*, pelayanan administratif berkaitan dengan pemberian pelayanan atas dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat, *kedua*, pelayanan barang berkaitan dengan berbagai jenis barang yang dibutuhkan masyarakat, serta *ketiga*, pelayanan jasa berkaitan dengan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat. (Ratminto dan Atik, 2005: 20-21)

Salah satu bentuk pelayanan jasa adalah jasa pelayanan kesehatan yang secara konkrit dilakukan berbagai macam pelayanan di Rumah Sakit, klinik, dan Puskesmas. Puskesmas akan selalu berupaya memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga dan masyarakat.

Observasi awal di Puskesmas Tigo Baleh yang saya dapat adalah minimnya pelayanan yang tersedia, prosedur administrasi yang lama, keterampilan petugas yang kurang professional, kurangnya kebersihan, dan peralatan yang kurang lengkap sesuai dengan tarif pelayanannya yang sangat murah dibandingkan dengan penyedia pelayanan jasa lainnya.

Dalam pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat, seringkali petugas pelayanan kurang disiplin dalam menjalankan tugasnya, masih ada keterlambatan datang untuk melayani masyarakat, sehingga masyarakat menjadi malas untuk berobat ke puskesmas tersebut.

Hasil observasi saya tanggal 29 november 2013 sesuai dari pernyataan Bpk.

Son (39 thn)

petugas kelurahan puskesmas itu sangat kurang disiplin, ketika bapak mau berobat ke Puskesmas karena sakit demam sudah 2 hari tersebut kira-kira jam 09.00 wib, puskesmas tersebut belum buka, dan kira-kira jam 10.00 petugas itu baru datang, tapi mau gimana lagi karena butuh makanya saya mau menunggu petugas itu

Masyarakat juga mengeluhkan tentang minimnya obat-obat yang diberikan dan kurang lengkapnya ketersediaan obat-obat yang ada dalam puskesmas tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Budi (32) tahun:

Setiap bapak berobat di Puskesmas Tigo Baleh ini, obat yang diberikan selalu sama padahal setiap bapak berobat disini, bapak mengeluhkan penyakit yang berbeda-beda, mungkin menurut bapak, ketersediaan obat-obat disini kurang lengkap, jadi bapak berharap agar ketersediaan obat-obat di Puskesmas ini lebih dilengkapi lagi.

Apalagi terhadap masyarakat yang kurang mampu yang menggunakan kartu jamkesmas. Masyarakat yang berobat yang menggunakan kartu Jamkesmas mereka sering mendapatkan pelayanan yang mengecewakan dan dalam beberapa hal terkesan *diskriminatif*. Contohnya Pasien miskin yang bermodalkan kartu JAMKESMAS (Jaminan Kesehatan Masyarakat) ditangani setengah hati, sementara pasien yang bayar dengan uang cash, selalu didahulukan dan ditangani serius.

Masalah ini juga terjadi sesuai dengan pernyataan Bpk. Sudarno (42 thn) yang saya wawancarai tanggal 30 november 2013

pelayanan puskesmas tersebut sangat jelek sekali, mentang-mentang saya memakai kartu jamkesmas, saya mendapat pelayanan yang terakhir, malah pasien yang kaya yang didahulukan, padahal saya duluan yang datang ke puskesmas ini daripada orang kaya itu, saya sangat kecewa terhadap pelayanan puskesmas ini “

Minimnya masyarakat yang datang ke puskesmas saat ini karena pelayanan yang buruk yang didapat dari puskesmas tersebut, sehingga menimbulkan pengetahuan yang kurang terhadap kesehatan dari segi budaya yang menyebabkan masyarakat cenderung memilih pengobatan tradisional.

Dengan begitu anggapan masyarakat lebih memilih pengobatan tradisional yang membuat mereka berfikir lebih baik mereka datang ke tempat pengobatan tradisional karena selain biaya yang murah, anggapan mereka terhadap kesembuhan penyakit mereka lebih kuat dibandingkan dengan Puskesmas yang pelaksanaannya sangat buruk bagi mereka.

Ibu Yenni (40 thn) tanggal 30 November 2013 pkl 13.00 mengatakan

pelayanan puskesmas ini sangat mengecewakan sekali, ketika saya membawa anak saya berobat, petugasnya sangat tidak ramah, sangat tidak disiplin, seharusnya pukul 08.00 sudah buka, tetapi jam 10.00 puskesmas itu buka, padahal anak saya ketika itu demam tinggi. Setelah kejadian itu saya tidak mau lagi berobat ke puskesmas itu, mending ke pengobatan tradisional saja, lebih murah dan kesembuhannya cepat

Dari permasalahan ini diketahui adanya pelayanan yang diberikan penyedia jasa atau puskesmas tersebut belum optimal dan pelaksanaan pelayanan yang masih mempersulit masyarakat.

Permasalahan yang terjadi di Puskesmas Tigo Baleh ini tidak hanya seperti yang dikeluhkan masyarakat tetapi permasalahan mengenai sumber daya manusia di Puskesmas Tigo Baleh ini. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala Puskesmas Tigo Baleh ini yaitu Ibu Dr. Vara :

Yang menjadi kendala di puskesmas ini selain bangunan puskesmas ini adalah SDM puskesmas ini sendiri dimana petugas puskesmas ini masih sangat kurang sehingga jadwal kerja yang seharusnya sudah ditetapkan maka dengan kurangnya petugas puskesmas ini maka jadwal kerja petugas untuk melayani masyarakat menjadi bertambah.

Permasalahan tidak hanya mengenai SDM Puskesmas ini tetapi juga hal yang menunjang dalam mendukung pelayanan yang baik yaitu fasilitas-fasilitas yang ada di Puskesmas ini masih kurang lengkap, seperti ruangan, bangunan, alat-alat kesehatan dan tempat parkir yang tidak ada. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Budi (34 tahun):

Menurut bapak fasilitas bangunan nyo yang ndak rancak, tu ruangan-ruangan nyo sampik lo, jadi kurang pueh lah, tu tampek parkir puskesmas ko indak ado jadi kalau nio barubek disiko parkir sembarangan se masyarakat ko padahal tampek urang parkir ko tampek jalan warga, jadi tagaduah kendaraan warga yang nio lewat.

Berdasarkan hasil data diatas dapat dipahami bahwa SDM dan fasilitas yang ada di Puskesmas Tigo Baleh ini masih sangat kurang. Oleh karena itu saya mengambil judul skripsi ini adalah “ **Pelayanan Kesehatan oleh Puskesmas (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Tigo Baleh Kelurahan Pakan Labuah Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh Kota Bukittinggi)** “

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan kajian latar belakang diatas maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

- 1) Pelaksanaan pelayanan yang masih diskriminatif
- 2) Buruknya pelayanan Puskesmas Tigo Baleh Kelurahan Pakan Labuah Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh Kota Bukittinggi
- 3) Kurangnya ketersediaan obat-obat
- 4) Kurangnya fasilitas yang memadai seperti kurangnya alat-alat kesehatan yang memadai dalam menunjang pelayanan kesehatan
- 5) Kurangnya SDM seperti tenaga medis dan dokter

C. Batasan Masalah

Sesuai identifikasi masalah diatas penulis membatasi permasalahan di Puskesmas Kelurahan Pakan Labuah Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh Kota Bukittinggi yang meliputi azas dan prinsip pelayanan public.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka menjadi rumusan masalah penelitian ini adalah :

- 1) Bagaimana dimensi fisik (*tangibility*) yang merupakan fasilitas yang ada di Puskesmas yang dapat dilihat dan digunakan dalam memenuhi kepuasan pelanggan

yaitu meliputi fasilitas , perlengkapan, dan pegawai berdasarkan Standar Operasional Prosedur Puskesmas Tigo Baleh Kota Bukittinggi?

- 2) Bagaimana dimensi ketepatan (*reliability*) yang mengacu kepada aspek waktu yang digunakan untuk mengukur ketepatan proses penyelesaian pekerjaan dengan waktu yang telah ditetapkan berdasarkan standar operasional prosedur pada Puskesmas Tigo Baleh Kota Bukittinggi?
- 3) Bagaimana dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yang mengacu kepada peran serta dapat digunakan untuk mengukur tingkat keterlibatan petugas berdasarkan standar operasional prosedur Puskesmas Tigo Baleh Kota Bukittinggi dalam proses pelayanan terhadap masyarakat?
- 4) Bagaimana dimensi keterjaminan (*assurance*) yang merupakan kualitas pelayanan dilihat dari sisi kemampuan petugas berdasarkan standar operasional prosedur Puskesmas Tigo Baleh Kota Bukittinggi dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat?
- 5) Bagaimana dimensi empati (*emphaty*) yang meliputi kemampuan komunikasi dan ketanggapan yang dapat digunakan untuk mengukur sikap dan motivasi petugas berdasarkan standar operasional prosedur pada Puskesmas Tigo Baleh Kota Bukittinggi dalam memberikan pelayanan?

E. Fokus Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka fokus penelitian ini adalah bagaimana bentuk pelaksanaan pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan pada Puskesmas Tigo

Baleh Kota Bukittinggi, yakni dengan indikator dimensi fisik (*tangibles*), ketepatan (*reliability*), daya tanggap (*responsivess*), keterjaminan (*asurance*), dan empati (*emphaty*) agar terjadinya peningkatan kualitas pelayanan Puskesmas Tigo Baleh Kota Bukittinggi dan penelitian ini akan dilaksanakan pada Puskesmas Tigo Baleh Kota Bukittinggi.

F. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

- 1) Mengetahui keadaan pelaksanaan pelayanan kesehatan yang diterima masyarakat pada Puskesmas Tigo Baleh Kota Bukittinggi
- 2) Mengetahui keadaan kualitas pelayanan yang disediakan Puskesmas Tigo Baleh Kota Bukittinggi
- 3) Mengetahui bagaimana pelayanan masyarakat terhadap Puskesmas Tigo Baleh Kota Bukittinggi

G. Manfaat Penelitian

- 1) Secara teoritis penelitian ini berguna untuk menambah khasanah ilmu pengetahuan dibidang pelayanan publik.
- 2) Secara praktis, penelitian ini bermanfaat untuk mengetahui kualitas pelayanan Puskesmas Tigo Baleh Kota Bukittinggi