

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PUSKESMAS
PEMBANTU (PUSTU) DESA KOMODO KECAMATAN KOMODO
KABUPATEN MANGGARAI BARAT PROVINSI
NUSA TENGGARA TIMUR TAHUN 2021**

***THE EFFECTIVENESS OF PUBLIC SERVICES AT THE SUB PUSKESMAS
(PUSTU) OF KOMODO VILLAGE, KOMODO DISTRICT, WEST MANGGARAI
REGENCY EAST NUSA TENGGARA PROVINCE IN 2021***

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)



**KONSENTRASI KEBIJAKAN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PUSKESMAS
PEMBANTU (PUSTU) DESA KOMODO KECAMATAN KOMODO
KABUPATEN MANGGARAI BARAT PROVINSI
NUSA TENGGARA TIMUR TAHUN 2021**

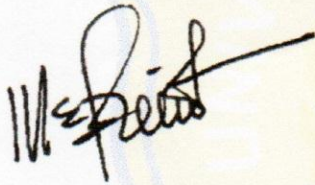
Oleh

HABSAH

Untuk Memenuhi Ujian Skripsi
Pada Tanggal 5 Juli 2022

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



Mardiah, S.Sos., M.Si
NIDN. 0804117201

Dosen Pembimbing II



✓ Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP
NIDN. 0822048901

Mengetahui:

Ketua Program Studi Administrasi Publik



✓ Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP
NIDN. 0822048901

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PUSKESMAS
PEMBANTU (PUSTU) DESA KOMODO KECAMATAN KOMODO
KABUPATEN MANGGARAI BARAT PROVINSI
NUSA TENGGARA TIMUR TAHUN 2021**

Oleh

HABSAH
NIM. 218110142


Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 12 Juli 2022
Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Tim penguji,

Mardiah, S.Sos., M.Si
NIDN. 0804117201

(PU) (..........)

Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP
NIDN. 0822048901

(PP) ✓(..........)

Iskandar, S.Sos., MA
NIDN. 0802048904

(PN) (..........)

Mengetahui,

**Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram**


Dr. H. M. Muhammad Ali, M.Si.
NIDN. 0806066801

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya mahasiswa program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, menyatakan bahwa:

Nama : Habsah

Nim : 218110142

Alamat : Pagesangan Indah

Memang benar skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Pembantu (Pustu) Desa Komodo Kecamatan Komodo Kabupaten Manggarai Barat Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2021” adalah asli karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik ditempat manapun.

Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dan bimbingan. Jika terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan, memang diacu sebagai sumber dan dicantumkan dalam daftar pustaka jika dikemudian hari pernyataan saya ini terbukti tidak benar, saya siap mempertanggung jawabkannya termasuk meninggalkan gelar kesarjanaan yang saya peroleh. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sadar tanpa tekanan dari pihak manapun.

Mataram, 15 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan



Habsah
Nim. 218110142



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Habsah
 NIM : 218110192
 Tempat/Tgl Lahir : Komodo, 17-05-1999
 Program Studi : Adm Publik
 Fakultas : Fisipol
 No. Hp : 081337616919
 Email : habsamuhamad05@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

Efektivitas Pelayanan Publik pada Puskesmas Pembantu (Pustu)
desa komodo kecamatan komodo kabupaten Manggarai barat
Provinsi Nusa Tenggara timur tahun 2021

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 33%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milik orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya **bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 8 Agustus 2022
 Penulis



Habsah
 NIM. 218110192

Mengetahui,
 Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos.,M.A.
 NIDN. 0802048904

*pilih salah satu yang sesuai



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Habsah
NIM : 218110142
Tempat/Tgl Lahir : Komodo (7-05-1999)
Program Studi : Adm. Publik
Fakultas : FISIPOL
No. Hp/Email : 081337616919 / uapsamohamad05@gmail.com
Jenis Penelitian : Skripsi KTI Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Efektifitas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Pembantu (Pustu) desa
komodo kecamatan komodo kabupaten Manggarai barat Provinsi
Nusa Tenggara timur Tahun 2021

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 8 Agustus2022

Penulis



Habsah

NIM. 218110142

Mengetahui,

Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos., M.A.

NIDN. 0802048904

MOTTO

“look up and more high. But sometimes you need to look down, who you are”.

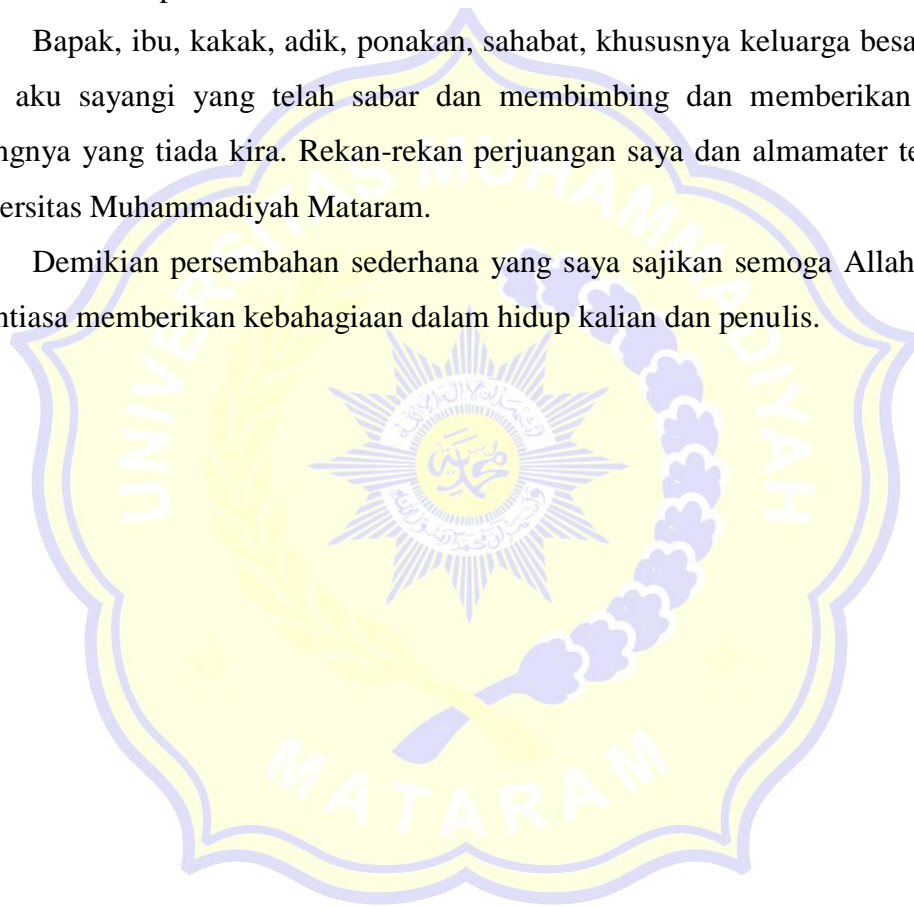


PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirahim, Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas segala nikmat dan karunia-nya karya ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam haturkan kepada Nabi Muhammad S.A.W atas petunjuk dan kedaulatannya. Dengan penuh suka cita, karya sederhana ini dapat di persembahkan kepada:

Bapak, ibu, kakak, adik, ponakan, sahabat, khususnya keluarga besar saya yang aku sayangi yang telah sabar dan membimbing dan memberikan kasih sayangnya yang tiada kira. Rekan-rekan perjuangan saya dan almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian persembahan sederhana yang saya sajikan semoga Allah SWT senantiasa memberikan kebahagiaan dalam hidup kalian dan penulis.



UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak mungkin terwujud apabila tidak ada bantuan serta dukungan dari berbagai pihak, melalui kesempatan ini izinkan saya menyampaikan ucapan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abdul Gani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP., M.P selaku Ketua PRODI Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan berbagai macam saran dan kritikan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Mardiah, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan arahan dengan sabar dan teliti kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Kedua orangtua saya ayah Muhammad dan ibu saya Bayang Yang selalu memberikan semangat, doa serta dukungan yang tak henti-hentinya.
6. Saudara-saudara saya Hesti, Fitri, Wulan, akmal serta teman-teman seperjuangan jurusan Administrasi Publik angkatan 2018.
7. Semua pihak yang terlibat yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PUSKESMAS PEMBANTU (PUSTU) DESA KOMODO KABUPATEN MANGGARAI BARAT PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR TAHUN 2021”**. Sholawat beriring salam penulis hadiahkan kepada Nabi Muhammad S.A.W. yang telah membawa umat manusia dari alam jahiliyah kepada alam dengan berilmu pengetahuan yang cangguh dan modern seperti sekarang ini.

Penulis skripsi ini bertujuan untuk melengkapi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar sarjana (SI) pada jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram. Selama penulisan skripsi ini penulis banyak memperoleh bantuan dari pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk ini penulis menyampaikan rasa penghargaan dan ucapan terimakasih yang setulusnya kepada yang terhormat:

1. Terimakasih untuk Ayahanda tercinta Muhammad dan Ibunda Bayang yang telah merawat, membesarkan, dan membimbing dengan penuh pengorbanan, kerja keras dan jerih payah untuk dapat mewujudkan cita-cita penulis untuk dapat terus mengejar cita-cita hingga menjadi Sarjana Sosial. Sungguh mulia pengorbananmu, dengan penuh kesabaran, ketabahan, kasih sayang, dan doa serta dukungan untuk keberhasilan penulis hingga saat ini.
2. Bapak Dr. H. Arsyad Abdul Gani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP., M.P selaku Ketua PRODI Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. Ibu Mardiah, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan, informasi dan arahan kepada penulis selama dalam penyelesaian skripsi ini hingga selesai.

6. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP., M.P selaku dosen pembimbing II yang memberikan bimbingan, informasi dan arahan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.
7. Kepada kepala Pustu Komodo bidan Fifi Sumanti Amd. Keb serta pegawai Pustu Komodo yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang dengan baik dan ramah membantu peneliti dalam melakukan penelitian ini.
8. Bapak dan ibu dosen serta pegawai di Jurusan Administrasi Publik sebagai aspirasi penulis menjadi manusia yang memiliki ilmu yang baik dan bernilai.
9. Kepada kakak Za dan adik saya hesti,wulan,fitri dan abang akmal yang membuat penulis terus semangat dan tersenyum. Dan seluruh keluarga besar saya yang selalu memberikan perhatian dan dukungan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Kepada sahabat dan teman-teman saya selmawati, Viola, Alvira, Puja, Saripa, Afni, Tati, Vira, Mirtan, Cindi, Nuraini, Helia, Sinta, Nandi, Suandi, Hamka, Yusril, Risal, Farid, Haerul, Amir dan teman-teman angkatan SD-SMP yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu atas semangat dan dukungannya serta nasehat yang telah kalian berikan.
11. Rekan-rekan Ilmu Administrasi Publik angkatan 2018 yang telah kebersamaian saya selama perkuliahan maupun dalam penyelesaian skripsi ini.

Jazakumullah khairan katsiran, semoga ALLAH SWT memberikan balasan atas segala kebaikan dan keiklasan yang diberikan kepada penulis selama ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan baik segi isi maupun penulisannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak baik bersifat membangun demi kelengkapan kekurangan tersebut. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Mataram, Desember 2021

Penulis

HABSAH
218110142

ABSTRAK

Efektivitas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Pembantu (Pustu) Desa Komodo Kecamatan Komodo Kabupaten Manggarai Barat Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2021

Penelitian ini mengambil objek di Puskesmas Pembantu (Pustu) Desa Komodo Kecamatan Komodo Kabupaten Manggarai Barat Provinsi Nusa Tenggara Timur. Tujuan penelitian ini adalah yang pertama untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Publik Pada Pustu Desa Komodo Kecamatan Komodo Kabupaten Manggarai Barat dan kedua untuk mengetahui apa saja faktor penghambat dalam Efektivitas Pelayanan Publik Pada Pustu Desa Komodo Kecamatan Komodo Kabupaten Manggarai Barat. Jenis penelitian yaitu penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dokumentasi. Data sumber berasal dari data primer dan data sekunder. Teknik analisa data menggunakan teknik deskriptif kualitatif dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Pembantu (Pustu) Desa Komodo Kecamatan Komodo Kabupaten Manggarai Barat dapat disimpulkan bahwa pelayanan Publik telah berjalan dengan efektif karena telah memenuhi 3 indikator efektivitas dan 5 indikator pelayanan publik. Indikator dari efektivitas antara lain: 1) Pencapaian Tujuan, yaitu Pustu Desa Komodo telah menjalankan visi dan misi yang telah di buat, 2) Integritas, yaitu petugas kesehatan di Pustu Desa Komodo telah menjalankan serta bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, 3) Adaptasi, yaitu Pustu Desa Komodo dalam melaksanakan kegiatan akan bekerja sama dengan organisasi yang ada di Desa Komodo.

Sedangkan Indikator dari Pelayanan Publik diantaranya: 1) Prosedur Pelayanan, yaitu Pustu Desa Komodo telah menerapkan alur prosedur pelayanan agar memudahkan masyarakat dalam proses memberikan dan menerima pelayanan, 2) Biaya Pelayanan yaitu, penerapan biaya pelayanan Pustu Komodo mengikuti kebijakan yang di buat oleh Perda yaitu pasien yang memiliki kartu jaminan sosial tidak akan di tarif biaya begitupun sebaliknya, 3) Waktu Pelayanan, yaitu waktu pelayanan di Pustu Komodo telah di jadwalkan agar memudahkan pasien dan petugas kesehatan dalam proses memberikan dan menerima pelayanan, 4) sarana dan prasarana, yaitu pustu komodo masih dalam keadaan normal dalam memberikan pelayanan walaupun di sisi lain masih ada yang perlu di benahi, 5) Kompetensi Pegawai, yaitu petugas kesehatan Pustu Komodo dalam satu bulan akan ada pelatihan khusus oleh puskesmas kemudian mereka menerapkan kepada pasien dan petugas kesehatan selama ini melayani pasien dengan baik dan berperilaku yang dapat di terima oleh masyarakat. Sedangkan kendala penghambat pelayanan publik di Pustu Desa Komodo adalah faktor anggaran yang belum ada dan faktor komunikasi.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Publik, Puskesmas Pembantu (Pustu)

ABSTRACT

The Effectiveness of Public Services at the Sub-Puskesmas (Pustu) of Komodo Village, Komodo District, West Manggarai Regency East Nusa Tenggara Province in 2021

This study was located at East Nusa Tenggara Province's West Manggarai Regency's Sub Health Center (Pustu) in Komodo Village, Komodo Island. The first goal of this study is to evaluate the efficiency of government operations in Komodo Village Pustu, Komodo District, West Manggarai Regency. The second goal is to identify the factors that limit the efficiency of government operations in Komodo Village Pustu, Komodo District, West Manggarai Regency. This research is qualitative. Observational methods, interviews, and documentation are used in data collection. Primary and secondary data are the sources of source data. The steps of data reduction, data presentation, and conclusion-making in the data analysis technique were qualitative descriptive.

According to the findings of the study carried out at the Sub Health Center (Pustu) of Komodo Village, Komodo District, and West Manggarai Regency, public services have been operating effectively since they have complied with 3 indicators of effectiveness and 5 indicators of public services. Goal achievement, or the Komodo Village Pustu's ability to carry out the established vision and goal, is one measure of effectiveness. 2) Integrity, namely that the Komodo Village Pustu's medical staff has performed and is accountable for performing their duties and functions, 3) Adaptation, including the Komodo Village Pustu's close collaboration with local organizations in carrying out activities.

While the Komodo Village Pustu has created a service procedure flow to help the community in the process of delivering and receiving services, one of the indications of public services is: 1) Service Procedures. 2) Implementing the Komodo Pustu service price in accordance with the Regional Regulation, which states that patients with social security cards will not be charged and vice versa, 3) Service Time, specifically the service time at Pustu Komodo, has been planned to make it simpler for clients and medical personnel to deliver and receive care, 4) Facilities and infrastructure, including pustu komodo, are still operating normally and delivering services, although there is still need for improvement; 5) Employee competency, particularly that of the health staff at Pustu Komodo, where they will receive specialized training from the puskesmas in a month before applying it to patients. Up to this point, the health staff has been providing patients with good and acceptable behavior. Public services in Pustu Desa Komodo are hampered by funding issues that do not yet exist and communication issues.

Keywords: *Effectiveness, Public Service, Supporting Health Center (Pustu)*



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
PLAGIARISME	v
PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori.....	9
2.2.1. Efektivitas.....	9
2.2.2. Pelayanan Publik	11
2.3. Kerangka Berpikir	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1. Jenis Penelitian	23
3.2. Lokasi Dan Waktu Penelitian	23

3.3. Pemilihan Informan	23
3.4. Sumber Data Dan Jenis Data	24
3.5. Teknik Pengumpulan Data	24
3.6. Teknik Analisis Data	24
3.7. Uji Validitas Data	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	27
4.1.1. Sejarah Puskesmas Pembantu (Pustu) Desa Komodo.....	27
4.1.2. Visi Dan Misi Puskesmas Pembantu (Pustu) Desa Komodo	28
4.1.3. Struktur Organisasi Puskesmas Pembantu (Pustu) Desa Komodo	29
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian	30
4.2.1 Efektivitas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Pembantu (Pustu) Desa Komodo	30
4.2.2 Faktor Penghambat Pelayanan Publik Pada Puskesmas Pembantu (Pustu) Desa Komodo.....	63
BAB V PENUTUP	64
5.1. kesimpulan	64
5.2. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Daftar Pengunjung Di TNK Tahun 2019-2021.....	4
Tabel 2.1. Pemetaan Hasil Penelitian Terdahulu	7
Tabel 4.1 Nama-Nama Petugas Kesehatan di Pustu Desa Komodo	27
Tabel 4.2 Data Kunjungan Kesakitan Pasien Di Pustu Desa Komodo	30
Tabel 4.3 Jadwal Jam Kerja Pustu Desa Komodo	53



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	21
Gambar 4.1 Pembagian Vitamin Terhadap Siswa/Siswi SMP Desa Komodo	40
Gambar 4.2 Pustu Komodo Bekerja Sama Dengan Pemuda/Pemudi Desa Komodo Dalam Kegiatan Posyandu Bayi Balita	41
Gambar 4.3 Alur Pelayanan Pustu Desa Komodo	46
Gambar 4.4 Ruang Pemeriksaan Pustu Komodo	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran :

1. Dokumentasi Penelitian
2. Berita Acara
3. Lembar Konsultasi Skripsi
4. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik. Di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di negara ini cenderung berjalan di tempat sedangkan implikasinya sebagaimana diketahui sangat luas karena menyentuh seluruh ruang-ruang kepublikan baik dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, budaya dan lain-lain (Abdul Mahsyar, 2011).

Dalam kehidupan politik, buruknya pelayanan publik berimplikasi terhadap kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Buruknya pelayanan publik selama ini menjadi salah satu variabel penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Krisis kepercayaan tersebut teraktualisasi dalam bentuk protes dan demonstrasi yang cenderung tidak sehat, hal itu menunjukkan kefrustasian publik terhadap pemerintahnya.

Pemerintah dalam fungsinya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara tidak diskriminatif dan juga tidak memberatkan. Pemerintah dalam memberikan pelayanan tidak pilih kasih dan memperlakukan semua orang dengan hal yang sama, hak untuk melayani, hak untuk di hormati, di akui dan lainnya. Pengaturan ini tidak hanya kepada rakyat tetapi juga kepada pemerintah sendiri, artinya dalam membuat kebijakan harus lebih dinamis yang mengatur kehidupan masyarakat dan kehidupan masyarakat. Jadi fungsi pemerintah mengatur dan memberikan perlindungan kepada masyarakat dalam menjalankan kehidupannya sebagai warga Negara.

Pelayanan umum merupakan kegiatan yang di lakukan oleh seseorang atau kelompok orang yang landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Pelayanan umum segala bentuk barang atau jasa baik dalam

rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Pelayanan dalam pemerintahan adalah sama yang di inginkan oleh rakyat dengan apa yang di berikan oleh pemerintah, jadi kata rakyat menginginkan pelayanan itu murah, dengan pengerjaan yang cepat dengan mutu yang bagus. Pelayanan publik menurut Undang-Undang No 25 tahun 2009 pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan. Salah satu pelayanan publik yang di laksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Reformasi di bidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan mejadikan lebih efisien, efektif serta dapat di jangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung mengevaluasi kinerja pelayanan yang di berikan, Pelayanan yang baik dan kualitas yang baik merupakan dasar dari kepuasan masyarakat. Jika suatu pekerjaan dapat menghasilkan unit produksi (output), maka pekerjaan tersebut dapat di katakan efisien (Richard M. Steers, 1980:1). Untuk itu pelayanan publik dapat dikatakan efisien apabila masyarakat menikmati kemudahan pelayanan dalam prosedur yang singkat, cepat, tepat, dan memuaskan dalam pasal 17 UU No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan sebagai acuan penilaian mutu.

Dalam organisasi pemerintahan, pelayanan kepada masyarakat merupakan tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Namun pada kenyataannya

kondisi pelayanan publik saat ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, ketidakpastian, melelahkan. sehingga masih belum seefisien dan seefektif yang di harapkan. hal ini terlihat dari banyaknya pengaduan dan imbauan dari masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Kecenderungan ini terjadi karena masyarakat belum di posisikan sebagai pihak “Pelayanan”. Hal ini berdampak negatif terhadap perkembangan kualitas pelayanan. Artinya terabaikannya upaya peningkatan pelayanan, kurangnya inovasi pelayanan dan kurang insentif pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Pelayanan publik memberikan ukuran kinerja pemerintah yang lebih terlihat, kualitas pelayanan publik menjadi perhatian besar bagi banyak orang ataupun masyarakat dari semua disiplin ilmu dapat merasakan langsung dampaknya, sehingga masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan yang dirasakan. Pelayanan masyarakat dapat di kategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, cepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektivitas pelayanan di tentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan.

Desa Komodo merupakan Desa yang berada di Kecamatan Komodo Kabupaten Manggarai Barat Nusa Tenggara Timur, di Desa tersebut telah tersedia unit pelayanan yang di bangun oleh pemerintah untuk masyarakat salah satunya Pustu (Puskesmas Pembantu). Desa Komodo termasuk kawasan yang berada di Taman Nasional Komodo yang dimana kawasan ini yang sering di kunjungi oleh wisatawan dari luar negeri ataupun wisatawan dalam negeri yang tujuan utama mereka adalah untuk melihat hewan purba Komodo.

Pustu (Puskesmas Pembantu) yang berada di Desa Komodo merupakan unit pelayanan kesehatan yang sederhana dan berfungsi menunjang dan membantu memperluas jangkauan puskesmas dengan melaksanakan kegiatan-kegiatan yang di lakukan puskesmas dalam ruang lingkup wilayah yang lebih kecil serta jenis dan kompetensi pelayanan yang di sesuaikan dengan kemampuan tenaga dan sarana yang tersedia.

Pustu Komodo sangatlah membantu masyarakat yang berada di Desa Komodo di karenakan Pustu Komodo merupakan satu-satu unit pelayanan kesehatan yang berada di Desa Komodo karena apabila ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan seperti posyandu, pemeriksaan ibu hamil, kecelakan ringan dan lain-lain maka akan di bawa ke Pustu Komodo. Akan tetapi penanganan ataupun pelayanan di Pustu Komodo hanya melayani bagi masyarakat yang melakukan pengobatan ringan saja apabila masyarakat mengalami kondisi yang parah ataupun kondisi berat maka akan di bawa ke Puskesmas Labuan Bajo di karenakan tidak adanya dokter hanya bidan saja, obat-obatan yang masih kurang dan alat-alat penanganan lainnya masih kurang seperti ada kecelakaan pada salah satu masyarakat Komodo yang di gigit oleh hewan Komodo dan kemudian di larikan ke rumah sakit yang berada di Labuan Bajo (<https://news.detik.com>).

Pustu Komodo tidak hanya melakukan pelayanan untuk masyarakat Komodo saja akan tetapi para wisatawan juga akan di tangani oleh Pustu Komodo yang dimana jika ada wisatawan yang mengalami cedera ataupun luka-luka ringan pada saat berwisata maka akan di bawa ke Pustu Komodo akan tetapi jika kondisinya parah maka akan di bawa ke labuan bajo. Padahal Pulau Komodo merupakan daerah wisata nomor 1 di Indonesia yang sering di kunjungi oleh para wisatawan yang di luar maupun di dalam negeri dengan jumlah wisatawan pertahunnya sebagai berikut:

Tabel 1.1. Daftar Pengunjung Di TNK Tahun 2019-2021

No	Tahun	Pengunjung		Jumlah
		Wisnu	Wisman	
1	2019	77,635	144,068	221,703
2	2020	38,529	13,089	51,618
3	2021	28,676	3,061	31,737

Sumber: Balai Taman Nasional Komodo, tahun 2021

Desa Komodo sebagai Desa pariwisata seharusnya pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah seharusnya memperhatikan ataupun medorong terhadap peningkatan pelayanan publik (Pustu Desa Komodo) agar wisatawan tidak hanya tertarik dengan hewan Komodo ataupun tempat yang indah

melainkan mereka juga membanggakan ataupun menarik perhatian mereka terhadap pelayanan publik di Pustu Desa Komodo. Penilaian terhadap kualitas Pelayanan salah satunya di dasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pihak yang menerima pelayanan, (Eka Wahyu Hidayat, 2021).

Menurut survey awal, seiring perkembangan jaman Pustu Komodo telah mengalami perkembangan yaitu bertambahnya pegawai di Pustu Komodo yang dulu hanya satu atau dua orang saja sekarang telah bertambah sekitar 3 atau 4 orang dan di tambah lagi dengan beberapa kader posyandu. Di sisi lain kelemahan dari pelayanan yang di berikan oleh pemberi layanan belum berjalan dengan baik khususnya pada Pustu Komodo terlihat dari fasilitas pelayananpun kurang memadai. Kemudian masih adanya keluhan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung ini terlihat ketersediaan obat yang masih kurang, rendahnya pelayanan publik di Pustu Komodo, ketidak disiplinnya para pegawai seperti berpenampilan tidak sesuai dengan peraturan yang ada, sepiunya Pustu Komodo ketika jam masuk kerja dan lain-lain.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik ingin melakukan penelitian dengan judul EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PUSKESMAS PEMBANTU (PUSTU) DESA KOMODO KECAMATAN KABUPATEN MANGGARAI BARAT PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR TAHUN 2021.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks masalah yang tertera di atas, maka dapat di bangun masalah diantaranya sebagai berikut:

1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Publik pada Pustu Desa Komodo Kecamatan Komodo Kabupaten Manggarai Barat?
2. Apa saja faktor penghambat dalam Pelayanan Publik pada Pustu Desa Komodo Kecamatan Komodo Kabupaten Manggarai Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Publik pada Pustu Desa Komodo Kecamatan Komodo Kabupaten Manggarai Barat.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor penghambat dalam Pelayanan Publik pada Pustu Desa Komodo Kabupaten Manggarai Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang di harapkan penulis dari penelitian ini, diantaranya sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis, pada penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur dalam melakukan kajian mengenai Efektivitas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Pembantu (Pustu) Desa Komodo.
2. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan memperkaya ragam penelitian yang telah dibuat oleh para mahasiswa bagi Ilmi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram serta dapat menjadi bahan referensi bagi terciptanya suatu karya ilmiah, serta mendapatkan Gelar S1 Ilmu Administrasi Publik Fakultas Fisipol.
3. Secara praktis, penelitian ini menjadi sumbangan pemikiran bagi instansi yang terkait dengan Efektivitas Pelayanan Publik pada Pustu Desa Komodo Kecamatan Komodo Kabupaten Manggarai Barat Nusa Tenggara Timur.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Peneliti Terdahulu

Tabel 2.1. Pemetaan Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Eka Wahyu Hidayat ((2021), “Efektivitas Pelayanan Publik Dasar Bidang Kesehatan di Kabupaten Lebak”.	Kualitatif	Bahwa pelayanan publik dasar di Kabupaten Lebak telah dilaksanakan secara efektif. Hal tersebut sesuai dengan berbagai indikator yang telah di kaji dalam melakukan pelayanan kesehatan, kemampuan dan bertindak cepat, berpihak kepada masyarakat, menegakkan kedisiplinan, menunjukkan transparansi, mewujudkan akuntabilitas.	Penelitian saat ini dilakukan di Kabupaten Lebak sedangkan penelitian saat ini di lakukan di Pustu Desa Komodo kecamatan Komodo Kabupaten Manggarai Barat Nusa Tenggara Timur.
2.	Restu Marsurian (2017), “Efektivitas Pelayanan Pablik Pada Kantor Desa Penyasawan Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar”.	Deskriptif kualitatif	Bahwa kurangnya pemahaman masyarakat tentang alur prosedur kurang, kurang menginformasikan biaya administrasi, dan kurangnya kualitas sumber daya manusia.	Perbedaan penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Penyasawan Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar sedangkan penelitian saat ini dilakukan di Pustu Desa Komodo Kecamatan

				Komodo Kabupaten Manggarai Barat Nusa Tenggara Timur.
3.	Siti Nor Aisyah, Fakhsiannor, Abdul Wahid (2016), “Efektivitas Kinerja Aparat Pemerintah Dalam Pelayanan Publik di Desa Asri Mulya Kecamatan Jorong Kabupaten Tanah Laut”.	Kualitatif	Bahwa kurang efektifnya kinerja aparot pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di lihat dari banyaknya keluhan masyarkat yang mendapatkan pelayanan, hambatan yang di temui seperti sarana dan prasarana, sumber daya manusia dan akuntabilitas.	Perbedaan penelitian ini dilakukan di Desa Asri Mulya Kecamatan Jorong Kabupaten Tanah laut sedangkan penelitian saat ini dilakukan di di Pustu Komodo Kecamatan Komodo Kabupaten Manggarai Barat Nusa Tenggara Timur.

Beberapa penelitian yang sudah di teliti dalam efektifitas pelayanan publik diantaranya sebagai berikut:

Penelitian pertama dari Eka Wahyu Hidayat (2021), dengan judul “Efektivitas Pelayanan Publik Dasar Bidang Kesehatan di Kabupaten Lebak”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Efektifitas Pelayanan Publik Dasar Bidang Kesehatan di Kabupaten Lebak telah dilaksanakan secara efektif hal tersebut sesuai dengan berbagai indikator yang telah di kaji dalam melakukan pelayanan kesehatan, kemampuan dan bertindak cepat, berpihak kepada masyarakat, menegakkan kedisiplinan, menunjukkan transparansi, mewujudkan akuntabilitas.

Penelitian kedua dari Restu Marsurian (2017), dengan judul “Efektivitas Pelayanan Pablik Pada Kantor Desa Penyasawan Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar”. Penelitian ini menggunakan meetode deskriptif

kualitatif, hasil penelitian menunjukkan bahwa kurangnya pemahaman masyarakat tentang alur prosedur kurang, kurang menginformasikan biaya administrasi, dan kurangnya kualitas sumber daya manusia.

Penelitian ketiga dari Siti Nor Aisyah, Fakhriannor, Abdul Wahid (2016), dengan judul “Efektivitas Kinerja Aparat Pemerintah Dalam Pelayanan Publik di Desa Asri Mulya Kecamatan Jorong Kabupaten Tanah Laut”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kurang efektifnya kinerja aparat pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di lihat dari banyaknya keluhan masyarakat yang mendapatkan pelayanan, hambatan yang di temui seperti sarana dan prasarana, sumber daya manusia dan akuntabilitas.

Suatu penelitian dapat mengacu pada penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Hal ini dapat dijadikan sebagai titik tolak dalam melakukan penelitian. Oleh sebab itu, tinjauan terhadap penelitian terdahulu sangat penting untuk orisinalitas penelitian yang dilakukan ini.

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu sukses atau suatu yang bekerja dengan baik. Efektif berarti terjadinya efek atau akibat yang di khendaki dalam suatu perbuatan, kata efektif berarti berhasil, tepat, manjur (Wojowisanto, 1980). Akibat terutama berasal dari istilah “efektivitas, istilah yang digunakan sebagai hubungan sebab akibat.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsi (2005:179), menyatakan bahwa efektivitas bukan hanya misi suatu organisasi tetapi juga pencapaian tujuan yang di tetapkan secara jelas berupa tujuan atau sasaran jangka panjang.

Dalam hal ini, misi organisasi dapat di lihat sebagai kontrol atas wilayah organisasi. Rusli Isa (2009:3), mengatakan kriteria yang berbeda dapat digunakan untuk mengevaluasi atau mengukur kinerja namun tidak semua kriteria ini tersedia pada saat yang sama saat di gunakan, tetapi mungkin

berlaku untuk organisasi yang lain jika di butuhkan ketepatan dalam pengukuran dan evaluasi, diantaranya sebagai berikut:

1. Kemampuan beradaptasi.
2. Produktifitas.
3. Kepuasan kerja yang memuaskan.
4. Profi tabilitas.
5. Penelitian dan pekerjaan

Efektivitas mengacu pada pencapaian hasil kinerja yang di tetapkan oleh setiap organisasi sebagai tujuan dari tujuan yang ditetapkan dalam organisasi itu. Pencapaian kinerja dapat diukur dengan melihat seberapa baik suatu tujuan telah tercapai. pengukuran kinerja merupakan langkah yang efektif dalam memastikan perkembangan tujuan organisasi, apakah tujuan tersebut berhasil atau gagal.

Efektivitas suatu organisasi sangat tergantung pada kinerja orang-orang bekerja di dalamnya. Banyak kriteria yang dapat di gunakan untuk mengukur kinerja organisasi jasa, Sondang P. Siagian (1996: 60). Diantaranya sebagai berikut:

a. Faktor waktu

Ketepatan waktu dan ketepatan waktu layanan yang di berikan oleh penyedia layanan. Penggunaan ukuran kecepatan dimana layanan disediakan hanya bervariasi dari orang. Selain penilaian subjektif ini jelas bahwa istilah waktu dapat digunakan sebagai ukuran kinerja pekerjaan.

b. Faktor akuransi

Faktor akuransi yang dapat digunakan sebagai ukuran untuk menilai kinerja organisasi jasa. Unsur akuransi disini merupakan faktor akuransi saat melayani klien. Pelanggan cenderung menawarkan nilai yang sederhana kepada penyedia layanan jika ada banyak kesalahan dala proses layanan, bahkan jika itu disampaikan dalam waktu singkat.

c. Faktor gaya pemberian layanan

Faktor gaya pemberia layanan merupakan merupakan ukuran lain yang sering di gunakan yag dapat digunakan untuk mengukur kinerja. Arti

gaya disini adalah cara dan kebiasaan penyedia layanan melayani pelanggannya.

Menurut Ducan, J.W (1985), terdapat tiga indikator efektivitas dalam sebuah organisasi, diantaranya sebagai berikut:

- a. Pencapaian tujuan.
- b. Integritas.
- c. Adaptasi.

Ketiga indikator yang di kemukakan oleh duncon tersebut menerangkan bahwa pencapaian efektifitas organisasi secara esensial memiliki tiga unsur yang masing-masing menegaskan peranan organisasi tersebut secara strategis harus memiliki kemampuan mengkorelasi visi dan misi organisasi sebagai rug yang menjiwai setiap aktivitas organisasi baik itu pada proses perumusan dan penetapan kebijakan, tahapan inplementasi serta tindakan evaluasi yang di lakukan. Sebagai sebuah sistem dimana orang-orang bekerja untuk mencapai tujuan bersama, maka organisasi-organisasi di tuntutan untuk memiliki integritas karena dengan integritas kekuatan organisasi dapat di bangun dan di pertahankan dan kelemahan-kelemahan dapat diminimalisir. Begitupun halnya dengan adaptasi, bahwa lingkungan yang berubah dengan cepat mensyaratkan pentingnya kemampuan adaptasi organisasi sehingga menjadi salah satu ukuran keberhasilan organisasi. Organisasi-organisasi yang tidak memiliki kemampuan adaptasi sulit untuk bertahan dan berkembang di tengah-tengah perubahan yang sering muncul tidak terduga dan berlangsung secara dinamis.

Dari beberapa pendapat para ahli di atas dapat peneliti simpulkan bahwa efektivitas merupakan suatu rangkaian kegiatan dalam organisasi sebagaimana tingkat ketepatan atau keberhasilan organisasi dalam mencapai suatu tujuan.

2.1.2. Pelayanan Publik

1. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan

peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, Pasal 1 Undang-Undang No 25 thn 2009 tentang pelayanan publik.

Istilah pelayanan berasal dari kata “*service*” yang berarti membantu orang lain memberikan apa saja yang mereka butuhkan untuk melakukan apa yang mereka lakukan. L.P Sinambela (2006:3), berpendapat bahwa pada dasarnya kita harus melayani semua manusia, dalam kasus ekstrim pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia.

Menurut Harbani Pasolong (2007) berpendapat bahwa pelayanan sebagai kegiatan individu, kelompok atau organisasi, langsung atau tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan mereka. Ditambahkan oleh H.A.S Moenir (2006:16), ia menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui kegiatan orang lain disebut pelayanan.

Sedangkan menurut Lovelick dalam (Waluyo 2007:128), pelayanan adalah menanggapi kebutuhan administrasi bahwa hanya mereka yang menggunakan layanan yang dapat memuaskan dan memiliki akses ke layanan yang mereka butuhkan. Lebih lanjut, Cristhoper dalam Tjandra (2005:3), mengemukakan bahwa pelayanan dapat dipahami sebagai suatu sistem manajemen yang teroganisir untuk memberikan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu dan waktu barang dan jasanya.

Definisi yang lebih rinci yang diberikan oleh Ratminto Atik S, W. (2005:2), bahwa pelayanan merupakan karyawan atau elemen lain yang di sediakan oleh konsumen atau perusahaan yang menyediakan layanan dan kepuasan masyarakat adalah ukuran kinerja. Tindakan ini bertujuan untuk mencapai tujuan badan pelayanan publik tanpa memperhitungkan biaya, tenaga dan waktu yang dihabiskan dalam memberikan pelayanan.

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103), semua penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang di terbitkan sebagai jaminan keaslian penerima pelayanan. Standar layanan adalah sarana yang di terapkan oleh penyedia layanan dan harus di penuhi oleh penyedia atau penerima layanan. Standar pelayanan sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang di lakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

2. Waktu eksekusi

Waktu penyelesaian ditentukan sejak permintaan diajukan sampai di selesaikan, termasuk pengaduan.

3. Biaya layanan

Biaya layanan mencakup rincian yang di tentukan dalam proses penyediaan layanan.

4. Struktur dan infrastruktur

Mengelola utilitas untuk menyediakan rangkaian lengkap layanan dan infratrukur

5. Kemampuan pegawai

Kemampuan pegawai harus bener-bener di tentukan oleh pengetahuan, keterampilan, kemampuan, sikap dan perilaku yang di butuhkan.

6. Produk atau jasa

Produk atau jasa, hasil jasa yang diterima sesuai dengan spesifikasi yang ditetapkan.

2. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Jenis-jenis pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) No 63/KEP/M.PAN/7, diantaranya sebagai berikut:

a. Pelayanan Administratif

pelayanan administrasi merupakan suatu jenis pelayanan yang di berikan dari unit pelayanan dalam bentuk pengambilan keputusan, kegiatan pencatatan, kegiatan tata usaha dan dokumentasi lainnya, seperti sertifikat kompetensi, kepemilikan atau kepengurusan, suatu pelayanan yang menimbulkan berbagai jenis perbuatan. Dokumen-dokumen tersebut seperti kepemilikan (KTP, Akta Nikah, Akta Kelahiran, Akta kematian, Kartu keluarga, Layanan Transfer, Layanan Pemohon SKCK, layanan Pemohon Izin Acara, Akta Judul/Gelar, Layanan Kantor.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang yaitu pelayanan yang di berikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyimpanannya kepada konsumen langsung dalam satu system. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang di anggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya, seperti pelayanan listrik, pelayanan air, pelayanan telepon.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa merupakan pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.

d. Pelayanan Regulatif

Pelayanan ini merupakan pelayanan yang melalui penegakan hukuman dan peraturan perundang-undangan maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat.

Jenis-jenis pelayanan publik dalam pasal 5 Undang-undang No 25 Thn 2009 Tentang Pelayanan Publik, diantaranya sebagai berikut:

a. Pelayanan barang publik

Pengadaan dan penyaluran barang publik di lakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dari belanja daerah.

b. Pelayanan jasa publik

Penyediaan jasa publik oleh suatu badan udaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan /atau kekayaan daerah yang dipisahkan.

c. Pelayanan administratif

Tindakan Administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.

Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan di antur dalam peraturan perundang-undangan serta di terapkan berdasarkan perjanjian dengan penerimaan pelayanan.

Pelayanan yang biasa di sediakan oleh lembaga pemerintah dan swasta pada dasarnya berbeda. Moenir (2000: 190), menyatakan bahwa pelayanan publik dapat di bagi mejadi tiga kategori diantaranya:

1) Pelayanan lisan

Pelayanan lisan di sediakan oleh humas, informasi dan personil lain yang tugasnya memberikan penjelasan dan informasi kepada mereka yang membutuhkannya. Agar layanan dari mulut kemulut berhasil sebagaimana di maksud penyedia pelayanan harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a) Memahami masalah di wilayah kerja.
 - b) Mampu menjelaskan kebutuhan seseorang dengan singkat, dan jelas.
 - c) Bersikap sopan dan ramah.
 - d) Disiplin.
- 2) Pelayanan tertulis

Pelayanan tertulis merupakan bentuk pelayanan yang paling penting dalam melaksanakan suatu tugas, tidak hanya dari segi kuantitas tetapi juga dari segi peran. Pada dasarnya jasa penulisan sangat efisien terutama jasa jarak jauh karena faktor biaya. Adapun layanan penulisan surat pertama layanan berupa guide, informan di berikan kepada pihak yang berkepentingan, memudahkan transaksi dengan agen. Kedua layanan format file teks untuk permintaan, laporan, keluhan, masalah dan komunikasi.

3) Layanan perilaku

Layanan perilaku sering digabungkan dengan layanan verbal. Hal ini dikarenakan verbal terutama dalam hubungan pelayanan umum tetapi penekanannya adalah pada perilaku yang di harapkan dari pihak-pihak yang terlibat. Oleh karena itu, tujuan utama para pihak pelayanan adalah untuk menerima jasa sebagai perbuatan atau akibat dari suatu perbuatan serta penjelasan lisan dan niat baik.

Menurut L.P. Sinambela (2006:6), secara teori tujuan pelayanan publik pada dasarnya merupakan untuk memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan tersebut kami membutuhkan kualitas pelayanan yang sangat baik:

a) Transparansi

Terutama pelayanan yang terbuka dan mudah yang harus diberikan dengan cara yang tepat dan mudah di pahami serta tersedia bagi semua pemangku kepentingan.

b) Tanggung jawab

Terutama untuk pelayanan yang dapat dijelaskan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

c) Kondisional

Pelayanan dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap memperhatikan prinsip efisiensi dan efektifitas.

d) persamaan hak

Terutama dalam pelayanan yang tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain sebagainya.

e) Pelayanan yang dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat secara khusus.

f) Pelayanan yang memperhatikan keseimbangan antara hak dan kewajiban, terutama keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Moenir (2006:88), menyatakan layanan publik memiliki beberapa elemen kunci dalam menciptakan dan mencapai penyampain layanan yang efisien, diantaranya sebagai berikut:

- 1) Unsur nurani, keberadaan hati nurani dapat membawa seseorang ke puncakkejujuran dan integritas, lakukan apa yang kamu mau. kehendak lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas tertulis dan tidak tertulis yang mengikat setiap orang dalam organisasi untuk berkerja. oleh karena itu diharapkan dapat menjalankan tugasnya dengan keiklasan, kejujuran dan disiplin dengan hati nurani karyawan dan menejer. ketika kekuatan dan tingkat tindakan orang lain dikenali dan kemudian dikembangkan, mereka dapat menjadi kekuatan pendorong untuk kemajuan dan kesuksesan.
- 2) Elemen aturan, aturan merupakan alat penting dalam perilaku semua orang. Bahkan dalam masyarakat yang multidimensi

dan kompleks, peran aturan menjadi semakin penting dan tanpa aturan manusia tidak dapat menjalani kehidupan dan bermartabat dan damai. jadi begitu banyak aturan dalam kehidupan manusia yang harus di buat, diikuti dan di pantau sendiri untuk mencapai tujuannya. Dalam suatu organisasi kerja, manajemen di atur sebagai suatu kewenangan yang mengatur seluruh organisasi kerja, manajemen di atur sebagai suatu kewenangan yang mengatur seluruh organisasi kerja. lagi pula, segala sesuatu secara langsung atau tidak langsung berkaitan dengan manusia. sehingga pertanyaan tentang manusia dan kemanusiaanya harus di pertimbangkan terlebih dahulu. Kita harus mempertimbangkan subjek norma, manusia adalah subjek norma.

- 3) Faktor organisasi, organisasi pada dasarnya sama dengan organisasi pada umumnya, namun ada sedikit perbedaan dalam penerapannya karena tujuan pelayanan ditunjukan kepada orang. Oleh karena itu organisasi yang di maksud di sini harus mampu menghasilkan pelayanan yang tepat tidak hanya dalam perwujudan struktur organisasi, tetapi juga dalam cara dan mekanisme kerja.
- 4) Faktor penghasilan, penghasilan adalah jumlah total yang diterima seseorang sebagai imbalan atas tenaga, dana, dan pikiran yang di abaikan oleh orang atau organisasi lain dalam bentuk uang atau fasilitas selama jangka waktu tertentu. Pada dasarnya penghasilan abda harus memenuhi kebutuhan hidup anda dan keluarga.
- 5) Indek keabilitas, kapabilitas merupakan kondisi yang berkaitan dengan sifat atau kondisi seseorang dalam melaksanakan tugas atau tugas sesuai dengan peraturan yang berlaku. Oleh karena itu, istilah kemampuan adalah kesanggupan untuk melakukan suatu tugas atau pekerjaan

dengan menggunakan bagian tubuh dan keahlian yang tersedia. pemahaman ini dapat menjelaskan bahwa sesuatu keterampilan menggunakan lebih banyak faktor kaitannya dari pada keterampilan lainnya.

- 6) Intem instalsi servis, yang di tampilkan disini adalah semua jenis servis, peralatan kerja, dan isntalasi lain yang berfungsi sebagai perkakas utama. sekaligus sebagai alat bantu dalam pelaksanaan pekerjaan, ia mempunyai fungsi sosial untuk kemaslahatan umat dalam menyelenggarakan pekerjaan. Fungsi struktur pelayanan adalah sebagai berikut:
- a. NS, mempercepat alur kerja dan menghemat waktu.
 - b. Meningkatkan produktivitas baik barang maupun jasa.
 - c. Pastikan kecepatan dan stabilitas perakitan.
 - d. Menciptakan rasa aman bagi peserta.

3. Indikator Pelayanan Publik

Penyelenggara pelayanan publik sesuai Perman No 17/2017, ada beberapa indikator pelayanan publik diantaranya sebagai berikut:

1) Kebijakan Pelayanan

indikator ini berfokus pada ketersediaan standar pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan publik. Stadar pelayanana merupakan tolak ukur yang di pergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji pwnyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan strukur.

2) Profesionalisme SDM Penyelenggara

indikator ini berfokus pada kompetensi pelaksana pelayanan publik sesuai jenis layanan yang di selenggarakan. Diharapkan ada kesesuaian jenis pelayanan yang di selenggarakan dengan kompetensi pelaksanaan layanan. Pelaksanaan layanan yang

kompeten diharapkan pula responsif dan sigap memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Bagi pelaksana layanan yang bekerja sesuai dengan kompetensi, dibuatkan kode etik pelaksanaan layanan sebagai aturan perilaku dalam melayani masyarakat. Selain itu pelaksanaan layanan dinilai dalam pwngunaan seragam dan pemakaian atribut selama melaksanakan tugasnya sebagai bagian dari budaya pelayanan.

3) Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik

Indikator ini berfokus pada sarana dan prasarana pelayanan yang bersifat fisik (*tangible*) seperti parker, front office, ruang tunggu, hingga toilet bagi pengguna layanan serta ruang laktasi dan sarana penunjang lainnya bagi yang berkebutuhan khusus (*difable*).

4) Sistem Informasi Pelayanan Publik

Indikator ini berfokus pada sistem informasi berbasis elektronik dan non elektronik untuk informasi publik sebagai bentuk dukungan operasional pelayanan publik. seperti profil penyelenggara, pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pwngelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja unit penyelenggara. Sementara yang bersifat non elektronik seperti poster, apanduk, leaflet, buku, dokumen dll.

5) Konsultasi Dan Pengaduan

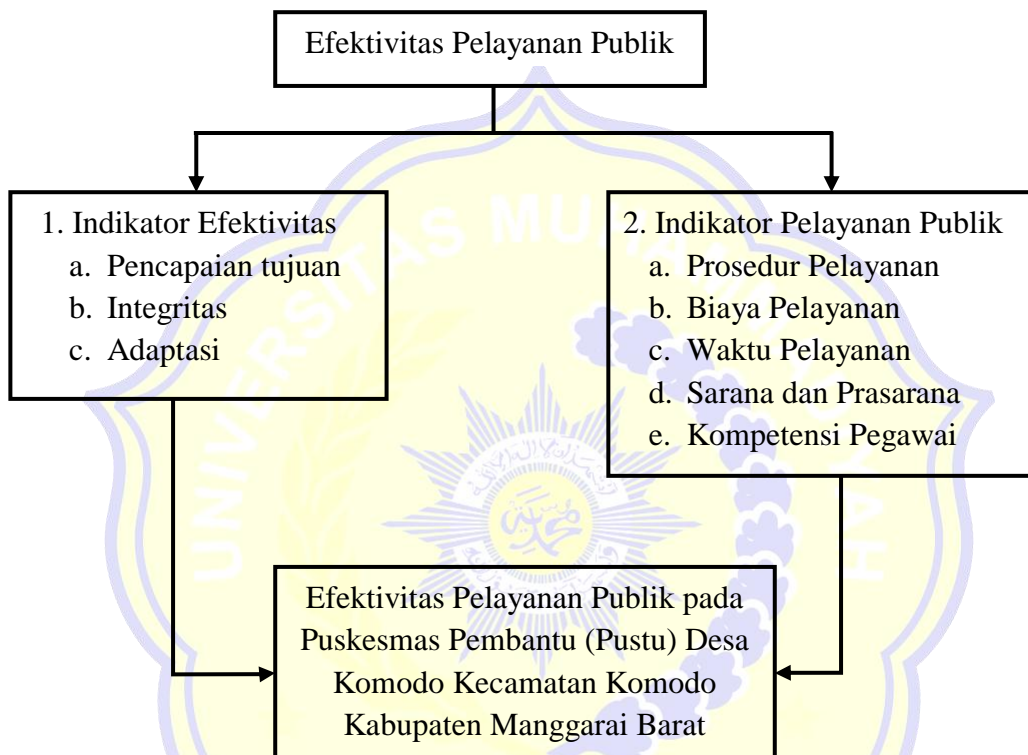
Indikator ini berfokus pada ketersediaan sarana/wahana pengaduan dan konsultasi. Sarana yang di maksud berupa media sosial, email, surat, telepon, tatap muka, tempat khusus, dan petugas khusus. Sedangkan hasil konsultasi masyarakat di dokumentasikan sebagai arsip yang terdokumentasi dan mudah di akses di dalam website/situs, majalah/koran, dan dokumen lainnya.

6) Inovasi Pelayanan

Kreatifitas pelayanan publik melakukan inovasi yang bermanfaat bagi masyarakat, berkelanjutan, dapat replikasi, dan sudah dilaksanakan minimal dalam rentang waktu satu tahun.

2.2. Kerangka Berpikir

Pelayanan publik merupakan sesuatu sistem bagi masyarakat yang perlu menjamin pemenuhan haknya atas pelayanan publik dan menjamin perlindungan pelayanan publik. Sistem pelayanan publik telah menghubungkan indikator-indikator untuk menentukan efektivitas pelayanan. Efektivitas pelayanan publik dapat berwujud jika indikator proses pelayanan dapat memberikan dampak positif.



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan dan mengelola data yang sifatnya deskriptif seperti transkripsi wawancara, catatan lapangan, gambar, foto, rekaman video, dan lain-lain. Pendekatan kualitatif ini bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang di alami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah, Moleong (285:2016).

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Pustu (Puskesmas Pembantu) Desa Komodo Kecamatan Komodo Kabupaten Manggarai Barat Provinsi Nusa Tenggara Timur 2022. Alasan peneliti memilih Pustu Desa Komodo adalah untuk memudahkan peneliti dalam memperoleh data untuk mendukung penelitiannya. Adapun waktu dalam penelitian ini pada bulan Maret.

3.3. Pemilihan Informan/Narasumber

Informan merupakan seseorang yang benar-benar mengetahui suatu persoalan atau masalah tertentu yang darinya dapat di peroleh informasi yang jelas, tepat dan terpercaya. Teknik yang di gunakan dalam menentukan sampel penelitian ini adalah teknik *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang di aggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan artinya teknik penarikan sampel yang di gunakan dengan cara sengaja menunjuk langsung kepada orang yang di anggap dapat mewakili karakteristik-karakteristik populasi, sedangkan narasumber utama dalam penelitian ini yaitu mereke terlibat langsung dengan interaksi sosial yang di teliti. Teknik penentuan informan utama dalam penelitian ini adalah dengan *accidental sampling*, yaitu penetapanya secara

spontan tanpa pertimbangan tertentu artinya mereka ada dan mengetahui permasalahan di lingkungan sosial.

1. Kepala Pustu Desa Komodo dan staf yang memberi pelayanan publik.
2. Kepala Desa Pulau Komodo
3. Ketua Tokoh masyarakat, Ketua adat, Ketua tokoh pemuda, Ketua tokoh agama di Desa Komodo.

3.4. Sumber Data Dan Jenis Data

Di tinjau dari jenisnya, maka data dalam penelitian ini terbagi menjadi dalam dua jenis, yaitu:

1. Data primer

Data primer merupakan data yang di peroleh dengan hasil penelitian lapangan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi penelitian yang berkaitan langsung dengan masalah efektifitas pelayanan publik di Pustu Desa Komodo.

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang di peroleh berupa laporan dan informasi lain dalam bentuk dokumen yang berasal dari Pustu Desa Komodo, struktur organisasi, tingkat pendidikan pegawai, dan tanggapan masyarakat terhadap pelaksanaan tugas birokrasi pelayanan.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah alat-alat atau cara yang di gunakan untuk pengumpulan data, (Notoadmojo, 305:2012). Adapun teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Metode observasi

Observasi merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung pada objek penelitian.

2. Metode wawancara

Metode wawancara merupakan proses tanya jawab dua orang atau lebih secara langsung untuk mendapatkan data dari tangan pertama.

3. Metode dokumentasi

Metode Dokumentasi merupakan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang berhubungan dengan masalah yang akan di teliti.

3.6. Teknik Analisis Data

Menurut Bongdan dalam Moleong (2016), analisis data yaitu upaya yang di lakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisir data, memilah-milahnya menjadi satuan yang di kelola, mensistensiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang di pelajari serta memusatkan apa yang di ceritakan kepada orang lain. Secara persial prosedur analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data dari Miles dan Huberman (2009) yaitu analisis interaktif dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Reduksi data

Reduksi data mengacu pada proses pemilihan, pemusatan, penyederhanaan, abstraksi dan transformasi “data mentah” yang muncul dalam catatan tertulis dilapangan. meminimalkan data berarti merangkum, memilih yang utama, dan memfokuskan pada yang paling penting.

2. Penyajian data

Informasi dari lapangan disajikan dengan sebaik mungkin dan sesuai dengan fakta. tujuannya agar dapat meyajikan data yang di ringkas secara akurat dan sesuai dengan keadaan sebenarnya di lapangan.

3. Verifikasi (kesimpulan)

Kesimpulan merupakan mencari arti pola-pola penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proporsi. Verifikasi dalam data penelitian kualitatif ini dilakukan secara terus-menerus sepanjang proses penelitian berlangsung sejak awal memasuki lapangan dan selama proses pengumpulan data, penelitian berusaha untuk menganalisis dan mencari makna dari data yang di kumpulkan.

3.7. Uji Validasi Data

Moeleong (2016), membagi kriteria keabsahan data menjadi empat macam yaitu: Kreadibilitas (derajat kepercayaan), keteralihan (transferability), keberantungan (dependability), kepastian (konfermability).

Dalam penelitian kualitatif ini memakai kriteria pengecekan atau uji validasi data melalui kereablis (kepercayaan) kreabilitas data yang dimaksudkan untuk membuktikan data yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan sebenarnya Teknik yang digunakan untuk mencapai kreabilitas dalam penelitian adalah triangulasi.

Triangulasi merupakan Teknik uji validasi data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, diluar data tersebut untu pengecekan atau pembanding terhadap data yang dikumpulkan. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya. Ada empat macam penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori. Dijelaskan lebih lanjut bahwa Teknik uji validasi data dengan sumber dapat didapat dengan cara sebagai berikut:

- a. Membandingkan data dengan hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan saring seperti rakyat biasa, orang yag berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada dan pemerintah.
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan. Sedangkan trangulasi dengan metode seperti dijelaskan patton (dalam moleong, 2016) terdapat dua triangulasi metode yaitu pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian melalui beberapa Teknik pengumpulan data yang digunakan dan pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.