

E-ISSN: 2829-4580, P-ISSN: 2829-4599

DOI: <https://doi.org/10.38035/jim.v1i3>

Received: 27 Oktober 2022, Revised: 7 November 2022, Publish: 18 Desember 2022



## Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak pada Puskesmas Kecamatan Teunom Kabupaten Aceh Jaya

Mukhlis<sup>1</sup>, Safridah<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Iskandarmuda, Banda Aceh, Indonesia,

<sup>2</sup>Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Iskandarmuda, Banda Aceh, Indonesia, email: [hj.safridah@gmail.com](mailto:hj.safridah@gmail.com)

**Corresponding author:** Safridah<sup>2</sup>

**Abstract:** In an implementation carried out in the Mother and Child Health Service Description at the Puskesmas Teunom of Aceh Jaya District, to improve the good service it is necessary to do the motivation of health workers, as part of the health service development process that will be given to the community in Aceh Jaya District in health services, especially patients where in a service implementation in providing the best for quality improvement of health personnel is also very important, as for the formulation in this research is (1). How is a Health Care Officer at Teunom Health Center of Aceh Jaya District? (2). How is mother and child at Puskesmas Teunom Kabupaten Aceh Jaya? In this study, researchers used a qualitative approach with informant selection done purposively (purposive sampling) on the type and source of data needed. Data collection techniques use (1). Observation (2). Interview (3) Documentation, then analysis is done interactively, while technical process of data analysis in this research is analysis by using interactive model through 3 (three) analysis component, that is data reduction, data presentation, drawing conclusion. The informants of the research include Head of Puskesmas Teunom of Aceh Jaya Regency, sub-department of administration, service, support, general practitioner, nurse staff, pharmacy staff, midwife as well as personnel in the research service room showed that (1). The description of Maternal and Child Health Services is not suitable as expected by the organization due to the low level of education. (2). Health workers are less motivated due to lack of consumables and incomplete tools. The conclusion of this research Puskesmas Teunom management tried to motivate health service at Puskesmas Teunom Kabupaten Aceh Jaya. However, in the process of providing good and optimal service for the people who are located in Puskesmas Teunom of Aceh Jaya District, in improving an optimal service or performance, motivating health personnel and having an ideal organization at Puskesmas Teunom Kabupaten Aceh Jaya is very important in improving health society especially to mother and child

**Keywords:** *Maternal, Health Services, Child, Mother.*

**Abstrak:** Dalam suatu pelaksanaan yang dilakukan dalam Gambaran Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak pada Puskesmas Teunom Kabupaten Aceh Jaya, untuk meningkatkan pelayanan yang baik maka perlu di lakukan motivasi tenaga kesehatan, sebagai bagian dalam proses peningkatan pelayanan kesehatan yang akan di berikan kepada masyarakat di Kabupaten Aceh Jaya dalam pelayanan kesehatan khususnya pasien dimana dalam suatu pelaksanaan pelayanan dalam memberikan yang terbaik untuk peningkatan kualitas tenaga kesehatan juga sangatlah penting, adapun Rumusan dalam penelitian ini adalah (1). Bagaimana Pelayanan kesehatan pada Puskesmas Teunom Kabupaten Aceh Jaya? (2). Bagaimana ibu dan anak pada Puskesmas Teunom Kabupaten Aceh Jaya? Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan pemilihan informan dilakukan dengan sengaja (purposive sampling) pada jenis dan sumber data yang diperlukan. Teknik pengumpulan data menggunakan (1). Observasi (2). Wawancara (3) Dokumentasi, selanjutnya analisis dilakukan secara interaktif, sedangkan proses teknis analisis data dalam penelitian ini adalah analisis dengan menggunakan model interaktif melalui 3 (tiga) komponen analisis, yaitu reduksi data, sajian data, penarikan kesimpulan. Adapun informan penelitian antara lain Kepala Puskesmas Teunom Kabupaten Aceh Jaya, Kasub.bag tata usaha, kasi pelayanan, kasi penunjang, dokter umum, tenaga perawat, tenaga farmasi, tenaga kebidanana serta tenaga yang bertugas diruang pelayanan penelitian menunjukkan bahwa (1). Gambaran Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak belum sesuai seperti yang diharapkan organisasi dikarenakan tingkat pendidikan yang masih rendah. (2). Tenaga kesehatan kurang termotivasi dikarenakan masih kurang barang habis pakai dan alat yang belum lengkap. Kesimpulan hasil penelitian ini manajemen Puskesmas Teunom berupaya memotivasi Pelayanan kesehatan pada Puskesmas Teunom Kabupaten Aceh Jaya. Namun demikian dalam proses memberikan pelayanan yang baik dan optimal bagi masyarakat yang berada pada Puskesmas Teunom Kabupaten Aceh Jaya, dalam meningkatkan suatu pelayanan atau kinerja yang optimal maka memotivasikan tenaga kesehatan dan memiliki organisasi yang ideal pada Puskesmas Teunom Kabupaten Aceh Jaya sangat lah penting dalam meningkatkan kesehatan masyarakat khususnya terhadap Ibu dan Anak.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Kesehatan, Anak, Ibu.

## PENDAHULUAN

Penelitian ini dianggap penting karena membahas masalah pelayanan kesehatan ibu dan anak. Program kesehatan ibu dan anak merupakan salah satu prioritas utama pembangunan kesehatan Indonesia untuk menurunkan kematian dan kejadian sakit dikalangan ibu, bayi dan anak. Dewasa ini angka kematian ibu dan bayi di Indonesia masih tinggi di bandingkan dengan negara ASEAN yang lain, Dan upaya penanggulangan cukup rumit. Oleh karena itu angka kematian ibu(AKI)dan angka kematian bayi (AKB) di Indonesia masih merupakan masalah kesehatan masyarakat dan salah satu Indikator terpenting untuk menilai kualitas pelayanan.

Agar terwujudnya pelayanan kesehatan ibu dan anak yang berkualitas diperlukan institusi kesehatan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Salah satu institusi yang melayani masyarakat secara langsung dan cepat adalah puskesmas. Menurut Qanun Aceh Nomor 4 Tahun 2010 tentang Kesehatan menjelaskan bahwa “Puskesmas adalah pusat pengembangan kesehatan masyarakat, membina peran serta masyarakat, memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat diwilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok”. Dengan demikian, pelayanan kesehatan masyarakat yang diberikan puskesmas salah satunya adalah pelayanan kesehatan ibu dan anak agar terbebas dari penyebab kematian ibu dan bayi. Namun demikian, dalam rangka memberi pelayanan kesehatan yang baik dan maksimal juga diperlukan penguatan organisasi. Sebab Puskesmas merupakan salah satu organisasi yang melayani kesehatan bagi masyarakat terutama ibu dan anak dari berbagai

gejala penyakit yang menimpa mereka. Di sisi lain, sebagai organisasi pelayanan kesehatan, puskesmas juga membutuhkan sumber daya manusia yang handal guna memaksimalkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Pelayanan kesehatan ibu dan anak sesuai dengan yang diinginkan hendaknya memenuhi prinsip pelayanan yaitu: 1) Kesederhanaan seperti pelayanan yang mudah, lancar dan cepat; 2) Kejelasan seperti kejelasan dalam prosedur, biaya hak dan kewajiban; 3) Kepastian seperti kepastian proses pelayanan dan hasil pelayanan; 4) Akurasi seperti diterima, tepat dan sah; 5) Keamanan seperti aturan dan hukum; 6) Tanggungjawab seperti penyelesaian masalah dan penyelesaian keluhan; 7) Kelengkapan seperti sarana dan perlengkapan kerja; 8) Kemudahan seperti pelayanan yang memadai dan mudah; 9) Kedisiplinan seperti sopan santun dan ramah; dan 10) Kenyamanan seperti aman, bersih dan rapi.

Faich Carissa Fauziah (2012) Tesis Program Pascasarjana Universitas Indonesia, Monitoring Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak Di Puskesmas Ngaliyan Semarang. Hasil penelitian dapat diketahui bahwa hanya cakupan kelurahan yang mencapai UCI yang memenuhi target SPM kesehatan tahun 2010, sedangkan untuk cakupan kunjungan ibu hamil K-4, ibu hamil resiko tinggi (bumil risti) yang dirujuk, balita yang datang dan ditimbang, serta bayi mendapat ASI eksklusif di bawah target SPM kesehatan dan dalam pelaksanaannya terdapat faktor penghambat dan juga faktor pendukung. Rekomendasi dari penelitian ini adalah perlunya meningkatkan kerjasama lintas program dan lintas sektoral serta melakukan kordinasi secara terus-menerus atau rutin dengan BPS, DPS dan kader kesehatan yang ada di desa, Para tenaga kesehatan dan kader kesehatan memerlukan pembinaan, pelatihan dan peningkatan dalam pendidikan berkelanjutan untuk menambah ketrampilan dan pengetahuan. Partisipasi masyarakat dan kepala desa seluruh perangkat desa dalam kegiatan puskesmas perlu ditingkatkan.

Akan tetapi penelitian ini dengan penelitian Faich Carissa Fauziah (2012) memiliki kesamaan dan perbedaan masing-masing. Adapun persamaan yang terdapat dalam penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak obyek kajian, yaitu sama-sama mengkaji dengan pelayanan kesehatan ibu dan anak. Pelayanan khusus kepada ibu dan bayi, dan dalam penelitian ini pembahasan yang akan di bahas juga berbeda dengan apa yang sudah di teliti sebelumnya namun persamaan lain terlihat pada aspek kajian teori, yaitu kedua penelitian tersebut menggunakan teori pelayanan, teori sumber daya manusia dan tiori organisasi, dimana semua tiori ini sangat di butuhkan dalam pembahasan dan penelian yang dapat menjelaskan dari semua yang berhubungan dengan fokus penelitian.

Namun demikian, walaupun terjadi kesamaan dalam peneiltian ini dengan penelitian penelitian Faich Carissa Fauziah (2012), akan tetapi tidak akan terjadi kesamaan dalam pembahan dan cara penelitian yang berbeda termasuk dalam pengampilan fokus yang akan menjadi bahan penelitian yang akan di teliti, tetapi penelitian memiliki cukup banyak perbedaan dengan penelitian sebelumnya dan mempunyai pembahasan yang jauh berbeda dengan peneliti sebelumnya, dan ini dapat dilihat dalam beberapa cara dan tehnik penelitian yang menjadi harapan penliti untuk menampilkan yang sempurna dan menjadi masukan bagi penelitian yang akan meneliti tentang pelayanan, perbedaan ini antara lain, penetapan lokasi penelitian, pendekatan penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data. Perbedaan lain juga terlihat dalam bentuk format penulisan, karena ketika penggunaan pendekatan penelitian berbeda, maka otomatis model penulisan juga ikut berbeda sesuai dengan pendekatan yang digunakan.

Fakta empiris di Puskesmas Kecamatan Teunom Kabupaten Aceh Jaya Pelayanan kesehatan ibu dan anak masih ada yang belum sesuai dengan prinsip pelayanan. Dalam pelayanan kesehatan ibu dan anak masih kurangnya prinsip Kesederhanaan seperti pelayanan yang belum begitu mudah, lancar dan cepat. Masih kurangnya kejelasan seperti kurangnya kejelasan dalam prosedur, biaya hak dan kewajiban. Masih kurangnya tanggungjawab seperti

mesih kurangnya respon pelayanan dalam penyelesaian masalah dan penyelesaian keluhan ibu dan anak. Kelengkapan Masih kurang seperti sarana dan perlengkapan kerja ada yang belum tersedia untuk memenuhi kebutuhan ibu dan anak. Masih belum adanya kemudahan seperti pelayanan yang belum memadai dan berbelit-belit. Masih kurangnya kedisiplinan seperti pelayanan yang belum begitu ramah. Dan yang terakhir belum memenuhi prinsip kenyamanan seperti masih kurang bersih dan rapi.

Pelayanan khusus kepada ibu hamil dan balita hendaknya memenuhi beberapa unsur berikut. Unsur-unsur tersebut ialah: 1) Sarana dan prasarana yang lengkap seperti alat kesehatan yang lengkap, ruangan yang memadai, tenaga kesehatan yang cukup, serta biaya; 2) Kondisi wilayah kerja seperti perkotaan, perdesaan daerah tertinggal, daerah sungai dan daerah rawa; 3) Pelayanan khusus pemeriksaan ibu hamil mendeteksi dan mengenal. Dan Pemeriksaan bayi seperti pemeriksaan tumbuh kembang bayi.

Fakta empiris di Puskesmas Kecamatan Teunom Kabupaten Aceh Jaya menunjukkan Pelayanan khusus kepada ibu hamil dan balita masih menunjukkan hal hal negatif. Seperti sarana dan prasarana belum lengkap seperti alat kesehatan yang belum lengkap lengkap, ruangan belum memadai, tenaga kesehatan yang yang belum mempunyai. Pelayanan khusus pemeriksaan ibu hamil belum lengkap alat untuk mendeteksi dan mengenal bayi. Dan pemeriksaan bayi seperti pemeriksaan tumbuh kembang bayi sudah dilakukan namun sarana masih terbatas.

Berdasarkan latar belakang dan data yang di temukan atau di peroleh oleh peneliti tersebut dilapangan pada Kabupaten Aceh Jaya, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Puskesmas Kecamatan Teunom dengan judul, “Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak pada Puskesmas Kecamatan Teunom Kabupaten Aceh Jaya” dengan tujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan prinsip pelayanan kesehatan ibu dan anak pada Puskesmas Kecamatan Teunom Kabupaten Aceh Jaya dan mendeskripsikan apakah dilakukan pelayanan khusus kepada ibu hamil dan balita pada Puskesmas Kecamatan Teunom Kabupaten Aceh Jaya.

## **KAJIAN PUSTAKA**

Menurut Moenir (2013: 17) menjelaskan bahwa pelayanan adalah “proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung”. Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (Intangible). Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan, atau pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan di pusat atau di daerah.

Pelayanan publik Wasistiono dalam Hardiyansyah (2011: 11) adalah "pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat”.

Di sisi lain Pasolong (2013: 4) menjelaskan bahwa “Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan”. Namun demikian, Hasibuan (2014: 188) mendefinisikan pelayanan sebagai “Kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima”.

Menurut Kotler dalam Lukman (2013: 8) mengemukakan, pelayanan adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Selanjutnya Lukman

(2013: 5) pelayanan merupakan “suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto (2011: 2) yaitu “pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.

Selain definisi pelayanan di atas Kotler dalam Lukman (2013: 8) mendefinisikan pelayanan sebagai “pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Definisi pelayanan menurut Kotler jelas bahwa pelayanan adalah suatu kumpulan atau kesatuan yang melakukan kegiatan menguntungkan dan menawarkan suatu kepuasan meskipun hasilnya secara fisik tidak terikat kepada produk.

Menurut Lukman (2013: 8) dalam bukunya Manajemen Kualitas Pelayanan berpendapat, pelayanan adalah “suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”. Berdasarkan pendapat tersebut, interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain merupakan suatu kegiatan yang memungkinkan terjadinya proses pelayanan yang menyediakan kepuasan pelanggan.

Rasyid (2011: 3) berpendapat mengenai pelayanan publik yang berkualitas serta kaitannya dengan pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh aparat pemerintah yaitu:

Manfaat yang diperoleh dari optimalisasi pelayanan yang diberikan organisasi pemerintah yaitu secara langsung dapat merangsang lahirnya respek dari masyarakat atau sikap profesionalisme para birokrat sebagai masyarakat secara tulus akan mendorong terpeliharanya iklim kerja keras, disiplin, dan komprehensif.

Salim dan Woodward, (2012: 166) menyebutkan 9 prinsip penyediaan pelayanan publik”. Prinsip-prinsip tersebut adalah Menentukan standar pelayanan, Bersikap terbuka dan menyediakan informasi selengkaplengkapnyanya, Berkonsultasi dan terlibat, Mendorong akses dan pilihan, Memperlakukan semua secara adil, Mengembalikan ke jalan yang benar ketika terjadi kesalahan, Memanfaatkan sumber daya secara efektif, Inovatif dan memperbaiki, dan Bekerjasama dengan penyedia layanan lainnya.

Namun sejauh ini standar pelayanan publik yang diberikan oleh pemberi pelayanan sebagaimana yang dimaksud di atas masih lebih banyak berada pada tingkat konseptual, sedangkan implementasinya masih jauh dari harapan. Hal ini terbukti dari kenyataan yang di dapatkan masyarakat saat ini masih buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh berbagai instansi pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik.

Adapun yang dimaksud dengan standar pelayanan Lembaga Administrasi Negara, (2013: 46) adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Sedangkan yang dimaksud dengan pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, serta mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Jadi Upaya penyediaan pelayanan yang berkualitas antara lain dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran apa saja yang menjadi kriteria kinerja pelayanan. Menurut Lembaga Administrasi Negara (2013: 49), prinsip-prinsip pelayanan tersebut antara lain:

1. *Kesederhanaan*, yaitu bahwa tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan.
2. *Reliabilitas*, meliputi konsistensi dari kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan, seperti menjaga keakuratan perhitungan keuangan, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu.

3. *Tanggungjawab dari para petugas pelayanan*, yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan.
4. *Kecakapan para petugas pelayanan*, yaitu bahwa para petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.
5. *Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas*. Petugas pelayanan harus mudah dihubungi oleh pelanggan, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung, tetapi juga melalui telepon atau internet. Oleh karena itu, lokasi dari fasilitas dan operasi pelayanan juga harus diperhatikan.
6. *Keramahan*, meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan. Keramahan hanya diperlukan jika pelanggan termasuk dalam konsumen konkret. Sebaliknya, pihak penyedia layanan tidak perlu menerapkan keramahan yang berlebihan jika layanan yang diberikan tidak dikonsumsi para pelanggan melalui kontak langsung.
7. *Keterbukaan*, yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gamblang, meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain.
8. *Komunikasi antara petugas dan pelanggan*. Komunikasi yang baik dengan pelanggan adalah bahwa pelanggan tetap memperoleh informasi yang berhak diperolehnya dari penyedia pelayanan dalam bahasa yang mereka mengerti.
9. *Kredibilitas*, meliputi adanya saling percaya antara pelanggan dan penyedia pelayanan, adanya usaha yang membuat penyedia pelayanan tetap layak dipercayai, adanya kejujuran kepada pelanggan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk menjaga pelanggan tetap setia.
10. *Kejelasan dan kepastian*, yaitu mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini sangat penting karena pelanggan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan.
11. *Keamanan*, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan keamanan yang perlu kita berikan berupa keamanan fisik, finansial dan kepercayaan pada diri sendiri.
12. *Mengerti apa yang diharapkan pelanggan*. Hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti apa saja yang dibutuhkan pelanggan. Mengerti apa yang diinginkan pelanggan sebenarnya tidaklah sukar. Dapat dimulai dengan mempelajari kebutuhan-kebutuhan khusus yang diinginkan pelanggan dan memberikan perhatian secara personal.
13. *Kenyataan*, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pelanggan, peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan, kartu pengenalan dan fasilitas penunjang lainnya yang dapat mendukung proses dalam pemberian pelayanan yang bermutu.
14. *Efisien*, yaitu bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
15. *Ekonomis*, yaitu agar pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang/jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar. Manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya standar pelayanan (Lembaga Administrasi Negara, 2013: 53) antara lain adalah:
  - a. Memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan, memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan/masyarakat, menjadi alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan, menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan.

- b. Melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik. Perbaikan kinerja pelayanan publik mutlak harus dilakukan, dikarenakan dalam kehidupan bernegara pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Hal ini disebabkan tugas dan fungsi utama pemerintah adalah memberikan dan memfasilitasi berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, sosial dan lainnya.

Dalam keputusan menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terdapat prinsip pelayanan publik yaitu:

1. Kesederhanaan, Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh pasien atau masyarakat sebagai penerima pelayanan.
2. Kejelasan, Yaitu persyaratan teknis administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan penyelesaian keseluruhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan, serta kejelasan rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian hukum, Yaitu pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, Yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, Yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, Yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah serta memberi pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, pelayanan harus tertib, teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih rapi serta dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat parkir, toilet dan tempat sampah.

Meningkatkan mutu pelayanan. Adanya standar pelayanan dapat membantu unit-unit penyedia jasa pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat pelanggannya. Pelayanan khusus ibu hamil tertuang dalam Qanun Bupati Aceh Jaya Nomor 63 Tahun 2012 tentang Boh Hate Ma meliputi Sarana dan prasarana (Alat Kesehatan, Ruangan yang memadai, tenaga Kesehatan, dan Biaya), Kondisi wilayah kerja (Perkotaan, Perdesaan, Daerah tertinggal, Daerah sungai, dan Daerah rawa, dan Pelayanan khusus yang mencakup Pemeriksaan ibu hamil (Mendeteksi dan Mengenal), dan Pemeriksaan bayi (Tumbuh dan Berkembang)

Dalam standar pelayanan ini dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan. Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan juga dapat mengetahui dengan pasti hak dan kewajiban apa yang harus mereka dapatkan dan lakukan untuk mendapatkan suatu jasa pelayanan. Standar pelayanan juga dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja suatu unit pelayanan.

Dengan demikian, masyarakat dapat terbantu dalam membuat suatu pengaduan ataupun tuntutan apabila tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

## **METODE PENELITIAN**

### **Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini berparadigma konstruktivistik, yaitu, sebuah paradigma yang meyakini bahwa individu-individu selalu berusaha memahami dunia di mana mereka hidup dan bekerja. Individu-individu ini selalu berusaha untuk mengembangkan makna-makna subjektif atas pengalaman-pengalaman mereka. Dalam paradigma konstruktivistik, peneliti berupaya merekam sebanyak mungkin pandangan-pandangan individu (objek) penelitian dan bagaimana individu tersebut memberikan makna atas semua realitas dan pengalaman subjektif yang mereka alami.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2014: 6) adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya 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 alamiah. Jadi penelitian ini berusaha menggambarkan bagaimana pelayanan kesehatan ibu dan anak pada Puskesmas Teunom Kabupaten Aceh Jaya. Berdasarkan tujuan penelitian tersebut maka bentuk penelitian tersebut maka bentuk penelitian yang tepat adalah penelitian deskriptif kualitatif yang memeparkan, menentukan, menafsirkan dan menganalisa data yang ada.

Pendekatan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post-positivisme, digunakan untuk meneliti kondisi objek di lingkup penelitian yang akan diteliti dalam situasi alamiah, dimana peneliti sebagai instrument kunci" (Sugiyono, 2012: 9).

### **Fokus Penelitian**

Fokus penelitian merupakan pemusatan konsentrasi terhadap tujuan penelitian yang sedang dilakukan. Fokus penelitian harus diungkapkan secara eksplisit untuk mempermudah dalam melakukan dan memperoleh data yang di perlukan oleh peneliti sebelum melaksanakan observasi. Fokus penelitian adalah garis besar dari penelitian, jadi observasi serta analisa hasil penelitian akan lebih terarah.

Penelitian ini difokuskan pada beberapa masalah inti sebagai berikut:

1. Prinsip Pelayanan kesehatan ibu dan anak pada Puskesmas Kecamatan Teunom Kabupaten Aceh Jaya dengan dimensi dan indikator:

### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Aceh Jaya, Provinsi Aceh, yang berlokasi di Kecamatan Teunom dengan memfokuskan pada pelayanan kesehatan ibu dan anak yang berada di Puskesmas Kecamatan Teunom Kabupaten Aceh Jaya. Selain itu, untuk Penentuan lokasi ini dilakukan atas pertimbangan sesuai dengan tujuan penelitian.

### **Jenis dan Sumber Data**

Dengan demikian penelitian ini tetap menggunakan 2 (dua) sumber data penelitian yaitu jenis dan sumber data primer serta jenis dan sumber data sekunder yang merupakan data pendukung penelitian yaitu (1) Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian yakni sumber data, dari informan yang bersangkutan dengan cara wawancara. Dalam pandangan para ahli sebagaimana ungkapan Sugiyono (2012: 308) merupakan "Sumber data yang langsung diberikan data kepada pengumpul data", dan (2) Data sekunder merupakan data yang diperoleh dengan mempelajari bahan-bahan kepustakaan yang

berupa buku-buku, literatur-literatur, dokumen-dokumen, laporan-laporan maupun arsip-arsip resmi yang dapat mendukung kelengkapan data primer. pendapat dari Sugiyono (2012: 308) menyebutkan bahwa “sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data semisal lewat dokumen atau orang lain”.

**Informan Penelitian**

Kasubbagiatata usaha adalah orang yang berada pada lingkup penelitian, artinya orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Adapun narasumber atau Informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang berwenang untuk memberikan informasi dan data yang dibutuhkan oleh peneliti tentang bagaimana Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Kecamatan Teunom Kabupaten Aceh Jaya, yaitu:

**Tabel 1.** Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	Kepala Puskesmas Teunom Kabupaten Aceh Jaya	1
2	Staf Dinas Kesehatan	1
3	Dokter puskesmas	1
4	Bidan puskesmas	1
5	Perawat puskesmas	1
6	Pasien	1
7	Keluarga pasien	1
8	Perawat Ruang Gawat Darurat (UGD)	1
<b>Total</b>		<b>8</b>

Sumber: Data dari Puskesmas Kecamatan Teunom Tahun 2017

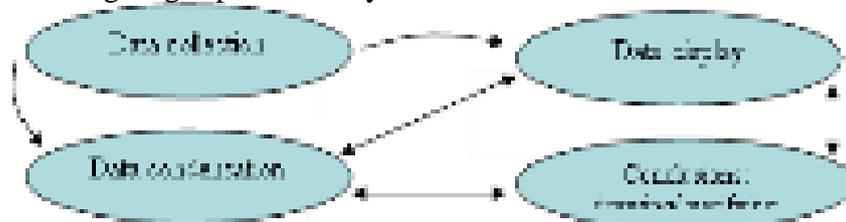
**Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu:

- 1) Observasi, teknik ini peneliti gunakan untuk mengamati kondisi faktual dilapangan dari realitas sosial yang ada.
- 2) Wawancara, teknik ini merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2012: 317).
- 3) Dokumentasi, merupakan teknik pengumpulan data yang bersumber dari catatan peristiwa yang sudah lalu.

**Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini, penulis tetap berada dalam lingkungan interaksi tersebut sampai pengumpulan data bergerak ke reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan. Hal tersebut berlangsung seperti siklus yaitu:



**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Penelitian**

Puskesmas Kecamatan Teunom dahulu adalah sebuah balai pengobatan, kemudian meningkat statusnya menjadi puskesmas pembantu dari puskesmas Aceh Barat, kemudian

pemekaran Kabupaten dari Kabupaten Aceh Barat menjadi puskesmas Kecamatan Teunom Kabupaten Aceh Jaya pada tahun 2000, kemudian pada tahun 1983 statusnya meningkat lagi menjadi Puskesmas Induk sampai dengan sekarang. Saat ini Puskesmas Kecamatan Teunom didukung oleh 4 (empat) Poskesdes, 5 (lima) Puskesmas pembantu, Polindes 8 (delapan), dan Pokesdes 6 (enam) dari 22 desa yang ada di Kecamatan Teunom.

Puskesmas Kecamatan Teunom terletak di Kecamatan Teunom Kabupaten Aceh Jaya. Puskesmas ini terletak di jalan Banda Aceh – Meulaboh, sehingga dengan letak yang sangat strategis ini Puskesmas Kecamatan Teunom mudah dijangkau oleh masyarakat yang ada di wilayah Kecamatan Teunom.

## **1. Prinsip pelayanan kesehatan ibu dan anak pada Puskesmas Teunom Kabupaten Aceh Jaya**

### **a. Kesederhanaan**

#### **1) Mudah**

Berdasarkan dari hasil wawancara dan observasi di lapangan maka dapat di verifikasikan bahwa dalam memberikan pelayanan kesehatan puskesmas Kecamatan Teunom sudah sesuai prosedur, namun masyarakat masih berharap agar lebih baik lagi, baik dalam pelayanan maupun dari kelengkapan alat-alat medis yang dibutuhkan.

#### **2) Lancar**

Dari hasil Observasi peneliti kelapangan maka dapat dilihat bahwa kelancaran dalam pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat yang berobat umum dapat memuaskan masyarakat, namun kendala di pelayanan yang memerlukan tindakan yang lebih atau rujukan sedikit bermasalah karena pengurusan administrasi rujukan yang di perlukan.

#### **3) Cepat**

Puskesmas dapat dimanfaatkan untuk mengoptimalkan sebagai daya dorong agar dapat lebih berinovasi, berkreasi dan berfikir diluar kebiasaan demi keberhasilan dalam menangani dan mengatasi berbagai penyakit yang diderita masyarakat setiap waktu dan tempat dengan cepat, handal dan selamat. Di sisi lain, puskesmas juga harus mampu menunjukkan prestasi dan eksistensi dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat khususnya pelayanan kesehatan kepada ibu dan anak.

Berdasarkan hasil observasi penulis menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Kecamatan Teunom sudah tergolong sederhana dalam hal sistem pelayanan, karena masyarakat hanya dengan membawa Kartu tanda Penduduk sudah dapat memperoleh fasilitas kesehatan dengan baik.

Kesimpulan dari dimensi kesederhanaan pelayanan terhadap ibu hamil dan bayi masih kurang mudah, kurang lancar dan kurang cepat, puskesmas Kecamatan Teunom belum tergolong sederhana dalam memberikan pelayanan.

### **b. Kejelasan**

#### **1) Prosedur**

Berdasarkan dari hasil wawancara dan observasi peneliti kelapangan maka peneliti dapat di simpulkan bahwa kejelasan dalam prosedur dapat mempermudah dalam pelayanan dan dapat melengkapi administrasi yang di butuhkan saat memberikan tindakan medis di pelayanan kesehatan tingkat dasar.

#### **2) Biaya**

Berdasarkan observasi peneliti di lapangan menunjukkan bahwa biaya pelayanan kesehatan masih tergolong memberatkan masyarakat karena biaya yang dibutuhkan untuk menyelenggarakan dan memanfaatkan pelayanan kesehatan

masyarakat terutama pelayanan kesehatan bagi ibu dan anak di Puskesmas Kecamatan Teunom Kabupaten Aceh Jaya. Oleh karena itu, pemerintah melalui puskesmas harus mampu menyelenggarakan pelayanan kesehatan ibu dan anak semurah mungkin, sehingga masyarakat tidak dibebankan dengan biaya pelayanan kesehatan yang begitu tinggi, sehingga program layanan kesehatan tidak dapat berjalan dengan baik.

3) Hak dan kewajiban

Kesimpulan dari dimensi kejelasan prosedur, biaya, hak dan kewajiban bahwa masih kurangnya kejelasan, di puskesmas Kecamatan Teunom masih ada di antara masyarakat yang mengeluh tidak di perhatikan tidak diberikan informasi yang jelas mengenai prosedur, biaya dan kewajiban.

c. Kepastian

1) Proses

Berdasarkan keterangan di atas membuktikan bahwa proses pelayanan kesehatan harus didukung oleh berbagai perangkatnya agar pelayanan kesehatan dapat berjalan dengan baik. Salah satu perangkat yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan adalah tenaga medis, karena tenaga medis ini merupakan ujung tombak utama dalam pelayanan kesehatan. Tanpa dukungan tenaga medis, maka pelayanan kesehatan tidak dapat berjalan dengan baik dan maksimal.

2) Hasil

Kesimpulan dari dimensi kepastian dalam pelayanan di puskesmas teunom dalam proses dan biaya yang menjadi tolak ukur untuk pelayanan kesehatan dapat dikatakan belum sukses dan belum tergolong baik cukup dan masih perlu di perhatikan lagi.

d. Akurasi

1) Diterima

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti di lapangan maka dapat disimpulkan bahwa, pelayanan yang diberikan sudah dapat diterima oleh masyarakat karena sudah sesuai dengan standar pelayanan tingkat pertama.

2) Tepat

Berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara peneliti di lapangan maka dapat disimpulkan bahwa, dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih kurang tepat.

3) Sah

Kesimpulan dari dimensi akurasi menunjukkan bahwa belum diterima dengan baik oleh masyarakat. Masih kurang tepat dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang diberikan belum berdasarkan legalitas hukum yang sah. Sehingga masyarakat masih ada yang dikecewakan dengan pelayanan yang diberikan. Di samping itu pula, pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Kecamatan Teunom juga belum mampu menciptakan kepuasan bagi masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan.

e. Keamanan

1) Aturan

Berdasarkan keterangan di atas dapat diketahui bahwa dokter merupakan sebuah profesi yang digeluti oleh tenaga kesehatan, sehingga mereka harus memiliki aturan hukum yang mengikat. Di sisi lain, dokter juga termasuk profesi yang paling duluan menyusun etika, di mana etika kedokteran itu adalah prinsip-prinsip moral atau azas-azas akhlak yang harus diterapkan oleh dokter dalam hubungannya dengan pasien, sejawat, dan masyarakat umum. Bahkan etika ahli kesehatan

meliputi bertingkah laku dalam memberikan jasa dalam pelayanannya kepada masyarakat.

2) Hukum

Kesimpulan dari dimensi kewanitaan dapat disimpulkan bahwa dalam keamanan pelayanan yang diberikan petugas masih belum merujuk pada peraturan atau hukum yang berlaku. Pelayanan sesuai aturan dan hukum belum begitu diperhatikan puskesmas Kecamatan Teunom masih ada kendala dalam aturan dan hukum yang harus dijalankan.

f. Tanggung jawab

1) Penyelesaian masalah

Dari hasil observasi dan wawancara peneliti di lapangan maka dapat disimpulkan bahwa, dalam penyelesaian masalah Puskesmas Teunom masih perlu masukan dari Dinas Kesehatan.

2) Penyelesaian keluhan

Kesimpulan dari dimensi tanggungjawab dapat disimpulkan bahwa di puskesmas kecamatan Teunom penyelesaian masalah masih kurang. Dan belum adanya penyelesaian keluhan dari masyarakat terhadap kurangnya pelayanan di puskesmas tersebut.

g. Kelengkapan

1) Sarana

Dari hasil observasi dan wawancara peneliti di lapangan maka dapat disimpulkan bahwa, dalam sarana yang ada di Puskesmas Teunom masih belum lengkap.

2) Perlengkapan kerja

Dari hasil observasi dan wawancara peneliti di lapangan maka dapat disimpulkan bahwa, kelengkapan kerja yang ada di Puskesmas Teunom masih sangat terbatas sehingga perlu penambahan.

Kesimpulan dimensi kelengkapan dapat diverifikasi bahwa sarana dan kelengkapan kerja masih sangat kurang di Puskesmas kecamatan Teunom.

h. Kemudahan

1) Memadai

Dari hasil observasi dan wawancara peneliti di lapangan maka dapat disimpulkan bahwa, Puskesmas Teunom dalam memberikan pelayanan kesehatan sudah memadai, namun masih ada yang harus disesuaikan dengan prosedur pelayanan.

2) Mudah

Berdasarkan dari hasil wawancara dan observasi peneliti ke lapangan maka dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan puskesmas Kecamatan Teunom selalu memperhatikan tingkat kemudahan yang memadai dan mudah dalam proses untuk mendapatkan pelayanan yang di harapkan.

Kesimpulan dari dimensi kemudahan dapat diverifikasi bahwa pelayanannya belum begitu memadai karena masih ada yang belum sesuai dengan prosedur pelayanan. Dan masih ada pelayanan yang dipersulit.

i. Kedisiplinan

1) Sopan

Dari hasil observasi dan wawancara peneliti di lapangan maka dapat disimpulkan bahwa, dalam memberikan pelayanan kesehatan, perawat dan bidan yang bertugas sudah bersikap sopan terhadap pasien

2) Santun

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti kelapangan maka dapat di simpulkan bahwa, sikap santun selalu menjadi prioritas utama dalam memberikan pelayanan maupun tindakan medis di puskesmas Kecamatan Teunom.

3) Ramah

Kesimpulan dari dimensi kedisiplinan berdasarkan penelitian kelapangan bahwa pelayanan yang di jalankan oleh puskesmas Kecamatan Teunom masih terlalu kaku dalam menjaga kedisiplinan yang mencerminkan sikap sopan, santun dan ramah.

j. Kenyamanan

1) Aman

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti di lapangan maka dapat disimpulkan bahwa, rasa aman dari segi pelayanan sudah ada sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh Puskesmas.

2) Bersih

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti di lapangan maka dapat disimpulkan bahwa, kebersihan yang ada dilingkungan Puskesmas maupun alat masih perlu diperhatikan lagi.

3) Rapi

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa Puskesmas Kecamatan Teunom memberi pelayanan kepada masyarakat terutama dalam mengakses pelayanan kesehatan, sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang diharapkan dengan baik.

Kesimpulan dimensi kenyamanan dapat di uraikan bahwa puskesmas Kecamatan Teunom masih kurang dalam keamanan, kebersihan dan kerapian.

## **2. Pelayanan khusus kepada ibu hamil dan balita pada Puskesmas Kecamatan Teunom Kabupaten Aceh Jaya**

a. Sarana dan Prasarana

1) Alat kesehatan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti di lapangan maka dapat disimpulkan bahwa, Kesiediaan alat di puskesmas Teunom Kabupaten Aceh Jaya memang masih kurang lengkap untuk pelayanan tingkat dasar, seperti untuk pelayanan kesehatan ibu hamil dan bayi yang membutuhkan tindakan

2) Ruang yang memadai

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti di lapangan maka dapat disimpulkan bahwa, kelengkapan ruangan yang ada di Puskesmas Teunom masih belum lengkap.

3) Tenaga kesehatan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti di lapangan maka dapat disimpulkan bahwa, Puskesmas Teunom masih membutuhkan tenaga kesehatan yang kompeten sesuai dengan tingkat pendidikannya.

4) Biaya

Berdasarkan dari hasil wawancara dan observasi peneliti kelapangan, maka dapat disimpulkan bahwa persediaan sarana dan prasarana termasuk alat kesehatan dan ruang yang memadai masih belum lengkap.

Kesimpulan dari dimensi sarana dan prasarana di puskesmas Teunom masih kurangnya alat kesehatan, ruangan belum memadai, tenaga kesehatan belum terampil dalam melayani.

b. Kondisi wilayah kerja

1) Perkotaan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti di lapangan maka dapat disimpulkan bahwa, letak Puskesmas di daerah perkotaan tidak menjadi hambatan bagi masyarakat disekitarnya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

2) Perdesaan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti di lapangan maka dapat menyimpulkan bahwa, kondisi wilayah kerja puskesmas sangat bervariasi, dari dataran rendah sampai dataran tinggi, dari pesisir sampai daerah perdalaman, dan dari daerah rawa sampai daerah datar, namun untuk mencapai pelayanan ke semua daerah dapat di jangkau.

3) Daerah Tertinggal

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti di lapangan maka dapat disimpulkan bahwa, walau pun daerah yang beraga untuk mencapai tempat pelayanan kesehatan tidak menjadi kendala bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang di butuhkan.

4) Daerah sungai

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti di lapangan maka dapat disimpulkan bahwa, daerah yang lokasi dipinggir sungai ini menjadi suatu masalah bila musim hujan, karena akan terjadi banjir.

5) Daerah Rawa

Kesimpulan dari dimensi wilayah kerja menunjukkan bahwa pelayanan dalam hal wilayah kerja terkendala saat musim hujan pelayanan akan terhambat karena daerah teunom sering dilanda banjir.

c. Pelayanan khusus

1) Pemeriksaan ibu hamil

a) Mendeteksi

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti di lapangan, maka dapat disimpulkan bahwa, pelayanan khusus yang diberikan kepada ibu hamil dan bayi sudah diberikan sesuai standar pelayanan.

b) Mengenal

Kesimpulan dimensi pemeriksaan kesehatan kepada ibu hamil dan bayi di puskesmas Teunom memerlukan skil yang profesional untuk menentukan diagnosa, agar tidak terjadi kesalahan dalam tindakan yang akan di kerjakan dan ini sudah di kerjakan dengan teliti oleh tenaga yang ada namun di puskesmas Teunom belum mempunyai tenaga yang terampil dalam pemeriksaan ibu hamil dan bayi.

2) Pemeriksaan bayi

a) Tumbuh

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti di lapangan maka dapat disimpulkan bahwa, untuk memantau pertumbuhan ibu hamil dan bayi sudah dilaksanakan di Puskesmas Kecamatan Teunom.

b) Berkembang

Kesimpulan dimensi pemeriksaan bayi di puskesmas Teunom masih memiliki kekurangan dalam segi perlengkapan dan skill petugas dalam pemeriksaan tumbuh kembang bayi.

## **Pembahasan Hasil Penelitian**

### **1. Prinsip pelayanan kesehatan ibu dan anak pada Puskesmas Kecamatan Teunom Kabupaten Aceh Jaya**

a. Kesederhanaan

**Temuan 1:** Tingkat kesederhanaan dalam pelayanan kesehatan yang ada pada Puskesmas Kecamatan Teunom baik dari kemudahan, kelancaran maupun dari kecepatan dalam proses pelayanan masih di anggap berat dan membutuhkan waktu yang panjang dan harus mengikuti alur pelayanan yang sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan.

Berdasarkan pembahasan pada temuan 1, maka dapat di verifikasi bahwa kesederhanaan masih kurang dalam memberikan pelayanan secara mudah, lancar, dan cepat.

b. Kejelasan

**Temuan 2:** Pada kejelasan prosedur, biaya, hak dan kewajiban di temukan Pelayanan yang standar membutuhkan waktu yang panjang dan akan dikenakan biaya bila dalam dua hari perawatan tidak bisa melengkapin administrasi yang di berlakukan.

Berdasarkan pembahasan pada temuan 2, maka dapat diverifikasi bahwa kejelasan dari prosedur pelayanan baik disegi biaya, hak dan kewajiban pasien, masi belum ada prosedur yang jelas.

c. Kepastian

**Temuan 3:** Dari penjelasan diatas maka ditemukan Kepastian dari sebuah pelayanan melalui sebuah proses dan hasil yang ingin dicapai maka dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan masih panjang namun sesuai dengan alur pelayanan yang ada.

Berdasarkan pembahasan pada temuan 3, maka dapat diverifikasi bahwa kepastian dari sebuah pelayanan melalui sebuah proses dan hasil yang ingin dicapai sudah sesuai dengan alur pelayanan meskipun proses pelayanannya masi panjang.

d. Akurasi

**Temuan 4:** Ditemukan tingkat akurasi dalam penerimaan yang tepat dan sah di Puskesmas Teunom masih ada yang tidak sesuai antara harapan pasien dengan fasilitas dan tenaga yang tersedia di Puskesmas Teunom.

Berdasarkan pembahasan pada temuan 4, maka dapat diverifikasi bahwa tingkat akurasi di bidang penerimaan yang tepat dan sah masi ada yang tidak sesuai antara harapan pasien dengan fasilitas dan tenaga yang tersedia.

Dari temuan 1, 2, 3 dan 4 tersebut diatas, maka dirumuskan bahwa Pelayanan Kesehatan ibu dan anak pada Puskesmas Teunom Kabupaten Aceh Jaya masih lama di karenakan proses pelayanannya harus mengikuti alur dan pelayanan Kesehatan khusus ibu dan bayi masi memerlukan peralatan yang lebih lengkap dan tenaga yang profesional. dan Pelayanan Kesehatan Khusus Ibu dan Bayi pada Puskesmas Kecamatan Teunom Kabupaten Aceh Jaya dengan peralatan yang kurang lengkap dan tenaga medis dan non mesis yang masih kurang.

e. Keamanan

**Temuan 5:** Pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Teunom Kabupaten Aceh Jaya bahwa keamanan yang menyangkut dengan aturan dan hukum berlaku bagi staf dan pasien yang berobat akan di dikenakan sangsi sesuai dengan ketentuan yang sudah di tetapkan.

Berdasarkan pembahasan pada temuan 5, maka dapat diverifikasi bahwa keamanan yang menyangkut dengan aturan dan hukum dalam bidang pelayanan dan tindakan dapat diselesaikan sesuai dengan ketentuan yang sudah di tetapkan.

f. Tanggung jawab

**Temuan 6:** Puskesmas Teunom dalam penyelesaian masalah dan keluhan belum bisa di selesaikan secara baik dan ada permasalahan yang tidak bisa di selesaikan di puskesmas dan harus di selesaikan oleh dinas Kabupaten setempat.

Berdasarkan pembahasan pada temuan 6, maka dapat diverifikasikan bahwasannya masi kurangnya tanggung jawab staf Puskesmas dalam penyelesaian masalah dan keluhan sehingga belum bisa diselesaikan dengan hasil yang memuaskan.

g. Kelengkapan

**Temuan 7:** Dilihat dari tingkat pelayanannya, Puskesmas Kecamatan Teunom dalam memberikan pelayanan kesehatan masih kurang memadai dalam kelengkapan sarana dan perlengkapan alat kesehatan yang dapat meningkatkan pelayanan, baik di pelayanan umum maupun pada pelayanan khusus.

Berdasarkan pembahasan pada temuan 7, maka dapat diverifikasikan bahwasannya kelengkapan sarana dan kelengkapan kerja yang ada di Puskesmas masi sangat terbatas baik dipelayanan umum maupun pada pelayanan khusus.

h. Kemudahan

**Temuan 8:** Tingkat kemudahan dalam memberikan pelayanan yang memadai dan mudah di puskesmas teunom merupakan suatu kendala yang mesti dijalankan oleh puskesmas, dikarenakan tingkat pendidikan dan daerah sangat terpencil.

Berdasarkan pembahasan pada temuan 8, maka dapat diverifikasikan bahwasannya tingkat kemudahan dalam memberikan pelayanan, kelengkapan ruangan, alat medis dan tenaga puskesmas masi belum memadai dan mudah.

Dari temuan 5,6,7 dan 8 diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa, dalam peningkatan Keamanan yang di temukan dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Teunom dengan aturan dan hukum yang berlaku di Puskesmas Kecamatan Teunom masih kurang jelas, baik dari staf maupun untuk masyarakat, dan adanya kendala di bidang pelayanan sehubungan dengan peralatan yang kurang lengkap. Dan tingkat kemudahan dalam pelayanan dan kelengkapan ruangan, alat medis dan tenaga Puskesmas Teunom masih kekurangan.

a. Kedisiplinan

**Temuan 9:** Dinilai dari sistem pelayanan yang berhubungan dengan kedisiplinan Puskesmas Teunom masih perlu di sosialisasikan lagi baik dari staf mau pun untuk masyarakat pada saat membutuhkan pelayanan di tempat pelayanan Kesehatan agar tidak merasa tidak di perhatikan dikarenakan tidak memenuhi kelengkapan administrasi saat membutuhkan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan pembahasan pada temuan 9, maka peneliti dapat meverifikasikan bahwasannya dalam memberikan pelayanan memerlukan kedisiplinan yang baik dengan menjaga cara bersikap sopan, santun, dan ramah terhadap masyarakat yang datang.

b. Kenyamanan

**Temuan 10:** Tingkat Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas KecamatanTeunom Kabupaten Aceh Jaya masih standar, di nilai dari kelengkapan sarana dan prasarana masih snagat kurang, seperti ruang pelayanan dan alat.

Berdasarkan pembahasan pada temuan 10, maka dapat diverifikasikan bahwasannya kenyamanan dalam pelayanan membutuhkan rasa aman, lingkungan bersih dan rapi.

Dari temuan 9 dan 10 di atas, maka dirumuskan sebagai berikut: Tenaga kesehatan Puskesmas Kecamatan Teunom Kabupaten Aceh Jaya memiliki pengalaman kerja yang sudah memadai walaupun kecukupan tenaga yang kurang, dan peralatan yang belum lengkap.

## 2. Pelayanan Khusus Kepada Ibu Hamil Dan Balita Pada Puskesmas Kecamatan Teunom Kabupaten Aceh Jaya

### a. Sarana Dan Prasarana

**Temuan 11:** Berdasarkan keterangan wawancara peneliti dengan Kepala Puskesmas tanggal 27 september 2017, bahwa ketersediaan sarana dan prasarana, baik dari alat kesehatan, ruangan maupun tenaga kesehatan yang tersedia pada Puskesmas Teunom masih di anggap kurang dan tidak sesuai dengan tipe puskesmas dengan akreditasi B, atau tempat pelayanan dengan percontohan bagi puskesmas di sekitar nya.

Berdasarkan pembahasan pada temuan 11, maka dapat diverifikasikan bahwasannya sarana dan prasarana yang tersedia ditingkat pelayanan dasar puskesmas Kecamatan Teunom seperti alat kesehatan, ruangan yang memadai, tenaga kesehatan, biaya, sudah ada namun masi butuh perbaikan.

### b. Kondisi wilayah kerja

**Temuan 12:** Ditukan bahwa Puskesmas Teunom mempunyai kondisi wilayah kerja yang bermacam-macam, dari perkotaan, perdesaan, desa tertinggal dan sampai di daerah sungai, sehingga bila musim hujan akan ada penduduk yang terendam banjir, dan akan mudah terjadi wabah penyakit.

Berdasarkan pembahasan pada temuan 2, maka dapat diverifikasikan bahwasannya kondisi wilayah kerja Puskesmas Kecamatan Teunom memiliki daerah yang beraneka ragam seperti, perkotaan, perdesaan, daerah tertinggal, daerah sungai, dan daerah rawa, namun masi bisa terjangkau oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

### c. Pelayanan Khusus

#### 1) Pemeriksaan Ibu Hamil

**Temuan 13:** Pada pelayanan khusus ibu hamil di Puskesmas Teunom di temukan hambatan atau kendala dalam mendeteksi dan mengenal Diagnosa yang jelas di karenakan alat kesehatan yang belum lengkap dan tenaga medis dan bidan yang masih terbatas tingkat keahlian dalam penggunaan alat yang canggih.

Berdasarkan pembahasan pada temuan 13, maka dapat diverifikasikan bahwasannya dalam pemeriksaan ibu hamil masi ditemukan hambatan atau kendala dalam mendeteksi dan mengenal diagnosa yang jelas karna alat kesehatan yang belum lengkap.

#### 2) Pemeriksaan Bayi

**Temuan 14:** Pelayanan khusus yang di berikan kepada bayi terpenuhi secara standar kesehatan sesuai dengan tingkat pelayanan dasar yang ada pada puskesmas Kecamatan Teunom.

Berdasarkan pembahasan pada temuan 14, maka dapat diverifikasikan bahwasannya pelayanan khusus pada pemeriksaan tumbuh kembang bayi terpenuhi secara standar kesehatan dan sesuai ketentuan yang sudah ditetapkan oleh kementerian kesehatan dan standar oprasional prosedur (SOP) pada tingkat pelayanan dasar tingkat pertama (Puskesmas)

Dari temuan diatas, maka dapat dirumuskan sebagai berikut: Pelayanan khusus yang diberikan pada bayi dan balita pada Puskesmas Kecamatan Teunom Kabupaten Aceh Jaya telah memenuhi standar kesehatan namun, masih ada hambatan dalam kelengkapan alat, ruangan, dan tenaga, walaupun ada namun tidak sesuai dengan kriteria yang seharusnya ada untuk

membantu dalam pemenuhan kebutuhan kesehatan terhadap pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan khusus terhadap ibu hamil dan bayi di puskesmas Kecamatan Teunom.

## KESIMPULAN

Pada prinsipnya pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Teunom Kabupaten Aceh Jaya masih tergolong kurang baik. Kesimpulan dari dimensi kesederhanaan pelayanan terhadap ibu hamil dan bayi masih kurang mudah, kurang lancar dan kurang cepat, puskesmas Kecamatan Teunom belum tergolong sederhana dalam memberikan pelayanan. Kejelasan prosedur, biaya, hak dan kewajiban bahwa masih kurangnya kejelasan, di puskesmas Kecamatan Teunom masih ada di antara masyarakat yang mengeluh tidak di perhatikan tidak diberikan informasi yang jelas mengenai prosedur, biaya dan kewajiban. Kepastian dalam pelayanan di puskesmas teunom dalam proses dan biaya yang menjadi tolak ukur untuk pelayanan kesehatan dapat dikatakan belum sukses dan belum tergolong baik cukup dan masih perlu di perhatikan lagi. Akurasi menunjukkan bahwa belum diterima dengan baik oleh masyarakat. Masih kurang tepat dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang diberikan belum berdasarkan legalitas hukum yang sah. Sehingga masyarakat masih ada yang dikecewakan dengan pelayanan yang diberikan. Di samping itu pula, pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Kecamatan Teunom juga belum mampu menciptakan kepuasan bagi masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan. Keamanan pelayanan yang diberikan petugas masih belum merujuk pada peraturan atau hukum yang berlaku. Pelayanan sesuai aturan dan hukum belum begitu diperhatikan puskesmas Kecamatan Teunom masih ada kendala dalam aturan dan hukum yang harus dijalankan. Tanggungjawab dapat disimpulkan bahwa di puskesmas kecamatan Teunom penyelesaian masalah masih kurang. Dan belum adanya penyelesaian keluhan dari masyarakat terhadap kurangnya pelayanan di puskesmas tersebut. Kelengkapan kelengkapan kerja masih sangat kurang di Puskesmas kecamatan Teunom. Kemudahan dalam pelayanannya belum begitu memadai karena masih ada yang belum sesuai dengan prosedur pelayanan. Dan masih ada pelayanan yang dipersulit. Puskesmas Kecamatan Teunom masih terlalu kaku dalam menjaga kedisiplinan yang mencerminkan sikap sopan, santun dan ramah. Puskesmas Kecamatan Teunom masih kurang dalam keamanan, kebersihan dan kerapian.

Puskesmas Kecamatan Teunom Kabupaten Aceh Jaya memberi pelayanan khusus kepada ibu hamil dan balita. Kesimpulan dari dimensi sarana dan prasarana di puskesmas Teunom masih kurangnya alat kesehatan, ruangan belum memadai, tenaga kesehatan belum terampil dalam melayani. Wilayah kerja menunjukkan bahwa pelayanan dalam hal wilayah kerja terkendala saat musim hujan pelayanan akan terhambat karena daerah teunom sering dilanda banjir. Pelayanan khusus ibu hamil seperti pemeriksaan kesehatan kepada ibu hamil dan bayi di puskesmas Teunom memerlukan skil yang profesional untuk menentukan diagnosanya, agar tidak terjadi kesalahan dalam tindakan yang akan di kerjakan dan ini sudah di kerjakan dengan teliti oleh tenaga yang ada namun di puskesmas Teunom belum mempunyai tenaga yang terampil dalam pemeriksaan ibu hamil dan bayi. Pemeriksaan bayi di puskesmas Teunom masih memiliki kekurangan dalam segi perlengkapan dan skill petugas dalam pemeriksaan tumbuh kembang bayi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M.M. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Penerbit Aswaja Pressindo.
- Abdul, H. (2012). *Publik Akuntansi Keuangan Negara*. Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.
- Amir, A. (2014). *Organisasi Manajerial*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ahmadi, A., & Uhbiyati. (2011). *Ilmu Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

- Atmaji, L. (2011). *Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Perawat*. Skripsi tidak diterbitkan. Semarang: Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.
- Baiti, A. (2014). *Dukungan Sosial dalam Bermasyarakat*. Surakarta: Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah.
- Sudarwan, D. (2012). *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Susihono. W. (2012). Pengaruh Iklim Organisasi dan Pengembangan Karir Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Spektrum Industri*, 10(2), pp.108-199.
- Fathoni, A. (2011). *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gibson *et al.* (2011). *Organisasi; edisi ke-lima*. Jakarta: Erlangga.
- Handayani, L., N.A. Ma'ruf., & Evie, S. (2010). Peran Tenaga Kesehatan Sebagai Pelaksana Pelayanan Kesehatan Puskesmas. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 13(1), pp. 12-20.
- Harianja. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana.
- Hasibuan, S.P.M. (2011). *Organisasi dan Motivasi: Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Husnan., & Pudjiastuti. (2012). *Dasar Dasar Manajemen Keuangan*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Irawan, D. (2013). Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja. *Jurnal Manajemen*. Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul.
- Isbahi, M.F. (2013). *Pengaruh Motivasi Kerja dan iklim Organisasi Terhadap Kinerja Guru SD Negeri Se-Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang*. Skripsi tidak diterbitkan. Yogyakarta: Program Studi Manajemen Pendidikan, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Junaidi. (2012). *Kebutuhan Dasar Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasim, S., Fredna, J.M.R., & Rivelino, H. (2013). Hubungan Disiplin Waktu dengan Kinerja Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tatabata Kecamatan Buko Kabupaten Banggai Kepulauan. *Journal Keperawatan*, 1(1), pp. 1-6.
- Kartono. (2011). *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: PT. Rajawaligrafindo Persada.
- Keban, Y.T. (2008). *Dimensi Strategis Administrasi Publik; Konsep, Teori, dan Isu Edisi Kedua*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Lussier, N.R. (2011). *Human Relations in Organization Applications and Skill Building*. New York: McGraw Hill.
- Mangkunegara, A.A., & Anwar, P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mahsun, M. (2013). *Pengukuran Kinerja Publik*. Yogyakarta: BPFE.
- Manullang. (2012). *Dasar Dasar Manajemen*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Moehariono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Mutaqin, W.R. (2010). *Pengaruh Iklim Organisasi, Etos Kerja, dan Disiplin Kerja Terhadap efektivitas Kinerja Organisasi di Politeknik Kesehatan Surakarta*. Tesis tidak diterbitkan. Surakarta: Program Pascasarjana, Universitas Sebelas Maret.
- Nitasari, R.A. (2012). *Analisis Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Kudus*. Skripsi tidak diterbitkan. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Salim, W. (2012). *Analisa Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Notoatmodjo, S. (2012). *Promosi kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pasolong, H. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Purwanto, Ngalm. (2011). *Psikologi Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ranupandojo. (2011). *Manajemen Personal*. Yogyakarta: BPFE.

- Reflita, H.B., Isyandi., & Yulia, E. (2014). Pengaruh Iklim Organisasi dan Remunerasi Terhadap Motivasi dan Kepuasan Kerja Paramedis di Rumah Sakit Umum Puri Husada Tembilihan Kabupaten Indragiri Hilir. *Jurnal Tepak Manajemen dan Bisnis*, 4(1), pp. 65-73.
- Rivai, V. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Rousel, R. (2015). *Aktivitas Organisasi*. Yogyakarta. Edisi 2.
- Sagala, S. (2012). *Budaya dan Reinventing Organisasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sastradipoera, K. (2012). *Strategi Manajemen Bisnis Perbankan*. Bandung: Kappa-Signa.
- Sedarmayanti. (2011). *Sumber daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Mandar Maju.
- Singh, R.R. (2012). Impact of Organisational Climate On Job Satisfaction – A Comparative Study. *International Journal of Computer Science and Management Studies*, 11(2), pp. 9-18.
- Simamora, H. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Setiawan, K.C. (2015). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Level Pelaksana di Divisi Operasi PT. Pusri Palembang. *PSIKIS-Jurnal Psikologi Islami*, 1(2), pp. 43-53.
- Sondang, P.S. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sullaida. (2014). Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT. PLN Cabang Lhokseumawe. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 8(3), pp. 700-707.
- Soemarsono. (2011). *Sosiolinguistik*. Cetakan ke-VII. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sumantri, I.H. (2015). Kinerja Pegawai Puskesmas Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Rawat Inap Kelurahan Makroman Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *Journal Ilmu Pemerintahan*, 3(1), pp. 201-211.
- Tangkilisan, H.N.S. (2011). *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Terry, G. (2012) *Dasar-Dasar Manajemen*. Cetakan kesebelas. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Torres, D.R. (2013). *Organizational Climate for Better Performance in Healthcare*. Disertasi tidak diterbitkan. Italia: Sant'Anna School of Advanced Studies.
- Winarno, J. (2012). *Pengaruh Jenjang Pendidikan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Analis Kesehatan di Laboratorium Klinik di Kota Surakarta*. Tesis tidak diterbitkan. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Wirawan. (2012). *Budaya dan Iklim Organisasi: Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.

## Dokumen

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2015). *Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2015-2019. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.02.02/MENKES/52/2015*. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- Undang – Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
- Qanun Kabupaten Aceh Jaya Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Aceh Jaya.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1796/MENKES/PER/VIII/2011 tentang Registrasi Tenaga Kesehatan.