



PELAKSANAAN PENGAWASAN OLEH KEPALA PUSKESMAS DALAM UPAYA MENCAPAI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA UPTD PUSKESMAS WARINGIN KECAMATAN PALASAH KABUPATEN MAJALENGKA

Oleh :
TRIS DINA SUSANTI, S.Sos, M.Si

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan hasil penelitian yang telah penyusun lakukan di UPTD Puskesmas Waringin Kecamatan Palasah Kabupaten Majalengka. Dalam penelitaian ini penyusun meneliti tentang pelaksanaan pengawasan oleh Kepala UPTD Puskesmas Waringin terhadap kualitas pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Waringin Kecamatan Palasah Kabupaten Majalengka. Berdasarkan observasi yang penyusun lakukan di UPTD Puskesmas Waringin, ternyata kualitas pelayanan kesehatan belum sepenuhnya memenuhi kriteria baik, pelayanan yang diberikan oleh Petugas Puskesmas kurang memuaskan pasien. Hal ini disebabkan masih rendahnya kesdara terhadap tugas pokok dan fungsi pegawai UPTD Puskesmas untuk membeikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat. Gejala-gejala tersebut disebabkan msih lemahnya penerapan prinsip-prinsip pengawasan oleh Kepala Puskesmas.

Sehubungan dengan hal tersebut, penyusun merasa tertarik untuk mengadakan penelitian tentang pelaksanaan pengawasan yang dilakukan oleh Kepala UPTD Puskesmas Waringin terhadap kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Waringin Kecamatan Palasah Kabupaten Majalengka.

Untuk meneliti Variabel pengawasan, penyusun mengacu kepada prinsip-prinsip pengawasan yang dikemukakan oleh M.Manullang dalam bukunya yang berjudul "Dasar-dasar Manajemen". Sedangkan untuk meneliti variabel kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml dan M.J Bitner. Adapun hipotesis yang penyusun ajukan dalam penelitian ini adalah "jika pelaksanaan Pengawasan oleh Kepala Puskesmas dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip pengawasna, maka kualitas pelayanan kesehatan pada UPTD Puskesmas Waringin Kecamatan Palasah Kabupaten Majalengka akan tercapai". Teknik pengumpulan data penyusun lakukan melalui studi kepustakaan, observasi, angket dan wawancara, selanjutnya data yang terkumpul diolah dan dianalisis.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Berdasarkan hasil analisis angket berdasarkan jawaban responden pada Variable pengawasan diperoleh total skor sebesar 1155, jika dipresentasikan maka pengawasan baru mencapai 70,77%. Apabila diinterpretasikan ke dalam nilai kriteria ada diantara 1022 – 1328 dengan kriteria cukup baik. sedangkan jawaban responden pada variable kualitas pelayanan diperoleh skor sebesar 1022, jika dipresentasikan maka kualitas pelayanan baru mencapai 68,34%. Apabila diinterpretasikan ke dalam nilai kriteria ada diantara 935 – 1216 dengan kriteria cukup baik.

PENDAHULUAN

Pembangunan yang ingin dicapai oleh bangsa Indonesia adalah tercapainya bangsa yang maju dan mandiri, sejahtera lahir dan bathin. Salah satu ciri bangsa

yang maju adalah mempunyai derajat kesehatan yang tinggi, karena derajat kesehatan mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap kualitas sumber daya manusia. Hanya dengan sumberdaya



yang sehat akan lebih produktif dan meningkatkan daya saing bangsa.

Dalam undang-undang No. 9 tahun 1960 tentang pokok-pokok kesehatan, bab 1, pasal 1, menyatakan bahwa : Tiap-tiap warga negara berhak memperoleh derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dan perlu diikutsertakan dalam usaha kesehatan pemerintah.

Dalam undang-undang ini jelas dinyatakan apa yang menjadi hak dan apa yang menjadi kewajiban setiap warga negara Indonesia dalam bidang kesehatan, yaitu :

Berhak : memperoleh derajat kesehatan yang setinggi-tingginya(jasmani,rohani,sosial);

Wajib : aktif ikut serta dalam semua usaha kesehatan yang dilakukan Pemerintah;

Pembangunan kesehatan bertujuan meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal. Derajat kesehatan merupakan salah satu faktor yang sangat berpengaruh pada kualitas sumberdaya manusia. Sumberdaya manusia yang sehat akan lebih produktif dan meningkatkan daya saing manusia. Oleh karena itu, peran pemerintah dalam pembangunan bidang kesehatan mempunyai tanggung jawab yang lebih besar.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi derajat kesehatan manusia yaitu lingkungan, perilaku, pelayanan medis, dan keturunan (L. Blum,1974). Faktor yang sangat besar pengaruhnya adalah pelayanan medis. Sesuai dalam ketentuan Undang-undang Dasar 1945 Pasal 28 H ayat (1) (2) (3) dan Undang-Undang Dasar Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan

pelayanan kesehatan. Dengan demikian semua lapisan masyarakat berhak memperoleh perlindungan kesehatan.

Selanjutnya, kenyataan menunjukkan bahwa rendahnya pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan. Menurut depkes RI (1999) dapat disebabkan oleh :

1. Jarak yang jauh (faktor geografi)
2. Tidak tahu adanya suatu kemampuan fasilitas (faktor informasi)
3. Biaya yang tidak terjangkau (faktor ekonomi)
4. Tradisi yang menghambat pemanfaatan fasilitas (faktor budaya)

Dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang membahas tentang Otonomi daerah, pemerintah Daerah Kabupaten Majalengka telah menetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Majalengka Nomor 10 Tahun 2009 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Majalengka, salah satunya yaitu membentuk Dinas Kesehatan Kabupaten Majalengka yang mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintah daerah berdasarkan azas desentralisasi dan tugas pembantuan di bidang kesehatan.

Untuk meningkatkan kuantitas pelayanan kesehatan yang terjangkau dan merata kepada seluruh masyarakat yang tercantum dalam Visi Dinas Kesehatan Kabupaten Majalengka. Dinas Kesehatan Kabupaten Majalengka membentuk UPTD Puskesmas di beberapa Kecamatan di Wilayah Kabupaten Majalengka. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Puskesmas Waringin kecamatan Palasah Kabupaten Majalengka yang merupakan salah satu Pemberi Pelayanan Kesehatan (PPK) yang bertugas melayani pengobatan bagi masyarakat, khususnya masyarakat



pada area cakupan, serta masyarakat lain pada umumnya. Dengan demikian Puskesmas Waringin duntut agar dapat memberikan pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat dengan sebaik mungkin.

Berdasarkan hasil pengamatan penyusun pada saat penjajagan, kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat pada Puskesmas Waringin Kecamatan Palasah Kabupaten Majalengka belum tercapai. Hal tersebut dapat dilihat dari indikator-indikator sebagai berikut :

1. Masih adanya petugas yang terkesan kurang adil dalam memberikan pelayanan, dalam pengertian membedakan antara pasien mampu dan kurang mampu.
2. Masih adanya keluhan dari masyarakat berkaitan dengan kualitas pelayanan dan keterlambatan dalam penanganan pengobatan oleh petugas.

Hal tersebut diduga terjadi akibat Kepala Puskesmas belum sepenuhnya melaksanakan Pengawasan, khususnya dalam menerapkan prinsip-prinsip pengawasan. Hal ini terlihat dari faktor penyebab sebagai berikut :

1. Pengawasan yang dilakukan oleh Kepala Puskesmas terhadap pegawai kurang fleksibel.
2. Pengawasan yang dilakukan oleh Kepala Puskesmas tidak bersifat ekonomis.
3. Pengawasan yang dilakukan oleh Kepala Puskesmas tidak dimengerti.

Rumusan Masalah

Untuk memecahkan masalah yang telah penyusun uraikan dalam latar belakang penelitian, maka penyusun mencoba untuk merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan pengawasan oleh Kepala Puskesmas dalam upaya

mencapai kualitas pelayanan kesehatan pada UPTD Puskesmas Waringin Kecamatan Palasah Kabupaten Majalengka?

2. Bagaimana hambatan yang dihadapi oleh Kepala Puskesmas dalam upaya mencapai kualitas pelayanan kesehatan pada UPTD Puskesmas Waringin Kecamatan Palasah Kabupaten Majalengka?
3. Bagaimana upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Kepala Puskesmas dalam upaya mencapai kualitas pelayanan kesehatan pada UPTD Puskesmas Waringin Kecamatan Palasah Kabupaten Majalengka?

Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan penyusun bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pengawasan oleh Kepala Puskesmas dalam upaya mencapai kualitas pelayanan kesehatan pada UPTD Puskesmas Waringin Kabupaten Majalengka.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Kepala Puskesmas dalam upaya mencapai kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat pada UPTD Puskesmas Waringin Kecamatan Palasah Kabupaten Majalengka.
3. Untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan oleh Kepala Puskesmas untuk mengatasi hambatan dalam mencapai kualitas pelayanan kesehatan pada UPTD Puskesmas Waringin Kecamatan Palasah Kabupaten Majalengka.



TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Pengawasan

Pengawasan pada hakikatnya adalah suatu usaha untuk mengetahui kondisi dari kegiatan yang sedang dilakukan apakah kegiatan tersebut telah mencapai sasaran yang ditentukan. Apabila terjadi penyimpangan itu dan bagaimana tindakan yang diperlukan untuk mengatasi penyimpangan tersebut.

Pengawasan dalam arti manajemen yang diformalkan tidak akan terdapat tanpa adanya perencanaan, pengorganisasian, dan penggerakkan sebelumnya. Pengawasan tidak dapat terjadi tanpa perencanaan. Perencanaan terutama berkaitan erat dengan pengawasan, karena perencanaan mengidentifikasi komitmen-komitmen terhadap tindakan-tindakan yang ditunjukkan untuk hasil-hasil masa yang akan datang. Pengawasan dilaksanakan untuk mengusahakan agar komitmen-komitmen tersebut dilaksanakan. Kegagalan pengawasan berarti cepat atau lambat adanya kegagalan perencanaan-perencanaan dan suksesnya perencanaan berarti suksesnya pengawasan.

Pengawasan memiliki peranan yang sangat penting untuk menjamin tercapainya tujuan organisasi. Berkaitan dengan hal ini, sejumlah ahli mengemukakan pendapatnya mengenai pengawasan dilihat dari sudut pandang yang berbeda.

Robert J. Mockler yang dikutip oleh T. Hani Handoko dalam bukunya "Manajemen edisi 2" yaitu : "Pengawasan adalah suatu usaha sistematis untuk menetapkan standar pelaksanaan dengan tujuan-tujuan perencanaan, merancang sistem informasi umpan balik,

membandingkan kegiatan nyata dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, menentukan dan mengukur penyimpangan-penyimpangan, serta mengambil tindakan koreksi yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua daya perusahaan dipergunakan dengan cara paling efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan-tujuan perusahaan". (2011:360)

Pengertian yang dikemukakan M. Manullang dalam bukunya "Dasar-Dasar Manajemen" menyatakan :

"Pengawasan adalah sebagai suatu proses untuk menerapkan pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan, menilainya, dan bila perlu mengoreksi dengan maksud supaya pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana semula". (2012:173).

Prinsip-Prinsip Pengawasan

Pengawasan yang efektif memiliki dua prinsip pokok, yaitu adanya rencana tertentu dan adanya pemberian instruksi-instruksi, serta wewenang kepada bawahan. Prinsip pokok yang pertama merupakan standar atau alat pengukur dari suatu pekerjaan yang dilaksanakan bawahan. Rencana tersebut menjadi penunjuk apakah pelaksanaan pekerjaan berhasil atau tidak. Prinsip pokok kedua juga harus ada, agar sistem pengawasan dapat benar-benar efektif dilaksanakan. Wewenang dan juga instruksi-instruksi yang jelas harus diberikan kepada bawahan karena berdasarkan itulah dapat diketahui apakah bawahan sudah menjalankan tugas-tugasnya dengan baik atau tidak.

Setelah prinsip pokok tersebut, maka suatu sistem pengawasan harus mengandung prinsip-prinsip berikut:

1. Dapat merefleksi sifat-sifat dan kebutuhan-kebutuhan dari kegiatan-kegiatan yang harus diawasi.



2. Dapat dengan segera melaporkan penyimpangan-penyimpangan.
3. Fleksibel.
4. Ekonomis
5. Dapat dimengerti.
6. Dapat menjamin diadakannya tindakan korektif.

Setiap kegiatan membutuhkan sistem pengawasan yang berbeda sesuai dengan karakteristik kegiatan tersebut. Pengawasan pembelajaran tentunya berbeda dengan pengawasan ketatausahaan. Suatu sistem pengawasan yang efektif harus dapat segera melaporkan penyimpangan-penyimpangan sehingga berdasarkan penyimpangan-penyimpangan itu dapat diambil tindakan untuk pelaksanaan selanjutnya agar pelaksanaan keseluruhan benar-benar dapat sesuai atau mendekati apa yang direncanakan sebelumnya.

Kualitas Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai suatu aktivitas atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau petugas dalam melayani orang lain secara tepat dan memuaskan dalam suatu bidang tertentu. Pengertian pelayanan yang dikemukakan oleh Moenir (2003:16) yang mengemukakan bahwa “pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan menteri pendayagunaan aparatur negara (1993), mengemukakan bahwa “pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pengertian kata “publik” disusun mengutip pendapat Harbani Pasolong dalam bukunya “teori administrasi publik” dijelaskan sebagai berikut : “publik pada dasarnya berasal dari bahasa Inggris

“*public*” yang berarti umum, rakyat umum, orang banyak dan rakyat” .(2005:6)

Mengenai pelayanan publik, Sinabela, Lijan Poltak dkk dalam bukunya “Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi” mengatakan :

Pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.(2005:105)

Sedangkan menurut Harbani Pasolong dalam bukunya “Teori Administrasi Publik” memberikan definisi pelayanan publik sebagai berikut : “Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. (2008:128)

Pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan salah satu jenis pelayanan publik yang merupakan jenis pelayanan jasa.

Sedangkan pelayanan kesehatan menurut Prof.Dr.Soekidjo Notoatmojo adalah sebuah sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat.

Menurut Levey dan Loomba (1973), Pelayanan Kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan sendiri/secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit



serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, atau masyarakat.

Pada dasarnya, kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Menurut Zeithaml dan M.J. Bitner yang dikutip oleh Husein Umar dalam bukunya "Metode Riset Ilmu Administrasi" menyimpulkan terdapat 5 (lima) dimensi SERVQUAL (dimensi kualitas pelayanan) :

- a. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- b. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- c. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat

kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.

- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompeten (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. (Husein Umar, 2004: 174-176)

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif yaitu metode penelitian dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan pelaksanaan pengawasan oleh Kepala Puskesmas dalam upaya mencapai Kualitas Pelayanan Kesehatan pada UPTD Puskesmas Waringin Kecamatan Palasah Kabupaten Majalengka.



Jenis Data Dan Informasi

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dapat diperoleh langsung dari lapangan atau tempat penelitian

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data-data yang didapat dari sumber bacaan dan berbagai macam sumber lainnya yang terdiri dari surat-surat pribadi, buku harian, notula rapat perkumpulan, sampai dokumen-dokumen resmi dari berbagai instansi pemerintah. Data sekunder juga dapat berupa majalah, buletin, publikasi dari berbagai organisasi, lampiran-lampiran dari badan-badan resmi seperti kementerian-kementerian, hasil-hasil studi, hasil survey, studi histories, dan sebagainya

Teknik Pengumpulan data

1. Studi Kepustakaan, yaitu mengumpulkan dan mempelajari bahan-bahan tertulis dengan tujuan untuk memahami konsep-konsep yang berkaitan dengan sasaran penelitian.
2. Studi Lapangan, meliputi:
 - a. Wawancara berstruktur, yaitu teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang terpadu secara langsung kepada responden yang cukup memiliki data yaitu Kepala Puskesmas Waringin Kecamatan Palasah Kabupaten Majalengka.
 - b. Observasi non Partisipan, yaitu mengadakan pengamatan langsung terhadap obyek penelitian tanpa melibatkan diri kepada kegiatan yang sedang berlangsung dengan maksud untuk mengetahui selengkap mungkin mengenai permasalahan

yang terdapat dalam obyek penelitian.

- c. Angket, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya kepada responden.

Analisis Data

Data yang diperoleh melalui penelitian akan dianalisa dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Seleksi Angket, untuk mengetahui apakah angket yang disebarkan kepada responden telah diisi dan kembali seluruhnya atau belum.
2. Kuantifikasi data, yakni merubah data yang bersifat kualitatif ke dalam data kuantitatif (angka-angka) dengan menggunakan skala Likert, dengan Rincian sebagai berikut :

Baik	= 4
Cukup Baik	= 3
Tidak Baik	= 2
Sangat Tidak Baik	= 1
3. Tabulasi data, yaitu memasukan data mentah hasil jawan responden ke dalam tabel.

PEMBAHASAN

Pelaksanaan Pengawasan Oleh Kepala Puskesmas pada UPTDPuskesmas Waringin Kecamatan Palasah Kabupaten Majalengka

Untuk menjawab hipotesis yang disusun ajukan, penyusun melakukan penelitian di UPTD Puskesmas Waringin Kecamatan Palasah Kabupaten Majalengka. Sesuai dengan metode penelitian yang digunakan, untuk memperoleh data yang dibutuhkan dilakukan penyebaran angket terhadap para responden. Angket tersebut disusun berdasarkan indikator-indikator dari



masing-masing variabel penelitian. Untuk variabel bebas (pengawasan) dan variabel terikat (kualitas pelayanan) masing-masing dibuat 12 dan 11 buah pertanyaan yang disebarakan kepada 34 orang responden.

Angket dibuat berdasarkan skala likert dengan menyediakan 4 (empat) alternatif jawaban, yakni : a. Baik (B), b. Cukup Baik (CK), c. Tidak Baik (TB), dan d. Sangat Tidak Baik (STB). Untuk memenuhi keperluan analisa data hasil penelitian dengan menggunakan pendekatan statistik, jawaban responden terhadap angket yang berupa data kualitatif dirubah menjadi data kuantitatif dengan menggunakan Skala Likert sebagai berikut: Bagi responden yang menjawab a (B) diberi bobot 4, b (CK) diberi bobot 3, c (KB) diberi bobot 2, dan d (STB) diberi bobot 1. Data-data tersebut selanjutnya dikelompokkan sesuai dengan variabel penelitian dan langkah-langkah pengolahan data.

Setelah angket kembali seluruhnya, penyusun melakukan pengecekan, kuantifikasi data, pengolahan, dan analisa data sesuai dengan tujuan penelitian. hasil selengkapnya, penyusun kemukakan sebagai berikut.

Deskripsi Pengawasan

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh jumlah skor jawaban responden sebagai data awal yang akan dijadikan bahan analisa, guna dijadikan dasar dalam mengambil kesimpulan dari penelitian ini. Data tersebut dalah sebagai berikut :

Selanjutnya dari data di atas, diolah dan dianalisa untuk mengetahui realitas hasil penelitian agar dapat ditarik suatu kesimpulan yang logis. Untuk variabel pengawasan, hasil analisa tersebut adalah sebagai berikut :

Data terendah

: 93

Data tertinggi

: 100

Jumlah skor variabel pengawasan

: 1155

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap masing-masing indikator dari tiap dimensi, maka penyusun uraikan sebagai berikut :

Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Pengawasan Merefleksikan Sifat-sifat dan Kebutuhan-Kebutuhan dari Kegiatan yang harus di awasi

Untuk dimensi ini, penyusun kembangkan menjadi indikator sebagai berikut :

- Memperhatikan kebutuhan pegawai sesuai dengan pekerjaan
- Menyesuaikan dengan situasi dan kondisi dari pekerjaan bawahan

Berdasarkan tabel tersebut diatas, maka kedua indikator tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

1) Kebutuhan Pegawai

Berdasarkan tabel dan gambar tersebut untuk indikator Kebutuhan Pegawai diperoleh hasil sebesar 98, dengan nilai kriteria pada 86 – 111 atau dengan kriteria cukup baik. Berdasarkan hasil tersebut ternyata Kepala UPTD Puskesmas Waringin sudah cukup memperhatikan kebutuhan pegawainya sesuai dengan pekerjaannya.

2) Menyesuaikan dengan situasi dan kondisi dari pekerjaan bawahan

Berdasarkan tabel dan gambar tersebut untuk indikator menyesuaikan dengan situasi dan kondisi dari pekerjaan bawahan diperoleh hasil sebesar 94, dengan nilai kriteria pada 86 – 111 atau dengan kriteria cukup baik. Hal ini berarti Secara keseluruhan untuk dimensi merefleksikan sifat-sifat dan kebutuhan-kebutuhan dari kegiatan yang harus



diawasi ini diperoleh jawaban responden dengan total 192 dengan nilai kriterian pada 172 – 223 atau dengan kriteria cukup baik.

Dari uraian diatas berarti dimensi pengawasan merefleksikan sifat-sifat dan kebutuhan- kebutuhan dari kegiatan yang harus diawasi telah dilakukan Kepala UPTD Puskesmas Waringin dengan Kriterium Cukup Baik.

Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Dapat Segera Melaporkan Penyimpangan-Penyimpangan

Untuk dimensi Melaporkan Penyimpangan-Penyimpangan, penyusun kembangkan menjadi indikator sebagai berikut:

- Mengadakan tindakan-tindakan perbaikan
- Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pekerjaan(program kerja)

1) Tindakan perbaikan

Berdasarkan tabel dan gambar tersebut untuk indikator tindakan perbaikan diperoleh hasil sebesar 95, dengan nilai kriteria pada 86 – 111 atau dengan kriteria cukup baik. Ini berarti indikator Kepala Puskesmas sudah cukup baik mengadakan tindakan perbaikan terhadap penyimpangan yang akan berimbas pada kualitas pelayanan.

2) Melakukan evaluasi

Berdasarkan tabel tersebut untuk indikator melakukan evaluasi diperoleh hasil sebesar 99, dengan nilai kriteria pada 86 – 111 atau dengan kriteria cukup baik. Hal ini berarti Kepala Puskesmas sudah cukup baik melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pekerjaan (program kerja).

Secara keseluruhan untuk dimensi merefleksikan sifat-sifat dan kebutuhan-kebutuhan dari kegiatan yang harus diawasi ini diperoleh jawaban responden

dengan total 194 dengan nilai kriterian pada 172 – 223 atau dengan kriteria cukup baik.

Dari uraian di atas dimensi dapat segera melaporkan penyimpangan-penyimpangan didapat hasil akhir cukup baik, hal ini berarti Kepala Puskesmas Waringin telah melaksanakan dimensi ini walau hasilnya belum maksimal.

Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Fleksibel

Untuk dimensi Fleksibel, penyusun kembangkan menjadi indikator sebagai berikut :

- Menumbuhkan adanya keterbukaan
- Menciptakan suasana yang dinamis

Berdasarkan tabel, maka untuk kedua indikator tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

1) Menumbuhkan adanya keterbukaan

Berdasarkan tabel dan gambar tersebut untuk indikator menumbuhkan adanya keterbukaan diperoleh hasil sebesar 93 dengan nilai kriteria pada 86 – 111 atau dengan kriteria cukup baik. Kepala Puskesmas Waringin telah menumbuhkan komunikasi dua arah yang nantinya yang nantinya menciptakan sikap saling percaya, hal ini berarti indikator menumbuhkan adanya keterbukaan telah dilakukan oleh Kepala Puskesmas Waringin walaupun belum maksimal.

2) Menciptakan suasana yang dinamis

Berdasarkan tabel tersebut untuk indikator menciptakan suasana yang dinamis diperoleh hasil sebesar 97 dengan nilai kriteria pada 86 – 111 atau dengan kriteria cukup baik. Hal ini berarti Kepala Puskesmas telah menciptakan suasana yang dinamis dalam Pelayanan Kepada Masyarakat walaupun masih perlu ditingkatkan.



Secara keseluruhan untuk dimensi Fleksibel diperoleh jawaban responden dengan total 190 dengan nilai kriterian pada 172 – 223 atau dengan kriteria cukup baik.

Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Ekonomis

Untuk dimensi ekonomis, penyusun kembangkan menjadi indikator sebagai berikut :

- Melakukan perbandingan secara rasional
- Menentukan standar efisiensi

1) Melakukan perbandingan secara rasional

Berdasarkan tabel diatas untuk indikator melakukan perbandingan secara rasional diperoleh hasil sebesar 100 dengan nilai kriteria pada 86 – 111 dengan kriteria cukup baik. Ini berarti Kepala Puskesmas telah menghitung secara rasional(masuk akal) antara pengaerahan atau pemakaian sumber dana dan sumber daya dengan hasil yang dicapai walaupun belum maksimal.

2) Menentukan standar efisiensi

Berdasarkan tabel diatas untuk indikator menentukan standar efisiensi diperoleh hasil sebesar 98 dengan nilai kriteria pada 86 – 111 atau dengan kriteria Cukup baik. hal ini berarti Kepala Puskemas menentukan pedoman dalam melakukan penghematan yang dijadikan pegangan untuk pegawai dalam bekerja walaupun belum terealisasi secara maksimal.

Secara keseluruhan untuk dimensi ekonomis diperoleh jawaban responden dengan total 198 dengan nilai kriteria pada 172 – 223 atau dengan kriteria cukup baik.

Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Dapat dimengerti

Untuk dimensi Dapat dimengerti, penyusun kembangkan menjadi indikator sebagai berikut :

- Menjelaskan tentang tugas dan fungsi pegawai
- Menciptakan ketertiban

Berdasarkan tabel tersebut untuk indikator menjelaskan tentang tugas dan fungsi pegawai diperoleh hasil sebesar 98 dengan nilai kriteria pada 86 – 111 atau dengan kriteria cukup baik. Kepala Puskesmas sudah menjelaskan tentang tugas dan fungsi pegawai, namun belum dimengerti sepenuhnya oleh para pegawai ini terlihat pada nilai kriteria cukup baik dan akan berdampak pada pelayanan kepada masyarakat.

Secara keseluruhan untuk dimensi dapat dimengerti diperoleh hasil sebesar 191 dengan nilai kriteria pada 172 – 223 atau dengan kriteria cukup baik. Hal ini berarti dimensi ini telah dilaksanakan oleh Kepala Puskesmas walaupun masih banyak yang perlu diperbaiki dan tingkatkan.

Tanggapan Responden Tentang Dimensi Dapat Menjamin Tindakan-Tindakan Korektif

Untuk dimensi dapat menjamin tindakan-tindakan korektif , penyusun kembangkan menjadi indikator sebagai berikut :

- Melakukan tindakan korektif yang sesuai dengan rencana
- Menerapkan sanksi secara objektif

1) Melakukan tindakan korektif yang sesuai dengan rencana

Berdasarkan tabel tersebut untuk indikator melakukan tindakan korektif yang sesuai dengan rencana diperoleh hasil sebesar 94 dengan nilai kriteria pada 86 – 111 atau dengan kriteria cukup baik.

2) Menerapkan sanksi secara objektif

Berdasarkan tabel tersebut untuk indikator menerapkan sanksi secara objektif diperoleh hasil sebesar 96 dengan nilai



kriteria pada 86 – 111 atau dengan kriteria cukup baik.

Secara keseluruhan untuk dimensi dapat menjamin tindakan-tindakan korektif diperoleh jawaban responden dengan total 190 dengan nilai kriteria pada 172 – 223 atau dengan kriteria cukup baik.

Dari tabel tersebut diperoleh skor total untuk variabel pengawasan adalah sebesar 1155, dengan nilai kriteria pada 1022 – 1328 atau dengan kriteria Cukup baik.

Untuk mengetahui persentase tingkat pengawasan terhadap kualitas pelayanan berdasarkan banyaknya jawaban responden adalah sebagai berikut :

Skor tertinggi yang merupakan skor kriterium dari variabel pengawasan adalah $34 \times 48 = 1120$. Sedangkan berdasarkan data jawaban responden yang terkumpul melalui angket dari 34 responden jumlahnya adalah 1155. Dengan demikian tingkat persentase jawaban responden untuk variabel pengawasan adalah :

$1155 : 1632 = 0,7077$ atau 70,77%

Dengan demikian dilihat dari persentase tersebut dapat diketahui bahwa para responden memberikan jawaban positif terhadap variabel pengawasan yakni sebesar 70,77%.

Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada UPTD Puskesmas WaringinKecamatan Palasah Kabupaten Majalengka

Data yang dibutuhkan untuk variabel kualitas pelayanan dikumpulkan melalui teknik yang sama, yakni menggunakan teknik angket. Setelah angket disebarkan ke semua responden, diperoleh sejumlah data berupa jawaban angket sesuai indikator variabel kualitas pelayanan.

Jawaban angket untuk variabel mutu pelayanan yang berupa data kualitatif setelah diolah melalui proses kuantifikasi data, dan dimasukkan ke dalam tabel

diperoleh data awal berupa data kuantitatif sebagai berikut :

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh jumlah skor jawaban responden untuk variabel kualitas pelayanan sebagai data awal akan dijadikan bahan analisa, guna dijadikan dasar dalam mengambil kesimpulan dari penelitian ini.

Selanjutnya data awal di atas, diolah dan dianalisa untuk mengetahui realitas hasil penelitian agar dapat ditarik kesimpulan yang logis.

Untuk mengetahui persentase jawaban variabel peningkatan pelayanan adalah sebagai berikut : skor tinggi yang merupakan skor kriterium adalah $34 \times 44 = 1496$. Sedangkan berdasarkan data jawaban responden terkumpul dari 34 responden adalah 1022. Dengan demikian tingkat persentase jawaban responden untuk variabel kualitas pelayanan adalah $1022 : 1496 = 0,6834$ atau 68,34%.

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap masing-masing indikator dari tiap dimensi, maka penyusun uraikan sebagai berikut :

Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Tangible

Untuk dimensi Tangibles, penyusun kembangkan menjadi indikator sebagai berikut :

- Sarana pelayanan memadai
- Prasarana pelayanan memadai

1) Sarana pelayanan memadai

Berdasarkan tabel tersebut untuk indikator sarana pelayanan memadai diperoleh hasil sebesar 93 dengan nilai kriteria pada 86 – 111 atau dengan kriteria cukup baik. hal ini berarti sarana pelayanan di UPTD Puskesmas Waringin sudah cukup memadai.

2) Prasarana pelayanan memadai



Berdasarkan tabel tersebut untuk indikator prasarana pelayanan memadai diperoleh hasil sebesar 92 dengan nilai kriteria pada 86 – 111 atau dengan kriteria cukup baik. Hal ini berarti prasarana di UPTD Puskesmas Waringin sudah cukup memadai.

Secara keseluruhan untuk dimensi tangible diperoleh jawaban responden dengan total 185 dengan nilai kriteria pada 172 – 223 atau dengan kriteria cukup baik.

Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Realibility

Untuk dimensi realibility, penyusun kembangkan menjadi indikator sebagai berikut :

- Petugas pelayanan memiliki keahlian
- Petugas pelayanan memiliki keterampilan

1) Petugas pelayanan memiliki keahlian
Berdasarkan tabel tersebut, untuk indikator petugas pelayanan memiliki keahlian diperoleh hasil sebesar 93 dengan nilai kriteria pada 86 – 111 atau dengan kriteria cukup baik. Berdasarkan hasil tersebut pelayanan di UPTD Puskesmas Waringin sudah cukup dapat diandalkan petugas pelayanan memiliki keahlian.

2) Petugas pelayanan memiliki keterampilan

Berdasarkan tabel tersebut, untuk indikator petugas pelayanan memiliki keterampilan diperoleh hasil sebesar 95 dengan nilai kriteria pada 86 – 111 atau dengan kriteria cukup baik. Berdasarkan hasil tersebut pelayanan di UPTD Puskesmas Waringin sudah cukup dapat diandalkan petugas pelayanan memiliki keterampilan.

Secara keseluruhan untuk dimensi realibility diperoleh jawaban responden dengan total 188 dengan nilai kriteria pada 172 – 223 atau dengan kriteria cukup baik.

Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Responsives

Untuk dimensi Responsif, penyusun kembangkan menjadi indikator sebagai berikut :

- Pelayanan tepat waktu
- Pelayanan tepat biaya
- Pelayanan cepat tanggap

1) Pelayanan tepat waktu

Berdasarkan tabel tersebut untuk indikator pelayanan tepat waktu diperoleh hasil sebesar 93 dengan nilai kriteria pada 86 – 111 atau dengan kriteria cukup baik. Berdasarkan hasil tersebut ternyata sudah cukup tepat waktu dalam memberikan pelayanan.

2) Pelayanan tepat biaya

Berdasarkan tabel tersebut untuk indikator pelayanan tepat biaya diperoleh hasil sebesar 94 dengan nilai kriteria pada 86 – 111 dengan kriteria cukup baik. Berdasarkan hasil tersebut ternyata sudah cukup tepat biaya dalam memberikan pelayanan.

3) Pelayanan Cepat tanggap

Berdasarkan tabel tersebut untuk indikator pelayanan cepat tanggap diperoleh hasil sebesar 95 dengan nilai kriteria pada 86 – 111 atau dengan kriteria cukup baik. Berdasarkan hasil tersebut ternyata sudah cukup cepat tanggap dalam memberikan pelayanan.

Secara keseluruhan untuk dimensi responsives diperoleh jawaban responden dengan total 282 dengan nilai kriteria pada 256 – 332 atau dengan kriteria cukup baik. Hal ini berarti para pemberi pelayanan telah melakukan pelayanan yang responsif seperti motto UPTD Puskesmas Waringin itu sendiri.



Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Assurance

Untuk dimensi assurance, penyusun kembangkan menjadi indikator sebagai berikut :

- Sikap perilaku petugas sopan
- Sikap perilaku petugas ramah

Berdasarkan tabel dan gambar di atas dapat diperoleh hasil sebagai berikut :

1) Sikap perilaku petugas sopan

Berdasarkan tabel tersebut untuk indikator sikap perilaku petugas sopan diperoleh hasil sebesar 94 dengan nilai kriteria pada 86 – 111 atau dengan kriteria cukup baik. Berdasarkan hasil tersebut indikator sikap dan perilaku petugas pemberi pelayanan sudah memberikan pelayanan dengan sopan.

2) Sikap perilaku petugas ramah

Berdasarkan tabel tersebut untuk indikator sikap perilaku petugas ramah diperoleh hasil sebesar 91 dengan nilai kriteria pada 86 – 111 atau dengan kriteria cukup baik. Berdasarkan hasil tersebut indikator sikap dan perilaku petugas pemberi pelayanan sudah memberikan pelayanan dengan ramah.

Secara keseluruhan untuk dimensi assurance diperoleh jawaban responden dengan total 185 dengan nilai kriteria pada 172 – 223 atau dengan kriteria cukup baik. Hal ini berarti petugas sudah cukup memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan.

Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Empathy

Untuk dimensi Empathy, penyusun kembangkan menjadi indikator sebagai berikut :

- Pemberi pelayanan bersikap tegas
- Pemberi pelayanan tetap bersimpati

Berdasarkan tabel dan gambar di atas dapat diperoleh hasil sebagai berikut :

1) Pemberi pelayanan bersikap tegas

Berdasarkan tabel tersebut untuk indikator pemberi pelayanan bersikap tegas diperoleh hasil sebesar 90 dengan nilai kriteria pada 86 – 111 atau dengan kriteria cukup baik. Berdasarkan hasil tersebut pemberi pelayanan sudah memberikan pelayanan dengan bersikap tegas.

2) Pemberi pelayanan bersikap simpati

Berdasarkan tabel tersebut untuk indikator pemberi pelayanan bersikap simpati diperoleh hasil sebesar 92 dengan nilai kriteria pada 86 – 111 atau dengan kriteria cukup baik.

Secara keseluruhan untuk dimensi Empathy diperoleh jawaban responden dengan total 182 dengan nilai kriteria pada 172 – 223 atau dengan kriteria cukup baik. Hal ini berarti petugas sudah cukup memberikan pelayanan dengan tegas dan bersimpati.

Hambatan- hambatan Pelaksanaan Pengawasan dalam Mencapai Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada UPTD Puskesmas Waringin Kecamatan Palasah Kabupaten Majalengka

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diperoleh informasi bahwa secara umum pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Waringin telah berjalan. Tetapi diakui bahwa untuk memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan semua pihak masih perlu ditingkatkan, salah satunya melalui optimalisasi fungsi pengawasan.

Dalam prakteknya, untuk meningkatkan pelayanan kesehatan tersebut, walaupun Kepala UPTD Puskesmas telah melakukan pengawasan secara optimal, masih terdapat beberapa hambatan, antara lain sebagai berikut :



1. Anggota masyarakat pengguna pelayanan belum memahami sepenuhnya tentang cara-cara atau prosedur pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Waringin karena kurangnya Keterbukaan Petugas. Sehingga mereka menganggap pelayanan terhadap mereka kurang memuaskan.
2. Diantara pegawai yang bertugas melayani masyarakat, memang masih terdapat sikap yang kurang memperlihatkan sebagai pelayan masyarakat yang baik, misalnya dalam hal keramahan.

Upaya-upaya Mengatasi Hambatan

Sebagai pihak yang bertanggungjawab terhadap pelayanan umum, khususnya bidang kesehatan masyarakat, kepala UPTD Puskesmas Waringin Kecamatan Palasah Kabupaten Majalengka telah berupaya untuk mengatsai hambatan- hambatan tersebut, dengan cara sebagai berikut :

1. Melakukan penyuluhan terhadap masyarakat secara berkelanjutan, baik melalui media, melalui tokoh masyarakat, maupun secara langsung terhadap pengguna pelayanan kesehatan, program apa yang sedang berjalan, pelayanan kesehatan apa saja yang dapat di akses masyarakat di puskesmas tersebut, dan bagaimana prosedur dan tata cara pelayanan kesehatan.
2. Secara intern, terus dilakukan pembinaan terhadap aparat pelayan masyarakat, baik melalui rapat-rapat dinas, briping-briping, atau teknik-teknik pembinaan lainnya guna meningkatkan mutu pelayanan terhadap anggota masyarakat yang memerlukan pelayanan kesehatan.

Baik berkenaan dengan keterampilan dan kemampuan kerjanya, maupun berkenaan dengan sikap dan disiplin kerjanya.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian yang terdapat dalam hasil penelitian dan pembahasan mengenai pelaksanaan pengawasan yang dilakukan oleh kepala puskesmas dalam upaya mencapai kualitas pelayanan kesehatan pada UPTD Puskesmas Waringin Kecamatan Palasah Kabupaten Majalengka, didapat beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis angket berdasarkan jawaban responden pada Variable pengawasan diperoleh total skor sebesar 1155, jika dipresentasikan maka pengawasan baru mencapai 70,77%. Apabila diinterpretasikan ke dalam nilai kriteria ada diantara 1022 – 1328 dengan kriteria cukup baik. sedangkan jawaban responden pada variable kualitas pelayanan diperoleh skor sebesar 1136, jika dipresentasikan maka kualitas pelayanan baru mencapai 76%. Apabila diinterpretasikan de dalam nilai kriteria ada diantara 935 – 1216 dengan kriteria cukup baik.
2. Dalam melaksanakan pengawasan Kepala UPTD Puskesmas Waringin mengalami hambatan sebagai berikut :
 - a. Anggota masyarakat pengguna pelayanan belum memahami sepenuhnya tentang cara-cara atau prosedur pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Waringin. Sehingga mereka menganggap pelayanan



terhadap mereka kurang memuaskan.

- b. Diantara pegawai yang bertugas melayani masyarakat, memang masih terdapat sikap yang kurang memperlihatkan sebagai pelayan masyarakat yang baik, misalnya dalam hal keramahan.

Untuk mengatasi hambatan tersebut Kepala UPTD Puskesmas Waringin telah melakukan upaya-upaya sebagai berikut :

- a. Melakukan penyuluhan terhadap masyarakat secara berkelanjutan, baik melalui media, melalui tokoh masyarakat, maupun secara langsung terhadap pengguna pelayanan kesehatan, program apa yang sedang berjalan, pelayanan kesehatan apa saja yang dapat di akses masyarakat di puskesmas tersebut, dan bagaimana prosedur dan tata cara pelayanan kesehatan.
- b. Secara intern, terus dilakukan pembinaan terhadap aparat pelayan masyarakat, baik melalui rapat-rapat dinas, briping-briping, atau teknik-teknik pembinaan lainnya guna meningkatkan mutu pelayanan terhadap anggota masyarakat yang memerlukan pelayanan kesehatan. Baik berkenaan dengan keterampilan dan kemampuan kerjanya, maupun berkenaan dengan sikap dan disiplin kerjanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Handyaningrat, Soewarno. 1998. *Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta. Gunung Agung.
- Handoko, T. Hani. 2011. *Manajemen edisi 2*. BPFE- Yogyakarta
- Koontz, O'Donnell, Wehrich. 1998. *Manajemen Jilid I. Cetakan kedelapan*. Jakarta : Erlangga.
- Makmur. 2011. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Manullang M. 2009. *Dasar-Dasar Manajemen*. Gadjah Mada University Press
- Pasolong, Harbani, 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : alfabeta.
- Rambat, Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Siagian, Sondang, P. 1981. *Filsafat Administrasi*. Jakarta : Gunung Agung.
- Sinabela, Lijan Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Situmorang, M. Viktor, dan Juhri Jusuf. 1998. *Aspek Hukum Pengawasan Melekat Dalam Lingkungan Aparatur Pemerintah*, Jakarta : Rineka Cipta
- Sugiono, 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabet
- Umar, Husen. 2004. *Metode Riset Ilmu Administrasi*, Jakarta : Gramedia
- Winardi, 1986. *Asas-asas Manajemen*. Bandung : Alumni