

PENINGKATAN PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT SEBAGAI IMPLIKASI KINERJA PEGAWAI DI PUSKESMAS TAMMERO'DO KECAMATAN TAMMERO'DO KABUPATEN MAJENE

Aco Dahrul Saharuddin¹

¹Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Al Asyariyah Mandar
Email: @gmail.com

ABSTRACK

This study aims to look at improving employee performance in the form of health services to the community at Tammero'do health center. The research method used is descriptive qualitative, that is to give an accurate description or explanation objectively regarding the actual state of the object under study. Data collection instruments are interviews and observations on location and also based on documents / records / reports and legislation relating to the problem under study. The focus of this research is based on the aspects of puskesmas services. The results of this study indicate how the efforts of employees or health centers in improving services provided to employees in which there is an increase in primary level services and improvement of secondary services and improvement of tertiary services.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat peningkatan kinerja pegawai dalam bentuk pelayanan kesehatan kepada masyarakat di puskesmas Tammero'do. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu memberikan gambaran atau penjelasan yang tepat secara objektif terkait keadaan yang sebenarnya dari obyek yang diteliti. Instrumen pengumpulan data adalah wawancara dan observasi pada lokasi dan juga berdasarkan dokumen/ catatan/ laporan dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Fokus penelitian ini berdasarkan aspek pelayanan puskesmas. Hasil penelitian ini menunjukkan bagaimana upaya pegawai atau puskesmas dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pegawai yang didalamnya terdapat peningkatan pelayanan tingkat primer dan peningkatan pelayanan sekunder dan peningkatan pelayanan tersier.

Kata Kunci: Pelayanan Kesehatan Masyarakat dan Implikasi Kinerja Pegawai.

PENDAHULUAN

Sumberdaya yang paling penting dalam penyelenggaraan jasa pelayanan publik di bidang kesehatan adalah sumber daya manusia. Sebab dengan sumber daya manusia, sumber daya yang lainnya pun bisa dikendalikan sehingga dapat berfungsi dengan baik. Salah satu konsep dalam memberikan kepuasan di bidang jasa pelayanan yaitu terciptanya kinerja pelayanan yang baik di bidang jasa pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan fungsi setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah supervisi dinas kesehatan kabupaten/kota. Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif, baik melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) atau upaya kesehatan masyarakat (UKM). Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat inap selain pelayanan rawat jalan. Untuk memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas pelayanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat. Keberadaan puskesmas sangat bermanfaat bagi keluarga tidak mampu. Dengan adanya puskesmas setidaknya dapat menjawab kebutuhan pelayanan masyarakat yang menandai yakni pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau.

Puskesmas berfungsi sebagai: (1) pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, (2) pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat, (3) Pusat pelayanan kesehatan strata pertama.

Melalui uraian di atas penulis tertarik melakukan sebuah penelitian tentang peningkatan pelayanan kesehatan masyarakat sebagai implikasi kinerja di Puskesmas Tammero'do Kecamatan Tammero'do Kabupaten Majene. Tujuan penelitian untuk mengetahui peningkatan pelayanan kesehatan pada Puskesmas Tammero'do Kabupaten Majene, serta untuk mengetahui Implikasi kinerja pegawai atau keterlibatan pegawai dalam bentuk pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Tammero'do.

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu kontak khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong, 2007).

Penelitian kualitatif sebagai penelitian yang menghasilkan deskripsi, berupa kata-kata tertulis dan lisan dari masyarakat, serta perilaku yang diamati peneliti yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Teknik pengumpulan data dilakukan secara Triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2006).

PEMBAHASAN

Peningkatan Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Kinerja pegawai dalam pelaksanaan peningkatan pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Tammerodo, kegiatan yang di dalamnya terdapat penyelenggaraan jasa pelayanan publik di bidang kesehatan sumber daya manusia yang menggunakan sumber daya lain untuk mencapai sasaran strategi yang ditetapkan oleh badan-badan atau aparat pemerintah.

Terkait dengan pelayanan kesehatan puskesmas di Kecamatan Tammerodo Kabupaten Majene, penulis memilih 5 tahapan yang dikemukakan oleh Zeihami, Berry dan Parasurama yaitu ketampakan fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*asurance*), dan empati (*empathy*). Besarnya pelayanan terhadap masing-masing indikator ditetapkan dalam bentuk persentase dari jawaban yang diberikan dari tiap-tiap indikator.

a. Ketampakkan fisik (*tangibles*).

Usaha pemberian pelayanan yang baik oleh penyedia layanan harus didukung oleh fasilitas, baik fisik maupun non fisik. Pemenuhan kebutuhan dalam pelayanan publik seharusnya ditangani oleh tenaga ahli sehingga pelayanan yang diberikan benar-benar memberikan pemenuhan terhadap apa yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. Selain itu, untuk menunjang pelayanan dibutuhkan fasilitas fisik. Fasilitas fisik yang lengkap dan berkualitas akan membantu memberi kepuasan bagi pengguna layanan.

Dimensi ketampakkan fisik (*tangibles*) dalam upaya untuk mengetahui dimana peningkatan pelayanan kesehatan puskesmas di Kecamatan Tammerodo Kabupaten Majene dapat dilihat berdasarkan:

- 1) Lokasi puskesmas mudah dijangkau.
- 2) Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas.
- 3) Tersedia ruang tunggu yang bersih dan nyaman.
- 4) Ketersediaan ruangan pemeriksaan yang memadai.
- 5) Ketersediaan fasilitas pemeriksaan dan perawatan.

b. Keandalan (*reliability*)

Proses pemberian pelayanan publik pada dasarnya harus dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi organisasi yang benar dan telah ditetapkan. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat. Hal ini penting mengingat masyarakat membutuhkan pembuktian dari janji-janji pelayanan.

Dalam upaya untuk mengetahui peningkatan pelayanan kesehatan puskesmas dapat dilihat sebagai berikut:

- 1) Petugas tanggap terhadap keluhan pasien
- 2) Proses waktu layanan pendaftaran yang cepat
- 3) Petugas selalu siap saat diperlukan
- 4) Pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan

c. Daya tanggap (*responsiveness*)

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat petugas pelayanan seharusnya memiliki kesediaan untuk membantu masyarakat/pelanggan/pasien dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang mereka harapkan. Ketidak-disiplinan prosedur serta membiarkan pelanggan menunggu lama tanpa alasan yang jelas dapat menyebabkan persepsi yang negatif terhadap pelayanannya, termasuk ketidakmampuan untuk segera mengatasi hal tersebut.

Dimensi daya tanggap, dalam upaya untuk mengetahui peningkatan pelayanan kesehatan masyarakat di puskesmas Tammerodo di Kecamatan Tammerodo Kabupaten Majene, dapat dilihat dengan mengacu pada:

- 1) Kemampuan petugas medis untuk cepat tanggap melayani pasien.
- 2) Pelayanan puskesmas mudah dan tidak berbelit-belit.
- 3) Petugas dapat memberikan pelayanan dengan baik.
- 4) Tindakan segera dalam menyelesaikan masalah.
- 5) Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.

d. Jaminan (*assurance*)

Dimensi jaminan (*assurance*) merupakan keahlian dan pengetahuan pegawai dalam memberikan layanan serta kemampuan mereka untuk meyakinkan masyarakat terhadap kompetensi dan kreabilitasi yang dimiliki. Dimensi jaminan (*assurance*) dalam upaya untuk mengetahui tingkat pelayanan kesehatan masyarakat dapat dilihat dalam poin sebagai berikut:

- 1) Petugas jujur dalam hal pelayanan.
- 2) Petugas selalu melaksanakan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh.
- 3) Petugas bertindak ramah dan sopan dalam melayani.
- 4) Arti keberadaan puskesmas bagi pasien.
- 5) Kemampuan petugas melakukan komunikasi yang efektif.
- 6) Kemampuan petugas dalam memberikan pengobatan yang tepat.

Berdasarkan lima tahapan tersebut, menghasilkan pelayanan kesehatan yang baik terhadap masyarakat, dan puskesmas Tammerodo mendapatkan nilai yang positif dari masyarakat. Berdasarkan pemaparan hasil wawancara penulis dapat dinyatakan bahwa peningkatan kinerja para pegawai dipuskesmas dapat dilihat dari hasil kinerja para pegawai untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dan masyarakat juga harus berpartisipasi dalam hal apapun agar tidak terjadi konflik antara pegawai dan masyarakat atau pasien agar citra puskesmas selalu baik dimata masyarakat dan masyarakat puas atas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas.

Implikasi Kinerja Pegawai

Salah satu tugas manajer adalah mengevaluasi perilaku dan prestasi kerja pegawai serta menetapkan kebijaksanaan selanjutnya. Evaluasi atau penilaian perilaku meliputi penilaian kesetiaan, kejujuran, kepemimpinan, kersama, dedikasi, dan partisipasi pegawai. Mengevaluasi seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan seperangkat standar, dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut kepada masyarakat. Penilaian kinerja juga disebut pemeningkatan karyawan, evaluasi karyawan, tinjauan kerja, evaluasi kinerja, dan penilaian hasil.

Jadi secara umum dapat didefenisikan bahwa penilaian kinerja tersebut adalah sebagai penilaian hasil kerja nyata dengan standar kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan setiap pegawai. Apakah prestasi yang dicapai setiap pegawai baik, sedang, kurang. Penilaian prestasi penting bagi setiap pegawai dan berguna bagi organisasi untuk mengambil keputusan dan menetapkan tindakan kebijaksanaan selanjutnya. Adapun unsur yang harus dimiliki oleh pegawai:

- a. Kemampuan/kopetensi adalah kemampuan bersikap, berpikir dan bertindak secara konsistensi sebagai perwujudan dari pengetahuan,

sikap dan keterampilan yang dimiliki, kemampuan dapat bersumber dari pendidikan, pengalaman, pelatihan, dan pengembangan yang pernah diikuti jika dikaitkan dengan kemampuan pegawai yang ada di Puskesmas Tammerodo dalam menyelesaikan pekerjaan, bahwa kemampuan pegawai telah sesuai dengan bidang dan keahlian yang dimiliki.

- b. Komitmen adalah janji pada diri kita sendiri atau pada orang lain yang tercermin dalam tindakan kita. Komitmen merupakan pengakuan sepenuhnya, sebagai sikap yang sebenarnya yang berasal dari watak yang keluar dari dalam diri seseorang, komitmen akan mendorong rasa percaya diri, dan semangat kerja menjalankan tugas menuju perubahan kearah yang lebih baik.
- c. Ketaatan, yakni kesanggupan seorang pegawai untuk mentaati segala peraturan perundang-undangan yang berlaku, menaati perintah kedinasan yang diberikan oleh atasan yang berwenang serta kesanggupan untuk tidak melanggar larangan yang ditentukan karena pegawai harusnya memiliki tanggungjawab dan kerjasana.

HASIL PENELITIAN

Peningkatan Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Tammerodo.

a. Ketampakan Fisik (*Tangibles*)

- 1) lokasi puskesmas mudah dijangkau.

Berikut beberapa hasil wawancara dari beberapa responden mengenai lokasi puskesmas, salah satunya oleh Kepala Puskesmas Drs. Syaifuddin R. yang menjelaskan bahwa:

Dengan dibangunnya puskesmas di desa ini, memudahkan masyarakat untuk rutin mengecek kesehatannya dikarenakan puskesmas dibangun cukup strategis dan mudah dijangkau masyarakat karna dibangun dekat dengan jalan poros Majene-Mamuju. Meskipun sebagian masyarakat berpendapat sebaliknya karna kecamatan Tammerodo sangat luas dan mayoritas penduduk di daerah pegunungan otomatis daerah pegunungan jarang melakukan pengecekan kesehatan dengan rutin. Tetapi kami melakukan dengan sebaik mungkin dan upaya kami untuk dapat memberikan pelayanan dengan tatanan kinerja pegawai (Wawancara, 23 maret 2017).

- 2) Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas.

Tanggapan responden mengenai kerapihan dan kebersihan penampilan petugas, Ibu Harlina menjelaskan bahwa:

Dari pengalaman saya setiap kali berobat di puskesmas, kerapihan dan kebersihan petugas belum cukup baik karna dari semua pegawai hanya

beberapa saja yang menurut saya bisa dikatakan rapih dan bersih. Mulai dari cara berpakaian dan kurang tertata taman dan banyak sampah, mungkin kurang diperhatikan oleh petugas kebersihan puskesmas (Wawancara, 23 maret 2017).

3) Ketersediaan ruang tunggu yang bersih dan nyaman.

Tanggapan responden mengenai ketersediaan ruang tunggu yang bersih dan nyaman, Nuraeni menjelaskan bahwa:

Ketersediaan ruang tunggu di puskesmas bisa dikatakan belum cukup baik, saya mengatakan belum cukup baik disini dikarenakan proses pengobatan sangat lama. Memang ketersediaan kursi banyak tetapi proses pengobatan sangat lama karna puskesmas hanya memiliki 1 dokter saja, itupun hanya dokter umum. Itu membuat masyarakat yang berobat memilih pulang karna menunggu untuk berobat sangat lama (Wawancara, 23 maret 2017).

4) Ketersediaan ruangan dan fasilitas pemeriksaan yang memadai.

Tanggapan responden mengenai ketersediaan ruang pemeriksaan yang memadai oleh Dokter Puskesmas Tammerodo, Dr. Muh. Wahdiyati, bahwa;

Menurut saya sebagai dokter umum di puskesmas ini, memang ruangan pemeriksaan belum cukup memadai dengan ukuran yang sempit dengan fasilitas pemeriksaan yang ada di dalamnya. Tetapi karena pelayanan yang diselenggarakan oleh puskesmas meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), dari setiap pegawai mengusahakan membentuk pelayanan prima bagi setiap pasien. Terlebih dari itu jika pasien membutuhkan penanganan yang lebih akan dirujuk ke rumah sakit umum yang memiliki alat yang lengkap (Wawancara, 23 maret 2017).

Berdasarkan hasil wawancara dari semua responden yang diwawancarai, mereka beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan belum cukup baik dimata masyarakat. Meskipun dari sebagian pegawai puskesmas sendiri sudah memberikan pelayanan yang sudah maksimal berdasarkan kemampuan para pegawai, tetapi yang sangat berperan ialah masyarakat sebagai pasien yang berkunjung ataupun berobat ke Puskesmas Tammerodo. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa banyak masyarakat yang menganggap pelayanan yang diberikan oleh para pegawai di puskesmas belum cukup baik pelayanannya, baik dari kerapihan dan kebersihannya, lokasi puskesmas itu sendiri, dan ruangan pemeriksaan. Jadi ketampakan fisik puskesmas belum cukup baik di mata masyarakat.

b. Keandalan (Reliability)

1) Proses waktu layanan pendaftaran yang cepat.

Tanggapan responden mengenai proses waktu pendaftaran yang cepat, Ibu Kasmawati mengatakan bahwa:

Pengalaman yang saya rasakan saat berobat ke puskesmas ialah pelayanan yang diberikan saat di loket pendaftaran cukup lambat para pegawai kurang kerjasama jika banyak pasien yang datang, dan itu membuat pekerjaan mereka jadi lambat sehingga masyarakat yang datang berobat kesal termasuk saya sendiri pribadi, pegawainya bisa dibilang kuran bertanggungjawab dalam melakukan suatu tugas atau pekerjaan mereka dan kurang kompak. (Wawancara, 23 Maret 2017).

2) Proses waktu pengobatan yang cepat

Tanggapan responden mengenai proses waktu pengobatan yang cepat oleh Dr. Muh. Wahdiyati, Dokter Puskesmas Tammerodo, bahwa;

Pelayanan yang saya berikan sebagai dokter sudah saya lakukan semaksimal mungkin, dan melakukan pekerjaan secepat mungkin. Itu juga tergantung tingkat keluhan pasien, dan jika ingin mendapatkan pelayanan yang cepat dan sesuai yang diinginkan pasien, saya meminta pasien agar mengontrol kesehatannya ke puskesmas dengan rajin agar proses penyembuhan bisa maksimal. Tetapi saya sudah memberikan pelayanan yang maksimal dan memberikan, kemampuan saya hanya untuk memberikan pengobatan yang baik kepada pasien (Wawancara, 23 Maret 2017).

3) Petugas selalu siap sedia saat diperlukan.

Tanggapan responden mengenai kesiapan petugas untuk siap sedia setiap saat diperlukan;

Kesiapan petugas saat diperlukan cukup baik, hal ini ditunjukkan oleh para setiap pegawai dalam melayani pasien yang datang berobat untuk memberikan pelayanan yang baik (Wawancara, 23 Maret 2017).

c. Daya Tanggap (Responsiveness)

1) Kemampuan petugas medis untuk cepat tanggap melayani pasien.

Tanggapan responden mengenai ketanggapan petugas dalam melayani pasien, dijelaskan Rusdianto pegawai di bagian Unit Gawat Darurat (UGD).

Saya sebagai seorang petugas disini saya merasa sudah memberikan pelayanan yang baik dan maksimal apalagi di bagian UGD, kan penanganan yang paling pertama jika pasien sudah gawat darurat. Jadi

kita harus lebih tanggap dan cepat dalam hal apapun dan selalu siap menerima pasien (Wawancara, 23 Maret 2017).

2) Pelayanan puskesmas mudah dan tidak berbelit-belit.

Tanggapan responden mengenai pelayanan puskesmas mudah dan tidak berbelit-belit, oleh Pak Djuiman 44 tahun (Subag Tata Usaha) bahwa:

Menurut saya selaku staf puskesmas bahwa pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit akan memberikan kesan yang baik kepada pasien. Kalaupun pelayanan yang diberikan menurut pasien dirasa berbelit-belit ini bisa saja disebabkan karena ketika pasien memiliki keperluan dan bertanya kepada petugas yang capek, lalu mendapat jawaban yang kurang memuaskan, sehingga memberikan kesan yang tidak baik, begitu kira-kira (Wawancara, 23 Maret 2017).

3) Petugas dapat memberikan pelayanan dengan baik.

Tanggapan responden mengenai kemampuan petugas melayani dengan baik oleh Tanriah Alfiah, K,A.Md. Kep, sebagai perawat memberikan pendapat bahwa:

Sebagai seorang perawat atau pegawai Puskesmas Tammerodo, kemampuan petugas dalam melayani pasien dengan baik sudah cukup baik. Karena jika mereka tidak memberikan pelayanan dengan baik akan berdampak terhadap pelayanannya dan puskesmas itu sendiri, dan pelaynan mendapat respon baik dari masyarakat (Wawancara, 23 Maret 2017).

4) Tindakan segera petugas dalam menyelesaikan masalah.

Tanggapan responden mengenai tindakan segera petugas dalam menyelesaikan masalah, dijelaskan oleh Ibu Bidan Erna Dewi, A. Md. Keb., bahwa:

Pengalaman terbesar saya di dalam memberikan pelayanan kepada pasien atau masyarakat, contohnya ibu hamil pastikan kita harus bertindak sesegera mungkin karna menyangkut nyawa 2 orang, yaitu ibu dan anak. Dan sebagai seorang bidan yang menurut masyarakat yang paling membantu dalam hal tersebut, harus betul-betul membuktikan dan memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada masyarakat dan terutama ibu hamil (Wawancara, 23 Maret 2017).

5) Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.

Tanggapan responden mengenai petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimegerti, dikemukakan oleh Dr. Muh. Wahdiyati bahwa:

Saya sebagai dokter atau pokok utama dalam puskesmas ini semaksimal mungkin kita memberikan pelayanan yang baik kepada pasien. Contoh

terbesar jika kita mengobati pasien harus jelas dan mudah dipahami masyarakat atau pasien, seperti pemberian obat, dan istilah-istilah penyakit. Sebagai dokter kita harus mengimbangi keadaan pasien agar lebih mudah dimengerti (Wawancara, 23 Maret 2017).

Untuk meningkatkan pelayanan yang baik setiap pegawai harus lebih tanggap selalu sedia membantu masyarakat pasien agar mendapatkan nilai yang baik dilingkungan masyarakat. Jika kurang tanggap akan berdampak negatif terhadap puskesmas. Dari semua hasil wawancara, untuk ketanggapan para pegawai, dapat terlihat bahwa pegawai sudah memberikan pelayanan yang baik dan semaksimal mungkin, meskipun ada masyarakat belum puas. Para pegawai sudah mengerahkan kemampuannya agar mendapatkan respon positif dari masyarakat.

d. Jaminan (Assurance)

1) Petugas jujur dalam hal pelayanan.

Tanggapan reponden mengenai petugas jujur dalam hal pelayanan, oleh Tati Masliah A. Md. Kep., sebagai perawat berpendapat bahwa:

Kejujuran setiap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pasien sangat baik, saya selaku perawat puskesmas dalam menjalankan tugas saya sebagai perawat saya bersikap adil kepada pasien, tidak membedakan dalam hal apapun dan menyampaikan jika ada kesalahan yang dibuat oleh pasien, dan memberikan arahan yang baik tanpa meyakiti perasaan pasien. Intinya kejujuran adalah pokok dalam melakukan penyembuhan kepada pasien karna jika ada yang disembunyikan maka akan memperlambat proses penyembuhan (Wawancara, 23 Maret 2017).

2) Petugas selalu melaksanakan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh.

Tanggapan responden mengenai petugas selalu melaksanakan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh, oleh Rusdianto H bagian UGD;

Saya selaku perawat di puskesmas ini dalam mempertanggung jawabkan pekerjaan masing-masing harus sepenuhnya tuntas karena jika pekerjaan yang setiap pegawai lakukan tidak selesai maka akan diberikan sanksi dari atasan atau kepala puskesmas. Setiap pekerjaan akan sangat berpengaruh kepada puskesmas itu sendiri, dan juga dalam memberikan pelayanan kesehatan masyarakat sudah cukup menyeluruh dimana puskesmas mengadakan pemeriksaan setiap sekolah-sekolah untuk memberikan arahan kepada anak-anak adapun puskesmas keliling, beserta posyandu yang terdapat di setiap dusun yang diadakan pemeriksaan setiap bulanya di desa-desa (Wawancara, 23 Maret 2017).

3) Petugas bertindak ramah dan sopan dalam melayani.

Tanggapan responden mengenai petugas bertindak ramah dan sopan dalam melayani setiap pasien yang datang berobat ke puskesmas oleh Syahifa Annur, S. Farm bagian Apoteker berpendapat bahwa:

Disini memberikan pelayanan bertindak ramah dan sopan dianggaplah lumrah, karna kenapa, inti dari pelayanan ialah bersikap ramah kepada seseorang apalagi pasien yang datang berkunjung ke puskesmas. Setiap pegawai harusnya memiliki keahlian tersebut dan sangat berperan penting dalam pelayanan agar mendapatkan respon positif dari masyarakat. Jika dijalankan peran tersebut pasien akan betah atas kunjungannya ke puskesmas (Wawancara, 23 Maret 2017).

4) Arti keberadaan puskesmas bagi pasien.

Tanggapan responden mengenai arti keberadaan puskesmas bagi pasien oleh Amiruddin sebagai Masyarakat berpendapat bahwa:

Keberadaan puskesmas sangat berperan penting bagi masyarakat khususnya saya pribadi terutama untuk kesehatan saya dan lebih gampang untuk mengecek kesehatan saya (Wawancara, 23 Maret 2017).

5) Kemampuan petugas melakukan komunikasi yang efektif.

Tanggapan responden mengenai kemampuan petugas melakukan komunikasi yang efektif oleh Pak Djuiman A. Md, Kep., sebagai subag Tata Usaha berpendapat bahwa:

Saya selaku staf puskesmas bahwa dalam berkomunikasi dengan pasien secara efektif sudah baik, hal ini ditunjukkan kepada setiap pegawai dalam memberikan pelayanan untuk seorang pasien dan informasi yang diberikan kemasyarakat dapat lebih mudah dimengerti (Wawancara, 23 Maret 2017).

6) Kemampuan petugas dalam memberikan pengobatan yang tepat.

Tanggapan responden mengenai kemampuan petugas dalam memberikan pengobatan yang tepat oleh Dr. Muh. Wahdiyati sebagai dokter Puskesmas Tammerodo berpendapat bahwa:

Sebagai dokter yang bertanggungjawab dalam pengobatan di puskesmas, bahwa dalam pelayanan kesehatan harus memberikan pelayanan kesehatan yang semaksimal mungkin dan sebaik-baiknya karena sebagai seorang dokter mengobati merupakan kewajiban dan tidak membedakan pasien yang datang berobat ke puskesmas (Wawancara, 23 Maret 2017).

Dalam menjamin kesehatan masyarakat, harus mempunyai keahlian dan kemampuan di setiap diri para pegawai demi kepuasan pasien. Dari semua poin di atas tanggapan responden sudah cukup baik. Contoh kejujuran itu pokok

dalam bekerja dan pegawai sudah membuktikannya. Hal utama dari setiap pegawai adalah pelayanan yang tuntas dan harus sopan serta ramah. Itu adalah kewajiban demi mencapai tujuan dan nilai baik di mata masyarakat, dan pegawai Puskesmas Tammerodo sudah menjalankan tugasnya dengan sebaik-baiknya.

e. Empati (Empaty)

1) Petugas mampu memberikan citra dan kesan baik.

Tanggapan responden mengenai petugas mampu memberikan citra dan kesan yang baik oleh Yustia Meilani A. Md. Kep sebagai Perawat puskesmas:

Citra dan kesan yang baik sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh pasien, saya sebagai petugas atau pegawai di puskesmas ini harus mampu menanamkan sikap baik dan memberikan kesan dan citra yang baik kepada pasien maka pasienpun akan menilai petugas dengan sangat baik pula (Wawancara, 23 Maret 2017).

2) Petugas bersikap adil dan tidak membeda-bedakan.

Tanggapan responden mengenai tugas bersikap adil dan tidak membeda-bedakan oleh Ibu Masliah sebagai Masyarakat berpendapat bahwa:

Dalam memberikan pelayanan yang adil dan tidak membeda-bedakan tidak pernah saya alami sebelumnya jika saya pergi berobat, pegawainya sudah termasuk memberikan pelayanan yang baik, jikapun terjadi hal yang kurang berkenan saya bicara langsung kepada para pegawai agar tidak mengulangi kesalahan yang sama (Wawancara, 23 Maret 2017).

Tanggapan responden terhadap poin di dalam pelayanan, faktor empati sudah cukup baik karna demi mencapai pelayanan yang baik harus jujur dan tulus agar terkesan baik dimata masyarakat, pasien yang berobat kepuskesmas tidak dibeda-bedakan dan jika terjadi kesalahan segera meminta maaf walaupun bukan sepenuhnya kesalahan dari para pegawai puskesmas.

Implikasi Kinerja Pegawai di Puskesmas Tammerodo

a. Kemampuan /kompetensi

Hasil wawancara kepada pak djuiman sebagai subag tata usaha di Puskesmas Tammrodo berpendapat tentang pengetahuan para pegawai di puskesmas, bahwa:

Menurut saya pengetahuan para pegawai di sini sangat kurang, mungkin dikarnakan pegawai di sini rata-rata lulusan D3, karna semakin tinggi sekolah semakin banyak pula pengetahuan yang kita dapatkan. Tetapi mereka selalu mengusahakan agar tidak terjadi kesalahan pada saat mengobati pasien (Wawancara, 23 Maret 2017).

Hasil wawancara mengenai keterampilan pegawai puskesmas oleh Tanriah Alfiani, seorang perawat di puskesmas, bahwa:

Sebagai seorang pegawai di puskesmas ini, kita harus benar-benar mempunyai keahlian dan keterampilan dalam bekerja karena jika kita tidak punya keahlian maka akan dikeluarkan. Karna dalam melayani pasien harus benar-benar memahami mereka, terutama keadaan seorang pasien pastinya kan keadaan kita berbeda, kita harus pintar-pintar mengambil tindakan (Wawancara, 23 Maret 2017).

Jadi kemampuan seorang pegawai harus betul-betul memiliki pengetahuan yang banyak dan keahlian didalam mengobati pasien yang datang, karna jika pegawai kurang dalam hal tersebut maka puskesmas akan kurang baik atau kurang berkenang dimata masyarakat.

b. Komitmen

Berikut tanggapan responden tentang komitmen para pegawai puskesmas oleh pak Djuiman bahwa:

Saya selaku pegawai yang menjabat subag di puskesmas ini berkomitmen untuk menyehatkan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dan sebaik mungkin, walaupun kadang masyarakat kurang berkenang dengan pelayanan kami tetapi sebagai seorang pegawai di puskesmas harus menanggung resiko demi kepuasan pasien (Wawancara, 23 Maret 2017).

Melihat dari hasil wawancara mengenai komitmen para pegawai dipuskesmas, penulis melihat bahwa para pegawai di puskesmas sudah memegang komitmen dan sudah melayani pasien dengan sebaik-baiknya. Tetapi kadang masyarakat masih belum puas atas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai.

c. Ketaatan

Ketaatan kesanggupan seorang pegawai untuk menaati segala peraturan perundang-undangan yang berlaku, menaati perintah kedinasan yang diberikan oleh atasan yang berwenang, serta kesanggupan untuk tidak melanggar larangan yang ditentukan, unsur-unsur yang dinilai dari kinerja pegawai.

KESIMPULAN

Peningkatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Tammerodo terlihat dari besarnya pelayanan terhadap masing-masing indikator yaitu masyarakat, usaha yang dilakukan oleh penyedia pelayanan, didukung oleh fasilitas fisik dan non fisik, serta pemenuhan kebutuhan dalam pelayanan kesehatan yang ditangani oleh tenaga medis. Sehingga pelayanan yang diberikan benar-benar

memberikan pemenuhan terhadap apa yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. Penunjang pelayanan sangat dibutuhkan pegawai ialah fasilitas fisik yang lengkap dan berkualitas yang akan membantu memberi kepuasan bagi pengguna layanan atau masyarakat.

Kemampuan petugas untuk memahami kebutuhan masyarakat, pelayanan yang tidak berbelit-belit, memberikan pelayanan dan tindakan yang segera petungas dalam menyelesaikan masalah pasien yang datang berobat, dan ketanggapan petugas terhadap keluhan pasien di nilai sudah baik. Waktu pelayanan pendaftaran dan layanan pengobatan yang cepat, kemudahan layanan informasi, kesiapan petungas sedia saat diperlukan dan keterampilan pegawai dalam memberikan layanan mendapat respon yang baik dari masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Prabu Mangkunegara. 2005. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi V Revisi. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Meleong. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung :Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta