

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS KECAMATAN GUNUNG SITEMBER KABUPATEN DAIRI

Anuar Sadat¹

Sautta Boangmanalu ²

¹Dosen Prodi Ilmu Administrasi Negara FISIP UISU

²Alumni Prodi Ilmu Administrasi Negara FISIP UISU

eMail: anuar.sadat@fisip.uisu.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik pada Puskesmas Kecamatan Gunung Sitember Kabupaten Dairi. Adapun jenis penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan tipe deskriptif dan menggunakan sumber data primer dan sekunder dengan penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling sebanyak 5 (lima) orang kemudian data dikumpulkan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi setelah itu dianalisis dengan teknik reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan serta keabsahan data menggunakan teknik triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara kualitas pelayanan dapat dikatakan masih kurang baik, Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang ada masih sangat dibutuhkan, guna untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Proktivitas baik dari peralatan medis yang cukup memadai dan para petugas kesehatan memiliki keterampilan bagus yang dapat dilihat dari segi kedisiplinan petugas, kejelasan petugas yang bertanggung jawab, Ketepatan waktu dan bertindak cepat. Semangat kerja bermakna antara pemberian insentif dengan semangat kerja, apabila pemberian insentif terpenuhi maka akan mampu mendorong semangat kerja dari tenaga kesehatan dalam melaksanakan tugas karena tingkat semangat kerja yang dimiliki oleh seseorang dapat dinilai dari yang dicapai dan yang diinginkan. Keluwesan adaptasi yang terjalin antara petugas dengan pasien dianggap sudah memenuhi apa yang menjadi kebutuhan saat itu yaitu agar diperhatikan oleh para petugas baik selama penanganan diruangan maupun saat mereka sedang menunggu. Adapun faktor pendukung yaitu adanya kesanggupan dalam melakukan pekerjaan dengan motif mulia, adanya keterampilan khusus untuk untuk menagani pekerjaan tersebut, disiplin dalam waktu, prosedur dan metode yang telah di tentukan dan faktor penghambat dalam memberikan pelayanan kesehatan ialah, banyaknya anggota keluarga yang turut hadir untuk mendampingi pasien dalam keadaan darurat, sehingga menyulitkan petugas pelayanan kesehatan untuk menangani pasien.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Puskesmas, Efektifitas, Medis*

PENDAHULUAN

Pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang sangat luar biasa banyak, pelayanan publik dari pemerintah sangat memiliki peran penting bagi

masyarakat karena tidak semua pelayanan publik disediakan oleh swasta. Tujuan Pelayanan Publik di era sekarang memiliki urgensi yang sangat penting bagi pemerintah dan masyarakat diantaranya terciptanya

pelayanan yang profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, adaptif, serta terwujudnya suatu pemerintahan yang baik. Sejak terlahir sebagai warga negara Indonesia kita sudah mendapatkan hak pelayanan publik, ada banyak bentuk pelayanan publik yang dibuat oleh pemerintah. Ada banyak contoh Pelayanan Publik seperti pelayanan pendidikan, pelayanan peradilan, pelayanan keamanan jasa, pelayanan kelalulintasan, dan pelayanan pasar, tidak terkecuali pelayanan kesehatan. Dengan kata lain bentuk kebijakan publik akan bermuara pada pelayanan publik (Juharni: 2015).

Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat maka di tiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut Puskesmas.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik merupakan rangkaian kegiatan pelayanan ketetapan pengguna pelayanan penyelenggara pelayanan publik (Cutlip: 2009). Dengan kata lain, layanan publik merupakan layanan yang akan diberikan oleh pemerintah baik pemerintah pusat, pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) terhadap masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Ridwan dan Sudrajat, 2009:19).

Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karna

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

Puskesmas Gunung Sitember sebagai organisasi pemerintah terdekat yang langsung berhubungan dengan masyarakat, mendorong keberhasilan pembangunan otonomi kota, khususnya daerah, dan kec Gunung Sitember terlibat langsung dalam perencanaan pembangunan dan pemugaran dan pelayanan (Konli, S: 2014).

Puskesmas Gunung Sitember harus mampu menjadi wadah dimana masyarakat dapat mengintegrasikan aspirasi dan aspirasi tersebut dan mengkomunikasikannya kepada pemangku kepentingan untuk ditindaklanjuti. Selain itu, peran Puskesmas adalah mensosialisasikan program-program pemerintah kepada masyarakat atas pengertian dan dukungannya. Mempengaruhi isu-isu ini adalah tentang kesempatan untuk meningkatkan keterampilan mereka dan memberdayakan mereka secara profesional sehingga mereka dapat mengidentifikasi baik dan buruk layanan

dari desa kerajinan itu sendiri. Oleh karena itu, pengoprasian peralatan desa kerajinan memerlukan kemampuan dan motivasi untuk mencapai hasil tugas dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh penulis diperoleh informasi bahwa pelayanan yang diberikan pemerintah Desa Gunung Sitember Kecamatan Gunung Sitember Kabupaten Dairi terlihat masih adanya keluhan yang disampaikan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini terlihat dari masih rendahnya pelayanan di Puskesmas Gunung Sitember, minimnya staf yang ada di desa Gunung Sitember kemudian ketidakdisiplinan staf desa dilihat dari Puskesmas terlihat sepi ketika jam masuk kantor. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul Efektifitas pelayanan publik pada Puskesmas Gunung Sitember kecamatan Gunung Sitember Kabupaten Dairi..

METODE

Jenis metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif (Sugiyono: 2011). Menurut Wiji Nurastuti (2007) bahwa metode penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang mengungkap suatu fakta dari adanya suatu kejadian, objek, aktivitas, proses maupun makhluk hidup yang dilakukan secara “apa adanya” dalam waktu terdekat maupun dalam jangka waktu yang panjang yang memungkinkan dalam ingatan responden tersebut. Setting penelitian ini yaitu puskesmas kecamatan gunung

sitemeber kabupaten dairi Sedangkan subjek penelitian memperoleh dua jenis data, yakni:

1) Sumber data primer

Data primer pada penelitian ini adalah hasil wawancara dengan beberapa perangkat Puskesmas Gunung Sitember dan warga masyarakat Kecamatan Gunung Sitember

2) Sumber data sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui studi pustaka seperti buku, penelitian, gambar, arsip, tabel, artikel, serta catatan-catatan dari pihak yang terkait lainnya

Sumber Data dari penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. lokasi penelitian yang penulis teliti adalah di puskesmas kecamatan gunung sitember kabupaten Dairi Sumatra Utara.

Informan penelitian di pilih secara purposive sampling. Kemudian responden penelitian ini juga di dasarkan pada pertimbangan bahwa responden penelitian dapat memberikan berbagai informasi yang selengkap-lengkapny dan relevan atau informasi yang benar dengan tujuan penelitian. Dan dari pada itu peneliti mengambil beberapa Responden penting mengenai Pelayanan publik. Informan penelitian, informan penelitian Bapak dr. Antonius L. Marpaung sebagai kepala puskesmas gunung sitember, sebagai informan kunci (key informan), adapun irforman pendukung yaitu Rizky Chairani Pandiangan S.K.M sebagai pegawai atau tenaga kesehatan di puskesmas gunung sitember dan beberapa masyarakat

setempat sebagai responden penelitian yang secara langsung ikut serta dalam melakukan pelayanan publik Di Puskesmas Kecamatan Gunung Sitember.

Metode analisis kualitatif yaitu metode yang bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai subjek yang diteliti dan tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis (Adi Riyadi: 2004). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan langkah pengumpulan data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Indikator Efektivitas

Kegiatan pelayanan publik adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan masyarakat yang ditujukan dalam upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik pada sektor kesehatan merupakan salah satu bentuk kegiatan nyata untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Puskesmas Gunung Sitember sebagai lembaga kesehatan milik pemerintah sebagai pemberi pelayanan khususnya dalam pemberian pelayanan kesehatan hendaknya bisa lebih memperbaiki kinerjanya, guna memenuhi syarat-syarat pelayanan kesehatan yang baik. Pelayanan kesehatan yang baik merupakan pelayanan kesehatan yang peduli atas keluhan pasien dan mampu memberikan kepuasan, karena kepuasan pasien merupakan penilaian tolak ukur dari kualitas pelayanan yang diberikan. Seperti yang dijelaskan Fitsimmons (Syafii, 2013) bahwa rasa puas orang yang memerlukan pelayanan

bisa diartikan dengan mempertimbangkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan.

Alur pelayanan pasien adalah proses urutan pelayanan pasien di Puskesmas Gunung Sitember sesuai kebutuhan pasien berdasarkan dengan ketentuan yang berlaku. Agar sejak awal pasien/keluarga memperoleh informasi dan paham terhadap tahapan dan prosedur pelayanan klinis.

- ✓ Panggil pasien dengan program antrian.
- ✓ Pasien lansia dan disabilitas didahulukan dalam pemanggilan nomer antrian.
- ✓ Pasien gawat darurat langsung ke ruang tindakan. Petugas ruang tindakan meminta pengantar mendaftarkan pasien ke ruang pendaftaran. Apabila pasien datang sendiri dan kondisinya tidak memungkinkan, maka petugas ruang tindakan menghubungi petugas pendaftaran agar datang untuk mendaftarkan pasien.
- ✓ Petugas ruang tindakan merujuk pasien ke rumah sakit jika dipandang perlu.
- ✓ Petugas pendaftaran melakukan proses pendaftaran, mengisi dan mengirim Buku Rekaman Kesehatan Pribadi (BRKP) ke ruang layanan yang dituju.
- ✓ Petugas ruang layanan memanggil kembali pasien, lanjut melakukan pemeriksaan.
- ✓ Petugas ruang layanan merujuk pasien ke rumah sakit jika dipandang perlu.

- ✓ Pasien diijinkan langsung pulang jika tidak memerlukan resep.
- ✓ Petugas ruang layanan menuliskan resep, menegakkan / menuliskan diagnose / melengkapi pengisian BRKP.
- ✓ Petugas ruang layanan merujuk pasien ke ruang layanan terkait/rujukan internal sesuai kebutuhan pasien dan membawa BRKP ke ruangan tersebut.
- ✓ Apabila puskesmas tidak bisa menangani atau perlu di rujuk ke rumah sakit maka pasien dibuatkan rujukan eksternal untuk ke rumah sakit.
- ✓ BRKP tidak disertakan ke layanan penunjang misalnya ke Laboratorium, tetapi membawa form permintaan laboratorium.
- ✓ Pasien menyerahkan resep ke ruang obat. n. Petugas ruang obat menerima resep dan menyiapkan obat.
- ✓ Petugas memberikan obat pada pasien dan menjelaskan prosedur mengkonsumsinya.
- ✓ Pasien setelah mendapatkan obat bisa dipersilahkan untuk pulang.

Efektivitas adalah penentu efektif atau tidaknya suatu organisasi. Oleh sebab itu digunakan indikator-indikator efektivitas dalam penelitian ini sebagai tolak ukur pelayanan kesehatan di Puskesmas Gunung Sitember, selain itu telah menjadi tuntutan suatu organisasi pemerintah untuk memenuhi kriteria efektivitas yang telah ditetapkan. maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa indikator efektivitas yang dikemukakan Richard Steers (Yuanita, 2015) yaitu Kualitas, Produktivitas, Semgat Kerja

dan Keluwesan Adaptasi dalam pelayanan publik di Puskesmas Gunung Sitember sebagaimana yang dijelaskan sebagai berikut :

a) Kualitas

Pada dasarnya pelayanan yang berkualitas secara umum dapat diartikan sebagai pelayanan yang benar-benar memberikan kepuasan kepada masyarakat, dalam arti masyarakat benar-benar dilayani secara santun dan profesional. Apabila masyarakat merasakan pelayanan yang baik, maka lembaga tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Pelayanan yang berkualitas tentunya memiliki prosedur pelayanan atau tahapan yang harus dilalui dalam proses penyelesaian pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti mengenai kualitas pelayanan kesehatan, dapat diungkapkan pernyataan dari informan dari salah satu pasien menyatakan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan sudah lumayan baik, hanya saja fasilitas kesehatan seperti ruang kamar dan toilet masih kurang nyaman untuk digunakan. Untuk fasilitas lainnya menurut saya tidak ada masalah, karena istri saya juga mendapatkan fasilitas dan pelayanan dengan baik. Hanya saja yaitu toilet yang masih kotor, kadang air juga tidak ada yang masih menjadi keluhan untuk fasilitas.” (Hasil wawancara dengan SM pada tanggal 27 November 2021).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dengan salah satu pasien atau masyarakat, peneliti menarik kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan pada pusat kesehatan

masyarakat Gunung Sitember sudah cukup baik, akan tetapi fasilitas kesehatan seperti toilet yang masih kotor dan terkadang airnya juga tidak ada yang menjadi keluhan untuk fasilitas puskesmas Gunung Sitember. Fasilitas yang ada di Puskesmas Gunung Sitember peneliti mewawancarai Staf Sistem Informasi Kesehatan Puskesmas Gunung Sitember. Dalam wawancara ini berkaitan dengan informasi umum tentang puskesmas yaitu jenis dan fasilitas pelayanan puskesmas, menyatakan bahwa:

“Untuk menunjang kualitas pelayanan kesehatan, fasilitas medis yang ada sudah cukup memadai. Memang untuk kelengkapan belum semuanya lengkap. Contohnya seperti ada 100 jenis penyakit, memang untuk ke 100 jenis penyakit itu fasilitas dan kelengkapan alat belum semua terpenuhi, tetapi untuk kasus penanganan penyakit yang sering muncul Alhamdulillah sudah terpenuhi.” (Hasil wawancara dengan DS pada tanggal 16 November 2021).

Selanjutnya pernyataan dari keluarga pasien menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan lumayan baik. Adapun hasil wawancara yang diperoleh:

“Untuk pelayanan sudah lumayan, hanya saja dibutuhkan tenaga medis khusus untuk menangani penyakit. Biar tidak jauh-jauh rujuk, karena kalau rujuk kan jauh apalagi kondisi pasien yang sudah terbilang tua, kasihan. Pasiennya juga kalau disuruh rujuk gak mau, padahal pihak puskesmas menyarankan

untuk rujuk saja. Pihak puskesmas ya hanya bisa kasih obat untuk meringankan rasa sakit saja. Jadi kita sebagai pasien ya gak nyalahkan juga, karena kan udah sering disarankan rujuk. Dilayani aja sudah bersyukur.” (Hasil wawancara dengan NC pada tanggal 27 November 2021).

Selain itu pernyataan dari salah satu petugas kesehatan di Puskesmas Gunung Sitember. Adapun hasil wawancara yang diperoleh:

“Mengetahui masalah ketersediaan sumberdaya untuk membantu pelayanan masih kurang memadai seperti pasien stroke kita belum punya dokter saraf. Yang seharusnya bisa kita rawat disini, jadi harus kita rujuk. Kemudian untuk kelengkapan obat-obatan akan datang dengan 50 sendirinya sesuai dengan kebutuhan. Untuk penanganan dasarnya udah ada, tapi untuk selanjutnya spesialisnya yang masih kurang.” (Hasil wawancara dengan SS pada tanggal 27 November 2021).

Dari pemaparan wawancara diatas, dapat dipahami bahwa untuk indikator efektivitas yaitu kualitas pelayanan dapat dikatakan masih kurang baik, seperti yang dikemukakan langsung oleh pasien dan petugas kesehatan terkait. Padahal jika fasilitas khususnya fasilitas yang membantu pelayanan sudah memadai, maka pasien yang datang butuh penanganan khusus tidak perlu lagi di rujuk ke rumah sakit apalagi aksesnya yang cukup jauh. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas

yang ada masih sangat dibutuhkan, guna untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

b) Produktivitas

Produktivitas pelayanan publik merupakan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Pelayanan yang efektif ditentukan oleh hasil keluaran atau produk pelayanan yang dihasilkan. Agar pelayanan tersebut efektif maka produk pelayanan harus dapat diterima pasien dengan benar, tepat dan sah sesuai dengan hukum dan peraturan perundangundangan yang berlaku. Dalam pelaksanaannya, produk pelayanan dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi masyarakat. Produktivitas layanan Puskesmas Gunung Sitember mempunyai dasar hukum dan sesuai dengan peraturan, sehingga produk tersebut dapat dirasakan oleh pasien.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf sistem informasi kesehatan bahwa Puskesmas Gunung Sitember menggunakan alat-alat kesehatan yang telah terkalibrasi (terverifikasi/diuji keakuratannya) sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan sehingga meminimalisir kesalahan hasil pemeriksaan sebagai akibat penggunaan alat yang tidak layak. Standarisasi tersebut dilakukan oleh Dinas Kesehatan agar terhindar dari bakteri yang terdapat pada alat-alat kesehatan yang tidak layak pakai. Sebagai contoh adalah alat-alat di laboratorium, alatalat sudah tidak layak pakai akan diganti dengan alat yang sesuai standar. Dalam pelayanan kesehatan sangatlah penting adanya produktivitas dari semua petugas kesehatan di Puskesmas atau pemberi

layanan, sehingga setiap pasien dapat ditangani secara baik dan profesional. produktivitas tenaga kesehatan bisa dibaca dari beberapa hal diantaranya berapa keterampilan tenaga kesehatan dalam menangani pasien dalam hal ini menunjukkan kemampuan tenaga kesehatan saat menangani para pasien seperti yang diharapkan pasien. Berikut hasil wawancara dengan salah satu informan yang merupakan keluarga pasien mengatakan bahwa:

“Menurut saya keterampilan yang dimiliki perawat Puskesmas sudah bagus, terbukti dari kesigapan dan kecermatan perawat yang ada dalam melayani pasiennya. Para perawat cukup cekatan dalam memberikan pelayanan serta keterampilan yang dimilikinya itu bisa dikatakan sudah professional sehingga, jika menangani pasien sudah sesuai dengan kebutuhan tiap-tiap pasien.” (Hasil wawancara dengan NC pada tanggal 27 November 2021).

Hal senada juga di sampaikan oleh salah satu informan yang merupakan pasien dipuskesmas Gunung Sitember yang menatakan bawa:

“Saya acungkan dua jempol buat kompetensi para dokter dan perawat dalam menindaki pasiennya. Karena setiap memberikan tindakan, saya selalu merasa nyaman dan lebih baik”. (Hasil wawancara dengan SM pada tanggal 27 November 2021).

Selain keterampilan yang baik, kedisiplinan juga sangat berpengaruh dalam menindaki pasien. Kedisiplinan

perawat dan dokter dalam memberikan asuhan kepada pasien sangat berpengaruh besar terhadap peningkatan produktivitas pelayanan yang diberikan pihak Puskesmas terhadap pasiennya.

c) Semangat Kerja

Semangat kerja dalam penelitian ini adalah semangat kerja petugas kesehatan dalam meningkatkan kualitas dalam pelayanan kesehatan dalam melaksanakan tugas atau tanggung jawabnya sebagai seorang pelayan kesehatan di Puskesmas Gunung Sitember.

Pemberian semangat atau motivasi dalam pelayanan yang dilakukan atasan terhadap bawahannya sangatlah penting, karena motivasi sangat diharapkan oleh setiap petugas kesehatan agar memiliki semangat kerja tinggi dan antusias untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi juga. Dengan adanya kemauan atau kesenangan dalam suatu pekerjaan maka pekerjaan itu akan mudah dan tepat sasaran. Semangat dalam suatu organisasi kerja sangat diperlukan karena adanya semangat yang dapat dapat mempermudah dalam mengerjakan sesuatu serta menciptakan pekerja atau pribadi yang kuat dalam menjalankan suatu aturan yang berlaku dengan adanya semangat yang tinggi. Salah satu semangat yang paling penting yaitu berani tampil dan terdorong dalam melakukan suatu pekerjaan. Karena, dalam bekerja sebagai petugas kesehatan harus memiliki semangat yang tinggi agar bisa fokus dalam suatu pekerjaan tersebut dengan hasil yang memuaskan dan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Seperti yang

diungkapkan oleh salah satu petugas kesehatan Puskesmas Gunung Sitember yang mengatakan bahwa:

“ya benar, kita harus semangat sebagai perawat dan bekerja atas dasar adanya tugas yang diberikan dan sudah menjadi kewajiban untuk dilaksanakan sebagai pelayan, apalagi tugasnya sangat mulia karena membantu menyembuhkan orang sakit” (Hasil wawancara dengan SS pada tanggal 27 November 2021).

Sebagaimana dari hasil wawancara dengan salah satu informan dapat mengetahui informasi berkaitan dengan motivasi dalam berusaha disiplin dari setiap pekerjaan yang dilakukan pada Puskesmas Gunung Sitember, bahwa :

“Kedisiplinan di puskesmas kami para tenaga kesehatan itu cukup disiplin dan penerapan nilai-nilai kedisiplinan tingkat pelayanan disini istilahnya luar biasa karena kadang kami bekerja bukan sift kami tetapi kami saling membantu kerna ini adalah tugas kemanusiaan” (Hasil wawancara dengan KM pada tanggal 16 November 2021).

Kesimpulan peneliti tentang hasil wawancara tersebut di atas semangat tenaga kesehatan untuk bekerja sesuai yang diberikan dan sudah menjadi kewajiban untuk dilaksanakan sebagai pelayan di bidang kesehatan. Sedangkan disiplin kerja petugas kesehatan sudah membaik dan selalu disiplin dalam bekerja sesuai kualitas pelayanannya, dan sesama tenaga kesehatan saling membantu dalam

tugas dan saling memberi dorongan serta motivasi sehingga para petugas kesehatan sangat giat dan semangat dalam bekerja. Insentif merupakan salah satu jenis penghargaan yang dikaitkan dengan prestasi kerja. Semakin tinggi prestasi kerja, diharapkan semakin besar pula insentif yang diberikan. Fungsi utama dari insentif adalah untuk memberikan tanggung jawab dan dorongan kepada petugas kesehatan.

d) Keluwesan

Adaptasi Keluwesan adaptasi ini berhubungan dengan interaksi antar petugas kesehatan dengan pasien, manager dengan petugas, antara tim kesehatan dengan masarakat, antara petugas dengan instansi lain. Keluwesan adaptasi yang baik menenamkan kepercayaan dan kredibilitas dengan cara menghargai, menjaga rahasia, memberikan perhatian, menghormati dan responsif. Mendengarkan keluhan dan berkomunikasi secara efektif juga sangat penting. Penyuluhan kesehatan yang baik bersumber dari komunikasi yang baik. Keluwesan Adaptasi yang kurang baik akan mengurangi efektifitas dan kompetensi teknis dari pelayanan kesehatan yang diselenggarakan.

Pengalaman menunjukkan bahwa pasien yang diperlakukan kurang baik akan cenderung untuk mengabaikan saran atau nasehat atau tidak mau datang lagi ketempat tersebut. Keluwesan adaptasi yang terjadi di Puskesmas Gunung Sitember juga sebagai parameter dalam menilai efektivitas pelayanan pasien Jamkesmas yang bisa dilihat pada sikap yang ditunjukkan oleh petugas kepada pasien selama melayani. Kemudian saluran komunikasi yang terjalin anatar petugas

dan pasien serta segala bentuk interaksi tampak dari petugas selama melayani. Yang bisa menilai dan merasakan adalah pasien sehingga apabila mulai dari tempat pendaftaran petugas sudah mulai tidak ramah maka selanjutnya klien akan malas dan khawatir akan menemui hal yang sama yaitu ketidakramahan. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu pasien Puskesmas Gunung Sitember yang mengatakan bahwa:

“Kalau berobat dimanapun itu pengennya petugasnya ramah-ramah dan sopan, meskipun dengan pasien yang cuma Jamkesmas seperti saya ini, kan ada beberapa tempat pengobatan yang agak kurang gak sopan atau bahkan cuek dikarenakan kami pasien Jamkesmas atau pasien miskin” (Hasil wawancara dengan SM pada tanggal 27 November 2021).

Berdasarkan pengakuan selama wawancara dengan beberapa pasien menunjukkan bahwa para petugas di Puskesmas Gunung Sitember ini telah cukup ramah dalam melayani pasien. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh salah satu keluarga dari pasien mengatakan bahwa :

“Petugas disini baik diloket pendaftaran, dokter maupun pelayanan lainnya baik-baik, mereka ramah dan sopan, saya kalo sakit mesti pertama kali datang kesini, mereka melayani dengan baik. Meskipun saya termasuk pasien Jamkesmas tapi perlakuannya juga menyenangkan” (Hasil

wawancara dengan NC pada tanggal 27 November 2021).

Dalam menjalin keluwesan adaptasi dengan pasien, sikap menghormati dan menghargai memang harus selalu tampak dari petugas untuk menambah kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan. Disamping keramahan yang ditunjukkan oleh para petugas sebagaimana diatas, kelegaan hati dari para petugas juga menjadi salah satu nilai tersendiri yang akan menjadi kepuasan bagi pasien diantaranya dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pasien.

2. Faktor Penghambat dan Pendukung yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Publik di Puskesmas Kecamatan Gunung Sitember Kabupaten Dairi.

Selama pemberian pelayanan publik tentu saja ada faktor pendukung maupun penghambat dalam pelayanan, berikut penulis paparkan faktor pendukung maupun penghambat efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Gunung Sitember Kabupaten Dairi:

a. Faktor Pendukung

Untuk mengetahui faktor pendukung efektivitas pelayanan publik yang diberikan Puskesmas Gunung Sitember, maka penulis melakukan wawancara dengan Staf Sistem Informasi Kesehatan Puskesmas Gunung Sitember, beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya faktor pendukung penyelenggaraan pelayanan ini adalah etika profesi yang di miliki tenaga kesehatan puskesmas, mereka semua memiliki pendidikan di bidangnya, dan

juga bisa di bilang gaji tiap bulannya bisa jadi semangat, jadi dapat dikatakan telah mendalami pekerjaannya”. (Hasil wawancara dengan FL pada tanggal 16 Oktober 2021).

Dapat diambil kesimpulan dari wawancara diatas bahwa faktor pendukung yang ada di Puskesmas Gunung Sitember adalah bantuan dari Dinas Kesehatan serta tunjangan gaji yang di berikan tiap bulannya dan juga pegawai yang memiliki keahlian di bidangnya masing-masing yang membuat dampak positif bagi masyarakat yang berobat. Untuk setiap pelayanan dapat di pastikan terdapat beberapa faktor yang mendukung dalam proses pelayanan, tak terkecuali pelayanan kesehatan di Puskesmas Gunung Sitember. Faktor pendukung dapat berupa sarana dan sumber daya manusia. Sarana itu sendiri terdiri dari peralatan medis yang di gunakan untuk pelayanan di puskesmas dan sumber daya manusianya itu seperti pelaksana. pelayanan dalam hal ini adalah Petugas kesehatan puskesmas. Beberapa hal yang mendukung pelayanan kesehatan di Puskesmas Gunung Sitember adalah diberikanya pelatihan terhadap petugas kesehatan baru dari dinas terkait berupa pelatihan kesehatan yang lebih spesifik. secara umum disebutkan bahwa makin sempurna penampilan pelayanan, maka sempurna pula mutunya. Adapun faktor yang mendukung pelayanan meliputi tiga hal yaitu: Adanya kesanggupan dalam melakukan pekerjaan dengan motif mulia, adanya keterampilan khusus untuk untuk menagani pekerjaan tersebut, disiplin dalam waktu, prosedur dan metode yang telah di tentukan.

b. Faktor Penghambat

Keberhasilan dalam pemberian pelayanan publik, tentu saja tidak terlepas dari faktor yang mempengaruhinya. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di Puskesmas Gunung Sitember diketahui beberapa tantangan yang dihadapi tenaga medis dalam proses pelayanan kesehatan. Yang menjadi tantangan dalam memberikan pelayanan kesehatan ialah, banyaknya anggota keluarga yang turut hadir untuk mendampingi pasien dalam keadaan darurat. Sehingga menyulitkan petugas pelayanan kesehatan untuk menangani pasien. Adapun hasil wawancara yang diperoleh dari salah satu informan mengatakan bahwa :

“Tantangan dalam proses pelayanan itu sering datang dari pihak keluarga, mereka datang berbondong-bondong. Jadi menyulitkan kami untuk menangani pasien, ketika kita tegur mereka justru sering menolak. Kemudian mereka melakukan jam kunjungan pasien tidak sesuai dengan jam kunjung yang sudah ditetapkan. Hal itu mengganggu ketenangan pasien, terlebih lagi ketika keluarga pasien membawa anak dibawah umur”. (Hasil wawancara dengan SS pada tanggal 27 November 2021).

Wawancara yang dilakukan dengan salah satu Penanggungjawab Jaringan Pelayanan Puskesmas Gunung Sitember mengatakan bahwa :

“Pengalaman SDM yang diperlukan, namun kemampuan dan keahlian merupakan modal

awal dalam membantu pelaksanaan tugas untuk mencapai tingkat kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan yang diberikan. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai juga sebagai penunjang untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.” (Hasil wawancara dengan KM pada tanggal 16 November 2021).

Dari pemaparan wawancara diatas, yang menjadi tantangan tenaga medis dalam memberikan pelayanan kesehatan adalah kurangnya kemampuan dan keahlian yang dimiliki sumber daya manusia, yang menjadi modal awal untuk menciptakan efektivitas pelayanan yang prima. Namun, walaupun terdapat faktor penghambat hal tersebut merupakan hal yang sangat wajar dalam setiap kegiatan. Faktor penghambat bukanlah menjadi hal yang buruk dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun hal tersebut dijadikan sebagai semangat kerja agar semakin meningkatkan penguatan sumber daya manusia untuk mendapatkan kinerja yang semakin baik lagi dalam mencapai efektivitas pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang dari penelitian ini adalah efektivitas pelayanan publik di Puskesmas Kecamatan Gunung Sitember secara kualitas pelayanan dapat dikatakan masih kurang baik, Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang ada masih sangat dibutuhkan, guna untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Dari

segi proktivitas baik dari peralatan medis yang cukup memadai dan para petugas kesehatan memiliki keterampilan bagus yang dapat dilihat dari segi kedisiplinan petugas, kejelasan petugas yang bertanggung jawab, Ketepatan waktu dan bertindak cepat. Semangat kerja bermakna antara pemberian insentif dengan semangat kerja, apabila pemberian insentif terpenuhi maka akan mampu mendorong semangat kerja dari tenaga kesehatan dalam melaksanakan tugas karena tingkat semangat kerja yang dimiliki oleh seseorang dapat dinilai dari yang dicapai dan yang diinginkan. Keluwesan adaptasi yang terjalin antara petugas dengan pasien dianggap sudah memenuhi apa yang menjadi kebutuhan saat itu yaitu agar diperhatikan oleh para petugas baik selama penanganan diruangan maupun saat mereka sedang menunggu.

2. Faktor penghambat dan pendukung yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik di Puskesmas Kecamatan Gunung Sitember Kabupaten Dairi. Adapun faktor yang mendukung pelayanan meliputi tiga hal yaitu: Adanya kesanggupan dalam melakukan pekerjaan dengan motif mulia, adanya keterampilan khusus untuk untuk menagani pekerjaan tersebut, disiplin dalam waktu, prosedur dan metode yang telah di tentukan. Yang menjadi faktor penghambat dalam memberikan pelayanan kesehatan ialah, banyaknya anggota keluarga yang turut hadir untuk mendampingi pasien dalam keadaan darurat, sehingga menyulitkan petugas pelayanan kesehatan untuk menangani pasien.

DAFTAR BACAAN

- Azwar, A. (2001). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Anggara, Sahaya.
- (2014). *Kebijakan publik*. Bandung: Pustaka Setia
- Cutlip, S. M. (2009). *Effective Public Relations*. Person Education Inc. Danim, S. Cipta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2004). *Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat Tahun 2004*. Jakarta: Penerbit Depkes RI.
- Fitri Muhammad Rahmadana, Tentrem Arin Mawati, Siagian Nurhayati. (2020). *Pelayanan Publik*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis
- F., Muchsin, S., & Sunariyanto, S. (2019). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Puskesmas (Studi Kasus Di Puskesmas Dinoyo Kota Malang). *Respon Publik*, 13(3), 113–121.
- Juharni. (2015). *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. Makassar: Cv Sah Media.
- Konli, S. (2014). *Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Desa Gunawan Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*,
- Mahsyar, A. (2015). *Konstruksi Model Perilaku Pelayanan Street-Level*

- Birokrasi Pada Puskesmas Di Kota Makassar.
- Nasution, I. (2016). Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Medan Denai Kota Medan. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area*,
- Milles, Matthew B., Huberman, A. Michael, Saldana, Jhony. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Third Edition.
- Refika Aditama. Marlindawaty, M. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Publik Di Rumah Sakit Khusus Bersalin (Rskb) Sayang Ibu Balikpapan.
- Ridwan & Sudrajat, A. S. (2009). *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Rokhman. Didik Fatkhur. (2012). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu *Jurnal administrasi publik (JAP)*. Vol 1 No 5 Hal 962.
- Saleh Akh Muhafik.(2010). *Public Service Communication*. Malang: UMM Press
- Sawir Muhammad. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.