

## EFEKTIVITAS PELAYANAN PUSKESMAS TERHADAP KESEHATAN MASYARAKAT DI KECAMATAN ILIR TALO (Studi kasus Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ilir Talo)

Rian Ricardo<sup>1)</sup>; Ridianto<sup>2)</sup> ; Solichin<sup>3)</sup>

<sup>1)2)</sup>Program of Public Administration Publik, STIA Bengkulu

<sup>1)2)</sup> Department of Administration Publik, STIA Bengkulu

Email: [ridianto@gmail.com](mailto:ridianto@gmail.com)

### ARTICLE HISTORY

Received [07 Mei 2024]

Revised [10 Juni 2024]

Accepted [31 Juli 2024]

### KEYWORDS

Efektivitas, Pelayanan, Kesehatan

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



### ABSTRAK

Untuk meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat yang lebih efektif secara menyeluruh dan merata sampai ke pelosok pedesaan maka tegas digariskan dalam undang-undang yang mengatakan bahwa pembangunan kesehatan diselenggarakan dengan berasaskan perikemanusiaan, keseimbangan, manfaat, perlindungan, penghormatan terhadap hak dan kewajiban, keadilan, gender dan nondiskriminatif dan norma-norma agama. Dalam konteks ini melalui undang-undang kesehatan ini mempertegas bahwa hendaknya pengelolaan kesehatan bertujuan untuk memberi pelayanan yang optimal kepada seluruh komponen masyarakat sebagai bentuk rasa kemanusiaan untuk masyarakat Indonesia yang maju dan sejaterah efektifitas pelayanan di Puskesmas kecamatan ilir talo maka terjadi suatu masalah sebagai bentuk dari ketidak seriusan dan ketidak konsistenan petugas-petugas kesehatan di Puskesmas tersebut. Kondisi ini tentu menjadi kritik terhadap kebijakan pemerintah secara khusus berkaitan dengan pelayanan dibidang kesehatan yang memang selama ini belum memberi kontribusi penuh kepada masyarakat sebagai tujuan kebijakan ini dibuat. Dana yang besar dikururkan kepada perbaikan kesehatan ternyata tidak sesuai dengan harapan yang terjadi dilapangan. Persoalan sumber daya petugas kesehatan di setiap Puskesmas yang ditempatkan ditengah-tenengah masyarakat, pelayanan yang terbang pilih serta moralitas petugas

### ABSTRACT

*In order to improve public health services that are more effective in a comprehensive and even manner to remote villages, it is firmly outlined in which states that health development is carried out based on humanity, balance, benefits, protection, respect for rights and obligations, justice, gender and non-discrimination and religious norms. In this context, through this health law, it is emphasized that health management should aim to provide optimal services to all components of society as a form of humanity for an advanced and prosperous Indonesian society. The effectiveness of services at the Ilir Talo District Health Center, a problem occurred as a form of the lack of seriousness and inconsistency of health workers at the Health Center. This condition is certainly a criticism of government policies specifically related to health services which have not yet made a full contribution to the community as the purpose of this policy. The large funds disbursed to improve health turned out to be not in accordance with the expectations that occurred in the field. The problem of human resources for health workers in each Community Health Center who are placed in the midst of the community, selective services*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Setiap manusia dalam masyarakat mendambakan hidup sehat, oleh karena itu di butuhkan sarana atau wadah yang dapat memberikan pelayanan kesehatan secara baik. Sarana-sarana tersebut berupa Puskesmas, Poliklinik, Rumah Sakit dan sebagainya. mencegah timbulnya penyakit dengan cara mengkoordinasikan usaha-usaha kesehatan dalam masyarakat kearah terlaksananya efektivitas pelayanan kesehatan khususnya Puskesmas untuk mencegah, mengobati dan peningkatan mutu pelayanan pada masyarakat dan memperbaiki kesehatan lingkungan.

Dalam bidang kesehatan masyarakat untuk mewujudkan pelayanan yang sebaik-baiknya sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat, hal ini bertitik tolak dari sumber tata caradan kesanggupan yang dimiliki suatu Puskesmas sebagai pelayanan kesehatan masyarakat. Sehubungan dengan itu betapa pentingnya kesehatan didalam menunjang pembangunan nasional, maka pemerintah berusaha untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara keseluruhan, namun demikian pembangunan kesehatan bukan semata-mata tugas pemerintah namun diperlukan dukungan masyarakat. bahwa kesehatan sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 melalui pembangunan nasional yang berkesinambungan berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Bahwa pembangunan kesehatan diarahkan untuk mempertinggi derajat kesehatan, yang besar artinya bagi pengembangan dan pembinaan sumber daya manusia Indonesia dan sebagai modal bagi pelaksanaan pembangunan nasional yang pada hakikatnya adalah pembangunan manusia Indonesia seutuhnya dan pembangunan seluruh masyarakat Indonesia. bahwa dengan memperhatikan peranan kesehatan di atas, diperlukan upaya yang lebih memadai bagi peningkatan derajat kesehatan dan pembinaan penyelenggaraan upaya kesehatan secara menyeluruh dan terpadu.(UU No. 23 Tahun 1992).

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka pemerintah mengeluarkan suatu kebijakan mengenai sasaran yang ingin dicapai adalah memaduhkan arti segala upaya kesehatan yang disertai dari kelompok masyarakat terpencil sampai kepada masyarakat luas serta perangkat-perangkat kesehatan yang sederhana sampai yang tertinggi melalui suatu jalur pelayanan kesehatan yang berkesinambungan.

Untuk meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat yang lebih efektif secara menyeluruh dan merata sampai ke pelosok pedesaan maka tegas digariskan dalam undang-undang No.36 Tahun 2009 tentang Kesehatan Pasal 2 yang mengatakan bahwa pembangunan kesehatan diselenggarakan dengan berasaskan perikemanusiaan, keseimbangan, manfaat, perlindungan, penghormatan terhadap hak dan kewajiban, keadilan, gender dan nondiskriminatif dan norma-norma agama. Dalam konteks ini melalui undangundang kesehatan ini mempertegas bahwa hendaknya pengelolaan kesehatan bertujuan untuk memberi pelayanan yang optimal kepada seluruh komponen masyarakat sebagai bentuk rasa kemanusiaan untuk masyarakat Indonesia yang maju dan sejaterah.

Menurut (suparlan 2000:35), pelayanan adalah usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik berupa materi maupun non materi agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri. (Moenir 2005:47) menjelaskan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Adapun (Kotler 2003:464) menyebutkan bahwa pelayanan (Service) dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain.

Kaitannya dengan efektifitas pelayanan di Puskesmas kecamatan ilir talo maka terjadi suatu masalah sebagai bentuk dari ketidak seriusan dan ketidak konsistenan petugas-petugas kesehatan di Puskesmas tersebut. Kondisi ini tentu menjadi kritik terhadap kebijakan pemerintah secara khusus berkaitan dengan pelayanan dibidang kesehatan yang memang selama ini belum memberi kontribusi penuh kepada masyarakat sebagai tujuan kebijakan ini dibuat. Dana yang besar dikucurkan kepada perbaikan kesehatan ternyata tidak sesuai dengan harapan yang terjadi dilapangan. Persoalan sumber daya petugas kesehatan di setiap Puskesmas yang ditempatkan ditengah-tengah masyarakat, pelayanan yang terbang pilih serta moralitas petugas kesehatan menjadi masalah yang tidak pernah diselesaikan sampai dengan hari ini.

Hal ini penting untuk diketahui karena puskesmas sebagai unit pelayanan terdepan di bidang kesehatan kepada masyarakat mempunyai dampak jangka panjang dalam pencapaian nilai-nilai kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya baik secara fisik mental maupun sosial. Karena tujuan ini akan berlangsung jangka panjang, maka keberhasilannya juga sangat ditentukan oleh sektor-sektor di

luar kesehatan. Oleh karenanya upaya yang dilakukan oleh puskesmas harus berdasarkan program-program yang direncanakan. Pelaksanaan dari pada program ini harus konsisten dengan segala tindak lanjutnya dan tidak terputus-putus.

Disini puskesmas di harapkan menjadi lembaga sekaligus dapat memberikan kursus-kursus kesehatan, perbaikan gizi dan lain sebagainya, hanya kesemuanya diarahkan merealisasikan tujuan pendidikan/penyuluhan kesehatan. Dengan adanya pelayanan yang baik, maka orientasi dari pada upaya Puskesmas yang bersifat menyeluruh dan terpaduh pemberian pelayanan kepada masyarakat dapat terselenggara dengan berhasilguna. Upaya kesehatan tersebut adalah merupakan tujuan dan sasaran pokok pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Fungsi Puskesmas dalam pemberian pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya. Hal ini maksud untuk mendekatkan secara merata pelayanan kesehatan yang bersifat menyeluruh kepada masyarakat demi tercapainya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya melaksanakan dan mengembangkan upaya kesehatan dalam meningkatkan status kesehatan masyarakat. Dewasa ini masyarakat semakin peka terhadap gangguan kesehatan masyarakat yang dialami dan semakin kritis terhadap pelayanan yang di terima. Kegiatan pemeliharaan kesehatan dilakukan baik sebelum maupun sesudah melihat kehidupan dan penghidupan rakyat yang masih kekurangan, yang ditambah lagi dengan tidak seimbang antara pertumbuhan dan pendapatan masyarakat, kesemuanya itu menyebabkan dan menimbulkan kelesuan-kelesuan, sehingga masyarakat tidak dapat melakukan upaya-upaya kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas dengan baik, sehingga itu pula dapat mengakibatkan mudahnya terjangkit penyakit.

Pembangunan kesehatan sebagaimana yang tercantum dalam Sistem kesehatan nasional yaitu tercapainya kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum dari tujuan nasional. Puskesmas yang didirikan di desa-desa adalah salah satu upaya pemerintah dalam rangka pelayanan kesehatan kepada masyarakat, sehingga dalam pembahasan proposal ini, penulis berfokus pda efektivitas Pelayanan Puskesmas meliputi pelayanan preventif (pencegahan), kuratif (pengobatan), dan promotif (peningkatan). Puskesmas dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat itu memanfaatkan pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini masih sering di jumpai masalah-masalah seperti masih kurangnya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh puskesmas Kecamatan Ilir Talo, kemampuan sumber daya petugas kesehatan.

## LANDASAN TEORI

### Pengertian Efektivitas

berasal dari kata dasar efektif, menurut kamus besar Bahasa Indonesia efektif adalah ada efeknya, manjur atau mujarab, dapat membawa hasil, berhasil guna dan mulai berlaku. Sementara itu efektivitas memiliki pengertian keefektifan adalah keadaan berpengaruh, kemanjuran, keberhasilan dan hal mulai berlaku (2003 : 284).

Efektivitas adalah sebuah pencapaian tujuan. Menurut Herlambang, (2013) Efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah di tetapkan. Selanjutnya menurut Danim, (2012) efektivitas adalah menumbuhkan kreativitas. Dan menurut ahli manajemen Drucker dalam Handoko, (2009) menyatakan bahwa Efektivitas adalah melakukan pekerjaan yang benar sedangkan efisiensi adalah melakukan hal secara benar.

Menurut Hasibuan, (2000) Efektivitas adalah tercapainya sasaran atau tujuan-tujuan dari suatu instansi yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam efektivitas terkandung makna berdaya tepat atau berhasil guna untuk menyebutkan bahwa sesuatu itu telah berhasil dilaksanakan secara sempurna, secara tepat dan target telah tercapai. Selain itu terkandung makna efisiensi, yaitu berdaya guna untuk menunjukkan bila suatu tindakan atau usaha sudah efektif dan ekonomis, baru dikatakan efisien.

Menurut Handoko, (2009) Efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut (Robbins & Caulter, 2010) efektivitas sering kali disebut sebagai mengerjakan hal yang tepat yaitu, menjalankan aktivitas-aktivitas yang secara langsung membantu organisasi mencapai sasarannya. Dengan demikian efektivitas pada hakekatnya berorientasi pada pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut (Cutlip, 2009) Pencapaian tujuan dapat dicapai dengan cukup menjaga hubungan yang sudah

ada ditengah-tengah kondisi yang terus berubah-ubah. Akan tetapi kemungkinan besar organisasi harus selalu menyesuaikan dalam rangka merespon situasi.

Menurut SP. Siagian (2002 : 151 ) adalah tercapainya suatu sasaran yang telah ditentukan pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber data tertentu yang dialokasikan untuk menjalankan kegiatan-kegiatan organisasi tertentu. Menurut Ravianto efektivitas adalah sesuatu hal yang menjadi ujung tombak dalam mengukur baik tindaknya suatu pekerjaan yang dilaksanakan. Suatu pekerjaan yang dilaksanakan dianggap efektif apabila dikerjakan sesuai dengan konsep yang telah dirancang baik dari segi waktu, biaya dan kualitasnya. Menurut Nana Sudjana mendefinisikan bahwa efektivitas ialah suatu jalan menuju keberhasilan yang dilaksanakan peserta didik demi mendapatkan tujuan yang diinginkan.

Berdasarkan penjelasan di atas, dalam pencapaian tujuan Puskesmas Ilir Talo pun hendaknya para pegawai perlu menyesuaikan diri dengan lingkungan yang aksesnya sulit dijangkau. Mengingat situasi Puskesmas Ilir Talo adalah daerah yang sangat membutuhkan pegawai yang responsif dalam pemberian pelayanan. Dalam membantu pencapaian tujuan atau efektivitas dibutuhkan pengendalian seperti yang diutarakan oleh (Tunggal, 2009) pengendalian adalah suatu proses yang dijalankan oleh dewan direksi, manajemen, dan personel lain entitas yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian tiga golongan :

- 1) Keandalan pelaporan
- 2) Efektivitas dan efisiensi oprasi
- 3) Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku

Pengendalian sangat dibutuhkan dalam pencapaian efektivitas. Karena pengendalian secara berkelanjutan akan membantu pencapaian efektivitas. Keberhasilan efektivitas memiliki indikator sebagai standar dalam pencapaian efektivitas. Para pakar memiliki beberapa perbedaan pendapat mengenai indikator efektivitas, ini dikarenakan konsep efektivitas bersifat multidimensional.

### **Indikator Efektivitas**

Indikator efektivitas adalah penentu efektif atau tidaknya suatu organisasi. Oleh sebab itu digunakan indikator-indikator efektivitas dalam penelitian ini sebagai tolak ukur efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Parangloe, selain itu telah menjadi tuntutan suatu organisasi pemerintah untuk memenuhi kriteria efektivitas yang telah ditetapkan karena menurut (Mustafa, 2013) Organisasi pemerintah adalah sejumlah lembaga Negara yang dibentuk dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan Negara, organisasi Negara tersebut dibentuk untuk mewakili upaya mewujudkan cita-cita dan tujuan berbangsa dan bernegara. Oleh sebab itu puskesmas sebagai organisasi Negara perlu memiliki indikator efektivitas sebagai standar penilaian pencapaian sebuah tujuan atau cita-cita didirikannya organisasi tersebut.

Berdasarkan beberapa indikator-indikator efektivitas yang telah diuraikan di atas, maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa indikator efektivitas yang dikemukakan Richard Steers (Yuanita, 2015) sebagai berikut:

1. Kualitas:
 

Kualitas Pegawai Puskesmas Ilir Talo dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Kualitas Pegawai Puskesmas Ilir Talo bisa dilihat dari indeks kepuasan pasien sebagai penilai pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pegawai Puskesmas Ilir Talo.
2. Produktivitas:
 

Produktivitas pegawai Puskesmas Ilir Talo dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien seperti memiliki ketelitian dalam melayani pasien, kemampuan berkomunikasi pegawai, tidak membedakan pasien (adil) dan mampu memenuhi kebutuhan pasien.
3. Semangat Kerja:
 

dalam melayani pasien pegawai dituntut harus memiliki semangat kerja antar pegawai, agar dalam menyelesaikan masalah mampu diselesaikan dengan cepat. Tidak hanya semangat antar pegawai, pegawai pun harus memiliki semangat kerja dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Sehingga pegawai mampu memberikan aura yang positif kepada pasien. Tidak hanya semangat kerja terhadap keduanya tetapi juga semangat kerja dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas.
4. Keluwesan Adaptasi:
 

yang dimaksud keluwesan adaptasi dalam penelitian ini adalah pegawai Puskesmas Ilir Talo memiliki kepekaan menyesuaikan diri dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Sehingga Pegawai mampu memberikan kemudahan proses dan akses layanan

sehingga peralatan dan sarana yang ada menjadi bermanfaat atau berkualitas guna menunjang pemberian kepastian waktu layanan. Namun dalam pengukuran efektivitas ada beberapa segi yang bisa mempengaruhi efektivitas menurut Richard Steers (Yuanita, 2015), enam faktor struktur yang mempengaruhi beberapa segi efektivitas:

- a. Desentralisasi Yang dimaksud dengan desentralisasi adalah batas perluasan berbagai jenis kekuasaan dan wewenang dari atas ke bawah dalam hierarki organisasi. Dengan demikian pengertian desentralisasi berhubungan erat dengan konsep partisipasi dalam pengambilan keputusan.
- b. Spesialisasi Faktor penentu pokok dari keberhasilan organisasi adalah kemampuan organisasi membagi-bagi fungsi kerjanya menjadi kegiatan-kegiatan yang sangat khusus.
- c. Formalisasi Formalisasi biasanya menunjukkan batas penentuan atau pengaturan kegiatan kerja para pegawai melalui prosedur dan peraturan yang resmi. Semakin besar pengaruh peraturan, pengaturan, kewajiban kerja tertulis dan sebagainya yang mengatur tingkah laku pekerja, semakin besar tingkat formalisasinya. Jika keluwesan organisasi ini tidak dapat dicapai dalam lingkungan yang selalu berubah, dapat diperkirakan bahwa pencapaian tujuan akan menjadi sangat sulit.
- d. Rentang Kendali Rentang kendali menyatakan jumlah rata-rata bawahan dari tiap penyedia. Seringkali istilah ini menyatakan, secara lebih khusus, jumlah rata-rata pekerja yang melapor pada penyedia tingkat satu.
- e. Besar (ukuran) Organisasi Faktor-faktor seperti pergantian pimpinan yang teratur, berkurangnya tenaga kerja, dan pengendalian lingkungan semua ini dapat di anggap sebagai beberapa aspek yang mengatur pelaksanaan pekerjaan secara tertib dan efisien.
- f. Besarnya Unit-Kerja Kelompok-kelompok kerja yang lebih kecil sering memungkinkan para anggotanya saling mengenal lebih baik, membina persahabatan dan membangun persatuan kelompok yang erat. Dilain pihak, kelompok-kelompok yang lebih besar sering bersifat lebih formal, jadi bahwa kepuasan kerja akan lebih tinggi dan tingkat perputaran perkerja dan kemangkiran juga lebih rendah didalam kelompok- kelompok kerja yang lebih kecil.

Enam segi pengaruh efektivitas diatas sangat penting untuk diketahui karena segi-segi efektivitas organisasi akan mempengaruhi struktur organisasi, misalnya rentang kendali, jika rentang kendali ini lemah atau kurang terkontrol antara struktur organisasi maka akan melemahkan struktur organisasi. Dari beberapa penjelasan mengenai efektivitas organisasi seperti yang telah diuraikan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa suatu organisasi yang berhasil dapat dilihat dengan sejauh mana organisasi tersebut dapat mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.

Puskesmas merupakan salah satu bentuk organisasi pemerintah yang tujuan utamanya adalah untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat di wilayah kerjanya. Puskesmas Ilir Talo dapat dikatakan efektif jika telah memenuhi indikator-indikator efektivitas. Namun jika Puskesmas Ilir Talo tidak mampu memenuhi indikator-indikator efektivitas yang telah dijelaskan di atas, maka Pelayanan Kesehatan di Kecamatan Ilir Talo tidak efektif

### **Konsep Pelayanan Kesehatan**

Pelayanan kesehatan adalah hak asasi manusia dan setiap penduduk berhak mendapatkan pelayanan yang optimal sesuai dengan kebutuhannya tanpa memandang kemampuan pasien untuk membayar. Dampak pelayanan kesehatan sering bersifat irreversible yaitu berupa kecacatan atau kematian oleh karena itu pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien atau masyarakat perlu diutamakan.

Menurut Barata dalam (Atmadjati, 2018:1) mengemukakan bahwa "Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut H.N. Casson dalam (Rangkuti, 2017:83) mengemukakan bahwa pelayanan sebagai tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan, mencari petunjuk, atau memberikan keuntungan kepada pembeli dengan tujuan menciptakan good will atau nama baik, serta peningkatan penjualan serta pendapatan.

Menurut Levey dan Lomba (Azwar, 2001) layanan kesehatan ialah setiap upaya yang di selenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat. Pelayanan kesehatan adalah cermin dari eksistensi pemerintah, jika pelayanan kesehatan buruk, berarti kegagalan bagi pemerintah dalam

melayani kebutuhan masyarakat, begitupun sebaliknya. Maka dari itu pelayanan kesehatan harus di optimalkan khususnya di perdesaan yang sulit aksesnya.

Pembangunan kesehatan di Indonesia dinyatakan dalam program Indonesia Sehat 2010. Visi Indonesia Sehat 2010 yaitu gambaran masyarakat Indonesia di masa depan yang ingin dicapai melalui pembangunan kesehatan adalah masyarakat, bangsa, dan negara yang ditandai oleh penduduknya hidup dalam lingkungan dan berperilaku sehat, memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu secara adil dan merata serta memiliki derajat kesehatan setinggi-tingginya di seluruh wilayah Indonesia. Untuk dapat mewujudkan visinya, maka Indonesia Sehat 2010 menetapkan misi Indonesia Sehat 2010 sebagai berikut:

- 1) Menggerakkan pembangunan nasional berwawasan kesehatan
- 2) Mendorong kemandirian masyarakat untuk hidup sehat
- 3) Memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau.

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pemberian pelayanan kepada pasien yang berdasarkan standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien, sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan kepada instansi yang bertugas sebagai pemberi pelayanan kesehatan. Menurut (Tando, 2013) Pelayanan kesehatan memilih beberapa tujuan diantaranya:

- a) Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan
- b) Memberikan perlindungan hukum bagi pasien dan masyarakat
- c) Memberikan kepuasan atas jasa upaya kesehatan yang diterima oleh pasien.

Menjadi suatu keharusan pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas guna memberikan kepuasan atas jasa yang diterima oleh masyarakat. Pemberi pelayanan kesehatan yang berkualitas hendaknya adil. Tidak hanya di perkotaan saja tetapi juga di Pulau terpencil yang sulit aksesnya pun berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Bahkan telah diatur dengan jelas dalam sila ke lima "Keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia".

Berdasarkan uraian di atas, pihak 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 dalam (Syafiie, 2013) *customer satisfaction with service quality can be defined perception of received with expectation of service desired*. (Rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa di artikan dengan mempertimbangkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan).

### **Syarat-syarat Pelayanan Kesehatan yang Baik**

Pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk keberlangsungan hidupnya. Oleh sebab itu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat sebagai pasien hendaknya yang terbaik, guna menciptakan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Pelayanan kesehatan dikatakan baik apabila memenuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut (Mubarak & Chayatin, 2009) syarat-syarat pelayanan kesehatan yang baik adalah sebagai berikut:

1. Tersedia (available) dan berkesinambungan (continuous).  
Artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan serta keberadaannya dalam masyarakat adalah pada setiap saat yang dibutuhkan.
2. Dapat diterima (acceptable) dan bersifat wajar (appropriate).  
Artinya pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang bertentangan dengan adat istiadat, kebudayaan, keyakinan, kepercayaan masyarakat dan bersifat tidak wajar bukanlah suatu pelayanan kesehatan yang baik.
3. Mudah dicapai (accessible).  
Ketercapaian yang dimaksudkan disini terutama dari sudut lokasi. Dengan demikian, untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik, maka pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting. Pelayanan kesehatan yang terlalu terkonsentrasi di daerah perkotaan saja dan itu tidak ditemukan di daerah pedesaan bukanlah pelayanan kesehatan yang baik.

4. Mudah dijangkau (*affordable*).  
Keterjangkauan yang dimaksud adalah terutama dari sudut biaya. Untuk mewujudkan keadaan yang seperti ini, harus diupayakan biaya pelayanan kesehatan tersebut sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat. Pelayanan kesehatan yang mahal dan karena itu hanya mungkin dinikmati oleh sebagian kecil masyarakat saja, bukanlah kesehatan yang baik.
5. Bermutu (*quality*).  
Mutu yang dimaksud disini adalah yang merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan tatacara penyelenggaraanya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

Sistem pelayanan kesehatan masyarakat, baik pemerintah maupun swasta harus berdasarkan dengan syarat-syarat yang telah ditetapkan. Untuk mencapai pelayanan kesehatan yang baik dan memberikan kepuasan pelayanan kesehatan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan kesehatan. Dalam sistem pelayanan kesehatan perlu terus di tingkatkannya mutu serta kualitas dari pelayanan kesehatan agar sistem pelayanan ini dapat berjalan dengan efektif, misalnya pelayanan kesehatan.

### **Karakteristika Pelayanan**

Menurut Suyono dalam (Karlina, Rosanto, & Saputra, 2019) mengemukakan bahwa karakteristik pelayanan jasa atau layanan dapat dibedakan menjadi empat yaitu:

1. Tidak berwujud  
Pelayanan atau jasa mempunyai sifat tidak berwujud karena tidak bisa di lihat, diraba, didengar atau dicium sebelum ada interaksi pembelian, agar kepercayaan konsumen dapat ditingkatkan ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu: meningkatkan visualisasi pelayanan, memberi pelayanan tidak hanya menggambarkan ciri-ciri suatu pelayanan tetapi lebih meningkatkan manfaat dari jasa tersebut, penataan fisik pelayanan yang cepat dan efisien dan menimbulkan kesan yang bersih dan rapih, penataan dokumentasi harus dilakukan dengan rapih terjamin keamanannya dan efisien.
2. Tidak dapat di pisahkan  
Pelayanan tidak bisa dipisahkan dari sumbernya, apabila sumber tersebut merupakan orang atau mesin sehingga produk fisik yang berwujud tetep ada.
3. Heterogenitas  
Standarisasi output setiap unit jasa itu berbeda satu sama lain.
4. Cepat hilang dan peminatan yang fluktuasi  
Pelayanan cepat hilang tidak bisa di simpan dan berubah-ubah menurut musim, jam, dan hari.

### **Pelayanan Kesehatan di Puskesmas**

Puskesmas sebagai bentuk dari pelayanan kesehatan dasar diharapkan menjadi ujung tombak dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan. Untuk mendekatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat maka di tiap Kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Puskesmas. Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok.

Ditjen Kesehatan Masyarakat menetapkan bahwa visi Puskesmas secara umum adalah mewujudkan Kecamatan sehat melalui pelayanan kesehatan sesuai dengan masalah kesehatan lokal yang ada, termasuk masalah kesehatan nasional yang sedang dihadapi. Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi pemerintah yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di tingkat Kecamatan. Menurut Azwar dalam (Mubarak & Chayatin, 2009) Puskesmas adalah suatu organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok.

Puskesmas sebagai penyedia pelayanan kesehatan memiliki tujuan yaitu untuk mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional yakni meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja puskesmas agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dalam rangka mewujudkan Indonesia Sehat. Menurut (Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2004) Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas

Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kesehatan, seperti:

- a. Unit Pelaksana Teknis Sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota (UPTD), Puskesmas berperan menyelenggarakan sebagian dari tugas teknis operasional dinas kesehatan kabupaten/kota dan merupakan unit pelaksana tingkat pertama serta ujung tombak pembangunan kesehatan di Indonesia.
- b. Pembangunan Kesehatan Pembangunan kesehatan adalah penyelenggaraan upaya kesehatan oleh Bangsa Indonesia untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang, agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal.
- c. Pertanggungjawaban Penyelenggaraan Penanggungjawab utama penyelenggaraan seluruh upaya pembangunan kesehatan di wilayah kabupaten / kota adalah dinas kesehatan kabupaten/kota, sedangkan puskesmas bertanggung jawab hanya untuk sebagian upaya pembangunan kesehatan yang dibebankan oleh dinas kesehatan kabupaten/kota sesuai dengan kemampuannya.
- d. Wilayah Kerja Secara Nasional standar wilayah kerja Puskesmas adalah satu Kecamatan, tetapi apabila di satu Kecamatan terdapat lebih dari satu puskesmas, maka tanggung jawab wilayah kerja dibagi antar Puskesmas, dengan memperhatikan keutuhan konsep wilayah (desa/kelurahan atau RW).

Setiap puskesmas hendaknya menerapkan Standar Pelayanan Minimal yang telah jelas diatur di dalam Surat Edaran Dalam Negeri Nomor 100/757 Tahun 2002 tentang Standar Pelayanan Minimal. Dirumuskan dengan maksud sebagai dasar penyelenggaraan kewenangan wajib daerah menggunakan Standar Pelayanan Minimal. Sehingga masing-masing institusi pemerintah memiliki kesamaan persepsi dan pemahaman serta tindak lanjut dalam penyelenggaraan Standar Pelayanan Minimal. Prinsip-prinsip Standar Pelayanan Minimal adalah sebagai berikut:

- a. Menjamin akses dan mutu pelayanan dasar kepada masyarakat secara merata dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib.
- b. Dilaksanakan diseluruh pelayanan pemerintah.
- c. Merupakan bagian dari penyelenggaraan pelayanan dasar nasional.
- d. Standar Pelayanan Minimal bersifat sederhana, konkrit, mudah diukur, terbuka, terjangkau, dan dapat dipertanggungjawabkan serta mempunyai batas waktu pencapaian.
- e. Standar Pelayanan Minimal disesuaikan dengan kebutuhan, prioritas, dan kemampuan keuangan nasional juga daerah serta kemampuan dalam bidang yang bersangkutan

Adanya Standar Pelayanan Minimal di atas tentu saja akan menciptakan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Pelayanan kesehatan yang berkualitas akan menciptakan eksistensi yang baik dalam pemerintah dan menumbuhkan rasa kepercayaan, masyarakat terhadap pemerintah. Menurut (Sedarmayanti, 2009), kualitas pelayanan berarti:

1. Kesesuaian dengan persyaratan dan tuntutan
2. Kecocokan untuk pemakaian
3. Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan
4. Bebas dari kerusakan atau cacat
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan awal dan setiap saat
6. Melakukan segala sesuatu dengan benar

Penelitian ini, peneliti melihat pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat dinilai dari indeks kepuasan pasien. Karena pasien adalah penerima pelayanan kesehatan yang merasakan bagaimana pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pegawai pelayanan kesehatan seperti Puskesmas. Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan Indeks Kepuasan yang di kemukakan oleh (Ridwan & Sudrajat, 2009).

## **METODE PENELITIAN**

### **Metode Analisis**

Jenis penelitian menggunakan deskriptif kualitatif. Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2010:04) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif adalah "prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati". Penelitian kualitatif bertumpu pada latar belakang alamiah secara holistik, memposisikan manusia sebagai alat penelitian, melakukan analisis data secara induktif, lebih mementingkan proses daripada hasil penelitian yang dilakukan disepakati oleh peneliti dan subjek penelitian.



Menurut Sugiyono (2016:9) metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian.

Menurut W. Best metode kualitatif adalah penelitian deskriptif yang berusaha untuk mendeskripsikan dan menginterpretasikan apa yang ada. Ia bisa mengenai kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang tumbuh, proses yang sedang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi atau cenderung yang tengah berkembang. Metode terutama berkenaan dengan masa kini, peristiwa-peristiwa yang sudah terjadi yang berhubungan dengan kondisi masa kini.

Berdasarkan pengertian beberapa ahli, dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian deskriptif kualitatif yaitu rangkaian kegiatan untuk memperoleh data yang bersifat apa adanya tanpa ada dalam kondisi tertentu yang hasilnya lebih menekankan makna. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Kegiatan pelayanan publik adalah suatu usaha untuk menyiapkan dan mengurus apa yang diperlukan masyarakat yang ditujukan dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik pada sektor kesehatan merupakan salah satu bentuk kegiatan nyata untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Puskesmas Ilir Talo sebagai lembaga kesehatan milik pemerintah sebagai pemberi layanan khusus dan pemberian pelayanan kesehatan hendaknya lebih memperhatikan 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 kepada pasien, karena kepuasan pasien merupakan tolak ukur dari kualitas pelayanan yang diberikan. Seperti yang dijelaskan ( "fitsimmons siafiie, 2013" ) bahwa rasa puas orang yang memluku pelayanan merupakan pertimbangan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang di harapkan.

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 Ilir Talo, 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, Semangat Kerja dan Keluwesan Adaptasi dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Parangloe sebagaimana yang dijelaskan sebagai berikut :

#### a. Kualitas

Pada dasarnya pelayanan yang berkualitas secara umum dapat diartikan sebagai pelayanan yang benar-benar memberikan kepuasan pada masyarakat, dengan artian masyarakat benar-benar dilayani dengan secara santun dan profesional. Apabila masyarakat merasakan pelayanan yang baik, maka lembaga tersebut telah mampu melaksanakan pelayanan yang baik pula. Pelayanan yang berkualitas tentunya memiliki prosedur pelayanan atau tahapan yang harus dilalui dalam proses penyelesaian pelayanan. Dalam keputusan menpan no.63/kep/m.pan/7/2003, tentang standar pelayanan penyelenggaraan pelayanan baik dicantumkan bahwa prosedur pelayanan publik sederhana, tidak berbelit-belit mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Kegiatan pelayanan umum, masaah prosedur dan metode harus benar-benar menjadi perhatian pihak manajemen, karena hal ini menentukan kualitas pelayanan.

Sistem dan prosedur tersebut termasuk dalam standar pelayanan prima yang diterapkan oleh puskesmas ilir talo dalam rangka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas playanan agar tingkat kepuasan masyarakat dapat tercapai, standar pelayanan tersebut meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian , biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan serta kemudahan akses, dalam melaksanakan prosedur pelayanan puskesmas Ilir Talo cukup mudah namun ada berapa kendala, hal ini terungkap dengan hasil wawancara dengan dengan kepala puskesmas ilir talo mengatakan bahwa.

”pelayanan disini menurut kami mudah, pasien menyerahkan kartu berobat, diproses sebentar lalu menunggu pelayanan dari unit yang di kehendaki. Pelayanan terkenal biasanya pasien mengeluh pelayanan kami lama karena petugas kami terbatas, dan juga dokter di tempat kami hanya satu, dan juga pasien kadang tidak membawa kartu berobat hal inimeyebab kan pelayanan menjadi lama karena pasien yang tidak mengerti prosedur kami akan memberitahu, kalau untuk program-program wajib puskesmas sudah sepenuhnya berjalan.” ( hasil wawancara dengan PL pada tanggal 23 Agustus 2023 ).

Selanjutnya pernyataan dari keluarga pasien menyatakan bahwa pelayanan yang di berikan sudal lumayan baik. Adapun hasil wawancara yang di peroleh :

“ untuk pelayanan sudah lumayan, hanya saja dibutuhkan tenaga medis untuk menangani penyakit seperti sakit gigi. Karna seperti yang kita lihat dipuskesmas ini belum ada dokter gig, tapi kalaw untuk yang lain-lain seperti pelayanan yang ada di puskesmas baik yang terjuan langsung kedesa-desa menurut saya sudah lumayan bai.” ( hasil wawancara dengan GD pada tanggal 31 Agustus 2023 ).

Selain itu wawancara dengan salah satu petugas kesehatan dipuskesmas ilir talo, adapun hasil wawancara yang diperoleh:

“ mengenai pelayanan ketersedian sumberdaya untuk membantu pelayanan sudah baik, dari mulai melayani pasien datang samapai pasien pulang menurut saya sudah cukup efektif dan untuk alur-alur pelayanan sudah kami jelaskan dan juga dapat dilihat di depan pintu masuk.” ( hasil wawancara dengansalah satu staf kesehatan YJ pada tanggal 31 Agustus 2023 ).

#### b. Produktifitas

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 perundang-undangan yang berlaku.

Dalam pelaksanaannya, produk pelayanan dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi masyarakat. Produktivitas layanan Puskesmas Ilir Talo mempunyai dasar hukum dan sesuai dengan peraturan, sehingga produk tersebut dapat dirasakan oleh pasien. Produktivitas merupakan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan akurat dan tepat sasaran.

Berkaitan juga dengan tingkat kepuasan selama menerima pelayanan sehingga pasien akan meningkatkan partisipasi dalam proses pelayanan dan akan mendorong pasien untuk mau kembali menggunakan fasilitas pelayanan. Akurasi produktivitas pelayanan Puskemas Ilir Talo pada alat-alat kesehatan atau fasilitas dapat diungkap dari wawancara dengan Staf Sistem Informasi Kesehatan Puskesmas Ilir Talo yang menyatakan:

“Alat-alat kesehatan telah terkalibrasi (terverifikasi/diuji keakuratannya) sesuai dengan jadwal yang tepat dan sah. Standarisasi tersebut dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Seluma agar terhindar dari bakteri dan pasien akan merasa aman.”. (Hasil wawancara dengan SL pada tanggal 29 Agustus 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf sistem informasi kesehatan bahwa Puskesmas Ilir Talo 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, alat-alat sudah layak pakai 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 membeikan

pelayanan serta keterampilan yang dimilikinya itu bisa dikatakan sudah professional sehingga, jika menangani pasien sudah sesuai dengan kebutuhan tiap-tiap pasien.” (Hasil wawancara dengan keluarga pasien pada tanggal 28 Agustus 2023 ).

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 Ilir Talo. 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.

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 di tentukan sebelumnya. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu petugas kesehatan Puskesmas Ilir Talo yang mengatakan bahwa:

“ya benar, kami 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 YJ pada tanggal 31 Agustus 2023).

d. Kluwesa 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 Ilir Talo 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 ketidak ramahan. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu pasien Puskesmas Parangloe yang mengatakan bahwa:

e. Efektivitas Program Kerja

Efektivitas program adalah suatu penilaian atau pengukuran terhadap sejauh mana kegiatan dalam program-program yang telah dilakukan dapat mencapai tujuan awal dari program tersebut. Keberhasilan suatu program dapat dilihat pada efektivitas pencapaian tujuan yang telah direncanakan sebelumnya oleh organisasi tersebut.

Indikator efektivitas yang harus dipenuhi sebagai standar penilaian keberhasilan pencapaian tujuan memiliki keberagaman. Seperti salah satu indikator-indikator yang ditetapkan oleh (Makmur, 2011) adalah sebagai berikut:

1. Ketepatan penentuan waktu.
2. Ketepatan perhitungan biaya.
3. Ketepatan dalam pengukuran.
4. Ketepatan menentukan pilihan.
5. Ketepatan berpikir.
6. Ketepatan dalam melakukan perintah.
7. Ketepatan dalam menentukan tujuan
8. Ketepatan-ketepatan sasaran

## Pembahasan

Pusat Kesehatan Masyarakat adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia yang memberikan pelayanan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok dan langsung berada dalam pengawasan administratif maupun teknis dari Dinas Kabupaten. Jika ditinjau dari sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, maka peranan dan kedudukan Puskesmas adalah sebagai ujung tombak sistem pelayanan kesehatan di Indonesia.

Tujuan dari pelayanan kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat untuk mengatasi, menetralisasi atau menormalisasi semua masalah atau semua penyimpangan tentang kesehatan yang ada dalam masyarakat. Dengan meningkatnya tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan semakin meningkat sehingga tidak ada lagi upaya yang dapat dilakukan selain meningkatkan kinerja petugas kesehatan dan menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan sebaik-baiknya.

Puskesmas Ilir Talo telah menjadi tuntutan suatu organisasi pemerintah untuk memenuhi kriteria efektivitas yang telah ditetapkan. Sehingga penelitian ini menggunakan indikator efektivitas yang dikemukakan Richard Steers (Yuanita, 2015) yaitu Kualitas, Produktivitas, Semangat Kerja dan Keluwesan Adaptasi dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Parangloe sebagaimana hasil penelitian diatas yang akan dibahas sebagai berikut :

### 1. Kualitas

Kualitas pelayanan berbicara tentang bagaimana fasilitas yang dapat dilihat di puskesmas tersebut, dalam memberikan pelayanan guna untuk memberikan kepuasan kepada pasien. Kualitas adalah bentuk bukti nyata yang ada di puskesmas Ilir Talo, mengenai fasilitas yang mencukupi untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien agar pasien tersebut merasa puas dengan apa yang mereka dapatkan. Fasilitas yang dimaksud seperti fasilitas yaitu bangunan gedung, keadaan toilet yang bersih dan lingkungan fisik. Permenkes No. 24 Tahun 2016 dalam pasal 15 ayat (1) dan (2) menyatakan bahwa untuk bangunan rumah sakit harus menyediakan fasilitas yang aksesibel guna untuk menjamin terwujudnya kemudahan bagi semua pengguna secara mudah, nyaman, aman dan mandiri.

Dari hasil penelitian dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan dapat dikatakan sudah cukup 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.

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.

### 2. Produktivitas

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 yang diharapkan pasien.

Produktivitas menurut Yunita, (2015) dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien seperti memiliki ketelitian dalam melayani pasien, kemampuan berkomunikasi pegawai, tidak membedakan pasien (adil) dan mampu memenuhi kebutuhan pasien. Kejelasan petugas yang bertanggung jawab juga merupakan salah satu penentu produktivitas apa tidaknya pelayanan Puskesmas. Dengan adanya kejelasan mengenai petugas yang bertanggung jawab, pasien tidak perlu lagi untuk bertanya sana-sini dan tidak perlu takut tidak akan adanya perawat bertugas yang akan memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa dari segi produktivitas pelayanan 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, Ketepatanwaktu dan bertindak cepat, kesiapan petugas dalam melayani pasien sehingga dapat meningkatkan produktivitas pelayanan kesehatan yang efektif.

### 3 Semangat Kerja

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 di tentukan sebelumnya.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan yang 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. Pada dasarnya setiap orang menginginkan hasil kerja yang memuaskan atau minimal mampu memenuhi seluruh kebutuhannya.

### 3. **Keluwesasan Adaptasi**

Keluwesasan adaptasi juga dapat dilihat dari daya tanggap petugas untuk membantu pasien yang mengalami kesulitan atau keluhan. Daya tanggap petugas terhadap pasien memberikan gambaran efektifitas pelayanan yang diberikan. Daya tanggap petugas dapat dilihat seberapa jauh perhatian yang diberikan untuk membantu dan memahami kebutuhan yang diinginkan atau dibutuhkan pasien. Petugas Puskesmas Ilir Talo sebagai publik servis harus dapat perhatian dan mengetahui keinginan pasien terhadap pelayanan pengobatan yang ada di Puskesmas Ilir Talo.

Dalam keluwesan adaptasi tidak hanya kepada pasien saja, tetapi juga keluwesan adaptasi antara petugas yang satu dengan petugas lainnya, hal ini sangat berpengaruh kepada kerjasama antar petugas sehingga mewujudkan suasana kerja yang nyaman dan dapat berpengaruh kepada pelayanan kepada pasien Puskesmas. Jika keluwesan adaptasi tidak baik membuat suasana kerja menjadi tidak nyaman dan keseriusan dalam pelayanan pasien menjadi terganggu.

Keluwesasan Adaptasi menurut Yunita (2015) memiliki kepekaan menyesuaikan diri dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Sehingga Pegawai mampu memberikan kemudahan proses dan akses layanan sehingga peralatan dan sarana yang ada menjadi bermanfaat atau berkualitas guna menunjang pemberian kepastian waktu layanan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa 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. Karena semuanya merupakan kesatuan dari proses pelayanan kesehatan yang diharapkan pasien. Sehingga keluwesan adaptasi yang baik juga sangat dibutuhkan disini.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

1. Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Ilir Talo secara kualitas pelayanan dapat dikatakan sudah efektif , Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang ada sudah memenuhi syarat, guna untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Dari segi produktivitas 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 dan sedang berada di lapangan.

Efektivitas program kerja untuk saat ini di puskesmas Ilir Talo sudah cukup Efektif, dilihat dari segi ketepatan waktu, ketepatan biaya, keluwesan adaptasi, semua sudah berjalan dengan apa yang diinginkan dan juga dapat dilihat dari hasil wawancara peneliti dengan Kepala Puskesmas dan Masyarakat.

2. Faktor penghambat dan pendukung yang mempengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kecamatan Ilir Talo Kabupaten Seluma. Adapun faktor yang mendukung pelayanan meliputi tiga hal yaitu: Adanya kesanggupan dalam melakukan pekerjaan dengan motif mulia, adanya keterampilan khusus untuk untuk menangani 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.

### Saran

Untuk menghindari permasalahan yang berkaitan dengan sumber daya pemberi pelayanan (service people) dalam melaksanakan tugasnya maka Puskesmas Ilir Talo perlu melaksanakan briefing sebelum melaksanakan tugasnya. Dalam hal pekerjaan petugas kesehatan mungkin diperlukan pembagian job desk yang lebih jelas antara satu petugas kesehatan dengan yang lain, sehingga tingkat efektivitas dan efisiensi kinerja masing-masing individu tinggi. Perlu penambahan teangga kesehatan yang benar-benar membidangi apa yang kurang di Puskesmas Ilir Talo.

## DAFTAR PUSTAKA

- Suparlan. 2000. Asas Manajemen. Jakarta : Salemba Empat
- Moenir, 2005. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara, Jakarta
- Kotler, Philip. 2003. Manajemen Pemasaran. Edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia. Schiffman dan Kanuk.
- Herlambang, S. (2013). Pengantar Manajemen. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Danim, (2012.) Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok, Edisi 2. Jakarta: PT Rineka Cipta Utama.
- Danim, S. (2012). Motivasi, Kepemimpinan, dan Efektivitas
- Hasibuan, (2000). "Pengertian Efektivitas". Jakarta: PT. Rineka Cipta. Hasibuan, Malayu S.P. 1996. "Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktifitas". Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Moenir, A.S. 2010. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Askara
- Handoko, T. Hani. 2009. Manajemen. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta
- Robbins, Coulter. 2010. Manajemen, diterjemahkan oleh Bob Sabran, Wibi Hardani. Erlangga: Jakarta.
- Siagian, S. P. (2002). Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja. Jakarta: Rineka cipta.
- Herlambang, Alfabi. "Implementasi dan Efektivitas Mediasi Perceraian oleh Hakim Mediator di Pengadilan Agama Sleman tahun 2017 Perspektif PERMA no. 1 tahun 2016." (2019).
- Hamrana, H., Mahsyar, A., & Sudarmi, S. (2022). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Kecamatan Parangloe Kabupaten Gowa. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(4), 1128-1139.
- Tumiwa, R., Pangemanan, S., & Sondakh, E. (2018). Efektivitas Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Puskesmas Di Kecamatan Dumoga. *Jurnal eksekutif*, 1(1).
- Juliansyah, E. (2013). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 12(1).
- La Dimuru, A. H., & Rumau, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat (Studi di Puskesmas Kecamatan Geser Kabupaten Seram Bagian Timur). *Jambura Journal of Administration and Public Service*, 1(2), 15-23.
- Hadiyati, I., Sekarwana, N., Sunjaya, D. K., & Setiawati, E. P. (2017). Konsep kualitas pelayanan kesehatan berdasar atas ekspektasi peserta jaminan kesehatan nasional. *Majalah Kedokteran Bandung*, 49(2), 102-109.
- Mansyur, S. (2013). Efektivitas pelayanan publik dalam perspektif konsep administrasi publik. *Academica*, 5(1).