

KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS SEMPAJA KOTA SAMARINDA

Febtiono Himawan¹

Abstrak

FEBTIONO HIMAWAN, Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Sempaja Kota Samarinda, di bawah bimbingan Bapak Dr. Erwin Resmawan, M.Si. dan Ibu Dr. Rita Kalalinggi, M.Si.

Latar belakang penulisan ini mengenai kinerja pegawai dalam pelayanan kesehatan masyarakat di puskesmas sempaja kota samarinda, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja dan pelayanan pegawai Puskesmas Sempaja Kota Samarinda dan untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat apa yang dihadapi oleh Puskesmas Sempaja dalam rangka pelayanan kesehatan untuk masyarakat.

Dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif kualitatif dengan fokus responsivitas, responibilitas, kualitas layanan, prosedur pelayanan, akuntabilitas dan produktifitas. Dalam pengumpulan sumber data dilakukan secara teknik purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel yang didasarkan pada pertimbangan atau criteria tertentu. Yaitu subyek yang menguasai permasalahan sesuai dengan topik dan fokus penelitian, misalnya informannya adalah orang yang menguasai permasalahan, memiliki informasi dan bersedia memberikan informasi mengenai kinerja pegawai dalam pelayanan kesehatan masyarakat.

Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa kinerja pegawai puskesmas sebenarnya tidak sesuai standar yang di terapkan dan masih ada oknum yang tidak disiplin soal waktu dan fasilitas gedung yang berdiri di daerah rawan banjir serta faktor pendukung dan penghambat dari Kinerja pelayanan kesehatan pegawai ke masyarakat.

Kata Kunci : *Kinerja pegawai, pelayanan kesehatan, masyarakat, puskesmas*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa. Dewasa ini Masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: febtionohimawan@gmail.com

organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Reformasi dibidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Seperti yang tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 951/Menkes/SK/VI/2000 yaitu bahwa “tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal”.

Dengan meningkatnya tingkat pendidikan dan keadaan sosial dalam masyarakat maka, meningkat pula kesadaran akan arti hidup sehat dan keadaan tersebut menyebabkan tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang bermutu, nyaman dan berorientasi pada kepuasan konsumen semakin mendesak dimana diperlukan kinerja pelayanan yang tinggi. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah pada Bab I pasal 11 ayat (2) ditetapkan bahwa bidang pemerintahan yang wajib dilaksanakan oleh Daerah Kabupaten dan Daerah Kota adalah pekerjaan umum, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan, pertanian, perhubungan, industry dan perdagangan, penanaman modal, lingkungan hidup, pertanahan, koperasi, dan tenaga kerja. Berdasarkan undang-undang tersebut, bidang kesehatan menempati urutan kedua (setelah bidang pekerjaan umum) dari bidang pemerintahan yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah daerah kabupaten dan kota. Ini berarti bahwa dalam rangka Otonomi Daerah, Pemerintah Kabupaten dan Pemerintah Kota bertanggung jawab sepenuhnya dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayahnya, dengan memberikan pelayanan yang memuaskan.

Adapun proses pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan berkaitan dengan ketersediaan sarana kesehatan yang terdiri dari pelayanan kesehatan dasar (Puskesmas, Balai Pengobatan), pelayanan rujukan (rumah sakit), ketersediaan tenaga kesehatan, peralatan dan obat-obatan. Kinerja pelayanan menyangkut hasil pekerjaan, kecepatan kerja, pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan harapan pelanggan, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.

KERANGKA DASAR TEORI

Kinerja

Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional.

Arti kinerja menurut Veizal Rivai (2004:309) merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.

Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai menurut Bambang Kusriyanto yang dikutip oleh Harbani Pasolong dalam bukunya “Teori Administrasi Publik” adalah “Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi”. (Pasolong,2007:175) Adapun pengertian kinerja menurut Stephen Robbins yang diterjemahkan oleh Harbani Pasolong: “Kinerja adalah hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dibandingkan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.”(Pasolong,2007:176).

Berdasarkan pengertian kinerja dari beberapa pendapat ahli diatas, dapat ditafsirkan bahwa kinerja pegawai erat kaitannya dengan hasil pekerjaan seseorang dalam suatu organisasi, hasil pekerjaan tersebut dapat menyangkut kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu. Kinerja pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan dan keahlian dalam bekerja, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh semangat kerjanya.

Manajemen Sumber Daya Manusia

Jika membahas soal kinerja tentunya tidak luput dari sumber daya manusianya itu sendiri dan bagaimana cara memajemen sumber daya manusia agar efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu ilmu atau cara mengatur sumber daya yang dimiliki oleh individu dapat digunakan secara maksimal untuk mencapai tujuan (*goal*) menjadi maksimal.

Menurut Hasibuan (2006:10) dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia edisi revisi tahun 2003 mengemukakan sebagai berikut:

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien untuk membantu tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat”.

Berdasarkan pendapat diatas Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan ilmu atau seni dalam suatu kebijakan maupun praktek merekrut, menyaring, melatih serta memberikan penghargaan dan penilaian terhadap tenaga kerja dan seni mengatur proses pendayagunaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien sehingga produktif merupakan hal yang paling penting untuk mencapai tujuan tertentu.

Puskesmas

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional merupakan tahapan batasan istilah yang diperlukan dalam penelitian ini. Dari beberapa pendekatan teori yang disajikan dalam teori dan konsep, maka yang dimaksud “Kinerja Pegawai Puskesmas Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Sempaja adalah suatu kegiatan/pekerjaan yang dilakukan oleh Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kota Samarinda berdasarkan kemampuan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara legal dapat dinilai berdasarkan produktivitas, responsifitas, responbiliti, prosedur layanan,dan akuntabilitas untuk mencapai tujuan sebagai pelayanan kesehatan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Sesuai dengan judul skripsi penelitian “Kinerja Pegawai Puskesmas Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Sempaja Kota Samarinda” penelitian yang dipakai dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Yaitu jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan melakukan pendekatan kualitatif yang diterapkan untuk menggambarkan keadaan-keadaan secara nyata tentang kinerja pegawai puskesmas dalam pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Sempaja Kota Samarinda serta factor-faktor pendukung dan penghambat. Menurut Moleong (2008:6) penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang bermaksud untuk mengetahui fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lainnya seara holistic (utuh).

Sumber Data

Arikunto (2002:107) mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan “Sumber Data adalah benda, hal atau orang tempat penelitain mengamati, membaca atau bertanya tentang data atau subjek dari mana data dapat diperoleh”.

Adapun data yang dipergunakan dalam penelitian ini, agar diperoleh hasil penelitian yang valid akurat dan dapat dipertanggungjawabkan hasilnya, maka data penelitian dibagi menjadi 2 (dua) bagian yaitu :

Data Primer, yaitu data yang diambil langsung dari responden dengan cara teknik *purposive sampling* atau melakukan tanya jawab secara langsung dan di pandu melalui pertanyaan-pertanyaan yang sudah di persiapkan sebelumnya.

Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya, berupa laporan administratif atau dokumen yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan kesehatan.

Untuk penelitain ini penulis menggunakan narasumber di dalam skripsi ini, peneliti melakukan pemilihan *Key Informan* yaitu Ibu Ida, SKM selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha, karena *key informan* adalah orang yang benar-benar mengetahui dan menguasai serta terlibat langsung dengan permasalahan yang sedang diteliti. Informan yang bersinggungan langsung dengan pelaksana kesehatan ini adalah pegawai Puskesmas Sempaja yang berada di Puskesmas

sempaja. Sedangkan untuk informan lainnya akan dilakukan secara *accidental* (kebetulan) kepada masyarakat yang berurusan secara langsung mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sempaja.

Teknik Pengumpulan Data

penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Penelitian kepustakaan :

Dalam hal ini penulis menggunakan literatur (kepustakaan) baik berupa buku, catatan, maupun laporan hasil penelitian terdahulu. sebagai sarana untuk mengumpulkan teori serta konsep yang berhubungan dengan penelitian yang penulis lakukan.

2. Penelitian lapangan (*Field Work Research*) :

Yaitu penelitian secara langsung di lapangan dengan menggunakan :

- a. Observasi : yaitu dilakukan dengan cara mengamati atau mencatat secara langsung gejala yang menjadi objek penelitian.
- b. Wawancara : pada dasarnya teknik ini merupakan pencarian atau pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab langsung kepada objek atau responden yang dilaksanakan secara sistematis dan berlandaskan pada tujuan penelitian.
- c. Dokumentasi : adalah teknik pengumpulan data yang bersumber dari arsip dan dokumen-dokumen yang ada dilokasi penelitian yang dianggap perlu

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif di Puskesmas Sempaja dilakukan sejak sebelum terjun kelapangan, observasi, selama pelaksanaan penelitian di lapangan dan setelah selesai penelitian di lapangan. Data penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan cara mengorganisasi data yang telah diperoleh kedalam sebuah kategori, menjabarkan data kedalam unit-unit, menganalisis data yang penting, menyusun atau menyajikan data yang sesuai dengan masalah penelitian dalam bentuk laporan dan membuat kesimpulan agar mudah untuk dipahami.

Sesuai dengan jenis penelitian diatas, maka peneliti menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2013:92) untuk menganalisis data hasil penelitian.

HASIL PENELITIAN

Kinerja Pegawai dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Sempaja adalah kegiatan yang didalamnya terdapat sumber daya manusia yang menggunakan sumber daya lain untuk mencapai sasaran strategi yang ditetapkan oleh badan - badan atau aparat pemerintah.

Adapun data dan informasi yang telah dikumpulkan dan diperoleh melalui data yang ada, yang memang telah disiapkan dan juga melalui informan yang dianggap tahu dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diperoleh data-data yang menjadi fokus penelitian, dimana data-data tersebut disederhanakan melalui proses penyeleksian data dengan mengutamakan data yang sangat penting untuk ditampilkan agar memudahkan saat melakukan pembahasan pada bab berikutnya. Pada bagian ini penulis akan menyajikan data yang telah dikumpulkan selama dalam penelitian mengenai Kinerja Pegawai dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Sempaja Kota Samarinda dengan fokus penelitian yang meliputi :

Produktivitas

kepemimpinan camat dalam perannya sebagai pemberi motivasi. Peran inilah yang sebenarnya menjadi inti dari penulisan ini yakni bagaimana gaya seorang camat marangkayu sebagai pemimpin didaerahnya dalam memberikan motivasi positif kepada para pegawainya dan terkhusus masyarakatnya sehingga mendorong masyarakat dalam hal peningkatan kesejahteraannya sendiri. Peran ini sangat penting karena biasanya masyarakat lebih bergerak hatinya atau terdorong untuk meningkatkan pembangunan dan taraf hidupnya sendiri jika pemimpinnya sendiri yang langsung memberikan mereka motivasi untuk peningkatan mereka. Seperti yang dikatakan oleh salah satu staf dikantor kecamatan marangkayu yakni Ibu Rahmatang yang mengatakan bahwa :

“ Saya selaku staf merasa bahwa bapak camat selalu memberikan semangat kerja kepada kami sebagai bawahannya dan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat karena itu memang merupakan tugas dari pemerintahan yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat”. (wawancara, 13 juni 2016)

Dapat diketahui bahwa kepemimpinan seorang camat sangat mempengaruhi jalannya tugas pokok dan fungsi camat, kemampuan mempengaruhi dan memberikan semangat kerja kepada bawahan dan masyarakatnya berguna sebagai pembinaan, pengawasan, dan evaluasi dari setiap pekerjaan yang ada, dalam hal ini kepemimpinan camat marangkayu sebagai faktor pendukung karena bapak camat selalu terjun langsung kelapangan untuk memberikan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi.

Prosedur Pelayanan

Menurut data yang diberikan oleh ibu Ida, SKM Puskesmas Sempaja memberikan prosedur yang cukup mudah untuk dilaksanakan oleh pengunjung, hanya dengan mengikuti prosedur yang ada mereka bisa memperoleh pelayanan yang ada di Puskesmas Sempaja.

Pasien yang akan berobat di Puskesmas Sempaja harus melalui loket untuk mendaftar terlebih dahulu, setelah melalui loket pasien bisa langsung masuk poli untuk melakukan pengaduan keluhan untuk mendapatkan pelayanan. Jenis pelayanan yang diberikan terbagi menjadi tiga kelas usia yaitu dari usia 1-5 tahun

menuju poli KIA, usia 6-40 tahun menuju poli umum, dan dari usia 41 keatas menuju poli lansia. Setelah mendapatkan pelayanan kesehatan langsung menuju apotek untuk mendapatkan obat. Kecuali jika ada pelayanan khusus yang membutuhkan laboratorium dan setelah itu selesai.

Responsivitas

Untuk mendapatkan hasil dari fokus penelitian ini peneliti mengambil poin dari apa yang di kemukakan Dwiyanto di dalam Pasolong (2010:178-179) yaitu responsifitas dapat diukur melalui misi dan visi Puskesmas Sempaja yang dapat dilihat di bagian awal hasil penelitin penulis untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dan untuk mencari jawaban penulis melakukannya melalui wawancara dengan key informan dan informan. Menurut ibu Ida, SKM selaku Kepala Sub Bidang Tata Usaha :

“kami memiliki visi dan misi yang jelas, jika masalah responsifitas kami menyediakan kotak pengaduan atau kotak saran di depan puskesmas untuk membuat kami lebih dekat dengan masyarakat, dengan cara menerima saran dan keluhan dari masyarakat jikanya ada, kami berusaha sebisa mungkin untuk peka terhadap lingkungan sekitar”

(18 Juni 2016)

Dapat disimpulkan dari yang Ibu Ida, SKM katakan, Puskesmas Sempaja Sedangkan menurut informan saya Bapak Bogol Selaku pasien/masyarakat mengatakan :

“disini petugasnya memang baik dalam hal merespon masyarakat/ pasien, tetapi jika pasien banyak, pasien akan menunggu dengan waktu yang cukup lama, dikarenakan mungkin memang terbatasnya dokter yang ada di puskesmas, respon petugas administrasi nya kadang kadang kurang baik dalam menangani pasien yang mengantri”

(18 Juni 2016)

Dari hasil wawancara yang berdasarkan pada pengamatan dan wawancara dilapangan, dapat di tarik kesimpulan bahwa responsifitas yang ada di Puskesmas Sempaja belum menunjukkan hasil yang baik, karena dampak yang di rasakan oleh masyarakat selaku pasien merasa kurang mendapat poin dari apa yang Dwiyanto kemukakan di dalam Pasolong (2010:178-179) tentang indikator kinerja.

Kualitas layanan

Untuk mendapatkan jawaban dari fokus penelitian ini , peneliti mengambil poin tentang kualitas layanan bahwa dapat di ukur melalui kepuasan masyarakat kepuasan masyarakat maksudnya disini adalah bagaimana respon masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Sempaja, melalui wawancara dengan key informan dan informan. Menurut ibu Ida, SKM selaku Kepala Sub Bidang Tata Usaha :

“kami disini memiliki etika profesi serta kami hampir memiliki fasilitas yang lengkap, jika berbicara kualitas pelayanan disini kami berusaha

selalu memenuhi kebutuhan masyarakat/ pasien kami, disini kami memiliki ambulan, ada kamar mandi khusus orang yang berkebutuhan khusus, dan memiliki tenaga kerja yang sesuai dengan profesinya meskipun kami hanya memiliki satu dokter gigi saja tetapi kami berusaha maksimal untuk memberikan kualitas yang maksimal tapi jika hujan lebat kawasan puskesmas akan terkena banjir, di dalam puskesmas pun terkena banjir, karena puskesmas lebih rendah dari jalan, tetapi walaupun banjir kami tetap mengadakan pelayanan ke masyarakat tetapi ya tidak maksimal seperti biasa”

(18 Juni 2016)

Dari hasil wawancara dan berdasarkan pada pengamatan dilapangan, dapat di tarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan oleh petugas kesehatan Puskesmas Sempaja berjalan dengan kurang baik karena tidak sesuai dengan indikator dari kualitas layanan yang disebutkan oleh Dwiyanto dalam Pasolong (2010:178-179), yaitu kepuasan masyarakat, dan tidak semua pasien Puskesmas yang puas oleh pelayanan Puskesmas Sempaja.

Responsibilitas

Untuk mendapatkan jawaban dari fokus penelitian ini peneliti mengukur responibilitas melalui tanggung jawab petugas terhadap pelayanan yang Puskesmas Sempaja berikan, contohnya petugas tidak memberikan pelayanan yang setengah setengah, seperti membuat masyarakat kebingungan dengan mengoper ke petugas lain, peneliti mencari jawaban melalui wawancara dengan key informan dan informan. Menurut ibu Ida, SKM selaku Kepala Sub Bidang Tata Usaha :

“disini pelayanan yang kami lakukan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, pelayanan yang kami berikan sudah sesuai dengan peraturan dan Undang Undang yang berlaku, jadi kegiatan yang kami lakukan bisa di pertanggung jawabkan, kami memilih SDM yang benar benar memiliki etika profesi yang dibutuhkan, jika ada yang merasa tidak di tangani dengan baik dapat tulis di kotak saran, kami akan menanggapi dengan baik, dan kami jadikan bahan pemikiran untuk kedepannya menjadi lebih baik lagi”

(18 Juni 2016)

Menurut hasil wawancara penulis diatas dapat di simpulkan bahwa menurut informan dan key informan para pegawai Puskesmas Sempaja, sudah memiliki kesadaran tanggung jawab masing- masing atas jabatannya

Akuntabilitas

Menurut Dwiyanto dalam Pasolong (2010:178-179) akuntabilitas menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik berdasarkan atas prosedur yang ada dan dilandasi dengan prosedur yang diberikan pemerintah tidak melakukan hal yang merugikan pasien, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik

itu konsisten dengan kehendak publik. Untuk mendapatkan jawaban dari fokus penelitian ini, peneliti mencari jawaban melalui wawancara dengan key informan dan informan. Menurut Ibu Ida, SKM selaku Kepala Sub Bidang Tata Usaha :

“seperti yang saya bilang sebelumnya, kami disini melakukan kegiatan pelayanan yang berlandaskan hukum, dan juga memiliki peraturan yang harus kami taati sebagai penyedia pelayanan, disini kami semua dituntut memiliki etika profesi dan semua pegawai pun di beri penilaian masing-masing oleh kami, kami sebagai penyedia layanan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan pemerintah dan memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan puskesmas”

(18 Juni 2016)

Menurut hasil wawancara di atas dan penulis melihat sendiri kondisi lingkungan Puskesmas dapat dilihat bahwa Puskesmas Sempaja tidak ragu untuk menunjukkan misi mereka sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat dan kegiatan mereka semua berlandaskan peraturan dan hukum yang berlaku demi memberikan pelayanan yang konsisten dan berkualitas ke masyarakat sesuai dengan apa yang Dwiyanto dalam Pasolong (2010:178-179) kemukakan.

Faktor Pendukung

Untuk mengetahui faktor pendukung penyelenggaraan pelayanan yang diberikan Pegawai Puskesmas Sempaja dalam memberikan pelayanan maka penulis melakukan wawancara dengan Ibu Ida, SKM selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha, beliau mengatakan bahwa:

“menurut saya faktor pendukung penyelenggaraan pelayanan ini adalah etika profesi yang dimiliki pegawai puskesmas, mereka semua memiliki pendidikan di bidangnya, dan juga bisa di bilang gaji tiap bulannya bisa jadi semangat, jadi dapat dikatakan telah mendalami perkerjaannya, dan dari Pemerintah Kota dan Dinas Kesehatan juga memberikan Beasiswa bagi yang ingin mendalami bidangnya lagi”

(21 Juni 2016)

Dapat diambil kesimpulan dari wawancara di atas bahwa faktor pendukung yang ada di Puskesmas Sempaja 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.

Faktor Penghambat

Dalam penyelenggaraan Kinerja Pelayanan Kesehatan tidak jarang banyak kendala-kendala yang dihadapi Puskesmas Sempaja dalam penyelenggaraan Pelayanan.

Untuk mengetahui faktor penghambat penyelenggaraan Pelayanan Masyarakat maka penulis melakukan wawancara dengan Ibu Ida, SKM. Selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha, beliau mengatakan bahwa:

“faktor penghambatnya yang sudah saya jelaskan tadi, seringnya banjir yang melanda Sempaja Utara menurunkan kualitas pelayanan kami, karena banjir kualitas jadi kurang maksimal dan perabotan di dalam puskesmas terancam rusak jika terus-terusan terkena banjir, dan juga beberapa pegawai yang kurang disiplin masalah waktu”

(18 Juni 2016)

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui faktor penghambat Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sempaja adalah adanya beberapa halangan dari unsur lokasi yang sering dilanda banjir besar, dan juga kurang disiplin waktu beberapa pegawai Puskesmas Sempaja yang memberikan dampak negatif bagi masyarakat.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis lakukan di Puskesmas Sempaja Kecamatan Samarinda Utara, mengenai pelayanan kesehatan masyarakat, maka penulis menarik suatu kesimpulan yang dirumuskan kembali dengan kalimat yang lebih lengkap sesuai dengan hasil pembahasan yaitu sebagai berikut:

1. Dari hasil yang di peroleh oleh penulis mengenai kinerja pegawai dalam pelayanan kesehatan masyarakat yaitu:
 - a. Mengenai prosedur pelayanan yang ada di Puskesmas Sempaja sudah dapat dikatakan baik hal ini terlihat dari prosedur yang mudah dipahami oleh masyarakat dan tidak berbelit-belit.
 - b. Mengenai produktivitas pegawai yang ada di Puskesmas Sempaja sudah dapat dikatakan kurang baik, hal ini terlihat dari kurangnya efisiensi waktu.
 - c. Mengenai responsifitas pegawai yang ada di Puskesmas Sempaja sudah dikatan cukup baik hal ini terlihat dari kepekaan petugas terhadap lingkungan kerjanya dan masyarakat.
 - d. Mengenai Kualitas Layanan yang ada di Puskesmas Sempaja dikatakan kurang baik dikarenakan tidak semua masyarakat mendapat dampak yang baik dari pelayanan.
 - e. Mengenai Akuntabilitas yang ada di Puskesmas Sempaja, dikatakan sangat baik karena prosedur pelayanan di Puskesmas Sempaja dilandasi dengan standar pelayanan dan peraturan dari pemerintah, dan diperlihatkan secara terang-terangan.
 - f. Mengenai Responibilitas yang ada di Puskesmas Sempaja dikatakan baik karena kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip prinsip administrasi yang benar dan dapat di pertanggung jawabkan.
2. Adanya dukungan yang diberikan dinas kesehatan Kota Samarinda berupa tunjangan gaji dan karir serta bimbingan pendidikan dan pelatihan kepada pegawai atau beasiswa guna memberikan kesempatan bagi pegawai dalam meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Sempaja serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan.

3. Di samping faktor pendukung ada pula faktor penghambat yang menyebabkan adanya hambatan dalam pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Sempaja. Masih terdapat beberapa pegawai yang kurang sadar dalam mentaati peraturan yang ada, juga kurangnya sanksi yang tegas apabila terdapat pegawai yang tidak mentaati peraturan, kurangnya pemeliharaan sarana dan prasarana yang ada, dan yang tidak kalah pentingnya yaitu lokasi yang rawan dari banjir yang sangat mengganggu jalannya pelayanan kesehatan yang dilakukan.

Saran

1. Petugas harus selalu memegang prinsip disiplin yang tinggi serta mempunyai kesadaran yang perlu di tanamkan dalam diri petugas masing-masing dan tanggung jawab yang di bebankan kepadanya.
2. Pemerintah di harapkan dapat menambah tenaga kesehatan/medis yang ada, karena mengingat bahwa tenaga medis yang ada selama ini sangat kurang dengan jumlah pasien yang selalu bertambah setiap harinya.
3. Bagi pemimpin Puskesmas Sempaja harus lebih sering melakukan evaluasi atau pengawasan terhadap pegawainya dalam melaksanakan fungsi atau kegiatan dan memberikan sanksi yang tegas bagi petugas yang tidak disiplin.
4. Petugas Puskesmas Sempaja harus lebih memelihara sarana dan prasarana puskesmas supaya dapat di gunakan secara optimal dalam memberikan pelayanan.
5. Harus adanya ketegasan yang diberlakukan oleh Puskesmas Sempaja kepada seluruh petugas/staf yang ada dengan memberikan sanksi kepada petugas/staf yang tidak disiplin dalam masuk dan pulang kerja.
6. Untuk mengatasi dampak dari banjir diharapkan Puskesmas Sempaja ditinggikan permukaan datarannya atau dilakukan relokasi yang datarannya tinggi yang bebas dari banjir.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A Anwar Prabu Mangkunegara.2000, Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Abdurrahmat Fathoni. (2006). Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi. Jakarta: PT Rineka Cipta.

- Anwar Prabu Mangkunegara, 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. PT. Refika Aditama. Bandung. , 2003.
- Fajri, Em Zul. Kamus Lengkap Bahasa Indonesia. Difa Publisher. Jakarta. 1999
- Henry Simamora. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Ke-3. STIE YKPN. Yogyakarta.
- Keban, Yeremias. T. 2004. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori, dan Isu. Yogyakarta. Gava Media.
- Moenir, A.S, 2006. Manajemen pelayanan umum di Indonesia,Bumi aksara,

Jakarta.

Moleong, Lexi J. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Pasolong Harbani, "[Netralitas Birokrasi dalam Pilkada : Pilihan atau Keharusan](#)", Jurnal Administrasi Negara STIA-LAN, 2008.

Pasolong, Harbani. 2010. Teori Administrasi Publik. Alfabeta, Bandung

Sinambela, LijanPoltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sugiyono.(2013). Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: ALFABETA

The Liang Gie. Kamus Administrasi. Penerbit Super Sukses, Yogyakarta.

Veithzal Rivai. 2005. Performance Appraisal. PT. Raja Grafindo. Jakarta.