

KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS JUANDA KECAMATAN SAMARINDA ULU KOTA SAMARINDA

Nur Jannah¹, Muhammad Jamal², Anwar Alaydrus³

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan serta mengidentifikasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat Juanda Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda dan mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, penelitian yang dilakukan terhadap variable mandiri tanpa melakukan perbandingan dan menghubungkan dengan variable lainnya dengan fokus Kedisiplinan Petugas Pelayanan merupakan kesanggupan pegawai dalam menaati peraturan sesuai ketentuan terutama pada waktu kerja yang berlaku, Kemampuan Petugas Pelayanan merupakan keahlian dan ketrampilan yang dimiliki oleh setiap pegawai sesuai dengan bidang dan tingkat pendidikannya masing-masing, Kecepatan Petugas Pelayanan merupakan ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan target yang ditentukan, Kenyamanan Lingkungan merupakan kondisi dimana sarana dan prasarana menjadi hal yang penting demi menunjang kebutuhan baik dari pasien maupun petugas yang ada, serta faktor-faktor penghambat kurangnya kesadaran pegawai dalam disiplin waktu kerja, kurangnya anggaran untuk menunjang sarana dan prasarana merupakan hal yang dapat berpengaruh terhadap pencapaian suatu target pekerjaan yang menjadi kurang maksimal. dan faktor pendukung adanya petugas penilai kinerja, adanya kemampuan petugas pelayanan (SDM) dengan tingkat pendidikan yang mumpuni merupakan suatu hal yang dapat mempengaruhi sesuatu menjadi berkembang, memajukan dan menambah menjadi baik daripada target pekerjaan sebelumnya. Dalam pelaksanaan peningkatan pelayanan kesehatan Penelitian ini menggunakan teknik Purposive Sampling dan Accidental Sampling, kemudian teknik pengumpulan data dilakukan dengan penelitian kepustakaan serta penelitian lapangan dengan cara melakukan wawancara secara mendalam dan penelitian dokumen. Dan analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif dengan model interaktif (Milles & Huberman, 1992).

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

² Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

³ Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Kata Kunci: Kinerja, pegawai, pelayanan, kesehatan

Pendahuluan

Bagi masyarakat Indonesia, kesehatan adalah kebutuhan dasar dan modal utama untuk hidup, pemerintah sudah menjamin tentang kesehatan hidup masyarakat yang layak mulai dari lingkungan yang sehat hingga perawatan dalam pelayanan kesehatan akan tetapi hal tersebut belum mampu tercapai dengan baik. Di Indonesia masyarakat kita masih banyak yang hidup dibawah garis kemiskinan yang membutuhkan pelayanan kesehatan dengan baik, baik di desa maupun di kota dengan adanya usaha pembangunan kesehatan ini diharapkan dapat membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang lebih baik dan merata serta terjangkau oleh masyarakat yang berpenghasilan rendah, sehingga tujuan pembangunan kesehatan dapat tercapai.

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 meningkatkan 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 pegawai kesehatan dan menyelenggarakan kesehatan sebaik-baiknya.

Sumber daya yang paling penting dalam penyelenggaraan jasa pelayanan publik di bidang kesehatan adalah sumber daya manusia, karena dengan adanya sumber daya manusia, maka sumber daya yang lainnya pun bisa dikendalikan sehingga dapat berfungsi dengan baik. salah satu konsep dalam memberikan kepuasan di bidang jasa pelayanan yaitu terciptanya kinerja pelayanan yang baik di bidang jasa pelayanan publik. Hal tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan terhadap pasien, dimana pasien sudah menunggu lama akan tetapi para petugas pelayanan belum datang, maka hal tersebut menjadi masalah. untuk mendapatkan *image* yang baik dimata masyarakat tentang pelayanan publik di bidang kesehatan masarakat, maka para petugas harusnya mempunyai komitmen terhadap tujuan dengan cara mengutamakan kepuasan terdapat pelanggan.

Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah yaitu peraturan yang berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, dimana terkadang aparatur kurang bersahabat, juga kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan dalam hal ini ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kondisi lingkungan serta kinerja pelayanan yang masih sangat rendah. Rendahnya kinerja pelayanan akibat dari ketidakdisiplinan maka akan menimbulkan citra yang buruk pada Puskesmas, dimana pasien akan merasa tidak puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh karena itu mereka akan menceritakan kepada rekan-rekannya. begitu juga sebaliknya semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan maka pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun syarat-syarat yang dibutuhkan untuk

mendukung pelaksanaan pelayanan kesehatan ini secara baik adalah tempat harus memadai dalam memberikan pelayanan, tersedia sumber daya manusia yang *capable* dan responsif terhadap keluhan dan informasi masyarakat pengguna jasa serta tersedianya perlengkapan yang mendukung berjalannya pelayanan kesehatan secara cepat, efisien, serta harga pelayanan yang terjangkau.

Puskesmas di Juanda, Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda adalah salah satu bagian dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam menjalankan fungsinya, yaitu memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Puskesmas di Juanda memiliki pegawai yang bisa dikatakan cukup banyak yaitu berjumlah 37 orang dengan cakupan 29 PNS, 4 pegawai tidak tetap yang digaji setiap bulan, 2 pegawai tidak tetap yang digaji setiap hari dan 2 titipan. Jam kerja di Puskesmas Juanda Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda sendiri pelayanan dimulai dari hari Senin sampai dengan Kamis pada pukul : 07.30-14.30 Wita, Jum'at : 07.30-11.30 Wita dan Sabtu :07.30-12.30 Wita

Dalam hal observasi yang penulis lakukan melihat situasi di Puskesmas Juanda bahwa implementasi kinerja pegawai puskesmas dalam pelayanan kesehatan masyarakat yang ada belum optimal. Puskesmas Juanda merupakan organisasi pelayanan publik di bidang kesehatan masyarakat, akan tetapi penulis melihat adanya beberapa aktivitas kerja pegawai yang kurang disiplin waktu dalam menjalankan tugasnya, terlihat ada beberapa pegawai yang sibuk berbincang-bincang di lapak pedagang sayur yang berada di lingkungan dalam puskesmas sedangkan pada waktu yang bersamaan pegawai-pegawai yang lain sedang sibuk dengan pekerjaannya masing-masing dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Selain daripada hal itu, dari studi yang dilakukan oleh peneliti melalui observasi dan wawancara yang peneliti lakukan, pasien yang berkunjung di Puskesmas Juanda di Samarinda mengeluhkan dengan adanya pegawai yang terkadang tidak berada ditempat pada saat jam kerja sehingga berdampak pada ketidakpuasan para pasien.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis mengangkat judul tentang Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Juanda

Kerangka Dasar Teori

Kinerja

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. Menurut teori yang dikemukakan oleh Prawirosentono dalam Sinambela (2006:137) mengatakan bahwa "kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi

bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika”.

Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai menurut Bambang Kusriyanto yang dikutip oleh Harbani Pasolong (200 : 175) dalam bukunya “Teori Administrasi Publik” adalah : “Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi”. Adapula Kinerja pegawai menurut Rivai (2005:15-17) adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Pengukuran Kinerja

Untuk dapat melihat kinerja dapat dilakukan suatu pengukuran kinerja, sebagaimana yang diungkapkan oleh Mashun (2006), yaitu :

1. Menetapkan tujuan, sasaran, dan strategi organisasi
2. Mengukur tingkat pencapaian tujuan dan sasaran organisasi

Menurut Wibowo (2007) pengukuran kinerja yang tepat dapat dilakukan dengan cara :

1. Memastikan bahwa persyaratan yang diinginkan masyarakat sebagai konsumen terpenuhi
2. Mengusahakan standar kinerja untuk menciptakan perbandingan
3. Mengusahakan jarak bagi orang untuk memonitor tingkat kinerja
4. Menetapkan arti pentingnya arti kualitas dan menentukan apa yang perlu menjadi prioritas perhatian
5. Menghindari konsekuensi dari rendahnya kualitas.
6. Mempertimbangkan penggunaan sumber daya

Penilaian Kinerja

Mangkunegara (2000) unsur-unsur yang dinilai dari kinerja adalah kualitas kerja, kuantitas kerja, keandalan dan sikap. Kualitas kerja terdiri dari ketepatan, ketelitian, keterampilan, kebersihan. Kuantitas kerja terdiri dari *output* dan penyelesaian kerja dengan ekstra. Keandalan terdiri dari mengikuti instruksi, inisiatif, kehati-hatian, kerajinan. Sedangkan sikap terdiri dari sikap terhadap perusahaan, karyawan lain dan pekerjaan serta kerjasama.

Pelayanan

Menurut Harbani (2010:128), Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok orang dan atau sekelompok organisasi baik baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan Moenir (2000:2627) berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha

memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan kegiatan orang lain secara langsung.

Pelayanan Publik

Dwiyanto dkk (2010:14) berpendapat bahwa pelayanan publik mejadi konsep yang sering digunakan oleh banyak pihak, baik dari kalangan praktisi maupun ilmuan, dengan makna yang berbeda-beda. Selain itu Kurniawan (2005:6) mendefinisikan pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Thomas Soebroto (2001:60), Pelayanan kesehatan masyarakat sebagai suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan kondisi kesehatan masyarakat dan mencakup upaya peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, pengobatan dan pemulihan kesehatan.

Pelayanan Kesehatan

Menurut Notoatmojo (2007:25), Pelayanan kesehatan adalah sebuah sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat. Effendy dalam Notoadmojo (2003:56) mendefinisikan kesehatan masyarakat ditujukan untuk mempertahankan dan meningkatkan kesehatan, serta memberikan bantuan melalui *intervensi* keperawatan sebagai dasar keahliannya dalam membantu individu, keluarga, kelompok dan masyarakat dalam mengatasi berbagai masalah keperawatan kesehatan yang terdapat dalam kehidupan sehari-hari.

Kualitas Pelayanan Kesehatan

Azwar (2003:20), pengertian kualitas pelayanan kesehatan adalah menunjukkan kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Adapun ciri-ciri kualitas pelayanan kesehatan adalah :

1. Kinerja,
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan
3. Kesesuaian dengan spesifikasi
4. Kemampuan melayani
5. Estetika
6. Kualitas yang dipresepsikan

Indikator Pelayanan Kesehatan

Pada pelayanan kesehatan, di puseksmas ataupun rumah sakit, pelaksanaan standar pelayanan memerlukan indikator (tolak ukur). Indikator

adalah karakteristik yang dapat diukur dan dapat dipakai keterkaitan dengan standar, Indikator dimaksudkan untuk mengukur ketercapaian suatu standar pelayanan yang sudah ditetapkan indikator harus valid, reliabel, jelas, realistik dan dapat diukur (Azrul Azwar, 1995:25) dalam Bustami. Indikator terdiri atas :

1. Indikator persyaratan minimal, indikator ini merujuk pada tercapai atau tidaknya standar masukan, standar lingkungan dan standar proses.
2. Indikator lingkungan merupakan tolak ukur tentang organisasi, kebijakan dan manajemen dari organisasi pelayanan kesehatan tersebut.

Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan

Sekalipun pelayanan kedokteran berbeda dengan pelayanan kesehatan masyarakat, namun untuk dapat disebut sebagai suatu pelayanan kesehatan yang baik, keduanya harus memiliki berbagai persyaratan pokok. Syarat pokok yang dimaksud adalah: (1) Tersedia dan berkesinambungan, (2) Dapat diterima dan wajar, (3) Mudah dicapai, (4) Mudah dicapai, (5) Bermutu.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah Deskriptif, yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran tentang deskripsi suatu keadaan secara obyektif yang berhubungan dengan sejauh mana Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Juanda Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda.

Yang menjadi fokus penelitian ini adalah:

1. Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Juanda Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda dengan fokus :
 - a. Kedisiplinan Petugas Pelayanan
 - b. Kemampuan Petugas Pelayanan
 - c. Kecepatan Petugas Pelayanan
 - d. Kenyamanan Lingkungan
2. Faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam pelaksanaan Peningkatan Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Juanda Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda

Hasil Penelitian

Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Juanda Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda

Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Ketentuan jam kerja pegawai Puskesmas Juanda Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda dari hari Senin sampai dengan hari Kamis dimulai dari pukul 07.30 Wita sampai dengan 14.30 Wita, sedangkan untuk hari Jum'at pada pukul 07.30 Wita sampai dengan 11.30 Wita kemudian untuk hari Sabtu dimulai pada pukul 07.30 Wita sampai dengan 12.30 Wita.

Namun berdasarkan kondisi yang terjadi mengenai jam pelayanan yang dilakukan oleh pihak Puskesmas Juanda Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda ditemukan keluhan-keluhan dari masyarakat. Kondisi seperti ini tentunya sangat disayangkan. Hal tersebut sesuai dengan wawancara yang penulis lakukan dengan pasien yang bernama Ibu Suprapti yang berkomentar mengenai hal tersebut yaitu :

“saya sudah beberapa kali berobat kesini, sengaja datang pagi dari jam 7 tadi supaya tidak begitu antri karena kebetulan rumah saya agak jauh, kalau kesiangan datang kesini takut loketnya tutup malah tidak jadi berobat seperti waktu itu. Ini sudah hampir jam 8 tapi loketnya masih belum dibuka, dari tadi petugasnya juga belum terlihat. Ya saya harap jam kerjanya lebih diperhatikan lagi, kasihan yang datang jauh-jauh dan menunggu lama tapi tidak ada kejelasan. kalau lagi sakit begini bawaannya ingin cepat istirahat dirumah mba. **(Wawancara, 26 Oktober 2017)**

Menanggapi hal tersebut, peneliti melakukan wawancara dengan Pimpinan Puskesmas yang memberi keterangan terkait dengan keluhan yang diberikan bahwa :

“sebenarnya kalau masalah seperti ini biasanya karena keterlambatan masuk jam kerja, dan untuk hal tersebut disini ada petugas penilai kinerja. Sejauh ini jika melewati batas akan mendapat teguran dan saksi kalau petugas yang menjadi PNS biasanya gajinya akan dipotong kalau PTHH (Pegawai Tidak Tetap Harian) biasanya akan dipotong masa cutinya”. **(Wawancara, 30 Oktober 2017).**

Tidak hanya keluhan mengenai jam buka loket pendaftaran, adapun keluhan lain yang disampaikan oleh pasien terkait kedisiplinan pegawai Puskesmas Juanda Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda adalah mengenai petugas laboratorium yang tidak berada ditempat ketika jam kerja sedang berlangsung. Hal tersebut berkaitan dengan wawancara yang penulis lakukan dengan Ibu Mariana yang mengatakan :

“saya baru sekali ini berobat kesini karena BPJS anak saya beda sendiri, dapatnya di Puskesmas Juanda padahal kita semua dapatnya di Puskesmas Remaja. anak saya batuk dan pilek mba, tadi sudah selesai diperiksa sama Dokter tapi karena anak saya sudah beberapa minggu tidak kunjung sembuh makanya sekarang disuruh cek ke Laboratorium tapi malah petugasnya tidak ada, sudah tanya sama pegawai yang lain katanya lagi jemput anaknya sekolah. Padahal saya kesini diantar suami, ini mau buru-buru berangkat kerja”. Ya alangkah baiknya kalau petugas disini lebih tanggung jawab sama pekerjaannya ya mba, tidak main pergi gini aja. Kalau difikir bukan dia saja loh yang punya urusan kita juga. **(Wawancara, 26 Oktober 2017)**

Berdasarkan wawancara dan data yang peneliti paparkan dapat diketahui bahwa kinerja yang diberikan oleh pegawai Puskesmas Juanda Kecamatan

Samarinda Ulu Kota Samarinda mengenai disiplin kerja pegawai yang berupa kesungguhan dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku belum sesuai dengan ketentuan, hal tersebut sesuai dengan kondisi yang ada karena masih ditemukannya keluhan-keluhan dari pasien yang datang untuk berobat.

Dalam kriteria untuk mengukur kinerja karyawan menurut Bernadin dan Russel dalam Rosyidi (2007) bahwa tenaga kesehatan di Puskesmas Juanda Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda belum memiliki kesadaran waktu untuk menyelesaikan kegiatan pada waktu yang dikehendaki dengan memperhatikan koordinasi output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan lain yang dalam hal ini menyangkut dengan disiplin kerja pegawai pelayanan.

Dengan adanya pengukuran kinerja dapat dilakukan untuk mengetahui apakah selama pelaksanaan kinerja suatu rencana yang telah ditentukan sesuai dengan jadwal waktu yang telah ditentukan dan sesuai dengan hasil yang diinginkan sehingga kinerja pegawai dapat diketahui baik atau buruk berdasarkan sebuah penilaian (Harbani Pasolang (2007:82). Dengan belum dipenuhinya kriteria untuk mengukur kinerja karyawan dan belum terpenuhinya pengukuran kinerja secara *internal* dan *eksternal* dalam pelayanan kesehatan tentunya membuat pasien merasa kurang puas dalam mendapatkan hak-haknya untuk mendapatkan kepuasan pelayanan yang baik yang sesuai dengan kebutuhannya selama melakukan pengobatan dan pemeriksaan di Puskesmas Juanda Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda.

Kemampuan Petugas Pelayanan

Tingkat pengetahuan para petugas pelayanan kesehatan tentunya dapat diukur atau diketahui dengan melihat dari tingkat pendidikan, tentunya semakin tinggi pendidikan serta kesesuaian jurusan yang ditempuhnya dengan jabatan atau pekerjaan yang dilakoni sekarang akan semakin meningkatkan pengetahuan petugas dalam mengambil tindakan dan menganalisa serta mendiagnosis para pasien yang membutuhkan pertolongan mengenai kesehatannya. Kemampuan puskesmas ke dalam pemenuhan pelayanan yang telah dijanjikan mencerminkan tanggung jawab kepada pasien untuk memberikan kepuasan terhadap pasien tersebut. Sikap petugas untuk memperluas dan mempertahankan loyalitas pasien maka harus dilakukan komunikasi yang terus menerus serta efektif dengan pasien terutama menghadapi keluhan pasien. Dalam hal ini penulis menemukan melakukan wawancara dengan pasien yang berobat di Puskesmas Juanda Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda berkenaan dengan Kemampuan Petugas Pelayanan yang. Hal tersebut sesuai dengan wawancara yang penulis lakukan dengan Bapak Kastur yang berkomentar seperti berikut :

“saya sudah sering berobat kesini karena rumah saya berada di depan gang Puskesmas, hari ini saya ingin kontrol berobat sekaligus ingin mengembalikan obat yang pernah diberikan bulan lalu, saya tidak mau minum karena ragu dengan tulisan dokternya yang terlalu jelek, saya takut

orang apotek tidak bisa membaca dan nanti diberikan obat yang salah, saya ingin kembalikan resepnya juga tetapi lupa tidak dibawa, Ya sebenarnya saya cocok berobat disini cocok sama dokternya juga, hanya saja yang kemarin tulisan dokternya tidak meyakinkan makanya saya tidak mau minum obatnya, lain kali tulisannya dirapikan biar gampang dibaca” (**Wawancara, 26 Oktober 2017**).

Dari hasil wawancara yang peneliti sajikan dapat disimpulkan bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang berobat di Puskesmas Juanda Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda telah sesuai dengan ketentuan. Hal ini dibuktikan dengan kebutuhan kesehatan pasien yang dapat dianalisis dan didiagnosis dengan baik berdasarkan semua keluhan yang ada dengan cepat dan cermat serta memberikan adanya masukan serta saran kepada pasien yang berobat, namun ada masalah yang ditemukan mengenai tulisan Dokter yang kurang rapi sehingga menimbulkan kekhawatiran bagi pasien sehingga ada yang merasa kurang yakin dan mempercayakan pengobatannya kepada pihak puskesmas Juanda Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda.

Kecepatan Petugas Pelayanan

Penulis melakukan wawancara dengan Ibu Rusna Aida yang mengatakan: “saya sudah sering berobat kesini, dan saya cocok dengan dokter serta obat yang diberikan oleh Puskesmas Juanda. saya datang jam delapan jadi dapat antrian awal, ini sudah selesai diperiksa dari tadi akan tetapi menunggu obat di Apoteknya lama sekali padahal sudah hampir jam setengah sepuluh. saya menunggu dari tadi belum dipanggil-panggil juga. Ya saya berharap agar lebih diperhatikan lagi ya mba agar tidak lama menunggu seperti ini, saya lihat orang di Apotek santai-santai saja kenapa lama memberikan obat, ini jadi pertanyaan” (**Wawancara, 30 Oktober 2017**).

Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang berobat di Puskesmas Juanda Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda sebenarnya telah sesuai dengan ketentuan. Namun dalam hal ini karena minimnya sosialisasi kepada pasien yang berobat menimbulkan prasangka tidak baik. Untuk itu perlu segera mungkin untuk mensoisaalisasikan hal tersebut kepada pasien sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dikeukakan oleh Moenir (2010:190), mengenai bentuk dan penjabaran dari pelayanan lisan dari bidang Humas bidang layanan informasi agar ada penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan pelayanan lisan sesuai yang diharapkan, atau bisa juga melalui pelayanan tulisan yang bisa di informasikan kepada pasien dan ditempelkan pada tempat strategis yang dapat dijangkau oleh pembaca atau pasien demi terciptanya kinerja pegawai yang maksimal dan kepuasan yang baik dari pasien.

Kenyamanan Lingkungan

Kenyamanan lingkungan adalah kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan, fasilitas fisik dan sarana yang memadai dapat menunjang sebuah pelayanan, dengan adanya fasilitas dan perlengkapan para petugas akan mampu bekerja secara optimal sesuai dengan ketrampilan masing-masing, dalam hal ini khususnya pasien yang secara langsung akan menilai pelayanan kesehatan dengan fasilitas yang diterimanya seperti adanya ruang pemeriksaan yang tidak sempit, ruang tunggu yang memadai, ruang antrian yang nyaman dilengkapi dengan kursi yang cukup, Televisi, pengeras suara serta tersedianya lahan parkir yang memadai demi kenyamanan pasien.

Dari hasil wawancara yang peneliti sajikan dapat disimpulkan bahwa kenyamanan lingkungan belum berjalan sesuai dengan ketentuan, dikarenakan masih ditemukannya keluhan-keluhan dari pasien mengenai fasilitas-fasilitas yang dirasa kurang. Dengan adanya masalah tersebut tentunya selain berdampak pada kepuasan pasien juga akan berdampak kepada kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Belum tercapainya kualitas pelayanan kesehatan berkaitan dengan perlengkapan dan fasilitas fisik akan mengurangi mutu pelayanan kesehatan. Hal tersebut sesuai dengan Keputusan Menpan No.25 Tahun 2004 tentang kenyamanan lingkungan berupa sarana dan prasarana pelayanan.

Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan

Faktor Pendukung Kinerja

Berdasarkan beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung kinerja pegawai yaitu :

1. Adanya petugas penilai kinerja
2. Adanya kemampuan petugas pelayanan (SDM) dengan tingkat pendidikan yang mumpuni

Faktor Penghambat Kinerja

Faktor penghambat kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Juanda Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda adalah :

1. Kurangnya kesadaran pegawai dalam disiplin waktu kerja
2. Kurangnya anggaran untuk menunjang sarana dan prasarana

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Kedisiplinan Petugas Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Juanda berupa kesungguhan dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku belum sesuai dengan ketentuan, karena masih ditemukannya keluhan-keluhan dari pasien

- yang datang untuk berobat sehingga membuat pasien merasa kurang puas dalam mendapatkan haknya untuk mendapatkan kepuasan pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhannya selama melakukan pengobatan dan pemeriksaan di Puskesmas Juanda Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda.
2. Kemampuan Petugas Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Juanda bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang berobat telah sesuai dengan ketentuan dan kebutuhan kesehatan pasien, petugas mampu menganalisis dan mengdiagnosis dengan baik berdasarkan semua keluhan yang ada dengan cepat dan cermat serta memberikan adanya masukan serta saran kepada pasien yang berobat, akan tetapi ditemukan masalah mengenai kurangnya kerapian tulisan Dokter yang membuat pasien menjadi ragu untuk mempercayakan pengobatannya kepada pihak Puskesmas Juanda Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda.
 3. Kecepatan Petugas Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Juanda bahwa kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang berobat telah sesuai dengan ketentuan. Namun karena minimnya sosialisasi kepada pasien yang berobat menimbulkan prasangka tidak baik dari pasien sehingga muncul keluhan-keluhan yang dirasakan oleh pasien Puskesmas Juanda Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda.
 4. Kenyamanan Lingkungan yang diberikan oleh Puskesmas Juanda bahwa kenyamanan lingkungan belum berjalan sesuai dengan ketentuan, dikarenakan masih ditemukannya keluhan-keluhan dari pasien mengenai fasilitas-fasilitas yang dirasa kurang dan berdampak pada kepuasan pasien serta berdampak kepada kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan kepada pasien puskesmas Juanda Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda.
 5. Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Juanda Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda diantaranya adalah :
 1. Faktor Penghambat
 - a. Disiplin pegawai yang masih rendah dalam melaksanakan kewajibannya terutama dalam jam kerja yang telah ditentukan belum berjalan sesuai dengan ketentuan, sehingga dalam memberikan pelayanan kesehatan belum optimal
 - b. Masih terbatasnya anggaran, sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Puskesmas Juanda Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan.
 2. Faktor Pendukung
 - a. Adanya petugas penilai kinerja disetiap sub bidang yang ditunjuk untuk menyelesaikan masalah *internal* para pegawai Puskesmas Juanda Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda

- b. Adanya kemampuan petugas pelayanan (SDM) dengan tingkat pendidikan yang mumpuni di Puskesmas Juanda Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda.
6. Berdasarkan uraian diatas, kesimpulan yang diperoleh mengenai Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Juanda mengindikasikan bahwa masih belum berjalan dengan baik sesuai dengan tolak ukur indeks kepuasan masyarakat dalam keputusan Menpan No.25/KEP/M.PAN/2/2004, hal ini dibuktikan dengan adanya keluhan-keluhan dari masyarakat yang berkunjung di Puskesmas Juanda baik itu dari Kedisiplinan Petugas Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan., Kecepatan Petugas Pelayanan, Kenyamanan Lingkungan, serta Faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan Peningkatan Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Juanda Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda

Saran

1. Kedisiplinan Petugas Pelayanan selayaknya harus ditingkatkan kembali demi memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik bagi masyarakat sesuai dengan tanggung jawab dari masing-masing petugas dengan memanfaatkan waktu yang sebaik-baiknya. Untuk meningkatkan kedisiplinan petugas yang tepat waktu, seharusnya ada pemberian teguran bagi petugas yang masih tetap tidak memperhatikan jadwal pelayanan dan memberikan sanksi disiplin yang tegas jika ada pegawai yang melanggar aturan.
2. Kemampuan Petugas Pelayanan harus ditingkatkan lagi melalui upaya peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal, profesional dan memiliki kemampuan intelektual melalui pelatihan komputer maupun pelatihan jalur pendidikan formal, selain itu perlu adanya penyesuaian bidang keahlian dan pendidikan serta ketelitian, kerapian dalam melakukan pekerjaan tidak terkecuali berkaitan dengan cara penulisan yang dilakukan oleh Dokter ketika memberi resep obat ke pasien agar tidak timbul kekhawatiran pada pasien Puskesmas Juanda Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda agar benar-benar memperoleh komposisi sumber daya yang mumpuni.
3. Kecepatan Petugas Pelayanan harus ditingkatkan kembali karena dalam pelayanan kesehatan ada dua aspek pelayanan yang harus dipenuhi yaitu pelayanan administrasi dan pelayanan medis, karena sebelum mendapatkan pelayanan medis masyarakat harus melalui pelayanan administrasi dahulu maka kedua pelayanan ini harus seimbang dan terpadu, hendaknya Puskesmas Juanda Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda mengeluarkan SOP mengenai waktu pelayanan agar tercipta pelayanan yang berjalan selaras agar tidak terjadi penumpukan pasien secara panjang. Kemudian perlu adanya sosialisasi program-program Puskesmas kepada masyarakat untuk mengubah citra Puskesmas yang sudah dinilai buruk oleh masyarakat.
4. Kenyamanan Lingkungan harus ditingkatkan kembali antara lain perbaikan sarana dan prasarana yang dapat menunjang kebutuhan dan kenyamanan

pasien seperti halnya ruang tunggu demi kenyamanan dan terpenuhinya kebutuhan pasien akan pelayanan kesehatan yang bermutu, serta perlu adanya kegiatan rutin perawatan dan pemeliharaan secara berkala untuk sarana dan prasarana yang sudah ada di Puskesmas sehingga jika ada kerusakan bisa dilaporkan agar dapat ditindak lanjut demi kenyamanan dan kepuasan pasien yang berkunjung di Puskesmas Juanda Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda

5. Faktor Penghambat dan Pendukung Kinerja Pegawai Puskesmas Juanda Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah berkaitan dengan :

1. Faktor Penghambat

- a. Berkaitan dengan disiplin kerja pegawai yang masih rendah sudah seharusnya dilakukan perbaikan berupa penjatuhan disiplin pegawai yang tidak taat pada aturan yang memuat tentang jenis pelanggaran, hukuman yang dapat diberikan, prosedur penjatuhan hukuman disiplin dan pengumuman tindakan indisipliner pegawai.
- b. Berkaitan dengan anggaran yang minim sehingga mempengaruhi kurangnya sarana dan prasarana penunjang kebutuhan pasien di Puskesmas Juanda Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda seharusnya pihak Puskesmas melakukan penganggaran terlebih dahulu yang bisa diajukan kepada instansi terkait agar ketika ada dana operasional untuk perbaikan dan pemenuhan sarana dan prasarana yang kurang bisa cepat diproses.

2. Faktor Pendukung

- a. Untuk petugas penilai kinerja hendaknya lebih meningkatkan lagi kinerjanya serta lebih tegas dalam pemberian sanksi kepada petugas yang melanggar disiplin kerja terutama pada pelanggaran jam kerja baik itu terlambat masuk kerja, tidak berada di tempat kerja kecuali saat dinas luar atau pulang kerja lebih cepat daripada kesepakatan waktu yang telah ditentukan bahkan tidak masuk tanpa izin yang jelas. Selain itu perlu adanya penghargaan kepada pegawai yang disiplin agar menjadi motivasi bagi pegawai yang lain untuk berbuat hal serupa.
 - b. Adanya petugas pelayanan (SDM) dengan tingkat pendidikan yang mumpuni di Puskesmas Juanda Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda hendaknya ditingkatkan lagi agar mampu memberikan pelayanan terbaik kepada pasien yang datang sesuai dengan tugas dan wewenangnya. Pembekalan baik melalui seminar, kursus komputer maupun pendidikan formal lanjutan hendaknya ditingkatkan secara menyeluruh kepada setiap pegawai yang ada.
6. Dari keseluruhan masalah baik Kemampuan Petugas Pelayanan., Kecepatan Petugas Pelayanan, Kenyamanan Lingkungan, serta Faktor-faktor penghambat dan pendukung mengenai Kinerja Pegawai Puskesmas Juanda

Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat hendaknya ditingkatkan kembali, baik dari segi kedisiplinan petugas pelayanan, sarana dan prasarana yang masih dirasa kurang, serta sosialisasi yang harus disegerakan agar merubah paradigma masyarakat yang mengeluhkan bahwa pelayanan di Puskesmas Juanda belum berjalan dengan baik.

Daftar Pustaka

- AA. Anwar Prabu Mangkunegara. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Azrul, Azwar. 2003 : *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Banacipta
- Dwiyanto, Agus. 2009. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Harbani. 2007 *Teori Administrasi Publk*, Bandung : Alfabeta
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik* Yogyakarta : Pembaruan
- Mangkunegara A. Anwar Prabu, 2000. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya
- Mashun, M. 2006 *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Pnerbit BPFE. Jakarta.
- Moenir, A. S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Rivai,Vitzai., 2005 *Performance Appraisai, Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya Saing Edisi Kedua*, Jakarta : PT. Raja Grafindi Persada
- Sinambela. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Pertja
- Soebroto, Thomas. 2001. *Undang-undang Kesehatan* Jakarta, Dahara Prize
- Pasolong, Harbani, 2007. *Teori Administrasi Publik* : Alfabeta Bandung
- Wibowo, 2007. *Manajemen Kinerja*. Raja Grafindo Persada, Jakarta