



Analisis Kinerja Pelayanan Kesehatan Tenaga Medis Di Puskesmas Air Besar Negeri Batu Merah Kecamatan Sirimau Kota Ambon Provinsi Maluku

Sukma Muhammad ¹⁾, Iriane Sosiawaty Ponto ²⁾ Julia Theresia Patty ³⁾

^{1,2,3)} Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pttimura, Indonesia

Email: ¹⁾ sukmamhmd11@gmail.com, ²⁾ iriane.ponto20@gmail.com, ³⁾ juliapatty321@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received 27 Februari 2023]

Revised [16 Mei 2023]

Accepted [19 Juni 2023]

KEYWORDS

Performance, Service, Health,
Medical Personnel

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



ABSTRAK

Penelitian ini berjenis penelitian deskriptif kualitatif. Bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan gambaran mengenai Analisis Kinerja Pelayanan Kesehatan Tenaga Medis Di Puskesmas Air Besar Negeri Batu Merah Kecamatan Sirimau Kota Ambon Provinsi Maluku. Informan dalam penelitian ini berjumlah 6 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa observasi, wawancara dan dokumentasi serta teknik analisis menggunakan model analisis interaktif dari Miles dan Huberman yaitu mengadakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Analisis Kinerja Pelayanan Kesehatan Tenaga Medis Di Puskesmas Air Besar Negeri Batu Merah Kecamatan Sirimau Kota Ambon Provinsi Maluku sudah efektif namun belum optimal. Kelima indikator tersebut dipengaruhi oleh faktor faktor yang mempengaruhi kualitas kinerja pelayanan kesehatan di pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas).

ABSTRACT

This research is a qualitative descriptive research. Aims to analyze and explain the Analysis of Health Service Performance of Medical Personnel at Puskesmas Air Besar, Batu Merah Village, Sirimau District, Ambon City, Maluku Province. Informants in this study amounted to 6 people. Data collection techniques used are observation, interviews and documentation and analysis techniques using the interactive analysis model from Miles and Huberman, namely conducting data reduction, presenting data and drawing conclusions. The results of this study indicate that the Analysis of Health Service Performance of Medical Personnel at the Air Besar Health Center, Batu Merah Village, Sirimau District, Ambon City, Maluku Province, is effective but not optimal. The five indicators are influenced by the quality factors of health service performance at the community health center (Puskesmas).

PENDAHULUAN

Sebagai pelaksana kekuasaan tertinggi, Negara bertanggung jawab dalam mengatur setiap upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Atas dasar itulah, maka Negara membentuk Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan, untuk mengatur mengenai bidang kesehatan di Indonesia. Untuk selanjutnya, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan akan disebut dengan UU Kesehatan.

Tujuan pembangunan kesehatan sebagai komitmen nasional dapat dilihat pada pasal 3 Undang-Undang 36 Tahun 2009, yaitu: "Pembangunan Kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009, mengisyaratkan bahwa setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan Negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi masyarakat miskin dan tidak mampu.

Upaya mewujudkan hak tersebut pemerintah harus menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang merata, adil dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat. Untuk itu 1 2 pemerintah perlu melakukan upaya-upaya untuk menjamin akses yang merata bagi semua penduduk dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Mengenai pelayanan kesehatan, UUD NKRI Tahun 1945 Perubahan Keempat, Pasal 34 ayat (3) mengamanatkan bahwa, "Negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan faislitas pelayanan umum yang layak". Sebagai suatu istilah hukum, pelayanan kesehatan dapat ditemukan dala. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Jaminan Sosial Nasional (UU SJSN), Dalam Pasal 22 ayat (1) ditegaskan "Jaminan bersifat pelayanan perseorang berupa pelayanan kesehatan yang mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitative, termasuk obat dan bahan medis habis pakai yang diperlukan". Undang- Undang Nomor 40 Tahun 2004 merupakan pelaksanaan dari Pasal 28H dan Pasal 34 UUD NKRI Tahun 1945, sehingga pelayanan kesehatan yang

dimaksud dalam undang-undang tersebut, sesuai dengan makna yang dimaksud dalam UUD NKRI Tahun 1945. Artinya pelayanan kesehatan yang dimaksud UUD NKRI Tahun 1945 tidak sesempit yang dibayangkan dalam praktek, melainkan mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitative, tidak hanya berkaitan dengan pelayanan individu atau orang perorang.

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional bertujuan untuk menjamin adanya aksesibilitas terhadap pelayanan kesehatan. Di dalamnya terdapat ketentuan mengenai jaminan kesehatan yang diselenggarakan berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas. Akan tetapi, jaminan kesehatan dimaksud, memiliki keterbatasan yaitu hanya melindungi para peserta, dan para peserta adalah setiap orang yang telah membayar iuran. Karena itu, demi keadilan maka orang-orang yang tergolong miskin dan tidak mampu membayar iuran, maka iurannya wajib dibayar oleh pemerintah, sehingga mereka dapat menjadi peserta. Sebab tanpa iuran maka tidak akan ada akses, dan tanpa akses tidak ada hak atas kesehatan.

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 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 tinggi. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan Daerah, pada Bab 1 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.

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. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tentang Puskesmas tahun 2019, Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya.

Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan wilayah kerja Puskesmas yang sehat, dengan masyarakat:

1. Memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup.
2. Mampu menjangkau Pelayanan Kesehatan bermutu.
3. Hidup dalam lingkungan sehat.
4. Memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

Pasolong dalam Himawan (2016:3), pengertian kinerja menurut Stephen Robbins yang terjemahkan oleh Harbani Pasolong, "Kinerja adalah hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dibandingkan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya".

Tenaga medis seharusnya ketika dalam pelayanan harus menerapkan prinsip Pelayanan yang diterapkan di Puskesmas yaitu dengan memberikan senyum, salam, sapa, sopan dan santun (5S) kepada setiap pasien yang datang ke puskesmas, memberikan pelayanan pemeriksaan yang baik pada setiap pasien yang datang berobat sehingga memberikan kesan yang akrab dan nyaman serta tidak menimbulkan rasa kekhawatiran bagi pasien terhadap penyakit yang diderita serta berusaha memberikan pengobatan yang terbaik terhadap penyakit pasien, Terlepas dari itupun Upaya untuk mencapai tingkat kinerja pelayanan kesehatan yang tinggi seharusnya merupakan pemikiran dari semua pimpinan termasuk di Puskesmas Air Besar Negeri Batu Merah Kecamatan Sirimau Kota Ambon Provinsi Maluku,



Pusat Kesehatan Masyarakat Air Besar, Kecamatan Sirimau Kota Ambon yang baru saja diakreditasi bersama beberapa puskesmas lainnya di Kota Ambon 10-14 November 2019 lalu, akhirnya ditetapkan Komisi Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pratama (FKTP) dengan status utama.

Data yang diperoleh info-ambon.com, Senin (18/11/2019), Puskesmas Air Besar terakreditasi dengan status Utama berdasarkan surat dari Kementerian Kesehatan RI, Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan- Komisi Akreditasi FKTP tertanggal 17 November 2019.

LANDASAN TEORI

Pengertian Kinerja

Kinerja berasal dari kata job performance atau actual performance yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Performance atau kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses (Nurlaila, 2010:71).

Menurut (Luthans, 2005:165) (Dessler, 2000:41), pendekatan perilaku dalam manajemen, kinerja adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan.

Kata kinerja dalam bahasa Inggris disebut dengan performance. Dalam hal ini, kata performance umumnya merujuk pada "job performance" atau "actual performance" yang artinya suatu prestasi kerja atau prestasi sebenarnya yang dicapai oleh seseorang dalam menjalankan tugas-tugasnya. Dalam konteks manajemen, pengertian kinerja adalah suatu prestasi kerja atau hasil kerja seseorang berdasarkan kuantitas dan kualitas yang dicapainya dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diterima. Umumnya, setiap organisasi sangat memperhatikan upaya pengoptimalan kinerja sumber daya manusia (SDM). Sehingga dalam hal ini, SDM menjadi faktor penentu bagi perusahaan dalam mencapai suatu kinerja yang baik.

Menurut (Dessler, 2000:41), Kinerja merupakan prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang ditetapkan untuk mendapatkan tujuan bersama yang telah disepakati.

Menurut (Mangkunegara, 2002:22), Kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan.

Menurut (Rivai dan Basri, 2005:50), Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama.

Pengertian Kinerja Pegawai

Pengertian kinerja pegawai menurut Robbin: 1996, Pencapaian tujuan yang telah ditetapkan merupakan salah satu tolak ukur kinerja individu yakni: 1) tugas individu, 2) perilaku individu. 3) ciri individu. Adapun yang dikemukakan menurut (Hersey and Blanchard: 1993), kinerja pegawai adalah merupakan suatu motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan, Seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan ketrampilan seseorang tidaklah cukup efektif dalam mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.

Pendapat lain menurut Stolovitch and Keeps: 1992, kinerja pegawai merupakan seperangkat hasil yang di capai dan merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang di minta.

Menurut Afandi (2018:83), Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Menurut Mangkunegara (2009:67), pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Wibowo (2010:4), Kinerja adalah implementasi dari rencana yang telah disusun tersebut. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi, dan kepentingan. Bagaimana organisasi menghargai dan memperlakukan sumber daya manusianya akan memengaruhi sikap dan perilakunya dalam menjalankan kinerja.

Menurut Rivai (2012:309), kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam perusahaan.

Sementara menurut Simanjuntak (2010:1), kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing individu dan kelompok kerja perusahaan tersebut.

Pengertian Kinerja Pegawai Kesehatan

Kinerja pegawai kesehatan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja menjadi tolak ukur keberhasilan pelayanan kesehatan yang menunjukkan akuntabilitas lembaga pelayanan dalam kerangka tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam pelayanan kesehatan, berbagai jenjang pelayanan dan asuhan pasien (*patient care*) merupakan bisnis utama, serta pelayanan keperawatan merupakan *mainstream* sepanjang kontinum asuhan. Upaya untuk memperbaiki mutu dan kinerja pelayanan klinis pada umumnya dimulai oleh perawat melalui berbagai bentuk kegiatan, seperti: gugus kendali mutu, penerapan standar keperawatan, pendekatan-pendekatan pemecahan masalah, maupun audit keperawatan.

Pengertian Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat, menurut Depkes RI (2009). Sedangkan Soekidjo Notoatmojo (2001) pelayanan kesehatan adalah sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat. Pelayanan kesehatan meliputi macam-macam jenis pelayanan

Pengertian dan Ruang Lingkup Puskesmas

Definisi Puskesmas Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014, Pusat Kesehatan Masyarakat atau disebut dengan Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Kemenkes RI, 2014). Menurut Ilham Aksanu Ridlo dalam Rahmadeny (2014:29), mendefinisikan puskesmas adalah suatu organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan yang berada di garda terdepan dan mempunyai misi sebagai pusat pengembangan pelayanan kesehatan, yang melaksanakan pembinaan dan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu untuk masyarakat di suatu wilayah kerja tertentu yang telah ditentukan secara mandiri dalam menentukan kegiatan pelayanan namun tidak mencakup aspek pembiayaan. Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (Depkes RI, 2009).

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Kebijakan Dasar Puskesmas, Depkes RI 2004). Keberadaan Puskesmas di tengah masyarakat sangatlah penting, karena Puskesmas merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah. Pelayanan kesehatan yang baik yang mampu diberikan oleh penyelenggara pemerintahan secara tidak langsung akan meringankan beban pemerintah. Pembangunan kesehatan adalah menyelenggarakan upaya kesehatan dengan meningkatkan kesadaran dan kematian serta kemampuan dari setiap penduduk untuk dapat hidup sehat sehingga terwujud derajat kesehatan yang optimal (Depkes, 2002).



METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode atau pendekatan deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran atau mendeskripsikan secara sistematis, faktual atau apa adanya dan akurat terkait

Hal ini senada dengan apa yang disampaikan Irawan (2010) bahwa penelitian dengan metode deskriptif yaitu meneliti satu atau dua aspek dari suatu hal yang sudah terpetakan secara umum dan luas dengan area penelitian yang lebih mendalam yang bertujuan mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal seperti apa adanya.

Pendapat di atas dipertegas oleh Nawawi (1991) yang menjelaskan metode deskriptif sebagai prosedur pemecahan masalah dengan cara menggambarkan dan melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian baik yang berupa orang, lembaga, masyarakat dan lainnya pada saat sekarang dan sesuai fakta yang tampak apa adanya. Dalam penulisan ini peneliti mengembangkan konsep menghimpun fakta, tetapi tidak melakukan pengujian hipotesis (Singarimbun dan Effendi, 1989).

Sementara itu, Moleong (2005) secara rinci mengidentifikasi ciri-ciri penelitian kualitatif yaitu: (1) Mempunyai latar alamiah, (2) Manusia merupakan alat atau instrumen penelitian, (3) Menggunakan pendekatan kualitatif yang menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dengan responden, (4) Analisis data secara induktif yang dapat membuat hubungan peneliti dengan responden menjadi eksplisit, dapat dikenal dan akuntabel, (5) Merupakan teori dasar grounded theory, (6) Deskriptif yang pada umumnya dikumpulkan dari gambar, kata-kata dan bukan merupakan angka, (7) Lebih mementingkan proses daripada hasil,

Adanya batas yang ditentukan oleh fokus, sehingga dalam hal ini peneliti dapat menemukan batas penelitian dan lokasi penelitian, (9) Adanya kriteria khusus untuk keabsahan data, (10) Desain penelitian yang bersifat sementara.

Adapun Creswell (1994) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif lebih mengutamakan penggunaan logika induktif dimana kategorisasi dilahirkan dari perjumpaan peneliti dengan informan di lapangan atau data-data yang ditemukan. Sehingga penelitian kualitatif bercirikan informasi yang berupa ikatan konteks yang akan menggiring pada pola-pola atau teori yang akan menjelaskan fenomena sosial. Secara ontologis, peneliti kualitatif memandang realitas merupakan hasil rekonstruksi oleh individu yang terlibat dalam situasi sosial. Sedangkan secara epistemologis, peneliti kualitatif menjalin interaksi secara intens dengan realitas yang ditelitinya.

Berdasarkan interaksi yang dilakukan tersebut, maka selanjutnya penulis akan menganalisis kesesuaian pada perilaku tenaga kesehatan terhadap kinerja pelayan di puskesmas air besar kota Ambon

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Kualitas Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

Seberapa kualitas baik seorang tenaga medis dalam mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyanggah arti kata karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan dan spesifiknya. (Robi Sabela dan Tuti Khairani 2014: 44)

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pasien serta warga masyarakat atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan dan inginkan terhadap pelayanan puskesmas.

Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata- nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan di Puskesmas.

Jika jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Kualitas kerja berarti tenaga medis tenaga medis harus memiliki mind set, keterampilan, pengetahuan, dan niat baik untuk bekerja dengan berkualitas, rapi, bersih, teliti, dan indah.

Untuk mengetahui Analisis Tenaga Medis Terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Air Besar, peneliti memilih menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Parasurament et al (1990) yaitu:

1. Tangibel (Bukti fisik)
2. Reability (Kehandalan)
3. Responsiviness (Ketanggapan)
4. Assurance (Jaminan)
5. Empaty (Empati)

Berikut pemaparan Indikator sebagai berikut:

Tangible (Bukti fisik)

Adapun pengertian bukti fisik menurut Rambat Lupiyoadi (2001:148) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.

Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana pihak Puskesmas dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Air Besar yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya) pelengkapan, dan peralatan yang dipergunakan (teknologi dan alat medis) serta penampilan tenaga medis. dngan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling kongkrit. Wujudnya yang berupa segala fasilitas yang secara nyata serta dapat terlihat secara langsung.

Dimensi tangible merupakan aspek kualitas pelayanan yang dinikmati, dirasakan dan dinilai oleh masyarakat/pasien di Puskesmas Air Besar dengan menggunakan indra manusia. Aspek tangible juga merupakan faktor yang mempengaruhi harapan pasien. Aspek tangible yang baik akan meningkatkan harapan pasien menjadi lebih tinggi. Oleh karena itu pihak Puskesmas harus mengetahui seberapa jauh aspek tangible masih memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan tetapi tidak menyebabkan harapan pasien menjadi terlalu berlebihan.

Dimensi tangible umumnya lebih penting terhadap pasien yang baru pertama kali ke Puskesmas. Dimensi tangible umumnya tidak terlalu penting bagi pasien yang telah lama datang berobat ke Puskesmas Air Besar Sehingga pihak Puskemas yang lebih mengutamakan pasien lama untuk bertumbuh harus lebih selektif dalam berinvestasi pada aspek tangible.

Menurut Tjiptono (2006:70), bukti fisik (tangible) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan tenaga medis, dan sarana komunikasi dan informasi. Hal ini biasa berarti penampilan fasilitas fisik, seperti tersedianya tempat parkir, tempat duduk yang cukup, tempat ibadah, kerapian dan kenyamanan ruangan, dan kelengkapan papan informasi di Puskesmas, itu semua merupakan salah satu hal yang penting dalam kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Arbes yang berada di Kota kota Ambon.

Dimensi tangible dapat di ukur melalui indikator sebagai berikut :

Penampilan Tenaga medis

Penampilan tenaga medis menjadi salah satu indikator yang dinilai dalam kualitas pelayanan. Penampilan tenaga medis berkaitan dengan pemakaian atribut atau seragam. Kebersihan dan kerapian seragam menjadi hal yang yang patut untuk diperhatikan. Tenaga medis telah penampilan dengan bersih dan rapi serta telah menggunakan seragam sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil penelitian sesuai dengan pernyataan SUP selaku Dokter Umum di Puskesmas Air besar,

“Penggunaan atribut atau seragam dalam jam kerja sudah ditetapkan sesuai aturan. para tenaga medis pun sudah menaati setiap peraturan yang ada baik dalam hal seragam dinas Namun masih ada saja tenaga medis yang kadang tidak menaati peraturan. Untuk pemberian sanksi bagi tenaga medis yang tidak menaati peraturan akan di tegur dan diberi surat peringatan”. (Hasil Wawancara 31 januari 2023).

Jawaban yang sama juga diungkapkan oleh masyrakat Y yang datang ke Puskesmas untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Tenaga medis medis di sana kalau bekerja dalam melayani pasien pasti menggunakan pakain dinas agar bisa membedakan mana pasien dan tenaga medis. (Hasil Wawancara 3 Februari 2023).

Hal itu juga sejalan dengan hasil observasi yaitu setiap tenaga medis yang melakukan pelayanan berpenampilan bersih dan rapi serta telah menggunakan seragam sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Penampilan dapat berpengaruh dalam proses pelayanan. Jika penampilan tenaga medis



baik, maka akan menimbulkan kesan yang baik, begitu juga sebaliknya. Tenaga medis pelayanan diharapkan dapat memaksimalkan penampilannya demi pelayanan yang berkualitas.

Kenyamanan Tempat Pelayanan

Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi penilaian pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu Puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan harus memberikan kenyamanan tempat bagi setiap pasien yang datang. Penyedia layanan kesehatan harus menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit di dalam ruangan. Selain luas ruang pelayanan, sebaiknya disediakan tempat parkir dan toilet karena itu juga sangat penting.

Pada indikator ini kelengkapan fasilitas Puskesmas Air Besar sudah cukup bagus dalam melayani pasien dan ada beberapa tambahan fasilitas yang baru di berikan oleh dinas Kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa tempat parkir di Puskesmas Air Besar sudah sangat cukup.

Hal ini dibenarkan oleh dokter umum SUP yang memberikan jawaban wawancara,

Tempat parkir disini sangat cukup untuk kendaraan pasien maupun tenaga medis enaga medis, tempat parkirnya luas ada di depan puskesmas dan di samping puskesmas, pasti sebelum nona masuk ke area Puskesmas bisa langsung melihatnya. (Hasil Wawancara 31 januari 2023).

Menurut M selaku masyarakat yang saya wawancarai terkait kenyamanan tempat pelayanan di Puskesmas Air besar menyatakan bahwa, Kalau Area Parkir di Puskesmas Air Besar menurut saya sudah sangat cukup untuk menampung kendaraan kendaraan pasien yang datang, dan juga disini tempat duduk yang di sediakan pihak Puskesmas Air besar juga cukup kok tidak kekurangan (Hasil Wawancara 3 Februari 2023).

Hal senada juga di ungkapkan oleh NS salah satu masyarakat yang juga saya wawancarai yang pernah merasakan langsung salah satu fasilitas kenyamanan di Puskesmas Air Besar mengatakan bahwa,

“Di bagian ruang tunggu ada kipas yang di sediakan oleh pihak Puskesmas Air Besar jadi kalau siang tidak terlalu panas itu cukup memberikan kesan baik untuk tingkat pelayanan”. (Hasil Wawancara 4 Februari 2023).

Kenyamanan tempat pelayanan kesehatan di Puskesmas juga mempengaruhi kualitas pelayanan kinerja. Maka dari itu, penyedia layanan seperti pihak Puskesmas harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk setiap pengguna layanan. Apabila telah tersedia tempat parkir namun ternyata tempat parkirnya, bangku, atau alat pendingin ruangan tidak berfungsi atau masih belum cukup maka itu tidak nyaman bagi para pasien yang datang.

Kemudahan Dalam Proses Pelayanan

Pada indikator ini kemudahan pelayanan kesehatan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan atau pasien itu sendiri. agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Air besar sudah cukup memberikan informasi yang jelas terkait kemudahan dalam proses pelayanan. Tetapi ada juga beberapa masyarakat yang belum paham atas alur pelayanan kesehatan di Puskesmas Air Besar apalagi orangtua atau lansia.

Hal ini disampaikan langsung oleh Dokter Umum di Puskesmas Air Besar SUP juga menyatakan bahwa, Disini pasien dengan mudah di layani dalam proses pelayanan pemeriksaan kesehatan maupun Administrasi, cuman kalau pasien banyak pasti itu memakan waktu jadi untuk pasien harap bersabar dan juga informasi terkait alur pelayanan pasien pun di tempel agar pasien tidak kebingungan. (Hasil Wawancara 31 Januari 2023).

Senada dengan jawaban Dokter Umum SUP, MS salah satu masyarakat atau pasien yang pernah datang ke Puskesmas mengatakan bahwa,

“Kalau saya bingung terhadap proses pelayanan saya bisa tanya langsung ke tenaga medis Puskesmas dan karena saya pengguna BPJS itu sangat membantu saya dalam mendapatkan pelayanan kesehatan, jadi mengurangi biaya untuk tebusan obat atau pemeriksaan kesehatan di Puskesmas”. (Hasil Wawancara 3, Februari 2023).

Maka dari itu, kemudahan dalam proses pelayanan kesehatan ini sangat diperlukan agar pengguna layanan atau pasien tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam pelayanan.

Kedisiplinan Tenaga Medis Di Puskesmas Dalam Melakukan Proses Pelayanan Kesehatan

Dalam melaksanakan tugasnya para tenaga medis membutuhkan disiplin kerja agar dalam proses melayani pasien dapat berjalan dengan lancar.

Kedisiplinan tenaga medis akan membentuk kedisiplinan tenaga medis yang penuh dengan tanggung jawab dalam bekerja, sehingga akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan terutama dalam proses pelayanan kesehatan. Tenaga medis di Puskesmas harus mementingkan kepentingan pelayanan pasien di atas kepentingan pribadinya, karena pekerjaan tenaga medis merupakan pekerjaan yang mengedepankan kepentingan kesehatan bagi pasien. Dengan kata lain kepentingan pasien harus diprioritaskan oleh tenaga medis pelayanan medis.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa para tenaga medis telah disiplin dalam memberikan pelayanan. Kedisiplinan ini ditunjukkan dari jam kerja yang dilakukan oleh tenaga medis yaitu pukul 08.00-14.00 WIT. Kemudian didukung oleh hasil wawancara dengan M salah satu masyarakat mengatakan bahwa,

“Tenaga medis Administrasi di bagian loket pendaftaran sudah disiplin dalam bekerja waktu itu saya ke puskesmas jam 10.00, ya otomatis para tenaga medis sudah pada datang”. (Hasil Wawancara 3 Februari 2023)

Dalam hal pelayanan kinerja, disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh tenaga medis terutama tenaga medis pada bagian pelayanan guna menunjukkan kinerja, sikap, Perilaku dan pola kehidupan yang baik. Disiplin dilakukan agar pasien merasa puas atas apa yang telah dikerjakan oleh tenaga medis di Puskesmas Air Besar.

Penggunaan Alat Bantu Dalam Pelayanan

Penggunaan alat bantu yang ada di Puskesmas Air Besar ini adalah komputer, alat Alat medis yang ada sangat dibutuhkan dalam proses pelayanan pemeriksaan kesehatan demi kelancaran proses dalam pelayanan kepada pasien. Adanya alat bantu pelayanan sangat mendukung proses pelayanan kesehatan sehingga pelayanan pemeriksaan dapat dilakukan dengan cepat.

Seperti yang disampaikan oleh SUP selaku Dokter Umum yang berkerja di Puskesmas Air Besar, Di bagian Administrasi pendaftaran pasien sudah menggunakan komputer jadi untuk menemukan data data setiap pasien gampang dan cepat, tetapi ada beberapa dokumen yang masih di cari secara manual di arsip puskesmas. (Hasil Wawancara 31 Januari 2023).

Selanjutnya berkaitan dengan alat bantu di Puskesmas Air Besar peneliti mewawancarai salah masyarakat Y mengatakan bahwa,

“Di Puskesmas sudah ada komputer yang di sediakan jadi cepat dalam pengambilan mengimputan data data pasien”. (Hasil wawancara 3 Februari 2023).

Hal senada juga di sampaikan oleh NS salah satu masyarakat mengatakan bahwa, *Di ruangan meja pemeriksaan dokter juga ada komputer mungkin itu untuk mempermudah kerja dokter di Puskesmas*. (Hasil Wawancara 4 Februari 2023).

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Kinerja Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Air Besar

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, antara lain, pendidikan, pengalaman, kompensasi, dan lingkungan kerja.

Kualitas Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Air Besar

Harbani Pasolong (2007:4), pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Hasibuan mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.

Menurut Batinggi (1998:12), pelayanan publik dapat diartikan sebagai perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat atau khalayak umum. Dengan demikian, kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara.

Sedangkan menurut Agung Kurniawan (Harbani, 2007:135) 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. Konsep kualitas pelayanan dapat pula dipahami melalui “consumer behaviour” (perilaku konsumen) yaitu perilaku yang



dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk pelayanan yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhannya. Keputusan-keputusan konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang/jasa dipengaruhi berbagai faktor lain: persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan. (Harbani Pasolong, 2007:135) dan Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan yang dilakukan oleh penulis. Menurut beberapa informan yang ada dari unsur masyarakat mengatakan bahwa dari segi pelayanan kesehatan publik di puskesmas Air Besar ini belum dilakukan secara maksimal, hal ini terjadi karena dilihat dari segi ketepatan dan kecepatan dalam memberikan layanan yang masih kurang maksimal.

Seperti pada hasil wawancara dengan SUP Dokter Umum di Puskesmas air Besar menambahkan bahwa,

“Untuk pemanggilan pasien yang ingin memeriksa memang cukup lama karena setiap pasien itu datang dengan kondisi keluhan penyakit yang berbeda otomatis pemeriksaanya cukup lama belum lagi banyaknya pasien yang ada.” (Hasil Wawancara 31 februari 2023).

Dikatakan juga oleh M salah satu masyarakat mengatakan bahwa, *Untuk pelayanan kinerja tenaga medis di Puskesmas Air besar yang ada di ruang pelayanan sudah cukup merespon mbak, namun tenaga medis yang ada di loket terlalu cuek.* (Hasil Wawancara 3 februari 2023).

Diikuti jawaban berbeda seperti yang diungkapkan oleh NS salah satu masyarakat atas tanggapannya menyebutkan bahwa ,

“Saya menunggu nomer antrian untuk di panggil itu bisa sampai 25 menit kadang lebih, hal ini dikarenakan jumlah pasien yang banyak dan dokternya cuman satu jadi waktu pelayanan tidak efektif. (Hasil Wawancara 4 Februari 2023).

Sesuai amanat Undang–Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasalnya yang ke 3 tentang asas pelayanan publik yang baik dan benar poin ketepatan waktu dan poin kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan ini belum berjalan dengan baik di Puskesmas Air Besar bahkan ada juga masyarakat yang sering dikecewakan oleh tenaga medis pemberi layanan di Puskesmas ini.

Hal ini justru berbanding terbalik dengan teori yang dikemukakan oleh Gerson (2001:04). Dalam melakukan pelayanan publik haruslah membuat para penerima layanan merasa puas dan menimbulkan efek loyalitas konsumen pada produsen. Hal ini yang perlu dianalisis faktornya dan dicarikan solusi yang kongkret tentang masalah diatas.

Pendidikan

Pendidikan hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia, di dalam perkembangan dunia saat ini yang semakin berkembang, pendidikan tidak hanya bicara soal intelenjensi seseorang, tapi lebih jauh dari pada itu adalah bicara soal etika, moral, dan kesopanan seseorang dalam melakukan pelayanan publik. Pendidikan seperti yang diungkapkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai proses pengubahan sikap dan tata laku seseorang atau sekelompok orang dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan.

Tilaar (2002: 435) menyatakan bahwa “Hakikat pendidikan adalah memanusiakan manusia, yaitu suatu proses yang melihat manusia sebagai suatu keseluruhan di dalam eksistensinya” Mencermati pernyataan dari Tilaar tersebut dapat diperoleh gambaran bahwa dalam proses pendidikan, ada proses belajar dan pembelajaran, sehingga dalam pendidikan jelas terjadi proses pembentukan manusia yang lebih manusia. Proses mendidik dan dididikan merupakan perbuatan yang bersifat mendasar (fundamental), karena di dalamnya terjadi proses dan perbuatan yang mengubah serta menentukan jalan hidup manusia. Dari deskripsi konseptual di atas kita bisa lihat betapa pentingnya pendidikan bagi kehidupan masyarakat apalagi yang hidup di dunia pekerjaanya.

Pendidikan sangat mempengaruhi semua lini dari sosial, budaya, ekonomi dan politik. Pendidikan juga sangat mempengaruhi tingkat pelayanan publik suatu instansi pemerintahan yang ada saat ini Lembaga kesehatan seperti puskesmas Air Besar juga sangat erat kaitannya dengan pelayanan publik yang ada.

Berdasarkan rangkuman wawancara dengan SUP selaku Dokter Umum, *“memang dari segi pendidikan tenaga medis sudah di katakan sangat baik, karena mayoritas tenaga medis tenaga medis di Puskesmas Air Besar sudah menginjak strata pendidikan S1.”* (Hasil Wawancara 31 Januari 2023)

Menurut Herbison dan Myers (Panpan Achmad Fadji, 2000: 36) "Pendidikan adalah pembangunan sumber daya manusia peningkatan pengetahuan, keterampilan dari kemampuan semua orang dalam suatu masyarakat

Pengalaman kerja

Menurut Trijoko (1980) pengalaman kerja adalah pengetahuan atau keterampilan yang telah diketahui dan dikuasai seseorang yang akibat dari perbuatan atau pekerjaan yang telah dilakukan selama beberapa waktu tertentu.

Menurut Ranupandojo, (1984) mengemukakan pengalaman kerja adalah ukuran tentang lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh seseorang dapat memahami tugas–tugas suatu pekerjaan dan telah melaksanakan dengan baik. Dari berbagai pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pengalaman kerja adalah tingkat penguasaan pengetahuan serta keterampilan seseorang dalam pekerjaannya yang dapat diukur dari masa kerja dan dari tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimilikinya. Pengalaman kerja seseorang sangat ditentukan oleh rentang waktu lamanya seseorang menjalani pekerjaan tertentu. Lamanya pekerja tersebut dapat dilihat dari banyaknya tahun, yaitu sejak pertama kali diangkat menjadi tenaga medis atau staf pada suatu lapangan kerja tertentu.

Dalam menjalankan pelayanan publik di puskesmas Arbes menurut beberapa informan unsur masyarakat di lihat dari segi pengalaman dikatakan belum maksimal, pengalaman yang di maksud adalah pengalaman tentang Manajerial dari seorang tenaga medis hal ini terbukti di lihat dari unsur kecepatan, tangap dari mengenai keluhan atau keperluan dari pasien tersebut sudah cukup bagus

Seperti yang disampaikan oleh SUP selaku Dokter Umum di Puskesmas Air Besar, beliau mengatakan bahwa,

"Kami selalu berusaha untuk melakukan pelayanan pemeriksaan, Administrasi dengan cepat, namun semua juga kembali ke banyak tidaknya pasien yang mengantri mengingat tenaga medis yang ada juga melakukan hal yang sama." (Hasil Wawancara 31 Januari 2023)

Selanjutnya menurut Y salah satu anggota masyarakat yang saya wawancarai juga menambahkan bahwa,

"Pelayanan sudah cukup cepat namun terkadang Tenaga medis tenaga medis yang lama dalam melayani pasien, dan pasien yang datang juga banyak sehingga kerepotan menangani setiap pasien." (Hasil Wawancara 3 Februari 2023)

Menurut (Manulang, 1984) pengalaman kerja adalah proses pembentukan pengetahuan atau keterampilan tentang metode suatu pekerjaan karena keterlibatan tenaga medis tersebut dalam pelaksanaan tugas pekerjaan pembentukan yang dimaksud dapat berupa pelatihan pelatihan maupun diklat-diklat yang ada. Jadi yang menjadi solusi di sini adalah untuk meningkatkan pengalaman dari para tenaga medis dan tenaga kesehatan di puskesmas Air Besar.

Perlu di adakan pelatihan-pelatihan dan diklat-diklat yang berhubungan dengan profesi mereka, misalnya diklat tentang Manajemen Pelayanan Kesehatan Publik, Manajerial Administrasi, dan pelatihan kesehatan lainnya.

Kompensasi

Kompensasi adalah seluruh imbalan yang diterima tenaga medis atas hasil kerja tenaga medis tersebut pada organisasi. Kompensasi bisa berupa fisik maupun non fisik dan harus dihitung dan diberikan kepada tenaga medis sesuai dengan pengorbanan yang telah diberikannya kepada organisasi kantor tempat ia bekerja.

Andrew F.Sikula (2000) mendefinisikan Kompensasi adalah segala sesuatu yang di konstitusikan atau di anggap sebagai suatu balas jasa atau equivalent. Gaji adalah kompensasi tetap yang dibayarkan kepada pemangku jabatan, pimpinan atau posisi klerek, atas dasar yang teratur seperti tahunan, caturwulan, bulanan, atau mingguan. Bicara soal kompensasi atau gaji yang di terima Kompensasi atau gaji yang diterima oleh tenaga medis dan tenaga kesehatan di Puskesmas di Air Besar .

Menurut SUP selaku Dokter Umum mengatakan bahwa,

"Gaji yang kita dapatkan sudah sesuai dengan kebutuhan dari kami tenaga medis, dan juga kami mendapatkan asuransi kerja oleh setiap tenaga medis tenaga medis." (Hasil Wawancara 31 Januari 2023)

Jadi dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa ketika kompensasi yang diberikan kepada tenaga medis sesuai dengan resiko, beban, dan bobot kerja dari tenaga medis otomatis dalam pelaksanaan kinerjanya dalam pelayanan kesehatan publik di Puskesmas Air Besar pastilah akan baik karena sesuai dengan tujuan dari kompensasi itu adalah motivasi kerja yang baik untuk tenaga medis tenaga medis, menciptakan kepuasan kerja, dan meningkatkan disiplin kerja dari tenaga medis tenaga medis itu sendiri.



Lingkungan kerja

Lingkungan kerja menurut Komarudin (2001:87) adalah kehidupan sosial psikologi dan fisik dalam organisasi yang berpengaruh terhadap pekerjaan karyawan dalam melakukan tugasnya. Jadi dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah keadaan di sekitar para pekerja sewaktu pekerja melakukan tugasnya yang mana keadaan ini mempunyai pengaruh bagi pekerja pada waktu melakukan pekerjaannya dalam rangka menjalankan operasi perusahaan.

Lingkungan kerja mempunyai makna yang penting bagi pekerja dalam menyelesaikan tugasnya. Tujuan utama pengaturan lingkungan kerja adalah naiknya produktivitas puskesmas. Oleh karenanya pengadaan fasilitas lingkungan kerja yang baik adalah secukupnya saja, jangan sampai tenaga kerja merasa terlalu dimanja dalam bekerja, sehingga hasil yang dicapai tidak sesuai dengan yang diharapkan. Sehubungan dengan hal tersebut, maka perencanaan dan pengaturan lingkungan kerja tidak dapat diabaikan begitu saja, karena hal itu berpengaruh pada jalannya operasi perusahaan.

Dilihat dari lingkungan kerja fisik, dari segi sarana dan prasarana yang di sediakan untuk menunjang dengan kebutuhan dari pekerja, misalnya alat praktek kesehatan, computer dan printer, bisa dikatakan sudah memadai.

Seperti yang disampaikan oleh SUP selaku Dokter Umum yang berkerja di Puskesmas Air Besar, *Di bagian Administrasi pendaftaran pasien sudah menggunakan komputer jadi untuk menemukan data data setiap pasien gampang dan cepat, tetapi ada beberapa dokumen yang masih di cari secara manual di arsip puskesmas.* (Hasil Wawancara 31 Januari 2023)

Selanjutnya berkaitan dengan alat bantu di Puskesmas Air Besar . peneliti mewawancarai salah masyarakat M mengatakan bahwa,

“Di Puskesmas sudah ada komputer yang di sediakan jadi cepat dalam pengambilan mengimputan data data pasien.” (Hasil wawancara 3 Februari 2023)

Hal senada juga di sampaikan oleh NS salah satu masyarakat mengatakan bahwa,

“Di ruangan pemeriksaan dokter juga ada komputer mungkin itu untuk mempermudah kerja dokter di Puskesmas.” (Hasil Wawancara 4 Februari 2023)

Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan kinerja di Puskesmas Air besar hal ini sangat jelas mempengaruhi pelayanan publik yang ada di Puskesmas Air Besar Karena bisa mempercepat waktu kerja dalam melayani pasien

Lingkungan kerja non fisik kalau yang sudah berjalan dengan baik adalah struktur kerja, tanggung jawab kerja, perhatian dan dukungan pemimpin, sementara untuk unsur kerja sama antar kelompok, kelancaran komunikasi, kedisiplinan kerja tenaga medis tenaga medis di nilai masih sangat kurang. Hal ini diperkuat dengan pendapat dari beberapa informan dari unsur masyarakat yang mengatakan bahwa kedisiplinan tenaga medis, sangat mempengaruhi kinerja pelayanan kesehatan dari tenaga medis.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dimensi Tangible (Bukti Fisik). Penilaian kualitas kinerja pelayanan kesehatan di puskesmas Air Besar dalam dimensi tangible menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fasilitas sudah cukup memadai. Hal ini dirasakan oleh kenyamanan pasien yang datang ke Puskesmas untuk mendapatkan pemeriksaan kesehatan. fasilitas yang di memadai seperti tempat parkir yang cukup besar, kursi yang di sediakan cukup dan di ruang tunggu terdapat kipas.

Dimensi Reliability (Kehandalan). Hasil pengukuran kualitas kinerja pelayanan yang dilakukan pada dimensi reliability menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum maksimal. Apalagi dalam hal menunggu waktu antrian karena para pasien banyak mengeluh, Hal ini disebabkan oleh melonjaknya pasien dan keefektivitasan waktu. Perihal alat bantu para tenaga medis sudah handal dalam penggunaannya seperti computer maupun alat medis pemeriksaan.

Dimensi Responsiveness (Ketanggapan). Penilaian kualitas kinerja pelayanan kinerja di Puskesmas Air Besar dalam dimensi responsiveness menunjukkan bahwa tenaga medis dalam memberikan pelayanan masih kurang karena ada beberapa tenaga medis yang cuek dalam melayani pasien seperti pelayanan di loket puskesmas dan juga waktu yang di rasakan pasien tidak efisien karena tenaga medis yang lama dalam melayani pasien.

Dimensi Assurance (Jaminan). Penilaian kualitas kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Air Besar dalam dimensi assurance menunjukkan bahwa tenaga medis dalam memberikan pelayanan belum cukup dalam jaminan tepat waktu karena hasil wawancara dengan masyarakat mengatakan bahwa

memerlukan waktu yang cukup lama dalam antrian pemeriksaan kesehatan, tetapi untuk biaya dan legalitas dalam pelayanan sudah cukup baik karena sudah terjamin di Puskesmas Air Besar.

Dimensi Empathy (Empati). Penilaian kualitas kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Air Besar empathy menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kinerja masyarakat masih rendah karena ada beberapa tenaga medis yang cuek kepada pasien, tetapi ada jawaban berbeda dari pasien lainnya yang puas dengan kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas karena sopan dalam melayani pasien dan tidak membedakan status sosial pasien.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Kinerja Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat Puskesmas Air Besar

Maka dapat di simpulkan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Kinerja Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Air Besar sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan jika di lihat dari segi kualitas pelayanan kesehatan publik di Puskesmas Air Besar sejauh ini belum maksimal, hal ini terjadi karena dari segi pelayanan dilihat dari kecepatan dan ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan masih belum maksimal dan belum sesuai dengan asas pelayanan publik seperti yang di amanatkan dalam Undang-Undang no 25 tahun 2009 tentang manajemen pelayanan publik.
2. Hal yang mempengaruhi tidak maksimalnya dalam melakukan pelayanan pemeriksaan di puskesmas Air besar terlihat belum cepat. Tetapi untuk faktor pendidikan sudah terjamin baik karena rata-rata tingkat pendidikan tenaga kerja kesehatan sudah cukup karena mereka mayoritas berpredikat sarjana S1, D3 bahkan lebih.
3. Dari segi pengalaman dalam hal ini juga masih sangat kurang, itu terbukti dalam melakukan pelayanan masih di nilai lambat.
4. Kompensasi yang di terima tenaga medis dan tenaga kesehatan di Puskesmas adalah seluruh imbalan yang diterima tenaga medis atas hasil kerja tenaga medis tersebut pada organisasi. Kompensasi bisa berupa fisik maupun non fisik dan harus dihitung dan diberikan kepada tenaga medis sesuai dengan pengorbanan dalam melayani pasien. Jadi dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa ketika kompensasi yang diberikan kepada tenaga medis, tenaga medis sesuai dengan resiko, beban, dan bobot kerja dari tenaga medis otomatis dalam pelaksanaan kinerjanya dalam pelayanan kesehatan publik di Puskesmas Air Besar pastilah akan baik karena sesuai dengan tujuan dari kompensasi itu adalah motivasi kerja yang baik untuk tenaga medis tenaga medis, menciptakan kepuasan kerja, dan meningkatkan disiplin kerja
5. Dari segi lingkungan kerja. Fasilitas penunjang pekerjaan tenaga medis yang dinilai sudah cukup seperti alat praktek, komputer, dan printer, selain itu unsur kedisiplinan tenaga medis tenaga medis juga perlu di tingkatkan dalam menjalankan tugasnya dalam melayani pasien, komunikasi dan kerja sama antara tenaga medis dan pasien juga harus senantiasa ditingkatkan lagi supaya dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Air Besar dapat berjalan dengan baik dengan maksimal.

Saran

Berkaitan dengan hasil penelitian di atas, penulis ingin sedikit memberikan saran kepada pihak Puskesmas Air Besar diantaranya:

1. Untuk menunjang kinerja pelayanan kesehatan publik di Puskesmas Air Besar perlu adanya pelatihan pelatihan tentang manajerial administrasi, manajemen pelayanan kesehatan publik yang maksimal dan latihan profesi lainnya, hal ini dilakukan untuk meningkatkan pengalaman kerja dari para pegawai tenaga medis di Puskesmas Air Besar .
2. Untuk Puskesmas Air Besar dalam waktu pelayan bisa dapat di tingkatkan dengan cepat karena itu salah satu keinginan setiap pasien yang datang ke Puskesmas.
3. Menanamkan sifat ramah dan sopan di setiap individu baik itu pasien maupun Tenaga medis di Puskesmas Air Besar.
4. Pemerintah daerah harus memperhatikan sarana dan prasarana penunjang pekerjaan di Puskesmas Air Besar seperti alat-alat medis agar lebih lengkap dalam setiap pemeriksaan pasien berdasarkan jenis pelayannya.
5. Perlu adanya pengawasan yang maksimal dan di sertai dengan sanksi dari pimpinan tenaga medis supaya mereka dapat disiplin dalam bekerja maupun waktu dalam proses pelayanan kepada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Ambon, D. P. (2020). Profil Investasi Perikanan Kota Ambon. Ambon: Dinas Perikanan Kota Ambon.



- Amura, Dahlan, and Ambon Bay. 2020. "ANALISIS FINANSIAL USAHA PERIKANAN TANGKAP SEBAGAI UPAYA PENGELOLAAN PERIKANAN BERKELANJUTAN (Financial Analysis of Capture Fisheries Business in Outer Ambon Bay as a Sustainable Fisheries Management Effort)."
- Ekonomi, Purwadi Fakultas, Bisnis Universitas Mulawarman, and Samarinda E-mail. 2017. "Pengaruh Pengawasan Langsung Dan Tidak Langsung Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Pemukiman Prasarana Wilayah Kota Samarinda The Effect of Direct and Indirect Monitoring on Employee Effectiveness in Public Works Department and Residential Infrastructure of City of Samarinda" 14 (2): 187–94.
- Engkoswara. (2015). Administrasi Pendidikan. Ponorogo : Alfabeta.
- Glendoh, Sentot Harman. 1945. "Fungsi Pengawasan Dalam Penyelenggaraan Manajemen Korporasi," 43–56. Jurnal manajemen dan Kewirausahaan
- Harini Fajar Ningrum. (2022). Dasar-dasar Manajemen (Suatu Pendekatan Konseptual). Bandung: Media Sains Indonesia.
- Hertanto, Sandi, Kushandayani Kushandayani, Puji Astuti, and Reni Windiani. 2013. "Peran Pemerintah Daerah Dalam Pengelolaan Ikan Di Kabupaten Jepara." Jurnal Ilmu Pemerintahan
- Hidayah, Nur, Herry Boesono, and Indradi Setiyanto. 2017. "Analisis Tingkat Efisiensi Tempat Pelelangan Ikan (Tpi) Di Kabupaten Batang." Journal of Fisheries Resources Utilization Management and Technology
- Keputusan Menteri Dalam Negeri, Menteri Pertanian dan Menteri Koperasi dan Pembinaan Pengusaha Kecil Nomor : 139 Tahun 1997; 902/Kpts/PL.420/9/97; 03/SKB/M/IX/1997 Tentang Penyelenggaraan Tempat Pelelangan Ikan
- Keputusan Walikota Ambon nomor 55 Tahun 2017 Tentang Uraian Tugas dan Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama, Jabatan Administrator dan Jabtan Pengawas Pada Dinas Kota Ambon.
- Kharisma, Bayu, and Ferry Hadiyanto. 2018. "Penentuan Potensi Sektor Unggulan Dan Potensial Di Provinsi Maluku." Jurnal Ekonomi & Studi Pembangunan 19(1).
- Maluku, D. K. (2021). Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Maluku 2021. Ambon: Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Maluku.
- Mardani, Irfina Fitri, Arif Mahdiana, and Teuku Djunaidi. 2018. "Analisis Kelembagaan Dan Pengelolaan Tempat Pelelangan Ikan (Tpi) Untuk Peningkatan Kesejahteraan Nelayan Di Wilayah Tpi Tegalsari, Kota Tegal Jawa Tengah." Jurnal Kelautan: Indonesian Journal of Marine Science and Technology 11(1): 38.
- Marhawati, B. (2018). Pengantar Pengawasan Pendidikan. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Matulessy, Friendly, and Dionisius Bawole. 2017. "Kinerja Proses Pelelangan Ikan Di Pasar Arumbai Kota Ambon." PAPALETE (Jurnal Penelitian Sosial Ekonomi Perikanan dan Kelautan)
- Natika, Luki, and Nuraida Nuraida. 2020. "Efektivitas Tempat Pelelangan Ikan (Tpi) Terungtum Pada Dinas Perikanan Kabupaten Subang (Studi Kasus Di Kecamatan Pusakanagara)." The World of Public Administration Journal
- Nurilmala, M. (2018). Penganan Hasil Perairan. Bogor: PT Penerbit IPB Press.
- Nyimas Latifah Letty Aziz, R. S. (2018). Dinamika Pengawasan Dana Otonomi Khusus dan Istimewa. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- P, Sulistyani Dyah. 2005. "Analaisis Efisiensi TPI (Tempat Pelelangan Ikan) Kelas 1, 2, Dan 3 Di Jawa Tengah Dan Pengembangannya Untuk Peningkatan Kesejahteraan Nelayan." Tesis
- Peraturan Walikota Ambon Nomor 53 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengelolaan Tempat Pelelangan Ikan
- Peraturan Walikota Ambon Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Pelelangan di Kota Ambon.
- Perundangan
- Prambudi, K. (2021). Dasar Manajemen dan Kewirausahaan. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.
- Pratama, R. (2020). Pengantar Manajemen. Yogyakarta: Deepublish.
- Rifa'i, C. W. (2016). Dasar-dasar Manajemen . Medan: Perdana Publishing.
- Saradan, Kecamatan. 2007. "SARADAN KABUPATEN MADIUN Firma Kusuma Indrayani S1 Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Sosial , UNESA (Fir.Ndutz@yahoo.Com)," 1–12.
- Setiawan, D. (2022). Determinan Efektivitas Kemampuan Militer. Indramayu: CV Adanu Abimata.
- Sinaga, Lidia. 2020. "Dalam Mendukung Usaha Kegiatan Nelayan Di Kecamatan Dumai Barat Kota Dumai Provinsi Riau" 1: 57–63. Jurnal Sosial Ekonomi Pesisir
- Suadi, A. (2014). Sistem Pengawasan Badan Peradilan di Indonesia. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Sudrajat, Deni. 2020. "Dampak Pengawasan Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Kecamatan Cipedes Kota Tasikmalaya" 1 (3): 57–64. Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik
- Tangkilisan, H. N. (2005). Manajemen Publik. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.

- Tome, Abdul Hamid. 2019. "Ketenagakerjaan Di Provinsi Gorontalo " Identification Of Obstacle Factors In Control Of Labour Supervision In" 1 (01): 1–21.
- Triyanti, Riesti. 2011. "Peran Tempat Pelelangan Ikan Panimbang Terhadap Peningkatan Pendapatan Daerah Kabupaten Pandeglang." Buletin Ilmiah Marina Sosial Ekonomi Kelautan dan Perikanan Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 Tentang Perikanan.
- Wahab. (2010). *Ensiklopedia Perdagangan Nasional* . Semarang : Alprin.