

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT, FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT PENGEMBANGAN TENAGA KESEHATAN DI PUSKESMAS MUARA SAHUNG KABUPATEN KAUR

Oleh:

Budiman Sakti*, Rahiman Dani, Sumpurnahati

Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu Indonesia

*Email Korespondensi: budimansakti63@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis kepuasan masyarakat yang diberikan tenaga kesehatan dan menganalisis faktor penghambat dan pendukung kepuasan masyarakat dari tenaga kesehatan di Puskesmas Kecamatan Muara Sahung Kabupaten Kaur. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Muara Sahung Kabupaten Kaur dengan metode wawancara terhadap 5 orang sebagai informan penelitian yang bertugas di Puskesmas dan pasien atau masyarakat yang datang untuk berobat di Puskesmas Muara Sahung. Teknik dan instrument pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ditemukan kualitas pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan pada Puskesmas Muara Sahung Kabupaten Kaur berdasarkan indikator kompetensi pelaksana, pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan tenaga medis sudah sesuai dengan profesi dibidangnya sedangkan pada indikator perilaku pelaksanaan ditemukan sebagian masyarakat atau pasien merasa kurang puas terhadap petugas pelayanan kesehatan karena kurang ramah, dan terkadang mereka membeda-bedakan perilakunya dengan pasien yang lain. Faktor pendukung kualitas pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Muara Sahung adalah rutin melakukan penyuluhan informasi ke desa-desa setiap bulan, pengukuran dan vaksinasi balita. Sedangkan faktor penghambat adalah tempat duduk diruang tunggu yang masih kurang, kekurangan tenaga dokter umum dan peralatan medis serta disiplin/kehadiran petugas medis yang tidak tepat waktu.

Kata Kunci: *Kepuasan Masyarakat; pelayanan kesehatan; Puskesmas.*

ABSTRACT

This research aims to analyze community satisfaction given by health workers and analyze factors inhibiting and supporting community satisfaction from health workers at the Muara Sahung District Health Center, Kaur Regency. This research was carried out at the Muara Sahung Community Health Center, Kaur Regency using the interview method of 5 people as research informants who served at the Community Health Center and patients or people who came for treatment at the Muara Sahung Community Health Center. The data collection techniques and instruments used were observation, interviews and documentation. The results of the research found that the quality of services provided by health workers at the Muara Sahung Community Health Center, Kaur Regency was based on indicators of implementing competence, the services provided were in accordance with community needs and medical personnel were in accordance with their profession in their field, while in terms of implementation behavior indicators it was found that some people or patients felt less satisfied towards health care workers because they are not friendly, and sometimes they differentiate their behavior from other patients. Supporting factors for the quality of service at the Muara Sahung District Health Center are routinely conducting information outreach to villages every month, measuring and vaccinating toddlers. Meanwhile, the inhibiting factors are the lack of seating in the waiting room, a shortage of general practitioners and medical equipment and the discipline/attendance of medical staff that is not on time.

Keywords: *Community Satisfaction; health services; Public health center.*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu dipusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa. Dewasa ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan, bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Lijan Poltak Sinambela (2006), pelayanan publik menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Hipotesis seperti itu, secara kualitatif misalnya dapat dengan mudah dibuktikan dimana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan. Setiap manusia membutuhkan sebuah pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Lijan Poltak Sinambela (2006), masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan.

Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan publik dalam bidang kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis

dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu yang memuaskan bagi pasien sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Secara umum pelayanan yang diselenggarakan oleh Puskesmas meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan). Mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya melalui upaya kesehatan seperti yang dicanangkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan, oleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggi dari penyelenggara kesehatan itu sendiri sehingga tercipta kualitas pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan menurut Sampara (1999) dalam Hardiyansyah (2011:35), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. Pelayanan yang berkualitas pada Puskesmas tidak terlepas dari pelayanan yang harus sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Standar pelayanan merupakan suatu acuan

yang harus dijalankan oleh penyelenggara pelayanan, hal ini agar tidak menimbulkan pelayanan yang menyimpang dari ketentuan.

Peningkatan kepuasan masyarakat semakin penting, sekarang ini mutu atau kualitas layanan merupakan inti kelangsungan hidup sebuah organisasi. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu organisasi ingin selalu memanjakan pelanggan (masyarakat) dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Hal ini karena pelanggan (masyarakat) akan mencari produk dari perusahaan yang memberikan pelayanan yang terbaik kepada dirinya. Strategi peningkatan mutu/kualitas layanan disini adalah kualitas pelayanan yang menyebabkan kepuasan pelanggan (masyarakat) dapat meningkat.

Dalam hal ini kepuasan masyarakat dibidang kesehatan sangat tergantung pada kualitas tenaga kesehatan atau SDM di Puskesmas yang berperan sebagai pelaksana pelayanan kesehatan, dalam peran tersebut tenaga kesehatan diharapkan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) tenaga kesehatan sesuai dengan pendidikan dan keterampilan yang mereka miliki. Menurut Notoatmojo (2003) bahwa pendidikan dan keterampilan merupakan investasi dari tenaga kesehatan dalam menjalankan peran sesuai dengan tupoksi yang diemban. Selain itu, dalam peran sebagai pelaksana pelayanan kesehatan di Puskesmas. Hal yang sama dikemukakan oleh Setyawan (2002) tenaga kesehatan merupakan

sumber daya strategis, dimana tenaga kesehatan harus mampu menggunakan sumber daya fisik, finansial dan manusia dalam satu tim kerja yang solid untuk mencapai visi dan misi puskesmas yang telah ditetapkan sebelumnya.

Peran tenaga kesehatan sebagai pelaksana pelayanan kesehatan di Puskesmas mempunyai tugas pokok dan fungsi berdasarkan organisasi Puskesmas. Sesuai Kepmenkes No.128 tahun 2004 susunan organisasi Puskesmas terdiri dari unsur pimpinan yaitu kepala puskesmas, unsur pembantu pimpinan yaitu urusan tata usaha dan unsur pelaksana berupa unit-unit yang terdiri dari petugas dalam jabatan fungsional. Jumlah unit tergantung kepada kegiatan, tenaga dan fasilitas sehingga bila jumlah tenaga terbatas sedangkan tugas harus dibagi habis, maka akan menimbulkan tugas tambahan yang terintegrasi ke dalam tupoksi masing-masing petugas.

Berdasarkan pra penelitian yang dilakukan peneliti, menemukan fenomena-fenomena sosial yang berkembang di lapangan menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Muara Sahung Kabupaten Kaur berkenaan dengan sikap dari tenaga kesehatan saat memberikan pelayanan kepada pasien ada yang baik dan kurang baik, pada praktiknya terdapat tenaga kesehatan yang kurang ramah dengan pasien pada saat pasien bertanya terkait informasi pelayanan, selain itu juga terdapat tenaga kesehatan yang ramah dengan pasien dan memberikan pelayanan yang memuaskan serta

tidak sekedar memberikan resep kepada pasien akan tetapi pasien juga diajak untuk berinteraksi terkait dengan masalah kesehatan yang dialami oleh pasien.

Berdasarkan data yang diperoleh di Puskesmas Muara Sahung ditemukan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Muara Sahung belum begitu baik dan masih banyak permasalahannya. Data ini diperoleh dari kotak saran yang masuk selama tahun 2023 menunjukkan bahwa dari 19 orang yang menyampaikan saran hanya 3 orang atau 15,79% yang menyatakan puas sedangkan 16 orang atau 84,21% belum menyatakan puas. Data ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Muara Sahung belum memuaskan, seperti masalah petugas kesehatan masih kurang ramah, obat-obatan yang masih kurang atau kurang berkualitas dan prasana lainnya yang masih belum memadai.

Dari latar belakang ini peneliti merumuskan 2 (dua) masalah dalam penelitian yang diteliti yaitu: Bagaimana kepuasan masyarakat yang telah diberikan tenaga kesehatan dan apa faktor pendukung dan penghambat kepuasan masyarakat dari tenaga pelayanan kesehatan di Puskesmas Muara Sahung Kabupaten Kaur.

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik

Indonesia (Kemenpan RB) Nomor 14 Tahun 2017, Unsur-unsur dari survei kepuasan masyarakat sebagai berikut.

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur Adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian,

keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana Sarana

Segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Merujuk pada indikator pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (Kemenpan RB) Nomor 14 Tahun 2017, dibuat kerangka teori yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :



Gambar A.1. Kerangka Penelitian.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan suatu bentuk penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek secara alamiah. Penelitian jenis ini bertujuan untuk menggambarkan suatu proses kegiatan yang berdasarkan fakta yang ada dilapangan sebagai bahan untuk menentukan upaya apa yang harus dilaksanakan ketika terjadi suatu gejala, peristiwa atau fakta yang terjadi dilapangan. Lokus penelitian dilakukan di Puskesmas Kecamatan Muara Sahung Kabupaten Kaur.

Sebagai penelitian kualitatif maka teknik pemilihan sumber data (sampel) yang digunakan adalah *snow ball*, artinya dari seluruh sumber data, kemudian dipilih dari sumber data tertentu yang dianggap mengerti permasalahan dan tujuan penelitian. Sumber data yang dipilih tersebut disebut *key informan*. Sumber data dalam penelitian ini adalah tenaga Kesehatan di

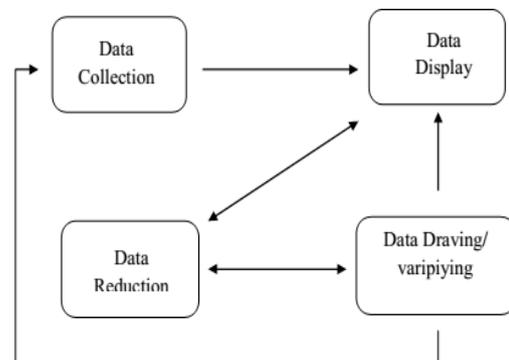
Puskesmas Muara Sahung dan masyarakat yang menggunakan fasilitas untuk berobat di Puskesmas Muara Sahung.

Dengan metode ini diharapkan informasi yang didapat terus bergulir dan berkembang semakin besar, sehingga sampai permasalahannya dapat terungkap, oleh karena itu informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang benar-benar tahu atau pelaku yang terlibat dalam permasalahan penelitian mengenai kepuasan masyarakat dari tenaga kesehatan di Puskesmas Muara Sahung. Selanjutnya disajikan tabel personal yang terpilih sebagai *key informan* sebanyak 5 (lima) orang dengan rincian sebagai berikut: Kepala Puskesmas Muara Sahung, Ka. Urusan Kepegawaian, Ka. Urusan Keuangan, staf bagian pelayanan pasien dan satu orang masyarakat sebagai pasien yang pernah berobat di Puskesmas Muara Sahung.

Sesuai dengan permasalahan dan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, maka pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam (*In Depth-Interview*). Teknik wawancara yang digunakan adalah dengan menggunakan petunjuk umum wawancara hanya berisi petunjuk secara garis besar tentang proses dan isinya, agar terjaga pokok-pokok dan yang direncanakan dapat dicapai. Sebagai pelengkap digunakan teknik pengamatan dan dokumentasi, untuk menguji keabsahan data atau kebenaran hasil wawancara, pengamatan dan dokumentasi.

Metode analisis data untuk menganalisis masalah yang telah

dirumuskan dalam penelitian ini, akan digunakan berdasarkan model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (1994). Teknik analisis interaktif ini terdiri dari empat komponen analisis, yaitu pengumpulan data, reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Adapun siklus dari keseluruhan proses analisis data dengan model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (1994), digambarkan sebagai berikut :



Sumber : Miles dan Huberman (1994)

Gambar B.1. Siklus Proses Analisis Data

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan.

Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Muara Sahung Kabupaten Kaur

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) yang merupakan unit organisasi fungsional dinas kesehatan kabupaten/kota dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat yang ada

di Kabupaten. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. kualitas merupakan hasil penilaian masyarakat atau pasien yang berdasarkan apa yang dialaminya setelah ia berurusan dengan organisasi baik itu swasta maupun pemerintahan. Hal ini berarti bahwa kualitas merupakan penilaian masyarakat atau pasien yang sifatnya objektif.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan bisa diketahui melalui kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan atau pasien atas pelayanan yang diberikan oleh setiap instansi publik karena pelanggan sebagai unsur terpenting dalam proses pelayanan yaitu sebagai subyek yang akan memaknai atau merasakan layanan jasa yang telah diterima. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Indikator yang digunakan dalam penyusunan kinerja pelayanan sesuai dengan fokus dan konteks penelitian berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Berikut adalah unsur-unsur survei kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan

Hasil penelitian diketahui sebanyak 83% responden menyatakan setuju pada proses persyaratan pelayanan di Puskesmas Kecamatan Muara Sahung Kabupaten Kaur tidak berbelit-belit dan hanya sebagian kecil 27% masyarakat yang merasa “Kurang Puas” pada saat proses pendaftaran. Pada saat penelitian responden mengatakan informasi mengenai persyaratan sudah merasa puas, jelas dan mudah.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Hasil penelitian yang telah peneliti lakukan diketahui sebanyak 76% responden “setuju” dengan pernyataan mengenai kemudahan pasien pada saat proses pendaftaran. Kemudian untuk akses pelayanan kesehatan sebanyak 87% responden menyatakan “setuju”, dan untuk kejelasan alur dalam prosedur pelayanan 85% responden menyatakan “setuju”.

3. Waktu Penyelesaian

Penelitian yang dilakukan, diketahui sebanyak 62% masyarakat setuju terhadap pernyataan bahwa tenaga medis memberikan pelayanan dengan teliti dan tepat waktu. Tetapi sebageian lagi Masyarakat memberikan tanggapan sebanya 38% masyarakat yang dating berobat merasa Kurang Setuju dengan ketepatan waktu pelayanan di Puskesmas Kecamatan Muara Sahung Kabupaten Kaur, hal ini berarti masih sering terjadi keterlambatan pelayanan di Puskesmas Muara Sahung.

4. Biaya atau Tarif

Pada dimensi ini, semua responden 100% menyatakan "Setuju" terkait pernyataan pengobatan di Puskesmas telah sesuai dengan yang diberlakukan untuk pengguna BPJS dikarenakan masyarakat yang melakukan pengobatan di Puskesmas tersebut menggunakan kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), artinya pihak Puskesmas tidak mengutip biaya apapun kepada masyarakat yang telah menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Muara Sahung.

5. Produk Spesifikasi Jenis**Pelayanan**

Hasil penelitian ini menunjukkan sebanyak 63% responden menyatakan pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sedangkan sebanyak 37% lainnya menyatakan pelayanan belum sesuai dengan peraturan yang berlaku, hal ini berarti bahwa pihak Puskesmas Muara Sahung belum sepenuhnya memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan yang ada.

6. Kompetensi Pelaksana

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti menyatakan bahwa sebanyak 68% responden menyatakan setuju terhadap petugas dalam memberikan pelayanan sudah memuaskan sesuai kebutuhan pasien. Kemudian pada pernyataan tenaga medis sudah profesional di bidangnya sebanyak 77% responden menyatakan setuju bahwasanya tenaga medis sudah

profesional dibidangnya. Untuk terpenuhinya kemampuan pegawai agar berhasil dalam memberikan pelayanan dipengaruhi oleh banyak hal diantaranya prosedur yang mengatur tentang tindakan pegawai dalam melayani pasien.

7. Perilaku Pelaksana

Hasil penelitian ditemukan bahwa sebanyak 67% menyatakan setuju bahwasanya petugas sudah tampak terampil, cermat dan teliti. Kemudian sebanyak 58% setuju terhadap petugas pelayanan tidak membeda-bedakan. Dan pada pernyataan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan sebagian besar 48% menyatakan setuju, angka menunjukkan bahwa dimana petugas dinilai masih kurang ramah terhadap pasien.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Hasil penelitian pada pernyataan tersedia fasilitas pengajuan keluhan (kotak saran, dan komplain melalui telepon dan WA) sebanyak 68% responden menyatakan setuju artinya sudah tersedianya fasilitas pengajuan keluhan. Namun untuk kesungguhan petugas dalam merespon keluhan pasien sebanyak 48% menyatakan setuju, artinya Puskesmas dinilai masih kurang maksimal dalam hal kesungguhan menanggapi keluhan pasien.

9. Sarana dan Prasarana

Ada 7 indikator yang digunakan pada dimensi sarana dan prasarana dalam penelitian ini terdiri

dari 7 sub bagian yaitu, kebersihan ruang pemeriksaan, kelengkapan peralatan medis, ketersediaan kapasitas layanan area parkir, ketersediaan obat-obatan, ruang tunggu, kebersihan toilet, laboratorium memiliki alat yang lengkap.

- 1) Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui sebanyak 75% responden menyatakan setuju bahwa ruang pemeriksaan atau kamar pasien tergolong bersih.
- 2) Sebanyak 70% responden menyatakan setuju bahwa kelengkapan peralatan medis di Puskesmas Kecamatan Muara Sahung sudah memadai, karena memang ada beberapa alat medis yang belum tersedia/rusak.
- 3) Sebanyak 55% responden setuju dengan toilet kebersihan toilet, karena toilet umum sering kekurangan air dan akhirnya akan menimbulkan bau tidak sedap.
- 4) Sebanyak 75% responden sudah setuju dengan ketersediaan obat-obatan.
- 5) Lalu sebanyak 70% responden setuju bahwa Puskesmas Muara Sahung memiliki ruang tunggu yang nyaman. Tetapi jika ramai pasien yang berobat sering terjadi kekurangan tempat duduk.
- 6) Untuk fasilitas area parkir yang nyaman dan aman sebanyak 60% responden setuju dikarenakan Area parkir pada Puskesmas Muara Sahung sudah dalam kategori cukup layak.
- 7) Sebanyak 70% responden menyatakan bahwa bahwa laboratorium memiliki alat yang lengkap sesuai standar Puskesmas.

Faktor Pendukung dan penghambat Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Muara Sahung Kabupaten Kaur

Faktor Pendukung Internal

- 1) Rutin melaksanakan penyuluhan informasi kepada masyarakat ke desa-desa melalui Puskesmas Pembantu (Pustu) ataupun Posyandu.
- 2) Setiap bulan rutin melaksanakan penyuluhan merata di Puskesmas Kecamatan Muara Sahung Kabupaten Kaur, pengukuran dan vaksinasi balita.
- 3) Adanya kerjasama yang baik antara sesama rekan kerja sesama rekan kerja di Puskesmas Muara Sahung.

Faktor Pendukung eksternal

- 1) Ada dukungan dari Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur berupa pelatihan tenaga kesehatan yang sesuai dengan bidang masing-masing yang diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat.
- 2) Masyarakat di Kecamatan Muara Sahung ikut berpartisipasi dalam kelancaran Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Kecamatan Muara Sahung.

Faktor Penghambat internal

- 1) Sebagai puskesmas Rawat Inap tetapi jumlah dokter umum hanya satu orang sedangkan dokter gigi belum ada, sehingga untuk penanganan pasien dalam jumlah yang banyak akan kewalahan.
- 2) Jumlah peralatan yang masih sangat minim dan fasilitas ruang kerja ataupun ruang poli yang masih kurang memadai. Kondisi

yang masih serba kekurangan ini tentu akan mempengaruhi kualitas pelayanan kepada Masyarakat yang akan datang berobat.

- 3) Waktu operasional pelayanan yang diberikan Puskesmas Kecamatan Muara Sahung relatif belum baik, misalnya pukul 08.30 WIB baru dimulai pelayanan, dikarenakan menunggu dokter dan perawat yang lainnya datang ke Puskesmas, seharusnya dalam aturan, jadwal operasional di mulai pukul 08.00 WIB.

Faktor Penghambat eksternal

Fasilitas yang tersedia masih terbatas, memicu ketidakpuasan pasien, yaitu seperti tempat duduk diruang tunggu yang masih kurang. Seharusnya pihak Puskesmas Muara Sahung dapat menambahkan tempat duduk agar masyarakat maupun pasien dapat duduk dengan nyaman. Selain itu sebaiknya disediakan tempat duduk untuk penyandang disabilitas dan lansia berupa kursi sofa, agar masyarakat yang menyandang disabilitas dan lansia dapat duduk dengan nyaman.

D. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan pada Puskesmas Muara Sahung Kabupaten Kaur berdasarkan indikator kompetensi pelaksana bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan

masyarakat dan sudah tenaga medis sudah sesuai dengan profesi dibidangnya. Untuk terpenuhinya kemampuan pegawai agar menjalankan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Kemudian dari indikator perilaku pelaksanaan menunjukkan bahwa sebagian masyarakat atau pasien merasa petugas pelayanan kesehatan dalam melayani pasien kurang ramah, dan terkadang mereka membeda-bedakan perilakunya dengan pasien yang lain.

2. Ada beberapa faktor yang mendukung kualitas pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Muara Sahung seperti rutin melakukan penyuluhan informasi ke desa-desa, setiap bulan melaksanakan penyuluhan merata di Puskesmas Kecamatan Muara Sahung Kabupaten Kaur, pengukuran dan vaksinasi balita. Kemudian terdapat penghambat dalam menjalankan pelayanan kesehatan di Kecamatan Muara Sahung seperti tempat duduk diruang tunggu yang masih kurang, Kekurangan tenaga dokter umum dan peralatan medis lainnya serta jam operasional yang tidak tepat sesuai dengan waktuyang ditentukan.

Saran yang diberikan oleh penulis kepada pihak Puskesmas Muara Sahung sebagai berikut:

1. Puskesmas Muara Sahung masih harus meningkatkan sarana dan menambah fasilitas medis serta pengadaan dan peremajaan fasilitas operasional seperti tempat duduk ruang tunggu dan toilet agar pasien yang datang

mendapatkan kenyamanan selama berobat.

2. Pihak Puskesmas seharusnya mengajak masyarakat untuk mengisi saran dan masukan untuk kemajuan Puskesmas tersebut. Terkadang masyarakat sering mengabaikan kotak saran tersebut, karena tidak ada tindak lanjut ataupun perubahan pada Puskesmas.

Peneliti juga mengharapkan agar petugas Puskesmas Muara Sahung harus lebih ramah kepada Masyarakat dan dapat menunjukkan rasa perhatiannya kepada masyarakat/pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Adler, R., Rosenfeld, L., & Proctor, R. 2001. "Interplay: The Process of Interpersonal Communicating (8th Ed.). Fort Worth, TX.," 2001.
- Alamsyah, Dedi. 2012. 2012. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Astuti, P. 2014. *Komunikasi Sebagai Sarana Akulturasi Antara Kaum Urban Dengan Masyarakat Lokal Di Pasar Segiri Samarinda*.
- Awi, M. V., Mewengkang, N., & Golung, A. 2016. "Peranan Komunikasi Antar Pribadi Dalam Menciptakan Harmonisasi Keluarga Di Desa Kimaam Kabupaten Merauke. E-Journal 'Acta Diurna,'" 2016.
- Azwar, Saifuddin. 2011. "Sikap Dan Perilaku Dalam: Sikap Manusia Teori Dan Pengukurannya. Yogyakarta: Pustaka Pelajar." *Sikap Manusia: Teori Dan Pengukurannya*, 2011.
- Basuki, Endang. 2008. "Komunikasi Antar Petugas Kesehatan Communication between Health Professionals." *Tinjauan Pustaka Maj Kedokt Indon* 58 (9): 340-45.
- Creswell, J. W. 2014. "Penelitian Kualitatif & Desain Riset." Pustaka Pelajar.
- Herdiansyah, H. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Herwandito, S. 2015. *Menyelami Benak Komunikator (Studi Pada Pembuatan Pesan Pada Kesenian Wayang Waton Oleh Komunikator)*. Edited by Jurnal Cakrawala.
- Huda, Jesica Miftakhul, Iwan Joko Prasetyo, and Irmia Fitriyah. 2019. "Komunikasi Interpersonal Antar ODHA Untuk Menumbuhkan Motivasi Kembali Hidup Normal Di Yayasan Mahameru Surabaya." *Jurnal Komunikasi Profesional* 3 (1): 2019. <https://doi.org/10.25139/jkp.v3i1.1700>.
- Hutagaol, E. E., & Agustin, H. 2012. *Komunikasi Interpersonal Petugas Kesehatan Dalam Kegiatan Posyandu Di Wilayah Kerja Puskesmas Muara Siberut Kabupaten Mentawai*. Vol. 6.
- Kementerian Kesehatan RI. 2014. "Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat." 2014, 1-24.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. 2003. "Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik." 49 (0): 1-33 : 29 pag texts + end notes, appendix, referen.
- Lukman, Sampara. 2000. "Manajemen Kualitas Pelayanan." Jakar: STIA LAN Press.
- Moleong, L.J. 2017. "Metodologi Penelitian Kualitatif." Bandung: PT Remaja Roska Karya.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. "Pengembangan Sumber Daya Manusia." Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Pamudji. 1994. "Profesionalisme Aparatur Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Dan Perilaku Politik Publik," 1994.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (Kemenpan RB) Nomor 14 Tahun 2017. 2017. "Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat."
- Rahmadiana, M. 2012. "Komunikasi Kesehatan: Sebuah Tinjauan." *Jurnal Psikogenesis*, 1 (8.5.2017): 2003-5.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. "Reformasi Pelayanan Publik." Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2017. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D." Jakarta: Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktis. Penerbit PT. Rineka Cipta*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. "Strategi Pemasaran, Edisi III." Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004. 2004. *Tentang Pemerintah Daerah*. DPR. <http://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/33>.
- Zauhar, Soesilo. 2001. "Administrasi Publik Sebuah Perbincangan Awal." *Jurnal Administrasi Negara* 1 (2): 2001