

PELAYANAN PRIMA OLEH PUSKESMAS DI KABUPATEN MANGGARAI

Yanuarius Dolfianto Jehaut¹Yusuf Hariyoko²,Adi Susiantoro³

Email: Dolfijehaut0311@gmail.com

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17

Agustus 1945, Surabaya

Abstrak

Salah satu bentuk pelayanan publik adalah pelayanan kesehatan yang merupakan faktor penting dalam meningkatkan kesejahteraan keluarga dan bangsa. Bentuk layanan kesehatan ini dapat dirasakan melalui salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama, yaitu Puskesmas. Manfaat layanan kesehatan di puskesmas sangat berguna dan membantu masyarakat. Layanan yang diberikan kepada pasien harus berkualitas. Namun masih ada kelemahan layanan kesehatan bagi masyarakat di Puskesmas yang terletak di Kabupaten Manggarai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pelayanan Prima dan Menentukan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Prima oleh Puskesmas di Kabupaten Manggarai. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data diperoleh dari data sekunder dan primer. Selanjutnya, teknik pengumpulan data adalah dengan mengamati, mewawancarai di mana informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, dan dokumentasi. Analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah data model interaktif. Hasil dari penelitian ini adalah pelayanan prima oleh puskesmas di kabupaten Manggarai dapat dikatakan cukup efektif dikarenakan kecukupan berdasarkan 3 kompone pelayanana prima yang meliputi Attitude (sikap), Attention (perhatian) dan Action (tindakan) serta adanya Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan prima oleh pusat kesehatan masyarakat di Kabupaten Manggarai yaitu sarana dan prasarana yang kurang memadai.

Kata kunci: *Layanan Kesehatan, Layanan Kesehatan Masyarakat, Pelayanan Prima*

Abstract

One form of public service is health services which is an important factor in improving the welfare of families and nations. This form of health service can be felt through one of the first level health facilities, namely Puskesmas. Health care benefits in Puskesmas are very useful and help the community. The services provided to the patient must be quality. But there is still weakness of health services for the community in the Puskesmas located in Manggarai District. This research aims to know the excellent service and determine the factors that affect the Prima service by Puskesmas in Manggarai district. The study uses a descriptive method with a qualitative approach. Data sources are obtained from secondary and primary data. Furthermore, data collection techniques are by observing, interviewing where the informant is chosen using purposive sampling techniques, and documentation. The data analysis The authors use in this study is interactive data models. The result of this research is a good service by Puskesmas in Manggarai district can be said to be quite effective because of the adequacy based on 3 excellent services that include Attitude (attitude), Attention and Action (action) as well as the factors that influence the excellent service by the Public Health center in Manggarai district is inadequate facilities and infrastructure.

Keywords: *Health Services, Community Health Services, Excellent Services*

Pendahuluan

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan bentuk konteks pelayanan publik dan mutlak dilaksanakan dengan baik oleh pemerintah. Agar penyelenggaraan pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diinginkan maka pelayanan harus memenuhi berbagai syarat diantaranya yaitu tersedianya sarana dan prasarana, saling berhubungan antara pasien dan pemberi pelayanan, mudah dijangkau, dan bermutu maka akan memberikan kepuasan yang berdampak terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif tersebut.

Salah satu sarana yang dapat menunjang terwujudnya penyelenggaraan pelayanan kesehatan yaitu melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS). Melalui pelayanan prima diharapkan akan menghasilkan keunggulan kompetitif (competitive Advantage) dengan pelayanan yang bermutu, efisien, inovatif dan menghasilkan. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan pasien Tujuan umum pelayanan kesehatan melalui puskesmas adalah untuk terselenggaranya upaya kesehatan masyarakat yang bermutu, terjangkau dan peran serta masyarakat. Puskesmas juga salah satu sarana dalam pemberian pelayanan kesehatan yang terdekat dengan masyarakat.

Puskesmas Timung dan Puskesmas Watu Alo merupakan puskesmas yang berada di Kecamatan Wae Ri'i, Kabupaten Manggarai. Adapun kondisi yang menunjukkan masalah mutu pelayanan dan keefektifan yang ada di Puskesmas di Kabupaten Manggarai yakni terdiri dari empat bidang yaitu masalah bidang pencegahan dan pengendalian penyakit, masalah bidang kesehatan masyarakat, masalah bidang sumber daya kesehatan dan masalah bidang pelayanan kesehatan. Selain permasalahan dari keempat bidang diatas, adanya keluhan yang sering terdengar dari pihak pemakai pelayanan kesehatan yang biasanya menjadi sasaran adalah sikap dan tindakan dokter atau perawat, sikap administrasi, selain itu juga sarana yang kurang memadai, kelambatan pelayanan, persediaan obat, tarif pelayanan kesehatan, peralatan medis dan lain-lain.

Adapaun bentuk masalah di Puskesmas Timung dan Pusekmas Watu Alo dimana pelaksanaan manajemen yaitu salah satu penyebab terjadinya masalah di puskesmas yang mana dapat dikatakan juga bahwa kurangnya pengetahuan para Kepala Puskesmas dan rendahnya disiplin/etoskerja staff, menjadikan unsur manajemen ini tidak berjalan dengan baik, tentu hal ini menghambat kinerja selain itu juga sarana dan prasarana di puskesmas terkesan tidak di perhatikan pemerintah dengan alasan wilayah geografis yang sulit untuk di jangkau sehingga sarana dan prasarana yang ada dalam puskesmas sangat terbatas baik berupa alat medis maupun obat - obatan.

Selain faktor internal puskesmas terdapat juga faktor eksternal yang dapat menghambat keefektifan Puskesmas yaitu masyarakat itu sendiri yang dimana penghambat yang paling perlu untuk di ubah adalah mindset masyarakat yang masih primordial terhadap kesehatan. Masyarakat belum menjadikan kesehatan sebagai suatu kebutuhan paling utama dan perlu pemeliharaan. Hal ini karena masih kurangnya kesadaran. Munculnya kesadaran masih berawal dari beraapa kali mereka menderita sakit. Hal ini di pengaruhi oleh tingkat pendidikan mereka masih rendah dan sudah lama terbentuk dalam kehidupan yang tidak sehat. Berdasarkan permasalahan yang telah di uraikan maka penulis mengangkat judul ***“PELAYANAN PRIMA OLEH PUSKESMAS DI KABUPATEN MANGGARAI”***.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan di kaji oleh penulis dalam penelitian ini adalah:

- 1) Bagaimana pelayanan prima oleh Puskesmas di Kabupaten Manggarai ?
- 2) Faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan prima oleh Puskesmas di Kabupaten Manggarai ?

Adapun tujuan dengan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan kesehatan masyarakat oleh Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di Kabupaten Manggarai.

KAJIAN PUSTAKA

Definisi Pelayanan

Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitaskan kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan. Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya.

Pengembangan pola pelayanan prima berdasarkan konsep A3(Barata), yaitu

1. Attitude (sikap)
2. Attention (perhatian)
3. Action (tindakan)(Barata)

Pelayanan Kesehatan

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan bentuk konteks pelayanan publik dan mutlak dilaksanakan dengan baik oleh pemerintah. Pelayanan kesehatan (health care service) merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang Undang Dasar 1945 untuk melakukan upaya peningkatkan derajat kesehatan baik perseorangan, maupun kelompok atau masyarakat secara keseluruhan.

Menurut Levey dan Loomba (1973), Pelayanan Kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan sendiri/secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, atau masyarakat

Agar penyelenggaraan pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diinginkan maka pelayanan harus memenuhi berbagai syarat diantaranya yaitu tersedia sarana dan prasarana, saling berhubungan antara pasien dan pemberi pelayanan, mudah dijangkau, dan bermutu. Adapun salah satu sarana yang dapat menunjang terwujudnya penyelenggaraan pelayanan kesehatan yaitu melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS).

Definisi Puskesmas

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

Adapun tujuan pembangunan kesehatan yang diselenggarakan Puskesmas yang tertera pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 pasal 2 yang mana tujuannya adalah sebagai berikut:

- a) Untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku sehat meliputi kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat.
- b) Untuk mewujudkan masyarakat yang mampu menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu.
- c) Untuk mewujudkan masyarakat yang hidup dalam lingkungan sehat.
- d) Untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki derajat kesehatan yang optimal. baik individu, kelompok dan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Melalui penelitian kualitatif deskriptif, peneliti bermaksud untuk menggambarkan kejadian atau fenomena sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan, serta data yang dihasilkan berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati yang berkaitan dengan efektivitas program pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di Kabupaten Manggarai secara sistematis dan sesuai dengan fakta yang ada dilapangan.

Fokus Penelitian

Adapun fokus penelitian yang diukur dalam penelitian ini adalah fungsi dari Pelayanan Prima Oleh Puskesmas di Kabupaten Manggarai adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan Prima Oleh Puskesmas Di Kabupaten Manggarai yang diukur oleh pengembangan pola pelayanan prima berdasarkan konsep A3 meliputi :
 1. Attitude (sikap)
 2. Attention (perhatian)
 3. Action (tindakan)
2. Faktor yang mempengaruhi pelaksanaan Pelayanan Prima Oleh Puskesmas Di Kabupaten Manggarai dilihat dari komponen 3A

Jenis dan Sumber Data

Data yang akan digunakan dalam penelitian ini dapat dibedakan atas dua jenis yaitu data primer dan data sekunder. Kedua jenis data ini diharapkan dapat saling melengkapi satu sama lain untuk mendapatkan hasil yang semaksimal

1. Data primer merupakan data yang berkaitan dengan fokus penelitian dan merupakan hasil pengumpulan peneliti sendiri selama berada di lokasi penelitian. Data-data tersebut berupa hasil wawancara dan pengamatan Puskesmas Kabupaten Manggarai. Serta beberapa masyarakat yang berkaitan dengan fokus penelitian. Wawancara dilakukan terhadap :
 - a) Kepala puskesmas Timung dan Watu Alo
 - b) Pegawai Puskesmas Timung dan Watu Alo
 - c) Pasien yang datang ke Puskesmas Timung dan Watu Alo
2. Data sekunder merupakan bahan tambahan yang berasal dari sumber tertulis dan digunakan sebagai informasi pendukung dalam analisis data primer. Data-data yang dapat dijadikan informasi yakni berupa surat-surat, intruksi presiden, peraturan daerah, koran, artikel dan data-data lainnya yang berkaitan dengan “Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat oleh Puskesmas di Kabupaten Manggarai”.

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi (pengamatan)

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pengamatan. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan berkaitan dengan pelayanan prima program pelayanan kesehatan masyarakat puskesmas di Kabupaten Manggarai.

2. Wawancara

Untuk mendukung data dan informasi dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan para informan.

3. Dokumentasi

Dalam penelitian kualitatif dokumentasi berperan sangat penting. Data dari dokumentasi berguna untuk membantu menampilkan kembali beberapa data yang mungkin belum di peroleh.

Teknis Analisis Data

Teknik analisis data dalam kasus ini menggunakan analisis kualitatif. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Dalam proses pembahasan penelitian ini menggunakan analisa data menurut Milles dan Huberman. Tahapan proses analisa data menurut Miles dan Huberman adalah sebagai berikut:

- a) Pertama, Proses pengumpulan data. Pada tahap ini peneliti melakukan proses pengumpulan data dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang telah ditentukan sejak awal.
- b) Kedua, reduksi data. Reduksi data adalah sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis dari lapangan.

- c) Ketiga, penyajian data. Penyajian data dimaknai sebagai sekumpulan informasi tersusun yang member kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.
- d) Keempat penarikan kesimpulan atau verifikasi. Tahap ini merupakan tahap akhir dari proses analisa data. Tahap ini dimaknai sebagai penarikan arti data yang telah ditampilkan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil sampel lokasi sebanyak dua yaitu Puskesmas Timung dan Puskesmas Watu Alo. Berikut ini adalah gambaran umum dari keuda lokasi penelitian.

Puskesmas Timung terletak di Desa Golo Cador Kecamatan Wae Ri'i Kabupaten Manggarai Provinsi Nusa Tenggara Timur dengan Luas Wilayah kerja 20,10 Km, dengan wilayah administratif pemerintahan terdiri dari 6 (enam) desa yaitu Desa Golo Cador, Desa Bangka Jong, Desa Golo Mendo, Desa Longko, Desa Wae Ri'I dan Desa Ranaka. Jumlah Penduduk dalam Wilayah Kerja Puskesmas Timung Tahun 2017 Sebanyak 10.059 Jiwa yang tebagi dalam 5.018 Jiwa Laki – laki dan 5.041 Jiwa Perempuan. Pada Tahun 2016, Julah Penduduk dalam wilayah Kerja Puskesmas Timung sebanyak 9.874 Jiwa.

Secara astronomis Puskesmas Watu Alo terletak antara 08°.14' - 09°.00 Lintang Selatan dan antara 120°.20' - 120°.55'° Bujur Timur. Puskesmas Watu Alo merupakan Puskesmas induk yang telah mengalami dua kali pemekaran wilayah kerja, mempunyai luas wilayah 18,19 km². Puskesmas Watu Alo didirikan pada tahun 1976 di Dusun Watu Alo Desa Ndehes yang melayani 10 desa. Pada Tahun 2013 wilayah kerja Puskesmas Watu Alo dibagi lagi menjadi dua unit pelayanan kesehatan yakni Puskesmas Watu Alo dan Puskesmas Bangka Kenda. Sehingga wilayah kerja Puskesmas Watu Alo menjadi empat desa yaitu desa Ndehes, desa Compang Ndehes, desa Poco dan desa Benteng Poco.

Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis mengenai Pelayanan Prima Oleh Puskesmas Di Kabupaten Manggarai dalam hal tersebut perlu diselenggarakan pengoptimalan pelayanan yang dapat memenuhi tuntutan masyarakat. Berikut adalah pembahasan hasil penelitian yang dilakukan peneliti berdasarkan focus penelitian :

Pelayanan Prima Oleh Puskesmas

Action (Tindakan)

Action (tindakan) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau berkaitan dengan penelitian penulis yaitu kepada pasien puskesmas. Adapun action (tindakan) yang dilaksanakan oleh puskesmas di Kabupaten Manggarai dapat dilihat melalui kegiatan sosialisasi dan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas dengan melihat hasil observasi , wawancara dan data yang ada.

Action (tindakan) yang ada dapat dilihat dari :

1. Sosialisasi

Proses sosialisasi, berdasarkan hasil penelitian puskesmas watu alo dan puskesmas timung selalu melakukan penyuluhan terhadap kesehatan di wilayah kerjanya masing-masing. Penyuluhan yang dilakukan puskesmas watu alo berupa penyuluhan tentang kesehatan yang dilakukan berupa penyuluhan pribadi dan penyuluhan kelompok. Penyuluhan yang dilakukan dengan cara berkunjung kerumah masyarakat dan melakukan penyuluhan kelompok dengan mengumpulkan masyarakat di balai desa sedangkan penyuluhan juga dilakukan puskesmas timung juga selalu melakukan sosialisasi kepada masyarakat dengan kegiatan-kegiatan penyuluhan yang dilakukan baik di gedung puskesmas maupun diluar gedung puskesmas. Penyuluhan dalam gedung puskesmas berupa penyuluhan individu yang dilakukan dokter maupun yang dilakukan petugas/staff yang di puskesmas dan penyuluhan kelompok yang dilakukan puskesmas timung dilaksanakan setiap minggu.

2. Jasa (Pelayanan)

Jasa (pelayanan) yang sudah diberikan puskesmas watu alo dan puskesmas timung dari segi peralatan kesehatan sudah memenuhi standar pelayanan publik meskipun masih banyak peralatan kesehatan yang rusak dan penyedia obat yang kurang namun kedua puskesmas tersebut sudah maksimal dalam mengatasi masalah tersebut , modal atau anggaran sudah jelas, dan kejelasan kinerja pegawai sudah efektif dengan adanya SOP , sumber daya manusia yang ada di puskesmas sudah bekerja sesuai tugas pokok fungsinya masing-masing di sertakan dengan tingkat pendidikan yang berkualitas. Pemberian jasa (pelayanan) yang ada di puskesmas watu alo dan puskesmas timung juga diukur dari hasil IKM(Indikator Kepuasan Masyarakat) yang didapat adalah sudah cukup memuaskan

Attention (Perhatian)

Attention (perhatian) adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan (pasien), baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya. Adapun bentuk kepedulian yang dapat diberikan oleh puskesmas di Kabupaten Manggarai yaitu dengan menyediakan :

1. Sarana dan prasarana

Dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap responden atau informan yang ada di puskesmas timung dan puskesmas watu alo membuktikan bahwa sarana dan prasarana yang ada di kedua puskesmas sudah cukup memadai meskipun masih ada peralatan kesehatan dan obat-obatan masih kurang di perhatikan pemerintah daerah maupun pemerintah pusat, misalnya saja di puskesmas timung terdapat kekurangan peralatan pada poli gigi seperti dental chair yang kegunaannya sudah tidak bisa dikatakan maksimal/rusak dan penyediaan obat-obatan juga masih kurang seperti contoh obat untuk pasien hipertensi yang diakibatkan oleh ketersediaan obat yang diberikan Dinas Kesehatan kurang sementara pasien yang cukup banyak sedangkan di puskesmas watu alo kekurangan tabung oksigen, dan alat nebu

untuk pasien yang sesak nafas atau asma sudah rusak dan penyediaan obat-obatannya juga masih kurang.

2. Modal

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap response/informant dikatakan bahwa pembiayaan terhadap puskesmas bersumber dari pemerintah dengan anggaran yang cukup sesuai dengan kebutuhan puskesmas

3. Sumber daya manusia

Dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap responden/informan dapat dikatakan suatu kondisi yang baik bahwa sumber daya manusia yang bekerja di Puskesmas Watu Alo dan puskesmas timung umumnya berlatar belakang mengenyam pendidikan di tingkat perguruan tinggi. Dalam hal ini pemberi pelayanan kesehatan masyarakat yang ada di puskesmas timung sudah sesuai tugas pokok fungsi masing-masing pegawai/staff begitupun sama halnya dengan puskesmas watu alo dimana pegawai/staff sudah melakukan tugas pokok fungsinya masing-masing.

Attitude (Sikap)

Attitude (sikap) adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan. Sikap dan perilaku yang diharapkan dalam pelayanan prima adalah sikap yang baik dan simpatik sehingga proses pelayanan dapat berlangsung dengan baik. Adapun sikap yang diterapkan oleh petugas puskesmas untuk melayani pasien secara maksimal dapat dibentuk dan diperoleh melalui beberapa aspek seperti :

1. Pengembangan pegawai

Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan , proses pengembangan pegawai yang dilakukan puskesmas watu alo dan puskesmas timung melalui pelatihan yang dilakukan oleh dinas kesehatan kabupaten manggarai dan mengikuti seminar tentang kesehatan.

2. Pendidikan

Dari hasil wawancara yang telah dilaksanakan tingkat pendidikan para pemberi jasa (pelayanan) dapat dikatakan sudah sangat bagus. Dimana tingkat

pendidikan pegawai/petugas yang ada di puskesmas umumnya berlatar belakang mengenyam pendidikan di tingkat perguruan tinggi

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Pelayanan Prima Oleh Puskesmas Di Kabupaten Manggarai dikatakan cukup efektif, hal tersebut ditandai sebagai berikut:

A. Action (tindakan) yang ada dapat dilihat dari :

- a. Sosialisasi yang dilakukan puskesmas sudah cukup efektif dimana puskesmas watu alo dan puskesmas timung sering melakukan sosialisai tentang kesehatan kepada masyarakat
- b. jasa (Pelayanan) sudah cukup efektif, dimana dengan terbatasnya sarana dan prasarana yang yang kurang, modal yang cukup, dan sumber daya manusia yang baik, pelayanan yang diberikan pemberi layanan masih berjalan dengan cukup lancar

B. Attention (Perhatian) yang dapat dilihat dari :

- a) Sarana dan prasarana dapat dikatakan sudah cukup memadai meskipun masih ada peralatan kesehatan dan obat-obatan masih kurang
- b) Modal yang diterima oleh puskesmas bersumber dari pemerintah dengan anggaran yang sudah cukup sesuai dengan kebutuhan puskesmas
- c) Sumber daya manusia yang ada di puskesmas dapat dikatakan suatu kondisi yang baik dan dapat dikatakan efektif dimana sumber daya yang ada di puskesmas

C. Attitude (sikap) yang dapat dilihat dari :

- a) Pengembangan pegawai yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan dapat dikatakan sudah cukup efektif. Kegiatan pelatihan dan seminar kepada petugas kesehatan sangat penting dilakukan guna untuk meningkatkan pelayanan yang efektif

- b) Pendidikan para pemberi pelayanan kesehatan di puskesmas watu alo dan puskesmas timung dapat dikatakan sudah sangat bagus dimana tingkat pendidikan yang ada di puskesmas berlatar belakang mengeyam pendidikan di tingkat perguruan tinggi

Adapun factor yang mempengaruhi pelayanan prima oleh puskesmas di kabupaten manggarai adalah :

A. Action (tindakan)

Action (tindakan) yang meliputi sosialisasi dan pemberian jasa (pelayanan) sangat mempengaruhi pelayanan prima dimana dalam hal ini berkaitan dengan sosialisai yang di lakukan puskesmas mengalami hambatan kontrak waktu dengan masyarakat yang berada di wilayah kerja puskesmas

B. Attention (perhatian)

Kurangnya perhatian pemerintah dalam pengdaan saran dan prasaran kesehatan yang ada di puskesmas timung dan waktu alo sangat terbatas baik berupa peralatan medis muapun obat-obtan.

C. Attitude (sikap)

Disiplin kerja pegawai di puskesmas timung dan watu alo meliki perbedaan yang singnifikan dimana dari hasil penelitina yang telah dilakukan diplin kerja pegawai di puskesmas watu dapat dikatan tidak efektif

Saran

1. Melakukan perbaikan terhadap sarana dan prasarana puskesmas demi terpenhnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan
2. Lebih aktif mensosialisasikan program-program puskesmas kepada masyarakat
3. Diharapkan petugas disiplin atas ketepatan waktu pelayana agar tidak menghambat proses pelayanan

REFERENSI

- Barata, A. A. (t.thn.). *DASAR DASAR Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Elex Media Kmputindo Kelompok Gramedia.
- Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Aloe Saboe Provinsi Gorontalo 2017 *Jurnal Ilmu Administrasi*
- Dinas Kesehatan Kabupaten Manggarai. (2019). *Laporan Kinerja Tahun 2018 Dinas Kesehatan Kabupaten Manggarai*. RUTENG.
- EFEKTIFITAS PELAYANAN PUSKESMAS. (2011, Maret 24). Diambil kembali dari kukuhkurniant.blogspot: <http://www.kukuhkurniant.blogspot.com/2011/03/efektivita-pelayanan-puskesmas.html?m=1>
- EFEKTIFITAS SISTEM PELAYANAN KESEHATAN 2016 *eJournal Administrasi Negara* 4027-4041
- HARIADI, S. (2014). EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS TELUK BAYUR KABUPATEN BERAU KALIMANTAN TIMUR. Dalam M. R. Steers, *Efektivitas Organisasi* (hal. 210). Jakarta: Erlangga.
- Hartono, T. Y. (2016). EFEKTIFITAS SISTEM PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT OLEH DINAS KESEHATAN KOTA SAMARINDA. *eJournal Administrasi Negara* , 4027 - 4041 .
- Ibeng, P. (2020, Maret 10). *Pelayanan Kesehatan : Pengertian, Jenis, Kriteria, Skema & Tujuan Menurut Para Ahli*. Diambil kembali dari pendidikan.co.id: <https://pendidikan.co.id/pelayanan-kesehatan-pengertian-jenis-kriteria-skema-tujuan-menurut-para-ahli/>
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.951/MenKes/SK/VI/2000* . (2000).
- Nur Habiba Febriantika Sari, Slamet Muchsin, Sunariyanto 2019 EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN PASIEN BPJS (BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL) DI PUSKESMAS (STUDI KASUS DI PUSKESMAS DINOYO KOTA MALANG) *Jurnal Respon Publik* 113-121
- Ratminto. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar .
- Rendy Tumiwa Sofia Pangemanan Effendy Sondakh . (2018). EFEKTIVITAS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT PADA PUSKESMAS DI KECAMATAN DUMOGA . *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan* .
- Sri Irmawati, H. Sultan M., dan Nurhannis 2017 KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS SANGURARA KECAMATAN TATANGA KOTA PALU *e Jurnal Katalogis* 188-197
- ZAHWA, A. (2017). *EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT DI PUSAT*. Diambil kembali dari repository.usu.ac.id:

<http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/17009/130903044.pdf?sequence=1&isAllowed=y>