

**KINERJA PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT
DI PUSKESMAS PUCANG SEWU
KOTA SURABAYA**

Siti Nurfadilah

**Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Jl. Semolowaru 45 Surabaya 60118
Telp. 031-5931800, Fax : 031-5927817
Email : sitinur.f95@gmail.com**

ABSTRACT

The Puskesmas is the technical implementation unit of the District / City Health Office that is responsible for organizing health development in a particular work area and is expected to act as a motivator, facilitator and participate in monitoring the implementation of the development process in its working area to have a positive impact on public health. The purpose of this study was to determine the performance of public health services at Pucang Sewu Health Center in Surabaya City, on Jalan Pucang Anom Timur No.72. This research is qualitative descriptive. Data collection techniques are carried out through observation, interviews, and documentation. The data analysis technique used in this research is qualitative data analysis. The results made by the author can be seen that the performance of public health services at the Pucang Sewu Health Center has gone well. The service standards that measure performance in Pucang Sewu Health Center are: Performance consists of 1) Quality of Work, 2) Quantity of Work, 3) Job Knowledge, 4) Teamwork, 5) Creativity, 6) Innovation, and 7) Initiative. In this case the Puskesmas has shown the provision of good services, fulfilling patient expectations and satisfaction. The quality and quantity of work that is good and in accordance with the rules set by the organization, knowledge of work according to the field / ability possessed, very good and compact teamwork, good creativity, good innovation, disciplined employee initiatives can be said to be good.

Keywords: Performance, Qualitative, Health Center Services

ABSTRAK

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten / Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja tertentu dan diharapkan dapat bertindak sebagai motivator, fasilitator dan turut serta memantau terselenggaranya proses pembangunan di wilayah kerjanya agar berdampak positif terhadap kesehatan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya, di Jalan Pucang Anom Timur No.72. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan analisis data kualitatif. Hasil yang dilakukan oleh penulis dapat diketahui kinerja pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Pucang Sewu sudah berjalan dengan baik. Standar pelayanan yang menjadi pengukur kinerja yang ada di Puskesmas Pucang Sewu adalah: Kinerja terdiri dari 1)Kualitas Pekerjaan, 2)Kuantitas Pekerjaan, 3)Pengetahuan Pekerjaan, 4)Kerjasama Tim, 5)Kreativitas, 6)Inovasi, dan 7)Inisiatif. Dalam hal ini puskesmas telah menunjukkan adanya pemberian pelayanan yang baik, memenuhi harapan dan kepuasan pasien. Kualitas dan kuantitas pekerjaan yang baik dan sesuai dengan aturan yang ditetapkan organisasinya, pengetahuan pekerjaan sesuai bidang/kemampuan yang dimiliki, kerjasama tim yang sangat bagus dan kompak, kreativitas yang cukup baik, inovasi yang bagus, inisiatif pegawai yang disiplin sudah dapat dikatakan baik.

Kata kunci : Kinerja, Kualitatif, Pelayanan Puskesmas

PENDAHULUAN

Bentuk perkembangan perekonomian Negara yang diikuti dengan peningkatan income per kapita penduduk telah mendorong banyak perubahan di berbagai belahan dunia. Sekarang ini masyarakat semakin menginginkan derajat kesehatan yang lebih baik, kualifikasi dan kualitas pendidikan yang terus meningkat, ketersediannya udara dan air yang bersih, lingkungan yang aman, nyaman dan sejahtera, serta akses informasi yang memadai. Tuntutan terhadap peningkatan pada salah satu jenis pelayanan public tersebut, akan berpengaruh pada pemenuhan yang cukup kompleks, karena penyedia layanan harus mempersiapkan sumberdaya manusia (kinerja) dengan jumlah yang cukup dan sesuai dengan kualifikasinya. Serta dengan pemenuhan sarana dan prasarana, anggaran, serta sistem kerja yang memuaskan dan efektif harus dipertimbangkan pemenuhannya. Adapun beberapa tempat yang dapat kita jumpai seperti puskesmas atau rumah sakit. Untuk Pelayanan kesehatan yang terdiri dari promosi, preventif, kuratif dan kuratif untuk upaya pelayanan kesehatan masyarakat. Umpan balik yang diberikan oleh pasien berguna untuk mengetahui kinerja pelayanan di puskesmas. tersebut sehingga bisa menjadi penilaian atau ukuran untuk peningkatan kinerja pelayanan.

Dari hasil observasi awal peneliti menunjukkan bahwa kinerja pegawai di Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya dirasa masih belum optimal. Hal tersebut dikarenakan puskesmas masih kekurangan tenaga kerja dan fasilitas pelayanan yang belum mencukupi seperti belum tersedianya rawat inap bagi pasien. Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bagaimana pelaksanaan kinerja dalam memberikan pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya.

KERANGKA DASAR TEORI

Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan publik merupakan suatu langkah penerapan ilmu dan seni guna menyusun suatu kegiatan/rencana. pelaksanaan rancana itu, menggabungkan dan menyudahkan berbagai aktivitas pelayanan demi mencapai tujuan pelayanan (Ratminto dan Atik : 2006-4).

Pelayanan Puskesmas

Menurut Depkes, (2011) Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten / Kota yang mempunyai kewajiban untuk menyelenggarakan pembangunan kesehatan pada wilayah kerja tertentu. Jenis penuluhan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan meliputi :

1. Pelayanan kesehatan promotif
2. Pelayanan kesehatan preventif
3. Pelayanan kesehatan kuratif

Kinerja

Menurut Wibowo (2011 : 81) Kinerja dapat diartikan sebagai suatu rangkaian kegiatan mengenai bagaimana suatu pekerjaan berjalan guna hasil kerja yang ingin dicapai. Tetapi hasil pekerjaan tersebut juga membuktikan kinerja.

Menurut Lijan Poltak Sinambela,dkk (2011:136) Kinerja pegawai dapat diartikan kemampuan pegawai untuk menghasilkan suatu keahlian tertentu.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini memakai metode kualitatif dan pendekatan deskriptif. Menurut Moleong (2008) Metode kualitatif sebagai tahapan kegiatan pada sebuah penelitian yang menunjukkan data secara terencana (deskriptif) karena data yang diperoleh yaitu kata-kata tertulis atau lisan (langsung) dari masyarakat dan diamati perilakunya. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menggambarkan atau mengungkapkan adanya kejadian atau fakta-fakta dan situasi penelitian ini sedang berlangsung dan benar-benar terjadi.

Penelitian ini lebih mementingkan pada makna dan proses dari pada hasil pada suatu aktivitas/kegiatan tentang kinerja pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya.

Sumber data yang dimiliki yaitu data primer dan data sekunder. Fokus penelitian ini meliputi kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, pengetahuan pekerjaan, kerjasama tim, kreatifitas, inovasi, inisiatif.

Teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari: observasi, wawancara, dan dokumentasi, dan teknik pengumpulan data yaitu analisis/pengkajian data secara kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Quality of Work (Kualitas Pekerjaan) adalah ukuran/penilaian baik dan buruknya akan suatu pekerjaan yang bisa diterima untuk seorang pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian dapat bahwa kualitas pekerjaan yang dimiliki oleh pegawai puskesmas telah berjalan dengan baik namun masih terdapat kendala dengan kurangnya tenaga SDM dan mutu/hasil pelayanan yang diberikan oleh petugas puskesmas jika diamati dari

segi ketelitian dan kerapian kerja, keterampilan dan kecakapan dapat kita ketahui bahwa masyarakat juga merasakan sudah berjalan dengan baik dan memuaskan.

Quantity of Work (Kuantitas Pekerjaan) adalah seberapa besarnya beban kerja (tanggung jawab) atau beberapa pekerjaan yang wajib diselesaikan oleh seorang pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pegawai Puskesmas Pucang Sewu mempunyai standart waktu untuk memberi pelayanan kepada masyarakat yang telah disusun/direncanakan pada Standart Operasional Pelayanan dan dalam hal ini masyarakat juga merasakan pelayanan yang berkaitan dengan ketepatan waktu yang diberikan oleh petugas sudah berjalan baik karena waktu yang digunakan pegawai dalam menyelesaikan suatu pekerjaan yaitu 5-15 menit.

Job Knowledge (Pengetahuan Pekerjaan) adalah suatu kegiatan yang menempatkan seorang pegawai itu sesuai dengan latar belakang pendidikan, atau kemampuan/keahlian dalam suatu pekerjaan. Hal tersebut diketahui dari skill (kemampuan) pegawai untuk memahami suatu hal yang berhubungan dengan tugas yang mereka lakukan.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa para pegawai puskesmas sudah ditempatkan sesuai dengan bidang atau kemampuan yang dimiliki yang terlihat dalam penempatan kerjanya.

Teamwork (Kerjasama Tim) adalah dapat diketahui bagaimana seorang pegawai tersebut dapat bekerja dengan orang lain unruk menyelesaikan suatu tugas pekerjaan.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa para pegawai harus mematuhi peraturan yang ada dan bekerja secara kooperatif saling membantu dan masyarakat sudah mengetahui kemampuan para petugas sangat bagus, kompak untuk saling membantu satu sama lainnya dalam memberikan

pelayanan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Creativity (Kreatifitas) adalah kemampuan/ keahlian yang dimiliki oleh seorang pegawai untuk menyudahi pekerjaannya, kemudian dilihat cara dan inisiatif (bersedianya) seseorang yang dapat dibidang berhasil secara efektif dan efisien demi kemajuan organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa masyarakat sudah mengerti kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sudah cukup baik karena dirasa cukup efektif dan efisien dalam memberikan pelayanannya.

Inovation (Inovasi) adalah Kemampuan untuk menghasilkan/menciptakan perubahan-perubahan baru yang berguna untuk perbaikan dan kemajuan organisasi yang dimiliki.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa ide-ide cemerlang atau beberapa inovasi yang bagus dari puskesmas membuat masyarakat menjadi puas atau senang akan kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan, seperti adanya pendaftaran secara online, Kelas Ibu Hamil Siap Melahirkan (LABUSIAM), Rangkaian Program Pemeriksaan Kesehatan, Kehamilan, dan Gigi Ibu Hamil (Ragam Pelangi), dan lain sebagainya.

Initiative (Inisiatif) adalah terdiri dari beberapa sudut pandang (aspek) seperti kemampuan yang berguna untuk mengambil langkah/tahapan yang tepat untuk bisa menghadapi kesulitan, dan kemampuan untuk melakukan sesuatu pekerjaan tanpa bantuan, kemampuan untuk mengambil kegiatan sebagai tahapan pertama.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa masyarakat merasakan kedisiplinan para pegawai sudah berjalan dengan baik tetapi lebih ditingkatkan lagi dalam memberikan pelayanan yang lebih baik untuk kedepannya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis lakukan di Puskesmas Pucang Sewu, maka penulis dapat menyimpulkan mengenai "Kinerja Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya" yaitu sebagai berikut :

Kualitas pekerjaan mengenai melihat tugas dan tanggungjawab pegawai serta mutu/hasil pelayanan yang diberikan sudah baik. Diketahui dari segi ketelitian dan kerapian,, keterampilan dan kecakapan kerja, tetapi memiliki kendala pada kurangnya tenaga SDM.

Kuantitas pekerjaan dilihat dari beban kerja atau ketepatan/ketelitian waktu pegawai puskesmas untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang sudah sesuai dengan standart waktu yang telah ditentukan oleh organisasinya (Standart Operasional Pelayanan).

Pengetahuan pekerjaan pegawai puskesmas telah sesuai dengan bidang/kemampuan yang dimiliki, terlihat dalam penempatan kerjanya.

Kerjasama antar pegawai juga sangat bagus dan kooperatif/kompak untuk saling membantu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku demi tercapainya suatu tujuan organisasi.

Kreatifitas dilihat dari kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dapat dikatakan sudah cukup baik, efektif dan efisien dalam memberikan pelayanannya.

Inovasi dilihat dari berbagai ide cemerlang dan inovasi yang bagus dari puskesmas membuat masyarakat puas atau senang akan pelayanan yang diberikan, sehingga memberikan kemudahan bagi pasien berobat dan

mengatasi permasalahan kesehatan yang ada.

Inisiatif diliat dari kedisiplinan para pegawai dapat dikatakan sudah baik tetapi lebih ditingkatkan lagi untuk memberikan suatu pelayanan kesehatan yang lebih baik kepada masyarakat untuk kedepannya.

SARAN

Berdasarkan dengan uraian diatas dapat disimpulkan, maka penulis mengutarakan beberapa saran yakni sebagai berikut :

1. Puskesmas harus lebih meningkatkan tenaga sumber daya manusianya supaya tidak tertatih-tatih lagi dalam bekerja sehingga lebih efektif dan efisien dalam waktu.
2. Meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana pendukung yang ada salah satunya diadakan perawatan inap bagi pasien dengan berkonsultasi pada pihak atas seperti Dinas Kesehatan sehingga bisa membantu pasien secara fisik dan dapat memenuhi kebutuhan.
3. Para petugas harus lebih disiplin sehingga kinerja puskesmas berhasil/mampu memberikan pelayanan kesehatan yang optimal dan memuaskan bagi masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

- Mustafa, Abdul Talib.(2017). *Kemitraan Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Calpulis.
- Sinambela, Lijan Poltak,dkk. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Nasir, Abdul., Munith, Abdul., Ideputri, M.E. (2011). *Buku Ajar; Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Indrasari, Meithiana. (2017). *Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Indomedia Pustaka.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2012). *Kinerja Pegawai; Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sumantri, Ilham Heru. (2015). *Kinerja Pegawai Puskesmas Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Rawat Inap Kelurahan Makroman Kecamatan Sambutan Kota Samarinda*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol.3, No.1, 201-211.
- Konli, Steven. (2014). *Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Desa Gunawan Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol.2, No.1, 1925-1936.
- Naution. Irwan, Deliana. (2016). *Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Medan Denai Kota Medan*. *Jurnal Adminisrasi Publik*, Vol.4, No.2, 152-161.
- Hayaza, Yaseer Tariq. (2013). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Obat Di Puskesmas Surabaya Utara*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, Vol.2, No.2.
- Nugraha, Asep Taufiq. (2017). *Pengaruh Pelaksanaan Kebijakan Puskesmas Terhadap Kinerja Perawatan Pasien Dalam Meningkatkan Induksi Peranan Pasien*. *Jurnal Publik*, Vol.11, No.1, 101-113.

Sumber Website :

<http://dinkes.surabaya.go.id/portal/puskesmas/pkm-pucang-sewu/>
(Diakses: 11 April 2018)

<https://www.kanalinfo.web.id/2016/10/pengertian-data-primer-dan-data-sekunder.html> (Diakses : 11 April 2018)

<https://www.kajianpustaka.com/2015/07/pengertian-fungsi-kegiatan-pokok.html> (Diakses : 13 April 2018)

<http://www.materibelajar.id/2015/12/definisi-implementasi-dan-teori.html>
(Diakses : 16 April 2018)