

**Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat Di Distrik Klamono
Kabupaten Sorong Provinsi Papua Barat**

***Public Health Center Services in Klamono District
Sorong Regency West Papua Province***

Christin Dessy Sahudege⁽¹⁾, Joyce J. Rares⁽²⁾, Deysi Livy Natalia Tampongangoy⁽²⁾

1) Mahasiswa Pascasarjana Program Studi Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan, Universitas Sam Ratulangi, Manado
2) Staff Pengajar dan Peneliti pada Program Studi Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan, Universitas Sam Ratulangi, Manado
*Penulis untuk korespondensi: christinsahudege0207@gmail.com

Naskah diterima melalui e-mail jurnal ilmiah agrisocioekonomi@unsrat.ac.id : Kamis, 14 Juli 2022
Disetujui diterbitkan : Rabu, 28 September 2022

ABSTRACT

This study aims to describe and explain the Community Health Center Services in Klamono District, Sorong Regency, West Papua Province. The study was conducted at the Klamono Public Health Center in Klamono District, Sorong Regency, West Papua Province. The research method used is descriptive qualitative method to describe and explain phenomena that occur naturally and as they are. The informants in this study were medical personnel, namely, 1 head of the Klamono Public Health Center, 1 Head of Pharmacy / Pharmacy Room, 2 nurses (1 nurse and 1 midwife), 3 community health center employees, and also elements of the community, namely 5 people/patients who had get service. The data used in this study are primary data obtained from direct observations in the field, interviews with research informants, and documentation, while secondary data obtained from organizational structures, archival data, documents, reports and books. The technique used in data analysis in this research is interactive analysis. The results of the research conducted using the views of eight research indicators indicate that the services at the Klamono Public Health Center are already good so that it can be said to be maximal, but there are also things that are not yet good so it can be said that they are not optimal.

Keywords : public health center; service; government; public

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat di Distrik Klamono, Kabupaten Sorong, Provinsi Papua Barat. Penelitian dilaksanakan pada PUSKESMAS Klamono di Distrik Klamono, Kabupaten Sorong, Provinsi Papua Barat. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif untuk menggambarkan dan menjelaskan fenomena yang terjadi secara alamiah dan apa adanya. Informan dalam penelitian ini adalah para tenaga medis yaitu, 1 kepala PUSKESMAS Klamono, 1 Kepala Ruang Farmasi/Apotik, 2 perawat (1 perawat dan 1 bidan), 3 pegawai pusat kesehatan masyarakat, dan juga unsur masyarakat yaitu 5 orang masyarakat/pasien yang pernah mendapatkan pelayanan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari pengamatan langsung di lapangan, wawancara dengan para informan penelitian, dan dokumentasi, adapun data sekunder yang diperoleh dari struktur organisasi, data kearsipan, dokumen, laporan-laporan serta buku-buku. Teknik yang dilakukan pada analisis data di dalam penelitian ini adalah analisis interaktif. Hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan pandangan delapan indikator penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan di PUSKESMAS Klamono ada yang sudah baik sehingga dapat dikatakan maksimal, namun juga masih ada hal-hal yang belum baik sehingga dapat dikatakan belum maksimal.

Kata kunci : puskesmas; pelayanan; pemerintah; masyarakat

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pemerintah pada umumnya adalah pemberi pelayan bagi masyarakat, bukan hanya meliputi bagian yang berhubungan langsung dengan administrasi yang berada dalam ruang lingkup perkantoran, namun juga dalam pelayanan teknis yang diberikan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung. Pemerintah dan pelayanan merupakan hal yang sangat luas, oleh karena pemerintah terdiri dari berbagai bidang dan juga bermacam-macam pelayanan, dan salah satunya adalah pemerintah di bidang kesehatan yang ada di tingkat pusat kesehatan masyarakat (PUSKESMAS). Pemerintah harus memberikan pelayanan yang layak kepada masyarakat sebagai konsumen. Pemerintah wajib memberikan sebuah pelayanan yang jelas dan mudah untuk dapat diakses sehingga masyarakat dengan segala sumber daya manusia (SDM) yang terbatas sekalipun akan mampu untuk berusaha mendapatkan dan merasakan pelayanan yang di berikan.

PUSKESMAS merupakan salah satu pelayanan sektor publik yang mengutamakan pada masalah kesehatan, sehingga kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur pada keberhasilan pelayanan. Pelayanan di PUSKESMAS Klamono sudah dapat di pahami dan tidak berbelit-belit, namun pada teknis pelaksanaan pelayanan belum baik oleh karena informasi secara terbuka belum dapat diberikan oleh pihak PUSKESMAS Klamono namun dari sudut pandang administrasi telah maksimal karena biaya pengobatan diberikan secara gratis. Pelayanan yang dilakukan agar dapat diterapkan dan dijalani, namun apa yang seharusnya dijalani belum dapat dimaksimalkan dan dilakukan seperti keterlambatan tenaga kesehatan untuk hadir sesuai waktu yang ditetapkan, dengan demikian proses dari pelayanan akan terhambat dan waktu pelaksanaan tidak menjadi sesuatu yang diprioritaskan untuk dapat mendukung awal dan juga akhir dari pelaksanaan pelayanan. Sehingga untuk mencapai suatu pelayanan yang baik dan maksimal, tentu akan didukung dengan sebuah produk kesehatan yang dinilai baik, tepat dan aman untuk dapat diberikan kepada masyarakat, artinya keaslian, dan keabsahan dari produk tersebut dapat diakui manfaatnya dalam

kehidupan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Menurut (Kasmir, 2005 dalam Pasolong, 2010) menyatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Keberhasilan dari pelayanan dapat menjadi nilai atau tolak ukur kepada suatu pemerintahan yang baik melalui berbagai proses pelayanan kepada masyarakat salah satunya pada pelaksanaan pelayanan yang dilakukan pada PUSKESMAS Klamono, sehingga pelayanan akan dinilai dari pendukung pelaksanaan pelayanan agar tidak terjadi kendala yang dapat mempengaruhi proses pelayanan tersebut. Namun kenyataan membuktikan bahwa, hal-hal seperti bangunan dan peralatan sebagai penunjang dari pelayanan yang dilakukan dan diberikan kepada masyarakat pada PUSKESMAS Klamono belum maksimal oleh karena masih terlihat kekurangan yang menghambat pelayanan sehingga tentu belum memberikan standar pelayanan kepada masyarakat. Ketika pelayanan harus diberikan dengan baik tentunya harus didukung dengan hal-hal lainnya seperti tenaga satpam agar dapat ditugaskan untuk menjaga lingkungan PUSKESMAS, sehingga masyarakat dapat menerima kepastian hukum, dan juga informasi yang mudah untuk mendapatkan informasi pengobatan dan juga data berupa dokumen-dokumen yang bisa digunakan untuk hal-hal yang positif dalam kehidupan sehari-hari, namun hal tersebut belum dapat diberikan secara maksimal. Oleh karena setiap masyarakat menginginkan suatu proses pengobatan yang baik dan maksimal sehingga sebagai pemberi pelayanan harus dapat melihat kebutuhan penunjang kepada masyarakat disetiap pelayanan PUSKESMAS Klamono dan juga memberikan keadaan sekitar yang tenang.

Tujuan utama dari sebuah pelayanan adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mengatasi segala permasalahan kesehatan yang dihadapi oleh masyarakat. PUSKESMAS merupakan pelayanan di tingkat paling bawah, namun tanpa disadari pusat kesehatan masyarakat merupakan sarana utama ketika seseorang pasien dengan keberadaan ekonomi yang rendah dan di atas rata-rata pendapatan masyarakat, sehingga membutuhkan pelayanan dan diperbolehkan mendapat pelayanan dengan biaya yang cukup

rendah sesuai dengan kemampuan keadaannya. Masyarakat juga senang ketika pihak pusat kesehatan masyarakat merupakan salah satu proses dari prosedur sebuah tindakan kesehatan, dimana ketika masyarakat ingin berobat ke tingkat yang lebih tinggi (ke rumah sakit), pusat kesehatan masyarakat merupakan tindakan utama didalam sebuah pelayanan administrasi (surat rujukan) sehingga dapat dipermudah ketika pasien ke rumah sakit. Pusat kesehatan masyarakat juga menjadi bagian dari pelayanan yang dapat menjangkau daerah-daerah terpencil yang tidak bisa dijangkau langsung pihak rumah sakit besar (pusat kota maupun kabupaten). Namun dari semua yang ada, segala pelayanan harus ditopang dengan kelengkapan sarana dan prasarana yang dapat mendukung pelayanan sehingga apa yang telah diatur dan dijadwalkan dapat dilaksanakan sesuai prosedur pelayanan yang ditentukan.

Di dalam pelayanan tentu memiliki pandangan hukum dan juga aturan yang mengatur, sehingga pelayanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan. Maka pandangan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dapat dilihat pada Bab I Pasal 1 bagian poin 1, poin 3, poin 4, dan poin 5 dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan setiap warga negara dan pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggaraan yang bertugas melaksanakan serangkaian kegiatan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat selaku warga negara, baik perseorangan atau kelompok maupun badan hukum sebagai penerima manfaat pelayanan baik secara langsung maupun tidak langsung yang dilakukan dengan standar pelayanan yang di dalamnya sebagai tolak ukur pedoman penyelenggaraan pelayanan merupakan suatu kewajiban dan janji kepada masyarakat dalam memberi pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, dengan demikian rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat di Distrik Klamono, Kabupaten Sorong, Provinsi Papua Barat?

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu ingin menggambarkan dan menjelaskan Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat Klamono di Distrik Klamono, Kabupaten Sorong, Provinsi Papua Barat.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis adalah hasil penelitian ini dapat menambah dan mengembangkan wawasan dan ilmu pengetahuan khususnya mengenai ilmu administrasi publik dalam bidang pelayanan publik.
2. Manfaat Praktis adalah diharapkan hasil penelitian ini dapat disumbangkan dan digunakan oleh pihak pusat kesehatan masyarakat di Distrik Klamono, Kabupaten Sorong tentang pelayanan.

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berada pada PUSKESMAS Klamono di Distrik Klamono, Kabupaten Sorong, Provinsi Papua Barat. PUSKESMAS Klamono merupakan satu-satunya yang berada di Distrik Klamono, dengan demikian PUSKESMAS Klamono menjadi pusat pelayanan bagi masyarakat setiap hari, baik pelayanan pengobatan, pos lansia, posyandu dan lain sebagainya.

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif untuk menggambarkan dan menjelaskan fenomena yang terjadi secara alamiah dan apa adanya, oleh karena masalah yang penulis teliti adalah pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat di Distrik Klamono, Kabupaten Sorong, Provinsi Papua Barat. Sehingga didalam penelitian ini tidak dilakukan perbandingan atau menghubungkan dengan masalah yang lain.

Objek Penelitian

Objek penelitian ini merupakan pusat utama yang diteliti yakni Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat di Distrik Klamono Kabupaten Sorong Provinsi Papua Barat. Maka Mahmudi (2007) menyatakan bahwa pelayanan itu

dilakukan dengan delapan hal pokok dalam standar prosedur pelayanan publik, dengan indikator penelitian yaitu : (a) Kesederhanaan, (b) Kejelasan; (c) Kepastian Waktu; (d) Akurat Produk; (e) Kelengkapan Sarana dan Prasarana; (f) Keamanan; (g) Kemudahan Akses; dan (h) Kenyamanan.

Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah para tenaga medis yaitu, 1 kepala PUSKESMAS Klamono, 1 Kepala Ruang Farmasi/Apotik, 2 perawat (1 perawat dan 1 bidan), 3 pegawai pusat kesehatan masyarakat, dan juga unsur masyarakat yaitu 5 orang masyarakat/pasien yang pernah mendapatkan pelayanan. Alasan dari pemilihan informan tersebut adalah bukan tentang jumlah atau representasi tetapi mengenai kedalaman data yang bisa diberikan, apabila informan yang bersangkutan tidak bisa memberikan data yang akurat maka peneliti bisa menggantinya dengan informan yang lain.

Sumber Data

Sumber data merupakan faktor utama yang sangat penting dalam penelitian ilmiah, oleh karena sumber data sebagai pemberi jawaban atau pandangan dari hal-hal yang ingin dicari untuk dapat memberikan hasil yang baik dan berkualitas dari penelitian. Maka dalam proses pengumpulan data, sumber data yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang penulis terima secara langsung dari sumber utama melalui pengamatan langsung di lapangan, wawancara dengan para informan penelitian, dan dokumentasi yang diberikan atau ditemui di lapangan pada PUSKESMAS Klamono.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang penulis temui dengan tidak langsung, atau dikumpulkan dari pihak lain seperti struktur organisasi, data kearsipan, dokumen, laporan-laporan serta buku-buku.

Teknik Analisis Data

Teknik yang dilakukan pada analisis data dalam penelitian ini adalah analisis interaktif. Dengan demikian dapat kita lihat pada pandangan Miles dan Humberman (1984), menyatakan

bahwa segala aktivitas dalam menganalisis data kualitatif itu dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai selesai, sampai data yang diperoleh sudah jenuh. Maka sebuah aktivitas di dalam teknik analisis data yaitu sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data, yaitu proses awal usaha dalam mengumpulkan data primer yang berkaitan dengan pelayanan pusat kesehatan masyarakat di Distrik Klamono, Kabupaten Sorong, Provinsi Papua Barat.
2. Reduksi Data, yaitu berfokus pada hal yang penting, serta merangkum dan memilih terhadap hal-hal yang pokok, dengan demikian data yang didapatkan akan memberikan sebuah gambaran yang baik dan jelas.
3. Penyajian Data, yaitu dapat diuraikan secara singkat dengan menggunakan bagan dan segala hubungan yang berkaitan antara kategori. Dengan demikian metode kualitatif dalam menyiapkan data dengan menguraikan teks dengan cara menguraikan data tersebut.
4. Penarikan Kesimpulan, yaitu suatu data yang bersifat sementara, sambil mencari data-data pendukung atau menolak kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan di PUSKESMAS Klamono berharap mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan sehingga memberikan kesan positif bagi masyarakat. Pelayanan juga merupakan bagian dari tanggung jawab pemerintah dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Pelayanan yang baik tentunya menjadi tujuan dari setiap pelaksanaan pelayanan yang dilakukan, dalam hal ini PUSKESMAS Klamono yang merupakan penyelenggara pelayanan kepada masyarakat perlu adanya peningkatan pelayanan dari kualitas dan juga kuantitas. Maka untuk mencapai pelayanan yang maksimal, dapat dinilai dari pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan, ketika pelayanan diberikan dengan maksimal akan membawa sebuah penilaian baik dari penerima pelayanan dalam hal ini masyarakat. Pelayanan yang terlaksana di PUSKESMAS Klamono sudah cukup baik sebagaimana mestinya berasal pada

alur pelayanan yang ada, namun kepastian tenaga kesehatan yang ada di masing-masing fungsi atau bagian bahkan sarana penunjang pelayanan tidak lengkap. Ketika pemberi pelayanan tidak memberikan apa yang diharapkan oleh penerima pelayanan tentu akan membangun sebuah pandangan yang kurang baik.

Berdasarkan pada teori Mahmudi, 2007 menjelaskan bahwa ada delapan hal pokok yang dapat diuraikan dalam suatu standar prosedur pelayanan publik, yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, kelengkapan sarana dan prasarana, keamanan, kemudahan akses, dan kenyamanan. Dengan teori ini maka akan menemukan masalah dan juga temuan-temuan yang menjadi kendala maupun keberhasilan dari pelaksanaan pelayanan yang dilakukan terlebih khusus di PUSKESMAS Klamono. Hasil penelitian yang dilakukan pada pelayanan PUSKESMAS Klamono dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Kesederhanaan

Pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh seseorang, suatu kelompok, organisasi, atau juga instansi tertentu untuk dapat memberikan sebuah kemudahan kepada masyarakat sehingga dapat mencapai tujuan tertentu. Kesederhanaan menurut Mahmudi 2007 merupakan proses pelayanan yang hendaknya mudah dipahami dan tidak berbelit-belit, kesederhanaan dalam suatu pelayanan yang dilakukan berarti adanya tata cara atau prosedur yang telah ditetapkan untuk dilaksanakan namun perlu ada kemudahan dalam memahami setiap hal yang dimaksud. Kesederhanaan dalam pelayanan yang diberikan oleh PUSKESMAS Klamono kepada masyarakat sudah terlaksana dengan baik. Masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan pada PUSKESMAS Klamono dengan cepat dan mudah memahami alur pelayanan yang ada. Hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap pelaksanaan pelayanan pada PUSKESMAS Klamono tidak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh setiap masyarakat sebagai pasien yang ingin mendapatkan pelayanan.

Hal ini tentu sangat membantu proses awal dalam penanganan pelayanan yang dibutuhkan, sehingga pelayanan yang baik kepada masyarakat dapat terpenuhi. Menerapkan kesederhanaan di dalam pelaksanaan pelayanan sangat penting bagi setiap pasien yang berkunjung ke PUSKESMAS

Klamono karena setiap orang memiliki kemampuan berpikirnya masing-masing sesuai dengan pendidikan yang dimiliki. Sehingga, dengan keterbatasan untuk dapat berpikir, serta melakukan tahapan-tahapan pelayanan, pihak PUSKESMAS Klamono lebih memperhatikan serta dapat melihat daya tanggap dari pasien sebagai salah satu tolak ukur ketika dimintai keterangan ataupun untuk melalui proses dari pelayanan. Ketika pemberi pelayanan merasakan bahwa kesederhanaan itu mudah untuk dipahami, maka kenyataan yang terjadi tidaklah segampang apa yang dibayangkan, sehingga proses pelayanan kesehatan akan menjadi berbelit-belit. Tetapi ketika pelayanan itu dianggap sangat penting bagi pasien, maka pelayanan yang dilakukan akan membuahkan hasil yang baik dan akan memberikan pemahaman yang cukup bagi setiap masyarakat yang berkunjung ke PUSKESMAS Klamono. Dengan demikian, setiap pelayanan tidak dapat memperkirakan sebuah alur pemikiran dari setiap orang, oleh karena setiap orang yang berkunjung pasti memiliki pemikiran yang berbeda misalnya, hari ini datang dengan tujuan keluhan yang lain dan ketika datang lagi pasti dengan keluhan yang berbeda, sehingga harus membangun kesederhanaan dalam pelayanan agar semuanya dapat dipahami dan tidak mempersulit masyarakat yang berkunjung.

2. Kejelasan

Menurut Mahmudi 2007, kejelasan merupakan bagian dari hal teknis dan administratif yang sangat penting bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kejelasan yang dimaksud mencakup teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja / pejabat / pegawai yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan pelayanan publik, sebagai pemberi pelayanan selayaknya dapat memberikan yang terbaik seperti kejelasan dari penggunaan seragam kerja khusus tenaga kesehatan sehingga dapat membedakan antara tenaga kesehatan dan pasien atau masyarakat, karena penggunaan pakaian bebas rapi dapat membuat pasien menjadi sulit untuk mengetahui tenaga kesehatan, selain itu adapun kejelasan akan rincian biaya pelayanan, dan tata cara penyelenggaraan.

Proses alur kerja dalam suatu prosedur tata cara penyelenggaraan pelayanan harus digambarkan dalam sebuah bentuk bagan alur dan

dipajang agar dapat dilihat jelas dan terbuka, juga informasi atau keterangan mengenai saran penunjang (seperti nama petugas, loket, dan meja kerja) harus dibuatkan secara jelas sesuai dengan fungsi masing-masing, sehingga PUSKESMAS Klamono harus memiliki struktur organisasi yang jelas agar ketika masyarakat berkunjung dapat melihat bahwa pelayanan pada PUSKESMAS Klamono memiliki kejelasan bagi setiap masyarakat yang datang untuk mendapatkan pengobatan terhadap penyakit yang dialami. Struktur organisasi bukan hanya sebagai suatu kejelasan bagi masyarakat yang berkunjung, tetapi juga menggambarkan posisi dari pekerjaan dalam organisasi kesehatan di PUSKESMAS Klamono termasuk membangun sebuah komunikasi yang jelas dan terarah sesuai wewenang untuk bertanggungjawab melakukan tugas dan fungsi masing-masing sesuai dari setiap bagian yang ada.

Kejelasan yang kurang akan berdampak pada penyelenggaraan pelayanan. PUSKESMAS Klamono perlu untuk meningkatkan kejelasan informasi atau keterangan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan, salah satu kejelasan dari pihak PUSKESMAS Klamono yang dapat membuat masyarakat merasa senang, namun tidak terjawab apa yang menjadi keinginan pasien yaitu kejelasan informasi dan juga kesediaan dari informasi, salah satunya tentang Dokter Anak yang tidak tersedia di PUSKESMAS Klamono, sehingga ketika pasien atau masyarakat bertanya “*apakah Dokter Spesialis Anak datang di hari ini?*” tetapi yang tersedia hanya 1 Dokter Umum, hal tersebut terjadi karena ditemui pada bagian kaca dari beberapa ruang ada tulisan seperti Dokter spesialis THT, Dokter spesialis mata, dan Dokter spesialis anak, tetapi keadaan dari dokter yang di maksud tidak berada dan tidak tersedia di PUSKESMAS Klamono. Dengan demikian pihak PUSKESMAS Klamono tentunya akan membangun pemikiran dengan sebuah kejelasan yang tidak pasti baik dari segi teknis maupun administratif. Maka kurangnya kejelasan mengenai sarana penunjang seringkali dialami oleh pasien/masyarakat yang membutuhkan pelayanan pada PUSKESMAS Klamono, oleh karena itu kejelasan sangat perlu untuk dapat menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang dapat merugikan masyarakat.

3. Kepastian Waktu

Kepastian Waktu menurut Mahmudi 2007, mengatakan bahwa kepastian waktu merupakan pelaksanaan pelayanan yang diberikan dengan kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam penyelenggaraan pelayanan tidak hanya harus dibuat dalam bentuk laporan tertulis tetapi juga diperlukan konsistensi dalam pelaksanaan waktu di setiap kegiatan.

Penyelenggaraan pelayanan PUSKESMAS Klamono masih kurang baik, terkadang banyak kegiatan yang sudah dijadwalkan tidak dapat berjalan dengan tepat waktu. Jam kerja/operasional dari PUSKESMAS Klamono sering tidak tentu, tenaga kesehatan yang datang tidak tepat waktu dengan alasan berdomisili jauh dari PUSKESMAS Klamono, dan setiap hari kerja tidak semua tenaga kesehatan lengkap untuk melayani kebutuhan pelayanan pasien/masyarakat yang datang, sehingga adanya keluhan dari masyarakat yang memerlukan pelayanan. Bangunan perumahan bagi tenaga kesehatan memang sudah ada namun jumlahnya tidak cukup untuk tenaga kesehatan yang bertugas di PUSKESMAS Klamono dan juga perlu adanya perbaikan, hal ini tentunya membuat tenaga kesehatan sulit mendapatkan tempat tinggal di sekitar PUSKESMAS Klamono sehingga memudahkan dalam penyelenggaraan pelayanan. Tapi juga perlu diperhatikan kembali bahwa profesionalisme dituntut untuk dapat diwujudkan dari setiap para tenaga kesehatan yang ada sehingga pelayanan yang baik dapat direalisasikan. Waktu dapat membuktikan bagi setiap pelayanan publik, ketika para pemberi pelayanan datang dengan kurun waktu yang ditentukan, maka pelayanan di hari tersebut akan diselesaikan dengan baik namun ketika waktu tidak dimanfaatkan dengan maksimal sehingga segala pelayanan tidak dapat diselesaikan, akibatnya pekerjaan yang ada pada pelayanan di PUSKESMAS Klamono dengan otomatis akan tertunda dan menumpuk dan tidak akan mendapatkan ujung penyelesaian karena kenyataan kehidupan bahwa pekerjaan pelayanan dapat diulang kembali dan di kerjakan namun waktu tidak dapat diputar kembali sehingga setiap pelayanan dapat di pertanggungjawabkan sesuai dengan kebutuhan dan tindakan setiap penyelenggara.

4. Akurasi Produk

Akurasi produk dari Mahmudi 2007, mengatakan bahwa apa yang diberikan kepada masyarakat harus akurat, benar, tepat dan sah. Produk pelayanan dimaksud adalah pelayanan administrasi, barang dan jasa, yang harus diselenggarakan dan diberikan kepada hendaknya memerlukan perhatian yang baik agar dapat terjalin kepastian juga keabsahan secara hukum serta tidak menimbulkan keraguan atau kekhawatiran dari pasien/masyarakat yang mendapatkan pelayanan kesehatan PUSKESMAS Klamono. Ketika berbicara tentang pekerjaan pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan untuk umum atau diberikan kepada orang lain, bukan hanya melalui pelayanan pada kehidupan keluarga tetapi pelayanan juga harus diberikan kepada masyarakat luas dalam ruang lingkup pekerjaan karena kehidupan ini dapat ditunjang dengan sebuah keahlian dari setiap orang salah satunya adalah keahlian para tenaga kesehatan pada pelayanan yang dimiliki oleh setiap orang yang perlu diterapkan bagi kebutuhan kesehatan pada masyarakat yang membutuhkan kesembuhan oleh karena untuk menyelesaikan suatu masalah tentunya dilakukan tepat pada setiap orang baik dari pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan.

Seiring dengan terus adanya peningkatan kehidupan manusia tuntutan akan pelaksanaan pelayanan juga semakin meningkat. Masyarakat tidak hanya berharap pemenuhan kebutuhan dari suatu penyelenggaraan pelayanan tetapi juga masyarakat mempertanyakan jaminan yang tersedia sesuai standar mutu. Oleh karena ketaatan serta rasa bertanggungjawab yang kurang dari tenaga kesehatan di PUSKESMAS Klamono membuat beberapa pelayanan menjadi tidak jelas serta tugas pokok dan fungsi masing-masing tidak sesuai dengan yang sudah ditetapkan, maka dengan demikian beberapa temuan yang dialami oleh masyarakat bahwa tindakan pelayanan terkadang tidak tepat pada tempatnya oleh karena beberapa ruangan yang tidak difungsikan dan juga tenaga kesehatan yang memiliki peran tidak hadir pada saat hari kerja.

Demikian pada produk pelayanan barang dan jasa perlu di perhatikan standar mutu yang layak. Kurang ketelitian dan perhatian dari produk pelayanan yang diberikan berujung pada masalah terhadap masyarakat dan juga sebaliknya

berdampak pada sanksi yang akan diterima oleh pemberi pelayanan, dalam hal ini tenaga kesehatan yang bertugas di PUSKESMAS Klamono.

5. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Kelengkapan sarana dan prasarana menurut Mahmudi 2007, mengatakan bahwa peralatan dan pendukung lainnya merupakan hal terpenting dalam pelayanan suatu pekerjaan. Peningkatan sarana dan prasarana pada PUSKESMAS Klamono perlu diperhatikan. Perbaikan dan perawatan sudah seharusnya dilakukan pada beberapa bagian bangunan. Terdapat juga ruangan yang tidak dipergunakan sesuai fungsinya, bahkan ada ruangan yang seharusnya diperlukan untuk dipergunakan namun tidak tersedia, seperti ruang rawat inap, alat kesehatan yang tidak tertata dengan baik ditemui pada beberapa ruangan. Hal yang dikhawatirkan adalah ketika ruangan atau alat yang diperlukan tidak dapat dipergunakan dan berakibat pada pelayanan yang tidak terpenuhi. Tempat pembuangan limbah medis juga belum tersedia, sampah medis yang seharusnya tidak dibuang sembarangan kenyataannya dibuang di bagian belakang bangunan PUSKESMAS Klamono. Mobil operasional ambulance yang tidak layak untuk digunakan menjadi kendala ketika ada pasien yang perlu dirujuk ke Rumah Sakit Kabupaten Sorong yang jarak tempuhnya cukup jauh.

Hal lain yang menguarangi kualitas pelayanan adalah kurang tenaga kesehatan yang hadir di setiap jam kerja dan kebutuhan pada alat kesehatan, sehingga terkadang ada pasien/masyarakat yang membutuhkan pelayanan tidak dapat terpenuhi. Sehingga menjadi perhatian penting bagi pihak PUSKESMAS Klamono dalam menyikapi semua kendala untuk mengatasi setiap masalah yang ada agar pelayanan dapat berjalan dengan baik, karena dalam melakukan sebuah pekerjaan pelayanan bahwa persediaan peralatan merupakan hal terpenting untuk memenuhi tindakan pelayanan. Ketika peralatan yang dibutuhkan tidak tersedia maka tidak ada tindakan yang dapat dilakukan akibatnya proses dari tindakan bagi pasien/masyarakat akan terhambat dan membuat segala pekerjaan menjadi terkendala.

6. Keamanan

Keamanan dari sudut pandang Mahmudi 2007, untuk memberikan rasa aman dan juga

kepastian hukum. Keamanan tidak hanya untuk kecelakaan atau bahaya yang akan terjadi tetapi juga bertujuan memberikan rasa bebas dalam beraktivitas tanpa bahaya. Kualitas yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan PUSKESMAS Klamono sangat diharapkan tidak saja oleh masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan tapi juga oleh tenaga kesehatan yang ada untuk bertugas.

Lokasi PUSKESMAS Klamono yang terletak di tempat yang jauh dari pemukiman serta kurangnya pengawasan keamanan membuat kurang rasa aman yang sering dialami oleh tenaga kesehatan, dengan adanya beberapa kejadian penggusuran yang dilakukan oleh orang tidak bertanggungjawab dan terjadi di luar jam kerja, petugas keamanan dari Pihak PUSKESMAS Klamono juga belum tersedia. Hal lain yang perlu diperhatikan adalah pengadaan kamera pengawas (CCTV) yang berfungsi sebagai pengawasan otomatis yang dapat merekam setiap kejadian dan penyelenggaraan pelayanan di PUSKESMAS Klamono serta kurangnya kerja sama antar TNI dan POLRI yang mempunyai peran penting dalam bidang pertahanan dan keamanan. Adapun kehadiran pihak keamanan dalam hal ini POLRI tidak setiap saat melakukan pengawasan dan pengamanan, yang terlaksanan hanya pada saat waktu tertentu dan berlangsung singkat. Merupakan perhatian bersama, agar setiap pelayanan yang diberikan kepada daerah bukan hanya pada bagian-bagian tertentu saja, tetapi juga pada pusat pelayanan seperti PUSKESMAS Klamono yang juga menjadi salah satu pusat pelayanan publik dalam hal ini pelayanan yang harus dapat memberikan keamanan bagi tenaga kesehatan dan pasien/masyarakat di daerah Klamono Raya kepada setiap orang baik yang memberikan pelayanan dan juga menerima pelayanan agar dapat memberikan ketenangan dari setiap proses pelaksanaan pelayanan.

7. Kemudahan Akses

Menurut Mahmudi 2007, kemudahan akses tak kalah penting dalam menunjang pelayanan seperti tempat dan lokasi, sarana pelayanan, dan juga manfaat teknologi informasi. Jika dilihat dari sudut pandang geografis PUSKESMAS Klamono terletak di tengah-tengah Klamono Raya yang terdiri dari 3 Distrik yaitu Distrik Klasafet, Distrik Klamono, dan Distrik Malabotom. Hal ini tentu memudahkan semua masyarakat yang

memerlukan pelayanan dalam menjangkau keberadaan dari PUSKESMAS Klamono. Akses jalan penghubung antar distrik dan kampung yang ada juga sudah cukup baik untuk digunakan dalam transportasi baik kendaraan roda 4 dan juga kendaraan roda 2. Beberapa kali kegiatan pelayanan yang dilakukan tidak terlaksana dengan baik bahkan terkadang tidak terlaksana dikarenakan oleh kurangnya informasi. Namun dari segi akses informasi belum cukup baik, informasi yang diharapkan dapat diakses oleh masyarakat terkadang terlambat. Adapun pemasangan alat bantu jaringan internet Bakti Aksi sudah dilakukan namun kurang maksimal dalam pemanfaatannya sehingga penyampaian informasi yang seharusnya bisa dengan mudah diakses oleh masyarakat tidak terjadi seperti yang diharapkan hanya melalui grup *WhatsApp* pada distrik masing-masing dan juga penyampaian tidak diketahui oleh seluruh masyarakat sehingga informasi tentang pelayanan kesehatan yang dimaksud terkadang tidak di respon baik oleh masyarakat.

Pelayanan di PUSKESMAS Klamono juga sangat membutuhkan *website* resmi sehingga dapat menuangkan beberapa hal seperti dokumen data, hasil dokumentasi seperti video, foto-foto, dan juga dapat membuat beberapa *link* untuk keperluan masyarakat mengakses informasi pelayanan langsung dengan tenaga kesehatan seperti surat rujukan yang dibuat secara *online* agar dapat mempermudah masyarakat untuk mendapatkannya, sehingga untuk tindakan darurat tidak perlu membawakan pasien dalam keadaan darurat ke PUSKESMAS yang secara langsung belum ada sarana pendukung seperti mobil ambulance dan tenaga dokter yang terbatas. Maka dengan demikian, kemudahan akses juga menjadi salah satu kebutuhan yang luas untuk mengetahui, dan juga mendapatkan tindakan yang cepat, tepat, dan sah bagi masyarakat serta dipermudah untuk setiap masyarakat yang memerlukan data yang valid untuk kebutuhan lainnya.

8. Kenyamanan

Kenyamanan menurut Mahmudi 2007, mengatakan bahwa kenyamanan menjadi salah satu tolak ukur dalam memberikan pelayanan seperti lingkungan pelayanan yang bersih, tertib, rapi dan juga kelengkapan fasilitas pendukung (seperti toilet, tempat parkir dan tempat ibadah). Lingkungan sekitar PUSKESMAS Klamono

sedang dalam tahap pengembangan namun lambat dalam proses pengembangan atau peningkatan sarana dan prasarana yang ada sehingga kenyamanan yang seharusnya bisa dirasakan oleh masyarakat tidak dapat terpenuhi. Halaman tidak tertata rapi dan kurang bersih, serta tidak adanya pagar sekeliling PUSKESMAS Klamono. Kenyamanan yang diharapkan yaitu kondisi dan mutu dalam penyelenggaraan pelayanan dapat terlaksana dengan lancar, tersedianya ruang tunggu yang cukup dan fasilitas-fasilitas penunjang pelayanan lainnya. Ruang tunggu yang kurang cukup memadai dan kurang nyaman serta kurangnya fasilitas lain sebagai penunjang pelayanan sering dialami oleh masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan yang bisa diberikan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Pelayanan pada PUSKESMAS Klamono telah dilakukan sesuai dengan prosedur pelayanan dan sudah maksimal dan dapat dikatakan baik, sehingga semua pasien yang berobat dapat memahami dan tidak merasakan kesulitan terhadap alur pelayanan yang diberikan oleh pihak PUSKESMAS Klamono.
2. Sesuai kejelasan pelayanan dalam hal ini teknis pelaksanaan pelayanan belum baik, oleh karena bidang pelayanan tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing sehingga satu tenaga medis bisa merangkap hingga 2 atau 3 bidang pekerjaan sekaligus. Pada bidang administratif belum maksimal, karena bagian tata usaha PUSKESMAS Klamono tidak tersedia dengan baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat/pasien. Namun yang dapat dipenuhi oleh pihak PUSKESMAS Klamono hanya biaya pengobatan kepada pasien diberikan secara gratis (tidak dipungut biaya).
3. Pelayanan di PUSKESMAS Klamono pada kenyataannya masuk jam 08:00 pagi sampai jam 14:00 siang. Dengan segala pertimbangan dari kepala PUSKESMAS Klamono diberikan keringanan kepada tenaga medis untuk masuk jam 09:00 pagi sampai dengan jam 14:00

siang dengan alasan sebagian tenaga medis tinggal di kota, sehingga dapat di nilai dari kehadiran pada kenyataan di PUSKESMAS Klamono belum maksimal oleh karena tidak tepat waktu sesuai dengan kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Produk pelayanan yang di maksud adalah seperti obat-obatan yang disediakan oleh PUSKESMAS Klamono yang akan diberikan kepada pasien harus akurat dan benar oleh karena ketelitian terhadap produk yang disiapkan dan juga sah sesuai standar mutu yang ada dan berlaku dari BPOM (Badan Pengawasan Obat dan Makanan).
5. Kelengkapan sarana maupun prasarana merupakan hal terpenting dalam menunjang sebuah pelayanan publik seperti pelayanan di PUSKESMAS Klamono belum baik, dan dapat dilihat pada hasil penelitian bahwa ketersediaan peralatan medis belum lengkap, serta beberapa keperluan pelayanan yaitu ruangan rawat inap belum tersedia, mobil ambulance tidak layak untuk dipakai, perumahan tenaga medis yang belum cukup dan perlu perbaikan, tidak tersedianya ruang ibadah, dan beberapa pendukung lainnya yaitu pemanfaatan teknologi informasi yang belum begitu baik, ketersediaan air bersih yang belum mencukupi dan penerangan belum memadai, terlebih khusus untuk tempat pembuangan sampah yang belum tersedia dengan baik.
6. Dukungan dalam setiap pelayanan publik tidak hanya berdasarkan pada proses pelayanannya, karena penyelenggaraan pelayanan merangkul beberapa hal yang dapat mendukung setiap proses seperti keamanan juga merupakan suatu kebutuhan di dalam memberikan rasa aman terhadap masalah pelayanan seperti intimidasi atau tekanan bagi pasien, dan juga masalah kekerasan dan kejahatan dari luar pihak PUSKESMAS salah satunya adalah orang mabuk (orang yang telah dipengaruhi minuman keras). Pelayanan keamanan di PUSKESMAS Klamono kurang baik karena tidak didukung oleh tenaga keamanan.
7. Keadaan tempat atau lokasi PUSKESMAS Klamono yang terletak di Distrik Klamono sudah dapat dikatakan maksimal dan efisien oleh karena posisi tersebut berada di tengah-

tengah lingkungan Klamono Raya, sehingga mudah untuk dijangkau oleh seluruh masyarakat. Namun tidak didukung dengan lingkungan sekitar dari PUSKESMAS Klamono, karena dikelilingi hutan yang luas dan tidak didukung dengan beberapa kebutuhan seperti pagar permanen.

8. Dari semua proses dan juga kebutuhan yang telah diuraikan, setiap pelayanan memiliki salah satu tolak ukur yang tidak kalah penting di dalam penyelenggaraan pelayanan yaitu kenyamanan. Menurut hasil penelitian dan juga pengamatan yang dilakukan oleh penulis, bahwa kenyataan yang ada belum baik oleh karena masih terlihat beberapa ruangan maupun sisi bangunan masih terlihat berantakan serta tidak tersusun rapi dan masih kotor.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang dilakukan oleh penulis, dapat disarankan kepada pihak PUSKESMAS Klamono sebagai berikut :

1. Pihak PUSKESMAS Klamono untuk dapat mempertahankan apa yang sudah baik melalui proses prosedur pelayanan dan lebih meningkatkan pemahaman bagi pasien untuk alur pelayanan.
2. Tenaga Kesehatan yang bertugas di PUSKESMAS Klamono dapat meningkatkan teknis pelayanan sehingga dapat bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing agar dapat memberikan kebutuhan pelayanan. Serta juga dapat memperjelas segi administrasi dokumen agar dapat mendukung kebutuhan masyarakat.
3. Tenaga Kesehatan yang bertugas di PUSKESMAS Klamono lebih mematuhi waktu yang telah ditetapkan serta disepakati bersama dalam setiap penyelenggaraan pelayanan agar dapat mempertanggungjawabkan pada masing-masing bidang.
4. PUSKESMAS Klamono meningkatkan dan mempertahankan produk pelayanan yang akurat, benar, tepat dan sah.
5. PUSKESMAS Klamono dapat bekerja sama dan berkoordinasi dengan dinas terkait yaitu Dinas Kesehatan dan juga dapat diketahui oleh Distrik Klamono sehingga dapat melengkapi pengadaan peralatan-peralatan

medis, ruang rawat inap, mobil ambulance yang layak untuk pasien rujukan dan juga pelayanan keluar ke kampung-kampung, ruang ibadah, pengadaan papan struktur organisasi PUSKESMAS Klamono, peningkatan di bidang teknologi informasi, pengadaan air bersih yang cukup, pembuatan pagar PUSKESMAS dan penerangan yang memadai pada saat jam kerja maupun malam hari sehingga segala kebutuhan pelayanan dapat terpenuhi.

6. PUSKESMAS Klamono dapat menyediakan tenaga keamanan untuk melayani keamanan di PUSKESMAS Klamono, atau dapat memberikan surat permohonan kepada Kepala Distrik Klamono yang tertuju kepada Kapolsek Beraur untuk meminta agar dapat terlayani dalam keamanan selama jam kerja.
7. PUSKESMAS Klamono dapat meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi yang lebih baik dengan membuat *website* khusus dari pelayanan yang diberikan agar informasi seputar pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat juga dapat terpenuhi.
8. PUSKESMAS Klamono perlu meningkatkan kebersihan dan kerapian pada lingkungan sekitar dan ruangan-ruangan yang ada, pengadaan pagar dan taman, air bersih untuk kebutuhan air di toilet, sehingga masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan bisa merasa nyaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. edisi revisi. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Miles, M. B. & Huberman, A. M. 1984. *Analisis Data Kualitatif*. Terjemahan oleh Tjetjep.
- Pasolong, H. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.