

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Bahu Kecamatan Malalayang Kota Madya Manado

Jultje S. Soputan

Daicy Lengkong

Femmy Tulusan

Abstract : This research aims to know the factors that affect the quality of public services in Public Health Center Bahu, Malalayang Subdistrict Municipality of Manado, as well as to get an idea of the existing public services in Public Health Center Bahu, Malalayang Subdistrict municipality of manado. Public Health Center is spearheading the development of healthcare in the absence of successful neighborhood districts. Health development is an effort meet one of the basic rights of the people, namely people's right to obtain access to healthcare needs. The main problem as a health service that many of its competitors is the service given is it appropriate or not public expectation therefore, Public Health Center Bahu, Malalayang Subdistrict municipality of manado is expected to always maintain the trust and satisfaction of the public by increasing the quality of service to the satisfaction of the patients improved. Public Health Center Bahu, Malalayang Sub district municipality of manado need to carefully determine the needs of patients in an effort to meet the expectations or desires and increase the satisfaction of services provided.

The research methods used in this study is a qualitative method, with the techniques of primary and secondary data collection is done with the interview, observation and documentation study. As for the respondents/informants of this research is the head of the Public Health Center Bahu: 4 employees and health workers of Public Health Center: 5 community representatives 5 wards that constitute the coverage of the Public Health Center Bahu, among others, is the village's Bahu, Kleak, Winangun I, Winangun II, and Batu Kota.

The results showed that in view of the quality of public services for the Public Health Center Bahu is currently said to be the maximum. It happened because of the speed and timeliness in providing the service is still at a slow rate. From the above problems then in view of the factors that affect the quality of public services, such education, experience, compensation, and work environment, so many problems that arise from aspects of the four points above, with regard to the central issues that are encountered in terms of placement of employees who do not comply with the skills possessed by these employees, the lack of officers, while the work load is very much in compensation, received highly lacking and is not appropriate. In doing Ministry employee also in this still very less experience in taking care of the Administration and others, in addition to facilities and infrastructure in support of public service which is still very minimal, problem employee discipline and communication problems among fellow employees also should be on the increase.

Referring to the discussion and the conclusions above, in order to improve the quality of recommend in public services in Public Health Center Bahu then recommend it – it is as follows. The first need for the attention of the local authorities with regard to infrastructure work supporting employees, the need for additional employees at the clinics this shoulder, as well as the need for attention from the local Government regarding the compensation of employees and the health workforce in the value is still very small. Then the need for oversight of the performance of officers so that they can work properly and at maximum, while leaders must also be able to embrace all officers preparing a time to encourage and motivate each other between one another, so that in one instance appears mutual respect and had each other.

Keywords: factors that affect the quality of public services

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi sekarang ini perkembangan sektor jasa semakin bertambah penting dalam usaha peningkatan

kesejahteraan dan kesehatan masyarakat. Perkembangan sektor jasa tersebut didorong oleh kemajuan pesat dalam bidang teknologi. Tuntutan masyarakat terhadap peningkatan

kualitas pelayanan semakin dirasakan penting karena masyarakat semakin kritis terhadap produk jasa yang diperolehnya. Masyarakat sebagai konsumen tidak lagi sekedar membeli suatu produk jasa tetapi juga lebih menginginkan suatu pelayanan yang terjamin dan berkualitas dari pra pembelian sampai tahap purna pembelian. Pelayanan yang baik dan prima akan berdampak pada terciptanya kepuasan masyarakat terhadap jasa yang diperoleh oleh masyarakat itu sendiri dan juga akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja suatu instansi tersebut. Penyelenggaraan negara mempunyai peran yang sangat menentukan terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas umum pemerintahan, pembangunan dan tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat dalam mewujudkan tujuan dan sasaran pembangunan nasional yang berkesinambungan. Aparatur negara diharapkan dapat menjalankan fungsi pelayanan secara professional, berdaya guna, produktif, transparan, bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme untuk melaksanakan dan mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*).

Pemerintah diharapkan dapat memberikan perubahan yang positif ke arah peningkatan terhadap pelayanan kepada masyarakat terutama yang berkaitan dengan tugas-tugas pelayanan masyarakat. Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin maju, perkembangan sektor jasa semakin penting guna menuju peningkatan kesejahteraan masyarakat khususnya dalam

hal pelayanan kesehatan. Hal tersebut didukung oleh adanya perkembangan teknologi yang semakin modern di segala bidang kehidupan. Peningkatan kualitas layanan kesehatan pun dirasa semakin penting. Pelayanan publik pada umumnya tercermin dari kinerja pemerintah dan apabila sekarang ini masih terjadi biaya tinggi dan segala bentuk intervensi disektor pemerintah, hal ini setidaknya-tidaknya bersumber dari kinerja pemerintah yang masih belum baik dan belum memuaskan masyarakat. Istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, Negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai (Sinambela, 2006). Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Masyarakat dewasa ini semakin selektif untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, mereka sebagai pengguna jasa, tidak hanya membayar namun menuntut pelayanan yang baik dan berkualitas mulai di awal hingga akhir. Masyarakat akan merasakan kepuasan apabila menerima

pelayanan yang baik dan profesional dari penyedia pelayanan. Jika mereka memperoleh kepuasan atas layanan yang diberikan, maka akan timbul kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna jasa untuk menggunakan kembali layanan tersebut. Penyedia pelayanan kesehatan di tingkat pertama adalah pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas). Puskesmas merupakan unit pelaksana pelayanan kesehatan di wilayah kecamatan. Pembangunan puskesmas di tingkat kecamatan memiliki peran yang sangat penting dalam memelihara kesehatan masyarakat. Apabila berfungsi dengan baik, maka akan mampu memberikan pelayanan yang bermutu bagi masyarakat yang membutuhkan puskesmas. Puskesmas merupakan ujung tombak berhasil tidaknya pembangunan kesehatan di lingkungan kecamatan. Pembangunan kesehatan merupakan upaya memenuhi salah satu hak dasar rakyat, yaitu hak rakyat untuk memperoleh akses atas kebutuhan pelayanan kesehatan. Pembangunan kesehatan juga dipandang sebagai suatu investasi dalam kaitannya untuk mendukung peningkatan kualitas sumber daya manusia dan pembangunan ekonomi, serta memiliki peran penting dalam upaya penanggulangan kemiskinan, karena pembangunan hanya dapat berjalan apabila dilakukan oleh manusia yang sehat.

Seiring pembenahan-pembenahan yang dilakukan membuat semua kalangan masyarakat tidak canggung lagi menggunakan layanan Puskesmas. Hal ini

didukung dengan kondisi Puskesmas yang jauh lebih baik, yaitu dengan gedung yang baru, sarana prasarana lebih lengkap dan pembenahan sistem pelayanan. Sistem pelayanan sangat erat kaitannya dengan Kualitas Pelayanan Menurut Goets dan Davis (Amin Ibrahim, 2008:22) dirumuskan bahwa kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan masyarakat, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan atau jasa sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pakar lainnya, yakni Zeithaml dan kawan-kawan (Amin Ibrahim, 2008:23) menekankan pentingnya evaluasi kinerja organisasi (organisasi pemerintahan dalam hal pelayanan publik), dengan melihat seberapa besar/jauh kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan/konsumen/masyarakat. Salah satu Puskesmas di Kecamatan Malalayang adalah Puskesmas Bahu melaksanakan penyelenggaraan pelayanan klinis, pelayanan kesehatan masyarakat dan pelayanan tata usaha. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, Puskesmas Bahu berpedoman pada peraturan NO. 63/KEP/M. PAN/7/2003 yaitu sepuluh prinsip pelayanan prima yang antara lain adalah kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi,

keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kenyamanan serta kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Puskesmas Bahu memiliki gedung dua lantai yang cukup luas, bersih dan masih terlihat baru karena beberapa waktu yang lalu direhabilitasi. Sarana dan prasarana yang mendukung proses pelayanan sudah cukup baik. Di ruang tunggu sudah terdapat meja dan kursi, air minum dan televisi yang dapat digunakan oleh pengguna pelayanan untuk mengisi waktu ketika menunggu proses pelayanan. Ruang tunggu pelayanan ditata dengan rapi untuk menciptakan kenyamanan bagi pengguna pelayanan. Kompleksitas masalah yang dihadapi masyarakat dalam kehidupan dewasa ini, menyebabkan masalah kesehatan benar-benar merupakan kebutuhan penting. Oleh karena itu penyediaan layanan kesehatan diharapkan mampu untuk selalu konsisten pada perannya, terutama kualitas dan kuantitas pelayanan dalam upaya memuaskan kebutuhan dan keinginan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai salah satu tujuan fundamental dari pelayanan kesehatan, yakni melindungi pasien, tenaga kesehatan dan organisasi tersebut. Hal ini masih merupakan suatu wacana yang harus dibuktikan dalam kurun waktu beberapa tahun kedepan. Upaya untuk mewujudkan pelayanan kesehatan berbasis kepentingan pasien nampaknya tidak mudah. Permasalahan tersebut tidak hanya disebabkan oleh fasilitas yang kurang, akan tetapi lebih banyak disebabkan oleh fungsi

pelayanan itu sendiri. Kenyataan menunjukkan bahwa pada umumnya institusi pelayanan kesehatan telah memiliki fasilitas lengkap, namun belum cukup memberikan kepuasan kepada pasien, karena dalam kurun waktu tiga tahun terakhir jumlah pasien yang datang di Puskesmas atau rumah sakit menurun serta adanya komplain dari pasien tentang pelayanan yang ada. Hal ini bisa disebabkan rumah sakit atau Puskesmas yang ada kurang memperhatikan aspek pelayanannya, mulai dari bagaimana melayani pasien dengan baik, tanpa harus melihat status sosial yang ada, kesopanan dan keramahan dokter dan perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan, jadwal pelayanan kesehatan dijalankan dengan tepat, serta kebersihan yang ada dilingkungan sekitar Puskesmas tersebut.

Keluhan-keluhan pasien belum dapat dijadikan ukuran untuk melakukan perbaikan. Pihak Puskesmas harus mengetahui terlebih dahulu secara pasti keinginan dan kebutuhan serta sejauh mana kepuasan publik terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan saat ini, sehingga dapat diketahui dengan pasti faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang ada. Semakin ketatnya persaingan serta publik semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan Puskesmas Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado ini selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan

yang banyak pesaingnya adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan publik atau belum? Oleh karena itu, Puskesmas Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado ini dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan publik dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. Puskesmas Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien sebagai upaya untuk memenuhi harapan atau keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Hal hal yang sering kali menghambat kualitas pelayanan publik ada sebagai berikut : pendidikan, pengalaman, kompensasi dan Lingkungan kerja. Kaitannya dengan permasalahan dalam penelitian ini, maka perlu dipertanyakan apakah kualitas pelayanan kesehatan, khususnya Puskesmas Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado sebagai lokasi/obyek penelitian ini belum dicapai secara optimal? Kalau demikian halnya, maka dapat dipertanyakan lebih lanjut, bahwa faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kondisi demikian. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk meneliti faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Puskesmas Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado.

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian

Kualitatif yakni metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data di lakukan secara trigulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi, (Sugiyono : 2010).

B. Lokasi Penelitian

Lokasi yang di pilih oleh Penulis sebagai objek adalah Puskesmas Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado.

C. Operasional variabel

Variabel adalah suatu konsep yang mempunyai variasi nilai (Effendi dalam Muhammad, 2002) sedangkan menurut Suryabrata mendefinisikan variabel adalah segala sesuatu yang akan menjadi obyek pengamatan penelitian dinyatakan sebagai gejala yang akan diteliti. Variabel yang diamati dalam penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Faktor-faktor tersebut antara lain, sebagai berikut: Faktor Pendidikan, Faktor Pengalaman, Faktor Kompensasi, Faktor Lingkungan

D. Jenis Data dan Informan

Teknik pengambilan responden/informan yang digunakan dalam penelitian ini ialah teknik *purposive sampling* atau pengambilan sampel bertujuan.

Adapun yang menjadi responden/informan dari penelitian ini adalah Kepala Puskesmas Bahu: 4 orang Pegawai

dan tenaga kesehatan Puskesmas: 5 orang masyarakat perwakilan 5 kelurahan yang merupakan wilayah cakupan Puskesmas Bahu, antara lain adalah Kelurahan Bahu, Kleak, Winangun I, Winangun II, dan Batu kota total informan 10 orang.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam dalam penulisan ini penulis menggunakan beberapa cara pengumpulan data yaitu: Wawancara/interview, Observasi, Studi dokumentasi

F. Cara Analisis Data

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, maka sesuai dengan penelitian ini teknik analisis data ialah analisis deskriptif kualitatif. Penelitian analisis data deskriptif kualitatif berdasarkan pada tabel frekuensi yaitu hasil pengumpulan data direduksi. Istilah reduksi menurut (Moleong : 1989), dalam penelitian kualitatif ialah sebagai merangkum data, memilih hal-hal pokok dan memfokuskan pada hal-hal penting.

Langkah-langkah dalam analisis data yaitu sebagai berikut:

1. Reduksi data.
2. Penyajian data.
3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi

D. Pembahasan

Pembahasan dilakukan mengacu pada hasil rangkuman wawancara. Pembahasan materi di sesuai dengan faktor- faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, antara lain, pendidikan, pengalaman, kompensasi, dan lingkungan kerja.

1. Kualitas Pelayanan Puskesmas Bahu

Harbani Pasolong (2007:4), pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan Hasibuan mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima. Menurut Batinggi (1998:12), pelayanan publik dapat diartikan sebagai perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal- hal yang diperlukan masyarakat atau khalayak umum. Dengan demikian, kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara. Sedangkan menurut Agung Kurniawan (Harbani, 2007:135) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Konsep kualitas pelayanan dapat pula dipahami melalui “consumer behaviour” (perilaku konsumen) yaitu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk pelayanan yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhannya. Keputusan-keputusan konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak

mengonsumsi suatu barang/jasa dipengaruhi berbagai faktor, antara lain persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan. (Harban Pasolong, 2007:135) Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan yang dilakukan oleh penulis. Menurut beberapa informan yang ada dari unsur masyarakat mengatakan bahwa dari segi pelayanan kesehatan publik di puskesmas Bahu ini belum dilakukan secara maksimal, hal ini terjadi karena dilihat dari segi ketepatan dan kecepatan dalam memberikan layanan yang masih kurang maksimal. Sesuai amanat Undang – Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasalnya yang ke 3 tentang asas pelayanan publik yang baik dan benar poin K. Ketepatan waktu dan Poin I. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan ini belum berjalan dengan baik di Puskesmas Bahu, bahkan ada juga masyarakat yang sering di kecewakan oleh petugas pemberi layanan di Puskesmas ini. Hal ini justru berbanding terbalik dengan teori yang dikemukakan oleh Gerson (2001:04). Dalam melakukan pelayanan publik haruslah membuat para penerima layanan merasa puas dan menimbulkan efek loyalitas konsumen pada produsen. Hal ini yang perlu di analisis

faktornya dan dicari solusi yang kongkret tentang masalah diatas.

2. Pendidikan

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

Tilaar (2002: 435) menyatakan bahwa “hakikat pendidikan adalah memanusiakan manusia, yaitu suatu proses yang melihat manusia sebagai suatu keseluruhan di dalam eksistensinya”. Mencermati pernyataan dari Tilaar tersebut dapat diperoleh gambaran bahwa dalam proses pendidikan, ada proses belajar dan pembelajaran, sehingga dalam pendidikan jelas terjadi proses pembentukan manusia yang lebih manusia. Proses mendidik dan dididik merupakan perbuatan yang bersifat mendasar (fundamental), karena di dalamnya terjadi proses dan perbuatan yang mengubah serta menentukan jalan hidup manusia.

Dari deskripsi konseptual di atas kita bisa lihat betapa pentingnya pendidikan bagi kehidupan masyarakat apalagi yang hidup di dunia pekerjaannya. Pendidikan sangat

mempengaruhi semua lini dari sosial, budaya, ekonomi dan politik. Pendidikan juga sangat mempengaruhi tingkat pelayanan publik suatu instansi pemerintahan yang ada saat ini. Lembaga kesehatan seperti puskesmas Bahu juga sangat erat kaitannya dengan pelayanan publik yang ada. Berdasarkan rangkuman wawancara memang dari segi pendidikan pegawai sudah dikatakan sangat baik, karena mayoritas pegawai di Puskesmas Bahu sudah menginjak strata pendidikan S1.

masalah dalam penempatan pegawai tidak sesuai dengan basic dan skill yang ada, menurut beberapa informan dalam penempatan pegawai tidak sesuai dengan basic dan skill yang ada hal ini juga jelas mengganggu pelaksanaan tugas dan fungsi mereka dalam menjalankan pelayanan publik yang ada, hal ini membuat kadang kala dalam menyelesaikan tugas yang di berikan pimpinan kepada mereka kadang kala agak sedikit terlambat. Menurut Herbison dan Myers (Panpan Achmad Fadjri, 2000: 36) “ pendidikan adalah pembangunan sumber daya manusia peningkatan pengetahuan, keterampilan dari kemampuan semua orang dalam suatu masyarakat” teori di atas sangat berbanding terbalik dengan keadaan di puskesmas Bahu, seorang pegawai otomatis tidak dapat mengembangkan keterampilan, dan pengetahuannya, jika seorang pegawai tersebut tidak bekerja di bagian yang sesuai dengan Basicnya. Solusi yang kongkret dalam masalah ini, seorang pemimpin harus jeli dalam membagi pegawainya di bidang –

bidang yang sudah ada, dalam membagi pegawainya seorang pemimpin harus mempertimbangkan pertama, adalah pendidikan, keterampilan dan pengalaman pegawai itu sendiri, kemudian tempatkanlah mereka ke tempat yang sesuai dengan basic mereka supaya dalam bekerja mereka bekerja dengan baik dan maksimal. Dan jelas saja pasti jika mereka bekerja dengan maksimal pastilah tidak akan mengganggu pelayanan publik yang ada.

3. Pengalaman

Pengalaman kerja adalah pengetahuan atau keterampilan yang telah diketahui dan dikuasai seseorang yang akibat dari perbuatan atau pekerjaan yang telah dilakukan selama beberapa waktu tertentu. (Trijoko, 1980). Menurut Ranupandojo, (1984) mengemukakan pengalaman kerja adalah ukuran tentang lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh seseorang dapat memahami tugas – tugas suatu pekerjaan dan telah melaksanakan dengan baik. Dari berbagai pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pengalaman kerja adalah tingkat penguasaan pengetahuan serta keterampilan seseorang dalam pekerjaannya yang dapat diukur dari masa kerja dan dari tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimilikinya. Pengalaman kerja seseorang sangat ditentukan oleh rentan waktu lamanya seseorang menjalani pekerjaan tertentu. Lamanya pekerja tersebut dapat dilihat dari banyaknya tahun, yaitu sejak pertama kali diangkat menjadi pegawai atau staf pada suatu lapangan kerja tertentu.

Dalam menjalankan pelayanan publik di puskesmas Bahu, menurut beberapa beberapa informan unsur masyarakat di lihat dari segi pengalaman dikatakan belum maksimal, pengalaman yang di maksud adalah pengalaman tentang Manajerial dari seorang pegawai hal ini terbukti di lihat dari unsur kecepatan, tangap dari mengenai keluhan atau keperluan dari pasien tersebut masih sangat kurang, selain itu dalam pengurusan administrasi juga belum di katakan baik. Ini jelas saja mengganggu pelayanan publik yang di jalankan oleh puskesmas Bahu. Hal ini perlu di perbaiki bersama, menurut (Manulang, 1984) pengalaman kerja adalah proses pembentukan pengetahuan atau keterampilan tentang metode suatu pekerjaan karena keterlibatan pegawai tersebut dalam pelaksanaan tugas pekerjaan pembentukan yang dimaksud dapat berupa pelatihan pelatihan maupun diklat – diklat yang ada. Jadi yang menjadi solusi disini adalah untuk meningkatkan pengalaman dari para pegawai dan tenaga kesehatan di puskesmas Bahu, perlu di adakan pelatihan- pelatihan dan diklat- diklat yang berhubungan dengan profesi mereka, misalnya diklat tentang Manajemen Pelayanan Kesehatan Publik, Manajerial Administrasi, dan pelatihan kesehatan lainnya.

4. Kompensasi

Kompensasi adalah seluruh imbalan yang diterima pegawai atas hasil kerja pegawai tersebut pada organisasi. Kompensasi bisa berupa fisik maupun non

fisik dan harus dihitung dan diberikan kepada pegawai sesuai dengan pengorbanan yang telah diberikannya kepada organisasi kantor tempat ia bekerja.

Andrew F.Sikula (2000) mendefinisikan Kompensasi adalah segala sesuatu yang di konstitusikan atau di anggap sebagai suatu balas jasa atau equivalent. Gaji adalah kompensasi tetap yang dibayarkan kepada pemangku jabatan, pimpinan atau posisi klerek, atas dasar yang teratur seperti tahunan, caturwulan, bulanan, atau mingguan.

Bicara soal kompensasi atau gaji yang di terima Kompensasi atau gaji yang di terima oleh pegawai dan tenaga kesehatan di Puskesmas di Bahu ini kalau menurut beberapa informan belum maksimal dan sesuai dengan kebutuhan dari kami pegawai, informan mengatakan juga bahwa resiko, beban kerja, dan bobot kerja berbanding terbalik dengan gaji yang mereka terima. Hal ini bisa di katakan juga menghambat kinerja pelayanan publik di Puskesmas Bahu ini, karena ini merupakan suatu motivasi kerja dari semua pegawai. Baik upah per jam ataupun gaji periodic di desain dan dikelola oleh bagian personalia hal itu merupakan suatu stimulus atau dorongan motivasi kepada mereka supaya mereka dapat bekerja dengan baik. Jadi dalam hal ini dapat di simpulkan bahwa ketika kompensasi yang diberikan kepada pegawai sesuai dengan resiko, beban, dan bobot kerja dari pegawai otomatis dalam pelaksanaan kinerjanya dalam pelayanan kesehatan publik di

Puskesmas Bahu pastilah akan baik karena sesuai dengan tujuan dari kompensasi itu adalah motivasi kerja yang baik untuk pegawai, menciptakan kepuasan kerja, dan meningkatkan disiplin kerja dari pegawai itu sendiri. Tawaran solusi untuk masalah ini adalah dimana pemerintah daerah maupun pemerintah pusat haruslah lebih memperhatikan masalah kompensasi atau gaji pegawai dan tenaga kesehatan agar supaya dalam kerjanya dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan efektif serta efisien kepada para pembutuh layanan. Karena bicara soal kompensasi atau gaji berarti bicara tentang kebutuhan individu dari pegawai tersebut. Jadi jika kompensasi naik itu berarti motivasi bagi pegawai untuk bekerja lebih maksimal lagi.

5. Lingkungan kerja

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

baik adalah secukupnya saja, jangan sampai tenaga kerja merasa terlalu dimanja dalam bekerja, sehingga hasil yang dicapai tidak sesuai dengan yang diharapkan. Sehubungan dengan hal tersebut, maka perencanaan dan pengaturan lingkungan kerja tidak dapat diabaikan begitu saja, karena hal itu berpengaruh pada jalannya operasi perusahaan.

Menurut beberapa informan di lihat dari lingkungan kerja fisik, yaitu penerangan, keamanan, kebersihan, ruang gerak, suara bising dan udara, bisa di katakan sudah baik. Tapi dari segi sarana dan prasarana yang di sediakan untuk menunjang dengan kebutuhan dari pekerja, misalnya alat praktek kesehatan, computer dan printer, bisa di katakan kurang memadai, hal ini sangat jelas mempengaruhi pelayanan publik yang ada di Puskesmas Bahu. Karena masalah ini sering kali suatu pekerjaan tertunda dan tidak tepat waktu dalam penyelesaiannya. Hal ini perlu di perhatikan oleh pemerintah daerah sebagai penanggung jawab di Puskesmas ini. Sarana dan prasarana yang kurang memadai menghasilkan kualitas pelayanan yang kurang memadai juga. Pemerintah haruslah proaktif dalam menyediakan alat – alat yang di butuhkan instansi termasuk disini Puskesmas Bahu sebagai instansi pelayanan kesehatan masyarakat terpadu. Permintaan Puskesmas Bahu seperti alat praktek, computer, dan printer haruslah segera di tindak lanjuti oleh pemerintah daerah supaya pelayanan publik dapat berjalan dengan baik di Puskesmas Bahu ini. Dilihat dari

lingkungan kerja non fisik kalau yang sudah berjalan dengan baik adalah struktur kerja, tanggung jawab kerja, perhatian dan dukungan pemimpin, sementara untuk unsur kerja sama antar kelompok, kelancaran komunikasi, kedisiplinan kerja pegawai, di nilai masih sangat kurang. Hal ini di perkuat dengan pendapat dari beberapa informan dari unsur pegawai dan tenaga kesehatan yang mengatakan bahwa kedisiplinan pegawai, sangat mempengaruhi kinerja dari pegawai maupun tenaga medis di kantor ini, seringkali jika ada yang terlambat atau tidak masuk kerja dan tidak di tindak oleh atasan dapat membuat para pegawai saling iri dan muncullah suasana kerja yang tidak nyaman, selain itu hal yang mengikat dengan faktor ini adalah bicara soal kedekatan emosional antara bawahan dan atasan dan sesama bawahan yang di nilai masih sangat kurang dalam hal ini tidak muncul sikap yang saling memotivasi dan saling mendukung antara satu dengan yang lain. Mereka cenderung bekerja sendiri - sendiri dan tidak saling membutuhkan antara satu dengan yang lain hal ini jelas sangat menghambat kinerja dalam pelayanan publik di Puskesmas Bahu ini. Yang demikian yang membuat kerja sama antar kelompok tidak terbina dengan baik. Solusi yang kongkret untuk masalah ini adalah perlu pengawasan yang maksimal dari pimpinan Puskesmas kepada para pegawainya dari segi kehadiran dan waktu datang dan pulang kantor. Sangsi yang tegas haruslah di berikan kepada mereka yang melanggar aturan yang telah dibuat bersama,

kemudian sosok seorang pemimpin harus muncul dalam rangka mempersatukan sekat-sekat yang ada di dalam kantor tersebut, pimpinan harus menyiapkan waktu untuk dapat berbicara dan memberikan motivasi kepada para pegawai agar rasa saling memiliki antara sesama pegawai tumbuh.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil-hasil rangkuman wawancara dan pembahasan sebagaimana yang telah di kemukakan pada bagian sebelumnya, maka dapat di simpulkan hasil penelitian ini sebagai berikut :

1. Secara keseluruhan jika di lihat dari segi kualitas pelayanan kesehatan publik di Puskesmas Bahu, sejauh ini belum maksimal, hal ini terjadi karena dari segi pelayanan di lihat dari kecepatan dan ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan masih belum maksimal dan belum sesuai dengan asas pelayanan publik seperti yang di amanatkan dalam Undang – Undang no 25 tahun 2009 tentang manajemen pelayanan publik.
2. Hal yang mempengaruhi tidak maksimalnya dalam melakukan pelayanan publik di lihat pada faktor pendidikan, memang bicara soal pendidikan untuk pegawai di Puskesmas Bahu ini sudah dikatakan baik karena mereka mayoritas berpredikat sarjana S1, tapi yang menjadi masalah di sini adalah kekurangan pegawai dan beban kerja dari beberapa pegawai yang ganda. Jadi dalam menjalankan pelayanan

publik jelas tidak maksimal, selain itu masalah penempatan pegawai tidak sesuai dengan basic dan skill yang di miliki pegawai.

3. Dari segi pengalaman dalam hal ini juga masih sangat kurang, itu terbukti dalam melakukan pelayanan masih di nilai lambat dan dari tata kelola administrasi pegawai dan tenaga kesehatan masih dikatakan kurang baik.
4. Kompensasi yang di terima pegawai dan tenaga kesehatan di Puskesmas Bahu ini masih sangat minim dan tidak sesuai dengan resiko pekerjaan, beban dan pekerjaan yang mereka kerjakan di setiap harinya. Hal ini juga sangat mempengaruhi pelayanan publik yang ada.
5. Dari segi lingkungan kerja, fasilitas penunjang pekerjaan yang dinilai masih sangat minim seperti alat praktek, komputer, dan printer, selain itu unsur kedisiplinan pegawai juga perlu di tingkatkan dalam menjalankan pelayanan, komunikasi dan kerja sama antara sesama bawahan juga harus senantiasa di bina dan di tingkatkan lagi supaya dalam pelaksanaan pelayanan publik dapat berjalan dengan baik dan maksimal.

B. SARAN

Mengacu pada hasil temuan dalam penelitian ini maka dapat diberikan beberapa saran untuk di tindak lanjuti pihak terkait, guna meningkatkan Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Bahu Kecamatan

Malalayang maka di sarankan hal – hal sebagai berikut :

1. Kepala Puskesmas Bahu haruslah memanfaatkan dan memperhatikan penempatan pegawai yang ada di Puskesmas sesuai dengan basic dan skill yang di miliki oleh pegawai dan tenaga kesehatan di Puskesmas Bahu agar mereka dapat bekerja dengan baik. Selain itu kepala Puskesmas haruslah bekerja sama dengan dinas kesehatan untuk mengupayakan penambahan pegawai dan tenaga kesehatan di Puskesmas Bahu disaat pengangkatan PNS nanti atau kepala Puskesmas inisiatif untuk mengangkat pegawai honor supaya dalam menjalankan pelayanan bisa lebih maksimal.
2. Untuk menunjang kinerja pelayanan kesehatan publik di Puskesmas Bahu , perlu adanya pelatihan pelatihan tentang manajerial administrasi, manajemen pelayanan kesehatan publik yang maksimal dan latihan profesi lainnya , hal ini dilakukan untuk meningkatkan pengalaman kerja dari para pegawai.
3. Pemerintah daerah harus memperhatikan sarana dan prasarana penunjang pekerjaan di Puskesmas Bahu seperti alat- alat praktek, komputer, dan printer, supaya dalam pelayanan kesehatan dapat berlangsung cepat dan tepat waktu, penambahan tenaga dan pegawai di Puskesmas Bahu ini perlu di lihat bersama oleh pemerintah.

4. Selain itu pemerintah Kabupaten harus memperhatikan gaji atau kompensasi dari pegawai harus lebih di perhatikan karena ini berhubungan dengan motivasi kerja dari pegawai itu sendiri.
5. Perlu adanya pengawasan yang maksimal dan di sertai dengan sanksi dari pimpinan terhadap pegawai supaya mereka dapat disiplin dalam bekerja maupun waktu, agar tidak ada lagi kecemburuan sosial yang tumbuh dari sesama pegawai yang ada. Pemimpin juga harus bisa menyatukan bawahannya yang dalam hal ini masih di pisakan oleh sekat – sekat antara mereka, pemimpin bisa merangkul bawahannya dan menyediakan waktu kepada bawahannya untuk saling memotivasi dan mendukung antara satu dengan yang lain agar supaya suasana pekerjaan menjadi baik dan itu jelas berpengaruh baik pada pelayanan yang di berikan pegawai bagi orang yang membutuhkan.

Panpan Achmad Fadri. (2000). Analisis kualitas sumber daya manusia menurut kota di Indonesia”, *Warta Demografi* , 30 No.3: 34-39

Komaruddin, 2001, *Ensiklopedia Manajemen*, Edisi ke-5, Jakarta : Bumi Aksara

Pasolong Harbani, 2007, *Teori Administrasi Publik* : Bandung:Penerbit Alfabeta

Sinambela Poltak Lijan, dkk. 2007, *Reformasi Pelayan Publik:Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*, Jakarta:Bumi Aksara.

Sugiyono, 2010 *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Penerbit Alfabeta

Tilaar, HAR. 2002. *Manajemen Pendidikan Nasional; Kajian Pendidikan Masa Depan*, Bandung, Remaja Rosda Karja

Trijoko. (1980). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia

Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003

DAFTAR PUSTAKA

- Andrew E. Sikula. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Erlangga. Bandung
- Batinggi, Ahmad. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum*. Bahan Kuliah STIA LAN
- Gerson, Richard. F.2004.*Mengukur Kepuasan Pelanggan* , PPM, Jakarta
- Mohammad Ismail, 2003, *Pelayanan Publik Dalam Era Di Desentralisai (Seminar)*, Jakarta: BAPPEDA
- Moleong, L, J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : Remaja Karya Bandung.