

EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS KECAMATAN PARANGLOE KABUPATEN GOWA

Hamrana Abubakar^{1*}, Abdul Mahsyar², Sudarmi³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

This study aims to determine the effectiveness of health services at the Puskesmas Parangloe District, Gowa Regency. This type of research is descriptive qualitative with data collection using observation, interview, and documentation techniques. Determination of informants using purposive sampling technique. The data validity technique used was source triangulation. The results showed that the quality of service can be said to be still not good. Good productivity from adequate medical equipment and health workers have good skills. The provision of incentives is fulfilled, it will be able to encourage the morale of health workers. The flexibility of adaptation that exists between the officer and the patient is considered to have met the needs. The supporting factors are the ability to work with noble motives, skills, time discipline, procedures and methods that have been determined and the inhibiting factor is the number of family members who are also present to accompany patients in emergencies, making it difficult for health care workers to treat patients.

Keywords: *effectiveness, service, puskesmas*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan kesehatan pada puskesmas Kecamatan Parangloe Kabupaten Gowa. Jenis penelitian ini deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik keabsahan data yang digunakan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat dikatakan masih kurang baik. Proktivitas baik dari peralatan medis yang cukup memadai dan para petugas kesehatan memiliki keterampilan bagus. Pemberian insentif terpenuhi maka akan mampu mendorong semangat kerja tenaga kesehatan. Keluwesan adaptasi yang terjalin antara petugas dengan pasien dianggap sudah memenuhi apa yang menjadi kebutuhan. Adapun faktor pendukung yaitu kesanggupan bekerja dengan motif mulia, keterampilan, disiplin waktu, prosedur dan metode yang telah di tentukan dan faktor penghambat banyaknya anggota keluarga yang turut hadir untuk mendampingi pasien dalam keadaan darurat, sehingga menyulitkan petugas pelayanan kesehatan untuk menangani pasien.

Kata kunci: efektivitas, pelayanan, puskesmas

* hamranaabubakar@gmail.com

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selain itu telah dijelaskan sebelumnya bahwa Undang-Undang 1945 juga telah mengamanahkan kepada Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga Negara demi kesejahteraan. Sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggara pelayanan publik (Surjadi, 2009).

Perkembangan sektor kesehatan di Indonesia saat ini terlihat tumbuh secara tidak maksimal (Trisnantoro, 2018). Pemerintah belum memberikan kualitas pelayanan kesehatan secara merata. Padahal kunci utama masyarakat dalam melakukan kegiatan yaitu kondisi tubuh yang sehat. Keadaan sehat membutuhkan banyak hal, diantaranya menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan merupakan hak dasar masyarakat yang harus dipenuhi dalam pembangunan kesehatan. Hal tersebut harus dipandang sebagai suatu investasi untuk peningkatan kualitas sumber daya

manusia dan mendukung pembangunan ekonomi, serta memiliki peran penting dalam upaya penanggulangan kemiskinan. Mendapatkan pelayanan kesehatan adalah hak setiap warga Negara Indonesia.

Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan Menyatakan bahwa pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Pusat kesehatan masyarakat merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang sangat penting di Indonesia, karena dapat memberikan pelayanan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok dan langsung berada dalam pengawasan administratif maupun teknis dari Dinas Kabupaten (Konli, 2014).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang 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.

Pembangunan kesehatan diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan, kemampuan hidup sehat, mampu menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu, Hidup dalam lingkungan yang sehat, dan memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu maupun kelompok dan masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat banyak hal yang perlu diperhatikan. Salah satu diantaranya yang dianggap mempunyai peranan yang cukup penting adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Sesuai peraturan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 menyebutkan agar penyelenggaraan pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diinginkan maka pelayanan harus memenuhi syarat diantaranya tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, mudah dijangkau, dan bermutu (Azwar, 2001).

Menurut (Tando, 2013) Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pemberian pelayanan kepada pasien yang berdasarkan standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien, sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan kepada instansi yang bertugas sebagai pemberi pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu tolak uur kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga dapat memperoleh kepuasan yang ada pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pada Puskesmas melalui pelayanan prima.

Efektivitas adalah sebuah pencapaian tujuan. Menurut Herlambang, (2013) Efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah di tetapkan. Selanjutnya menurut Danim, (2012) efektivitas adalah menumbuhkan kreativitas. Dan menurut ahli manajemen Drucker dalam Handoko, (2009) menyatakan bahwa Efektivitas adalah melakukan pekerjaan yang benar

sedangkan efisiensi adalah melakukan hal secara benar.

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. Bentuk pelayanan yang efektif antara pasien dan pemberi pelayanan (*Provider*) disadari sering terjadi perbedaan persepsi. Pasien menginginkan pelayanan yang bermutu dan efektif itu jika pelayanannya nyaman, menyenangkan, dan petugasnya ramah secara keseluruhan memberikan kesan kepuasan terhadap pasien. Sedangkan *provider* menginginkan pelayanan yang bermutu dan efisien jika pelayanan sesuai dengan standar pemerintah. Adanya perbedaan persepsi tersebut sering menyebabkan keluhan terhadap pelayanan (Azwar, 2001).

Berdasarkan beberapa indikator-indikator efektivitas yang telah diuraikan di atas, maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa indikator efektivitas yang dikemukakan Richard Steers (Yuanita, 2015) yaitu Kualitas, Produktivitas, Semangat Kerja dan Keluwesan Adaptasi.

Problem yang sering dihadapi dalam pelayanan kesehatan adalah terbatasnya sumber daya manusia, dana, prasarana dan waktu. Keterbatasan-keterbatasan sumber daya tersebut seringkali menjadi kendala dan juga menjadi alasan bagi pelaksana layanan untuk tidak melaksanakan beberapa program-program yang menjadi kebijakan pemerintah. Walaupun terlaksana seringkali dilakukan secara apa adanya atau tidak optimal (Mahsyar, 2015).

Puskesmas Parangloe Kabupaten Gowa terus berbenah pasca terakreditasi, peningkatan pelayanan terus dipacu dalam membenahan pelayanan tidak saja fokus pada masalah sarana dan prasarana, tetapi juga soal Sumber Daya Manusia (SDM) pegawai Puskesmas. Semua jenis pelayanan mengacu pada Standar Operasional Pelayanan (SOP) sebagai puskesmas terakreditasi, Puskesmas Parangloe harus memberikan pelayanan kesehatan secara paripurna. jika ditunjang oleh SDM yang baik dari para staf dan para medis. Apalagi dengan status puskesmas rawat inap ditambah kunjungan pasien yang cukup tinggi, maka sangat ditekankan kepada pegawainya untuk meningkatkan kemampuan serta memberikan

pelayanan secara tulus dan ikhlas (Baharuddin & Rusli, 2018).

Adapun kondisi yang menunjukkan masalah mutu pelayanan dan keefektifan yang ada di Puskesmas yakni 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.

Berdasarkan pembahasan diatas dapat dilihat bahwa ada masalah mengenai pengobatan yang ada di Puskesmas dan juga sistem pelayanannya yang lambat. Dari keluhan masyarakat tersebut kita dapat melihat apakah pelayanan kesehatan Puskesmas sudah efektif atau tidak. Adapun salah satu bentuk masalah di Puskesmas Parangloe harus memperhatikan dan meningkatkan efektivitas dan mutu pelayanan kesehatan Puskesmas kepada pasien. Maka adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Kecamatan Parangloe Kabupaten Gowa.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, penulis menggunakan tipe penelitian kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2016) penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. Dalam metode kualitatif, pengumpulan data tidak dipandu oleh teori, tetapi di pandu oleh kata-kata yang ditemukan pada saat di lapangan. Penentuan informan dilakukan dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini maka perlu dilakukan dengan menggunakan beberapa cara, diantaranya Observasi yaitu teknik penelitian dengan mendatangi lokasi penelitian, mengadakan pengamatan secara langsung terhadap permasalahan yang akan diteliti khususnya pada objek dan subjek penelitian, Wawancara merupakan suatu proses tanya jawab antara peneliti dengan subjek penelitian atau informan dalam suatu situasi sosial. Dengan memanfaatkan metode wawancara ini, maka penulis dapat menyampaikan sejumlah pertanyaan ke pihak informan secara lisan dengan menggunakan panduan wawancara tiada lain untuk memperoleh data yang dibutuhkan penulis, Dokumentasi yaitu, mencari data mengenai beberapa hal, baik yang berupa catatan yang

berkenaan dengan judul penulis dan data dari informan atau catatan-catatan lain yang berhubungan dengan permasalahan yang ingin diteliti peneliti. Metode ini digunakan salah satu pelengkap dalam memperoleh data, tiada lain untuk memperkuat kredibilitas data yang diperoleh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas

Kualitas pelayanan berbicara tentang bagaimana fasilitas yang dapat dilihat di puskesmas tersebut, dalam memberikan pelayanan guna untuk memberikan kepuasan kepada pasien. Kualitas adalah bentuk bukti nyata yang ada di puskesmas Parangloe, mengenai fasilitas yang mencukupi untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien agar pasien tersebut merasa puas dengan apa yang mereka dapatkan. Fasilitas yang dimaksud seperti fasilitas yaitu bangunan gedung, keadaan toilet yang bersih dan lingkungan fisik. Permenkes No. 24 Tahun 2016 dalam pasal 15 ayat (1) dan (2) menyatakan bahwa untuk bangunan rumah sakit harus menyediakan fasilitas yang aksesibel guna untuk menjamin terwujudnya kemudahan bagi semua pengguna secara mudah, nyaman, aman dan mandiri.

Dari hasil penelitian dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan dapat dikatakan masih kurang baik, seperti yang dikemukakan langsung oleh pasien dan petugas kesehatan terkait. Padahal jika fasilitas khususnya fasilitas yang membantu pelayanan sudah memadai, maka pasien yang datang butuh penanganan khusus tidak perlu lagi di rujuk ke rumah sakit apalagi aksesnya yang cukup jauh. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang ada masih sangat dibutuhkan, guna untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Pada dasarnya pelayanan yang berkualitas secara umum dapat diartikan sebagai pelayanan yang benar-benar memberikan kepuasan kepada masyarakat, dalam arti masyarakat benar-benar dilayani secara santun dan profesional. Apabila masyarakat merasakan pelayanan yang baik, maka lembaga tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Pelayanan yang berkualitas tentunya memiliki prosedur pelayanan atau tahapan yang harus dilalui dalam proses penyelesaian pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Parangloe belum sesuai harapan dengan prinsip pelayanan publik yang ditetapkan dalam

Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, yaitu prosedur pelayanan publik sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Sedangkan menurut Moenir (2008) pelayanan yang berkualitas adalah “layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengundang kesalahan, mengikuti proses yang telah ditetapkan lebih dahulu”. Proses pelayanan yang dilakukan oleh bagian pendaftaran di Puskesmas Parangloe menunjukkan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan kurang dilaksanakan secara optimal.

Produktivitas

Dalam pelayanan kesehatan sangatlah penting adanya produktivitas dari semua petugas kesehatan di Puskesmas atau pemberi layanan, sehingga setiap pasien dapat ditangani secara baik dan profesional. produktivitas tenaga kesehatan bisa dibaca dari beberapa hal diantaranya berapa keterampilan tenaga kesehatan dalam menangani pasien dalam hal ini menunjukkan kemampuan tenaga kesehatan saat menangani para pasien seperti yang diharapkan pasien.

Produktivitas menurut Yunita, (2015) dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien seperti memiliki ketelitian dalam melayani

pasien, kemampuan berkomunikasi pegawai, tidak membeda-bedakan pasien (adil) dan mampu memenuhi kebutuhan pasien. Kejelasan petugas yang bertanggung jawab juga merupakan salah satu penentu produktivitas apa tidaknya pelayanan Puskesmas. Dengan adanya kejelasan mengenai petugas yang bertanggung jawab, pasien tidak perlu lagi untuk bertanya sana-sini dan tidak perlu takut tidak akan adanya perawat bertugas yang akan memberikan pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa dari segi proktivitas pelayanan baik dari peralatan medis yang cukup memadai dan para petugas kesehatan memiliki keterampilan bagus yang dapat dilihat dari segi kedisiplinan petugas, kejelasan petugas yang bertanggung jawab, Ketepatan waktu dan bertindak cepat, kesiapan petugas dalam melayani pasien sehingga dapat meningkatkan produktivitas pelayan kesehatan yang efektif.

Semangat Kerja

Semangat dalam suatu organisasi kerja sangat diperlukan karena adanya semangat yang dapat dapat mempermudah dalam mengerjakan sesuatu serta menciptakan pekerja atau pribadi yang kuat dalam menjalankan suatu aturan yang berlaku dengan

adanya semangat yang tinggi. Salah satu semangat yang paling penting yaitu berani tampil dan terdorong dalam melakukan suatu pekerjaan. Karena, dalam bekerja sebagai petugas kesehatan harus memiliki semangat yang tinggi agar bisa fokus dalam suatu pekerjaan tersebut dengan hasil yang memuaskan dan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara pemberian insentif dengan semangat kerja tenaga kesehatan. Hal ini berarti semakin besar insentif yang diterima oleh tenaga kesehatan, maka semakin meningkat motivasi dan begitu pula sebaliknya semakin rendah insentif maka akan semakin kurang motivasi kerja yang dimiliki oleh tenaga kesehatan.

Tenaga kesehatan yang puas dengan insentif yang diterima selama ini adalah tenaga kesehatan yang dari sisi tugas dan beban kerjanya tidak terlalu berat sehingga insentif yang diterima dalam bentuk uang dinilai cukup karena merupakan tambahan diluar gaji. Menurut teori Abraham Maslow (Ishak, 2005) seseorang memiliki motivasi kerja tinggi apabila tingkat kepuasannya terpenuhi, dan biasanya orang dengan motivasi kerja cenderung juga memiliki tingkat

kepuasan yang tinggi terhadap yang dicapainya.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan yang bermakna antara pemberian insentif dengan semangat kerja, apabila pemberian insentif terpenuhi maka akan mampu mendorong semangat kerja dari tenaga kesehatan dalam melaksanakan tugas karena tingkat semangat kerja yang dimiliki oleh seseorang dapat dinilai dari yang dicapai dan yang diinginkan. Pada dasarnya setiap orang menginginkan hasil kerja yang memuaskan atau minimal mampu untuk memenuhi seluruh kebutuhannya.

Keluwesannya Adaptasi

Keluwesannya adaptasi juga dapat dilihat dari daya tanggap petugas untuk membantu pasien yang mengalami kesulitan atau keluhan. Daya tanggap petugas terhadap pasien memberikan gambaran efektifitas pelayanan yang diberikan. Daya tanggap petugas dapat dilihat seberapa jauh perhatian yang diberikan untuk membantu dan memahami kebutuhan yang diinginkan atau dibutuhkan pasien. Petugas Puskesmas Parangloe sebagai publik servis harus dapat perhatian dan mengetahui keinginan pasien terhadap pelayanan pengobatan yang ada di Puskesmas Parangloe.

Dalam keluwesan adaptasi tidak hanya kepada pasien saja, tetapi juga keluwesan adaptasi antara petugas yang satu dengan petugas lainnya, hal ini sangat berpengaruh kepada kerjasama antar petugas sehingga mewujudkan suasana kerja yang nyaman dan dapat berpengaruh kepada pelayanan kepada pasien Puskesmas. Jika keluwesan adaptasi tidak baik membuat suasana kerja menjadi tidak nyaman dan keseriusan dalam pelayanan pasien menjadi terganggu.

Keluwesan Adaptasi menurut Yunita (2015) memiliki kepekaan menyesuaikan diri dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Sehingga Pegawai mampu memberikan kemudahan proses dan akses layanan sehingga peralatan dan sarana yang ada menjadi bermanfaat atau berkualitas guna menunjang pemberian kepastian waktu layanan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa keluwesan adaptasi yang terjalin antara petugas dengan pasien dianggap sudah memenuhi apa yang menjadi kebutuhan saat itu yaitu agar diperhatikan oleh para petugas baik selama penanganan diruangan maupun saat mereka sedang menunggu. Karena semuanya merupakan kesatuan dari proses pelayanan kesehatan yang diharapkan

pasien. Sehingga keluwesan adaptasi yang baik juga sangat dibutuhkan disini.

Faktor Pendukung

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa faktor pendukung yang ada di Puskesmas Parangloe adalah bantuan dari Dinas Kesehatan serta tunjangan gaji yang di berikan tiap bulannya dan juga pegawai yang memiliki keahlian di bidangnya masing-masing yang membuat dampak positif bagi masyarakat yang berobat.

Untuk setiap pelayanan dapat di pastikan terdapat beberapa faktor yang mendukung dalam proses pelayanan, tak terkecuali pelayanan kesehatan di Puskesmas Parangloe. Faktor pendukung dapat berupa sarana dan sumber daya manusia. Sarana itu sendiri terdiri dari peralatan medis yang di gunakan untuk pelayanan di puskesmas dan sumber daya manusianya itu seperti pelaksana. pelayanan dalam hal ini adalah Petugas kesehatan puskesmas. Beberapa hal yang mendukung pelayanan kesehatan di Puskesmas Parangloe adalah diberikanya pelatihan terhadap petugas kesehatan baru dari dinas terkait berupa pelatihan kesehatan yang lebih spesifik. Hal ini sesuai dengan teori yang di ungkapkan oleh Moeir (2008) secara umum disebutkan bahwa makin sempurna penampilan

pelayanan, maka sempurna pula mutunya.

Adapun faktor yang mendukung pelayanan meliputi tiga hal yaitu: Adanya kesanggupan dalam melakukan pekerjaan dengan motif mulia, adanya keterampilan khusus untuk untuk menagani pekerjaan tersebut, disiplin dalam waktu, prosedur dan metode yang telah di tentukan.

Faktor Penghambat

Keberhasilan dalam pemberian pelayanan kesehatan, tentu saja tidak terlepas dari faktor yang mempengaruhinya. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di Puskesmas Parangloe diketahui beberapa tantangan yang dihadapi tenaga medis dalam proses pelayanan kesehatan. Yang menjadi tantangan dalam memberikan pelayanan kesehatan ialah, banyaknya anggota keluarga yang turut hadir untuk mendampingi pasien dalam keadaan darurat. Sehingga menyulitkan petugas pelayanan kesehatan untuk menangani pasien.

Dari hasil penelitian, yang menjadi tantangan tenaga medis dalam memberikan pelayanan kesehatan adalah kurangnya kemampuan dan keahlian yang dimiliki sumber daya manusia, yang menjadi modal awal untuk menciptakan efektivitas

pelayanan yang prima. Namun, walaupun terdapat faktor penghambat hal tersebut merupakan hal yang sangat wajar dalam setiap kegiatan. Faktor penghambat bukanlah menjadi hal yang buruk dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun hal tersebut dijadikan sebagai semangat kerja agar semakin meningkatkan penguatan sumber daya manusia untuk mendapatkan kinerja yang semakin baik lagi dalam mencapai efektivitas pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN

Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Parangloe secara kualitas pelayanan dapat dikatakan masih kurang baik, Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang ada masih sangat dibutuhkan, guna untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Dari segi proktivitas baik dari peralatan medis yang cukup memadai dan para petugas kesehatan memiliki keterampilan bagus yang dapat dilihat dari segi kedisiplinan petugas, kejelasan petugas yang bertanggung jawab, Ketepatan waktu dan bertindak cepat. Semangat kerja bermakna antara pemberian insentif dengan semangat kerja, apabila pemberian insentif terpenuhi maka akan mampu mendorong semangat kerja dari

tenaga kesehatan dalam melaksanakan tugas karena tingkat semangat kerja yang dimiliki oleh seseorang dapat dinilai dari yang dicapai dan yang diinginkan. Keluwesan adaptasi yang terjalin antara petugas dengan pasien dianggap sudah memenuhi apa yang menjadi kebutuhan saat itu yaitu agar diperhatikan oleh para petugas baik selama penanganan diruangan maupun saat mereka sedang menunggu.

Adapun faktor yang mendukung pelayanan meliputi tiga hal yaitu: kesanggupan dalam melakukan pekerjaan dengan motif mulia, keterampilan khusus untuk menangani pekerjaan tersebut, disiplin dalam waktu, prosedur dan metode yang telah ditentukan. Yang menjadi faktor penghambat dalam memberikan pelayanan kesehatan ialah, banyaknya anggota keluarga yang turut hadir untuk mendampingi pasien dalam keadaan darurat, sehingga menyulitkan petugas pelayanan kesehatan untuk menangani pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. (2001). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Baharuddin & Rusli. (2018). Terakreditasi, Puskesmas Parangloe Pacu Pelayanan. <https://gosulsel.com>.
- Danim, S. (2012). *Motivasi, Kepemimpinan, dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2004). *Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat Tahun 2004*. Jakarta: Penerbit Depkes RI.
- Handoko, T. (2009). *Manajemen* (Edisi 2). Yogyakarta: Fakultas Ekonomika dan Bisnis UGM.
- Herlambang, S. (2013). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Konli, S. (2014). Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Desa Gunawan Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(1), 1925-1936.
- Mahsyar, A. (2015). Konstruksi Model Perilaku Pelayanan Street-Level Birokrasi Pada Puskesmas Di Kota Makassar. *PROSIDING*, 197.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi. (2009). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Anggota IKAPI.
- Tando, N. M. (2013). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: In Media.
- Trisnantoro, L. (2018). *Memahami penggunaan ilmu ekonomi dalam manajemen rumah sakit*. UGM press.
- Yuanita. (2015). *Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Kecamatan Pulau Pisang Kabupaten Pesisir Barat*. Skripsi: Universitas Lampung.
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

Surat Edaran Dalam Negri Nomor
100/757 Tahun 2002 tentang
Standar Pelayanan Minimal.