

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS
KARANGPLOSO KABUPATEN MALANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya**

**KURNIA ISTI FATIMAH
NIM. 125030500111047**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
MINAT ADMINISTRASI PEMERINTAHAN
MALANG
2016**

MOTTO

Alhamdulillah, Always be Grateful

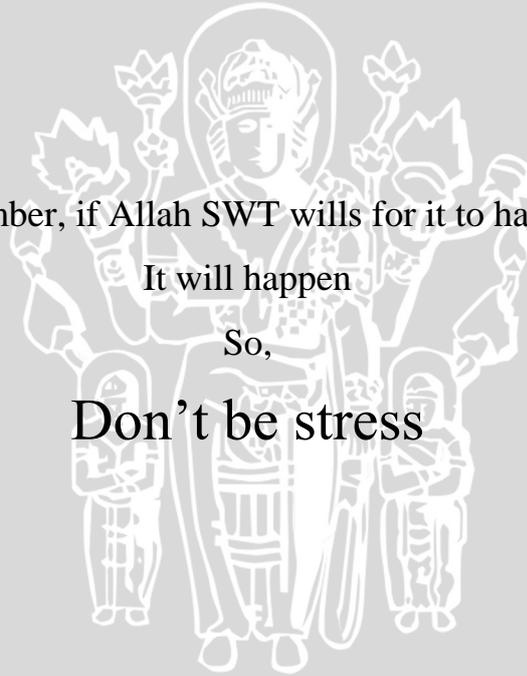
When we put Allah SWT first,
all other things fall into their proper place

Remember, if Allah SWT wills for it to happen

It will happen

So,

Don't be stress



HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan hasil karya ini kepada:

1. Allah SWT, karena-Mu Ya Allah, skripsi ini terselesaikan. Alhamdulillah, terima kasih Ya Allah Engkau selalu memberikan jalan “Ajaib” yang tak pernah disangka-sangka. Alhamdulillah, Alhamdulillah, Alhamdulillah, terima kasih Ya Allah atas segala nikmat yang selama ini Engkau berikan.
2. Bapak Katiman dan Ibu Sukatmiati, S.pd yang tidak henti-hentinya selalu mendoakan dan mendukung anak semata wayangnya. Terima kasih Bapak dan Ibu yang selalu mendengarkan keluh kesahku dan selalu memberikan yang terbaik untukku. Terima kasih Ibu atas pelukkan hangat yang setiap hari aku dapatkan secara gratis tanpa perlu aku meminta (obat terbaik di saat aku sedang “jatuh”). Terima kasih Ibu yang selalu menghapus tangisanku dan selalu menenangkan aku dengan kata-kata yang entah mengapa selalu membuat hati tenang. Terima kasih Bapak, karenamu aku jadi perempuan yang (Insyallah) kuat. Terima kasih Bapak yang selalu mengorbankan apapun yang Bapak miliki hanya untukku. Terima kasih, kalian telah menjadi orang tua terbaik, terhebat yang pernah aku miliki. Walaupun aku tidak akan bisa membalas kebaikan dan kerja keras kalian, Insyaallah, suatu hari nanti aku akan menjadi anak yang dapat membuat kalian bahagia dan tersenyum serta menjadi anak yang dapat kalian banggakan. Amin Allahumma Amin.
3. Keluarga besarku, Pakdhe, Budhe, Om, Tante, Sepupu, Keponakan. Khususnya Fredara Sista Putri, adik yang selalu *support* aku dengan caranya, Fauzi Ramadhana Putra kakak lelaki terbaik, Tante Ita Nurlita, terima kasih atas segala bantuannya (semoga aku bisa jadi dosen kayak tante ya, Amin). Terima kasih kalian yang selalu mendoakan dan mendukungku walau terpisahkan oleh jarak. Kalian keluarga terbaik yang aku miliki.
4. Sahabat dan teman-teman. Terima Kasih Annisa Dyah Perwira, sahabat mulai TK hingga kuliah, Rima Andhani Setyorini, Perempuan yang bikin aku ketawa selalu dan juga seluruh teman-teman di masa SMP. Reny Kartikasari, Novia Aisyah, Nella Datu Arang Patandianan dan seluruh teman-teman SMA. Terima kasih teman seperjuangan (*my partners in crime*) Ade Kristiya Ningrum, Dwi Kusuma Wardhani, Gresylia Nindria Ikasari, dan Marsella Wahyu Anggraeni. Alhamdulillah, Allah kirimkan kalian untuk selalu ada di sampingku. Kalian yang terbaik.

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

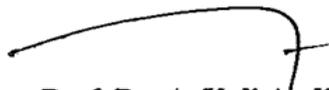
Judul Skripsi : Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas
Karangploso Kabupaten Malang
Disusun oleh : Kurnia Isti Fatimah
NIM : 125030500111047
Fakultas : Ilmu Administrasi
Jurusan : Administrasi Publik
Minat : Administrasi Pemerintahan

Malang, 23 Mei 2016

Menyetujui Komisi Pembimbing

Ketua Komisi Pembimbing

Anggota Komisi Pembimbing



Prof. Dr. A. Yuli Andi Gani, MS
NIP. 19540704 198103 1 003



Drs. Romula Adiono, M.AP
NIP. 19620401 198703 1 003

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

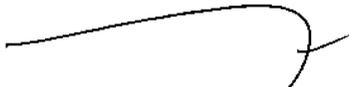
Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji Skripsi Fakultas Ilmu
Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 09 Juni 2016
Jam : 08.00 – 09.00
Skripsi atas nama : Kurnia Isti Fatimah
Judul : Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di
Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang

dan dinyatakan **LULUS**

MAJELIS PENGUJI

Ketua



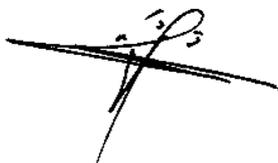
Prof. Dr. A. Yuli Andi Gani, MS
NIP. 19540704 198103 1 003

Anggota



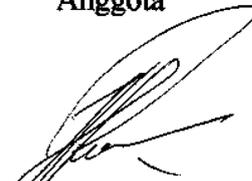
Drs. Romula Adiono, M.AP
NIP. 19620401 198703 1 003

Anggota



Dr. Drs. Abdullah Said, M.Si
NIP. 19570911 198503 1 003

Anggota



Drs. Heru Ribawanto, MS
NIP.19520911 197903 1 002

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 26 Mei 2016



Nama : Kurnia Isti Fatimah

NIM : 125030500111047



RINGKASAN

Fatimah, Kurnia Isti. 2016. **Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang**, Prof. Dr. A. Yuli Andi Gani, MS selaku Ketua Pembimbing, Drs. Romula Adiono, M.AP selaku Anggota Pembimbing, 181 halaman + xvi

Merupakan suatu kewajiban bagi Pemerintah Pusat dan/atau Pemerintah Daerah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik yang baik dan profesional. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah pelayanan kesehatan. Pemerintah terus melakukan upaya-upaya dalam meningkatkan pelayanan kesehatan secara menyeluruh agar seluruh masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, setiap kecamatan dibangun instansi pemerintah guna memberikan pelayanan kesehatan yang disebut dengan Puskesmas. Termasuk Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang yang merupakan bentuk dari pelayanan kesehatan tingkat pertama yang didapatkan masyarakat. Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang berada dalam naungan Dinas Kesehatan Kabupaten Malang. Peneliti memilih Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang karena mendapati masalah terkait dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas tersebut. Oleh sebab itu peneliti ingin mengetahui dan mendeskripsikan tentang upaya yang dilakukan oleh Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Upaya tersebut meliputi peningkatan kemampuan petugas, peningkatan kedisiplinan, dan pengadaan sarana dan prasarana. Peneliti juga akan mendeskripsikan kualitas pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang serta mendeskripsikan faktor yang mempengaruhi upaya peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas tersebut.

Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun fokus penelitian yaitu 1) Upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang, 2) Kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang, dan 3) Faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang. Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan analisis data yang digunakan adalah metode analisis *Miles Hubberman*. Hasil pembahasan atas fokus dilakukan dengan teori yang digunakan pada tinjauan pustaka.

Saran yang diajukan peneliti terkait dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang adalah penambahan jumlah petugas, memperbaiki tata ruang agar nyaman bagi petugas dan pasien, serta penambahan fasilitas baik medis-maupun non medis seperti papan alur pelayanan agar memudahkan pasien dan juga perlu diadakannya lokarya mini.

Kata Kunci: Upaya, Kualitas, Pelayanan Publik, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas (Pelayanan Kesehatan Masyarakat)

SUMMARY

Fatimah, Kurnia Isti. 2016. **Improving the Quality of Health Public Service in Karangploso Health Public Center, Malang District**, Prof. Dr. A. Yuli Andi Gani, MS as The Head of Supervisor, Drs. Romula Adiono, M.AP as Member of Supervisor, 181 Pages + xvi

It is an obligation of Central and/or Local Government to fulfill all the needs of people to get a good public services and professionalism. One of public services needed by the people is health services. The government is constantly making efforts in improve the health care for the entire people to get healthy services. Therefore, any district built government institutions to provide health service called Puskesmas (Public Health Center). Including Puskesmas Karangploso, Malang District, which is a form of first-level health services obtained by the people. Puskesmas Karangploso, Malang District is under the Department of Health in Malang District. Researches chose Puskesmas Karangploso, Malang District because found problems related to health services at the Puskesmas. Therefore, researchers wanted to know and describe the effort made by Puskesmas Karangploso to improve the quality of healthy services. These efforts include the improvement of the ability of officers, improvement of discipline, and provision of facilities and infrastructure. Researches also to describe the quality of existing health services in Puskesmas Karangploso and to describe the factors that affect of service quality improvement in that Puskesmas.

Researches using this type of descriptive study with qualitative approach. As for the focus of researches are 1) Effort to improve the quality of health services at Puskesmas Karangploso, Malang district, 2) Quality of Puskesmas Karangploso health services, 3) Factors affecting the improvement of the quality of healthy services in Puskesmas Karangploso. The technique of data collection conducted researches through observation, interview, and documentation. While data analysis is a method of analysis by Miles Hubberman. The results of the discussions conducted with the focus upon the theory that used on a review of the literature.

Suggestion submitted researchers associate with the effort of improving the quality of health services in Puskesmas Karangplosos are increasing the officer, improving the layout works to make a comfortable space for staff and patients, and also expand both medical and non-medical facilities like services flow board to make it easier for patients, and need to organize of workshop.

Keywords: Effort, Quality, Public Services, Health Services, Puskesmas (Public Health Center)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang.”** Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik konsentrasi Administrasi Pemerintahan, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Dr. Choirul Shaleh, M.Si selaku ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Lukman Hakim, M.Sc selaku ketua prodi Jurusan Administrasi Pemerintahan.
4. Bapak Prof. Dr. A. Yuli Andi Gani, MS dan Bapak Drs. Romula Adiono, M.AP selaku Dosen Pembimbing, Bapak Dr. Drs. Abdullah Said, M.Si dan Bapak Drs. Heru Ribawanto, MS selaku dosen penguji

yang telah meluangkan waktu, pengarahan, dan dorongan kepada penulis dalam penyusunan serta perbaikan skripsi.

5. Bapak dr. Sony Muchlison selaku Kepala Puskesmas beserta seluruh petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Administrasi atas bimbingan dan ilmu yang diberikan.
7. Bapak Katiman dan Ibu Sukatmiati, S.pd serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan dorongan secara moril dan materiil.
8. Seluruh teman-teman Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang angkatan 2012 yang selalu memberikan semangat dan dorongan.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi seluruh pihak.

Malang, 26 Mei 2016

Kurnia Isti Fatimah

DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Kontribusi Penelitian	12
E. Sistematika Pembahasan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Administrasi Publik	
1. Pengertian Pelayanan Publik	17
2. Paradigma Administrasi Publik	19
B. Pelayanan Publik	
1. Pengertian dan Konsep Pelayanan Publik	23
2. Prinsip dan Asas Pelayanan Publik.....	26
3. Klasifikasi Pelayanan Publik	29
4. Kualitas Pelayanan Publik	32
5. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	37
C. Pelayanan Kesehatan	
1. Pengertian dan Konsep Pelayanan Kesehatan	40
2. Prinsip dan Aspek Pelayanan Kesehatan	42
3. Jenis-Jenis dan Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan.....	43
4. Kualitas Pelayanan Kesehatan	44
D. Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat)	
1. Pengertian dan Tugas Puskesmas	47
2. Fungsi dan Ruang Lingkup Puskesmas	48
3. Wilayah Kerja Puskesmas	50
4. Kedudukan dan Struktur Organisasi	51
E. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang	
1. Peningkatan Kemampuan Petugas	54



2. Peningkatan Kedisiplinan	56
3. Pengadaan Sarana dan Prasarana	58

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	59
B. Fokus Penelitian	60
C. Lokasi dan Situs Penelitian	62
D. Sumber Data	64
E. Teknik Pengumpulan Data	66
F. Instrumen Penelitian	67
G. Analisis Data	69

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	
1. Gambaran Umum Kabupaten Malang	72
2. Gambaran Umum Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang	76
2.1 Visi dan Misi Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang	78
2.2 Tujuan dan Sasaran Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang	78
2.3 Tugas Pokok dan Fungsi Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang	84
2.4 Wilayah Kerja Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang	85
2.5 Struktur Organisasi Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang	87
B. Penyajian Data	
1. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang	
1.1 Peningkatan Kemampuan Petugas	91
1.2 Peningkatan Kedisiplinan	102
1.3 Pengadaan Sarana dan Prasarana	111
2. Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang	
2.1 <i>Reliability</i> (Keandalan)	117
2.2 <i>Assurance</i> (Jaminan)	118
2.3 <i>Tangibles</i> (Ketampakan Fisik)	120
2.4 <i>Empathy</i> (Empati)	122
2.5 <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	123
3. Faktor yang Mempengaruhi Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang	
3.1 Faktor Pendukung	
3.1.1 Motivasi Kerja	124
3.1.2 Pemberiaan <i>Reward</i> (Penghargaan)	

kepada Petugas	126
3.2 Faktor Penghambat	
3.2.1 Keterbatasan Sarana Transportasi	128
3.2.2 Kurangnya Dukungan Dana	129
C. Pembahasan	
1. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang	
1.1 Peningkatan Kemampuan Petugas	131
1.2 Peningkatan Kedisiplinan	140
1.3 Pengadaan Sarana dan Prasarana	144
2. Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang	
2.1 <i>Reliability</i> (Keandalan)	148
2.2 <i>Assurance</i> (Jaminan)	150
2.3 <i>Tangibles</i> (Ketampakan Fisik)	152
2.4 <i>Empathy</i> (Empati)	154
2.5 <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	155
3. Faktor yang Mempengaruhi Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang	
3.1 Faktor Pendukung	
3.1.1 Motivasi Kerja	156
3.1.2 Pemberiaan <i>Reward</i> (Penghargaan) kepada Petugas	158
3.2 Faktor Penghambat	
3.2.1 Keterbatasan Sarana Transportasi	160
3.2.2 Kurangnya Dukungan Dana	161
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	163
B. Saran	165
DAFTAR PUSTAKA	166
LAMPIRAN	170

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1	<i>The Legatum Prosperity Index™ Rankings 2015</i>	6
2	Jumlah Penduduk Kecamatan Karangploso tahun 2015.....	86
3	Tingkat Pendidikan Petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang tahun 2015	90
4	Data Capaian Kegiatan Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang	106
5	Sarana dan prasarana Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang	112
6	Rekapitulasi Kebutuhan Peralatan Kesehatan Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang Tahun 2016.....	113



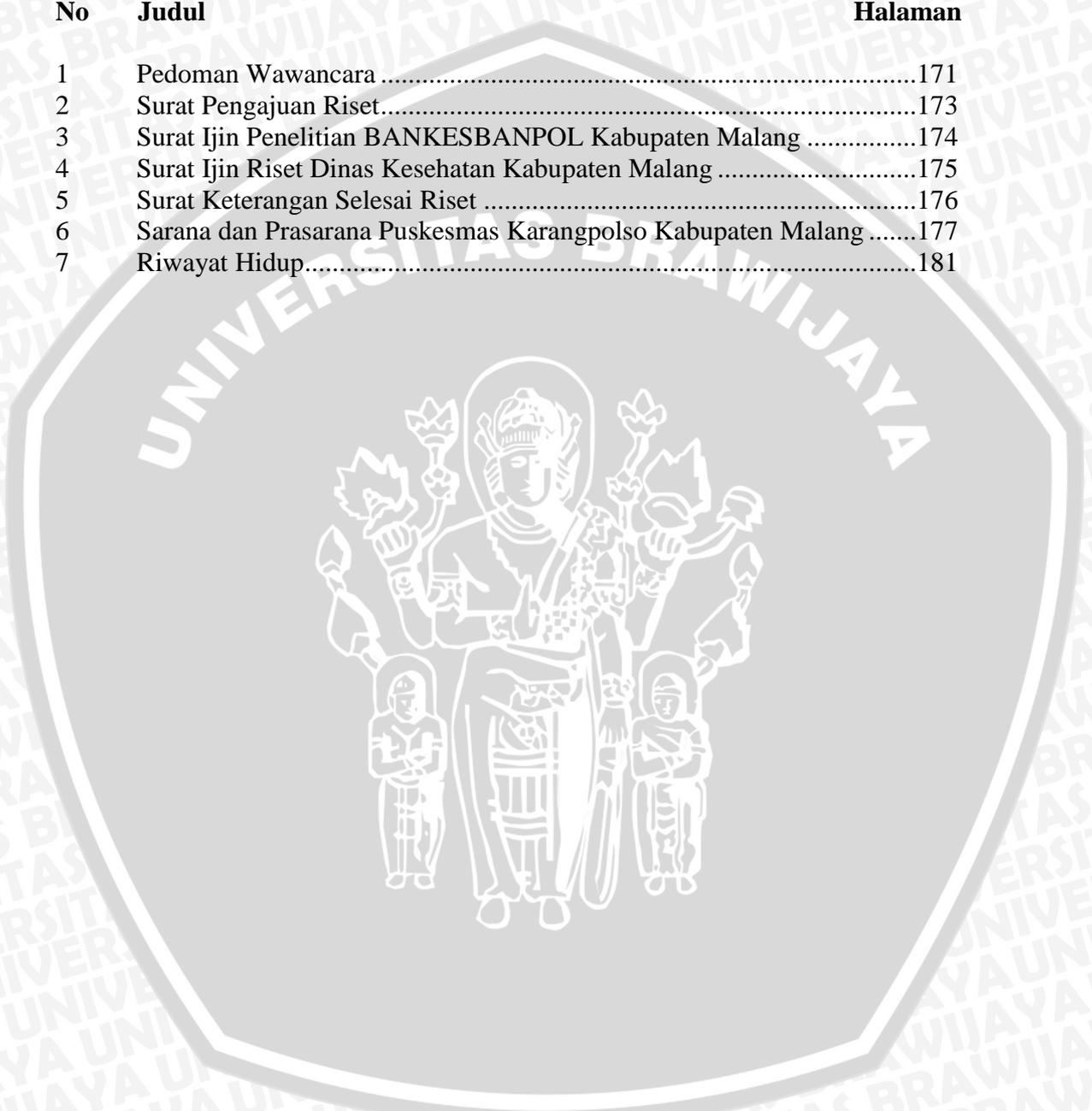
DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1	Bentuk <i>web</i> pengaduan masyarakat secara <i>online</i>	3
2	Antrean Pasien Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang	10
3	Komponen-komponen Analisis Data Model Interaktif	69
4	Peta Kabupaten Malang	73
5	Struktur Organisasi Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang	89
6	Surat Permohonan Penugasan Peserta Pelatihan Keluarga Sehat	97
7	Absensi Petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang	105
8	Pengadaan Obat Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang Tahun 2016.....	116
9	Loket dan Ruang Tunggu Pasien Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang	121
10	Petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang	122



DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
1	Pedoman Wawancara	171
2	Surat Pengajuan Riset.....	173
3	Surat Ijin Penelitian BANKESBANPOL Kabupaten Malang	174
4	Surat Ijin Riset Dinas Kesehatan Kabupaten Malang	175
5	Surat Keterangan Selesai Riset	176
6	Sarana dan Prasarana Puskesmas Karangpolso Kabupaten Malang	177
7	Riwayat Hidup.....	181





BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Secara etimologis, administrasi publik dapat didefinisikan sebagai kerjasama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dengan berdasar kepada rasionalitas yang tinggi guna mencapai suatu tujuan bersama dan dilakukan dalam suatu wadah yang bernama organisasi publik. Adanya administrasi publik dimaksudkan agar dapat lebih memahami bagaimana hubungan pemerintah dengan publik dan juga meningkatkan responsibilitas kebijakan terhadap berbagai kebutuhan publik termasuk dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Administrasi publik menunjukkan bahwa pemerintah berperan sebagai regulator dan selalu berinisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah yang menurut mereka baik untuk masyarakat (Keban, 2008:4).

Hakekatnya, pemerintah pusat maupun pemerintah daerah merupakan pelayan bagi masyarakat. Sebuah kewajiban bagi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah untuk memenuhi hak atau kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik yang baik dan profesional. Menurut Prianto (2006:3) kemajuan suatu bangsa ditentukan oleh layanan publik yang berkualitas. Berbicara mengenai pelayanan terhadap masyarakat di era globalisasi seperti ini, masyarakat pengguna layanan sering mengeluhkan lambannya penanganan dari para petugas serta kurangnya fasilitas yang disediakan. Pelayanan publik yang

kurang optimal tersebut, diharapkan kepada pemerintah agar mempersiapkan sumber daya aparatur untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Sebagai petugas pemerintahan, aparatur Negara memiliki tanggung jawab di dalam memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat tanpa terkecuali.

Secara singkat dapat dikatakan bahwa, pelayanan merupakan bagaimana cara untuk mengurus maupun membantu kebutuhan seseorang atau kelompok. Tidak dapat dipungkiri bahwa setiap individu menginginkan pelayanan yang mereka terima sesuai dengan apa yang diharapkan dan dengan memperhatikan kualitas serta kuantitas pelayanan tersebut, selain itu yang perlu diperhatikan adalah biaya terjangkau oleh seluruh kalangan masyarakat. Mengingat paradigma *The Public Service* yang menyatakan bahwa pelayanan publik berjalan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat. Seluruh pengguna jasa yakni masyarakat pasti menginginkan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah tidak “pilih-kasih.” Hal tersebut menunjukkan tidak adanya pembeda dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena warga Negara memiliki kedudukan yang setara dalam hukum serta masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang sama.

Saat ini dapat digambarkan beberapa organisasi di Indonesia khususnya pada sektor publik berada pada kondisi di mana mengalami penurunan dalam kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Masih terdapat berbagai keluhan dari masyarakat mengenai kurang optimalnya pelayanan yang diberikan, seperti terjadinya diskriminasi dalam memberikan pelayanan lalu terjadinya pungutan liar, sarana dan prasarana yang kurang memadai, dan lain sebagainya, seperti yang

disebutkan dalam salah satu media yakni *metrotvnews.com*, yang berpendapat bahwa pelayanan publik masih buruk.

“Komisioner Ombudsman Adrianus Meliala mengatakan bahwa dirinya tidak kaget dengan hasil investigasi yang dilakukan. Menurutnya, pelayanan publik di Indonesia memang rata-rata masih buruk...” (KHL, 2016)

Terkait dengan hal tersebut, masyarakat telah memberikan berbagai macam peringatan melalui fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh pemerintah untuk dapat memberikan berbagai saran atau kritikan misalnya melalui *web* layanan pengaduan baik *online* maupun secara manual melalui kotak saran.



Gambar 1. Bentuk *web* pengaduan masyarakat secara *online*
Sumber: www.lapor.go.id (diakses pada 11 Maret 2016)

Aduan yang dilansir di atas menunjukkan beberapa kasus aduan dari masyarakat di mana menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan masih belum maksimal. Dengan demikian diharapkan pemerintah selaku instansi yang berwenang agar dapat bertindak lebih responsif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu, pemerintah atau instansi yang berwenang dapat mengambil inisiatif yang tepat guna menanggulangi hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 3

ayat (2) yang menyatakan terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak adalah sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan koordinasi yang baik. Berbicara mengenai pelayanan publik, salah satu bentuk pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah pelayanan di bidang kesehatan.

Sondakh dkk (2013:1) mengatakan bahwa:

“Pelayanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, maupun masyarakat.”

Kesehatan menjadi salah satu faktor utama kehidupan masyarakat dalam setiap aktifitas manusia. Pembangunan kesehatan di dalam kehidupan berbangsa dan bernegara sangat besar nilainya terhadap sumber daya manusia. Penyelenggaraan pembangunan kesehatan meliputi upaya kesehatan dan sumber daya yang harus dilaksanakan secara terpadu dan berkesinambungan agar mencapai hasil yang maksimal, karena sektor kesehatan berhubungan langsung dengan pemberdayaan manusia sebagai ujung tombak pelaksanaan pembangunan yang diharapkan memiliki tingkat produktifitas yang tinggi. Adanya masyarakat di suatu Negara yang memiliki tingkat kesehatan yang baik, maka Negara tersebut akan memiliki sumberdaya manusia yang lebih baik dan berkualitas dalam pembangunan bangsa itu sendiri. Pembangunan suatu bangsa mustahil dilakukan apabila masyarakat atau warga bangsa tersebut memiliki tingkat kesehatan yang rendah, dengan tingkat kesehatan yang rendah maka produktifitasnya pun akan ikut menurun.

Pelayanan publik di bidang kesehatan pada suatu Negara menjadi salah satu hal yang penting dan harus dipikirkan serta dirancang secara matang sebab berhubungan langsung dengan kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 pasal 28H ayat (1) bahwa: “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan.” Selanjutnya pada pasal 34 ayat (3) yang berbunyi “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak.” Selain itu dalam Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan pasal 14 ayat (1) yang menyatakan bahwa Pemerintah bertanggung jawab merencanakan, mengatur, menyelenggarakan, membina, dan mengawasi penyelenggaraan upaya kesehatan yang merata dan terjangkau oleh masyarakat.

Hal penting yang dapat diambil dari penjabaran undang-undang di atas adalah kesehatan yang merupakan salah satu komponen penting dari kualitas kehidupan dalam pembangunan Nasional untuk mewujudkan manusia Indonesia seutuhnya, sehingga dengan salah satu pelayanan publik berupa pelayanan kesehatan dapat terpenuhi maka akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat pula. Pemerintah bertanggung jawab kepada masyarakat dalam bidang kesehatan, dengan kata lain pemerintah berkewajiban untuk menjamin kesehatan dasar masyarakat dengan pemerataan akses penduduk atau masyarakat terhadap pelayanan yang seluas-luasnya. Guna mewujudkan pelayanan kesehatan yang benar-benar baik, efektif, dan efisien serta sesuai dengan peraturan yang berlaku, tugas bagi pemerintah

pusat maupun pemerintah daerah untuk mewujudkan hal tersebut agar seluruh lapisan masyarakat Indonesia dapat merasakan pelayanan publik khususnya di bidang kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan.

Indonesia memiliki derajat kesehatan yang cukup tertinggal dibandingkan dengan Negara-negara lainnya. Hal tersebut didukung dengan data dari *The Legatum Institute London* yakni Indonesia menduduki peringkat ke-93 dari 142 Negara di dunia pada bidang kesehatan.

Tabel 1: *The Legatum Prosperity Index*TM Rankings 2015

Country	Ranking						
	Economy	Entrepreneurship & Opportunity	Governance	Education	Health	Safety and Security	Personal Freedom
Indonesia	39	90	78	78	93	70	123

Sumber: *Legatum Institute London, United Kingdom* (www.prosperity.com)

Data di atas menunjukkan bahwa tingkat kesehatan di Indonesia cukup rendah. Tidak sedikit yang melatarbelakangi mengapa hal tersebut terjadi di Indonesia, antara lain karena sumber daya aparatur yang kurang memadai, jumlah sarana dan prasarana di bidang kesehatan yang kurang memadai, penyebaran sarana kesehatan yang sebagian besar masih terpusat di wilayah perkotaan, serta kurangnya upaya-upaya preventif di bidang kesehatan menjadi penyebab mengapa Indonesia memiliki tingkat kesehatan yang cukup rendah.

Masyarakat di pedesaan atau di pedalaman, masih memiliki pola pikir serta perilaku di mana masih menganut kepercayaan praktik kesehatan tradisional diantaranya masih banyak persalinan di pedesaan dan semi-kota yang masih ditolong dukun bayi, sebagian besar menganggap bahwa penyakit yang mereka alami karena gangguan dari makhluk halus sehingga mereka masih memilih

berobat ke dukun daripada memanfaatkan sarana kesehatan yang disediakan oleh pemerintah setempat. Masih kurangnya kesadaran masyarakat untuk memanfaatkan sarana kesehatan merupakan pekerjaan rumah bagi pemerintah untuk lebih menggiatkan upaya-upaya dalam meningkatkan kualitas kesehatan bagi masyarakat.

Upaya-upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan tidak dapat dilaksanakan apabila hanya berupa wacana maupun anjuran saja, tetapi harus memunculkan contoh secara nyata yang dapat dengan mudah diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. Terkait dengan upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat maka pada setiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni adanya Pusat Kesehatan Masyarakat atau lebih dikenal dengan sebutan Puskesmas. Peningkatan kualitas kesehatan dapat dimulai dari pelayanan kesehatan tingkat pertama yakni di Puskesmas.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, memaparkan bahwa Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama. Puskesmas lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Sejalan dengan itu, Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128 tahun 2004 tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat, Puskesmas berfungsi sebagai pusat pelayanan kesehatan strata pertama di wilayahnya. Artinya, upaya kesehatan di

Puskesmas adalah memberikan layanan kesehatan bagi masyarakat dalam meningkatkan dan memelihara kesehatan. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 pasal 2 ayat (1) tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas adalah bertujuan untuk mewujudkan:

- a. Masyarakat yang memiliki perilaku sehat, meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat;
- b. Masyarakat yang mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu;
- c. Masyarakat yang hidup dalam lingkungan sehat; dan
- d. Masyarakat yang memiliki derajat kesehatan yang optimal baik individu, keluarga, kelompok maupun masyarakat lain.

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat serta peran serta masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang tepat guna dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan juga masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan pada pelayanan bagi masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal tanpa mengabaikan kualitas pelayanan kepada perorangan. Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota.

Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan bagi masyarakat dalam memberikan pertolongan pertama dengan standar pelayanan serta mewujudkan derajat kesehatan agar lebih baik. Puskesmas dikenal memberikan pelayanan kesehatan dengan biaya yang murah atau dapat dijangkau oleh masyarakat umum, menjadikan Puskesmas sebagai tempat pelayanan kesehatan utama bagi masyarakat, tidak terkecuali Puskesmas Karangploso Kabupaten

Malang. Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang secara terus-menerus melakukan upaya untuk memberikan pelayanan dengan baik kepada para pasien atau masyarakat pengguna jasa. Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang memberikan segala kebutuhan perawatan meliputi pelayanan preventif (pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), kuratif (pengobatan) hingga dengan rehabilitatif (pemulihan kesehatan). Puskesmas juga memberikan pelayanan berupa rawat inap selain rawat jalan dengan tujuan pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang.

Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat atau pasien di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Ketidaksihinggaan atas pelayanan kesehatan yang diberikan tersebut dapat berasal dari kemampuan dan sikap para petugas terhadap pasien, maupun dari kecakapan para petugas dalam menangani keluhan pasien. Selama penelitian, jumlah pasien Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang mencapai 100 orang setiap harinya. Jumlah pasien tersebut tidak sebanding dengan jumlah petugas yang terbatas dan daya tampung Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang yang tidak terlalu besar. Kemampuan petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang juga harus lebih diperhatikan karena menurut hasil wawancara peneliti, beberapa pasien belum mendapatkan pelayanan secara optimal dari petugas. Dalam hal ini, petugas dituntut agar mampu melayani masyarakat dengan memberikan yang terbaik karena petugas Puskesmas adalah bagian dari abdi Negara yang memiliki tugas untuk

mengabdikan diri kepada masyarakat. Selanjutnya mengenai daya tampung yang kurang. Daya tampung yang kurang tersebut akan berdampak pada terjadinya antrean pasien yang dapat mengganggu kenyamanan masyarakat selaku pengguna jasa maupun sesama pasien.



Gambar 2. Antrean Pasien Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang
Sumber: Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang

Selain itu, fasilitas sarana dan prasarana yang dimiliki Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang, seperti kebersihan pada beberapa ruangan juga kurang terjaga dengan baik.

Dinas Kesehatan Kabupaten Malang memiliki visi mewujudkan masyarakat Kabupaten Malang yang sehat dan mandiri dan dengan salah satu misinya adalah meningkatkan akses pelayanan kesehatan yang berkualitas dan berkeadilan. Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang memiliki visi serupa yakni meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas untuk menuju Kecamatan Karangploso sehat. Setiap organisasi juga harus memastikan agar visi yang ditetapkan tersebut dapat diupayakan perwujudannya. Untuk mewujudkan visi tersebut, Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang menetapkan salah satu misi yakni meningkatkan kinerja dan kualitas upaya kesehatan yang didukung oleh sumber daya kesehatan yang kompeten dan

profesional, maka penelitian mengenai upaya peningkatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang perlu dilakukan agar pelayanan yang kurang optimal dapat diperbaiki.

Melihat dari visi dan misi yang dimiliki, Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang berupaya agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan cara mempersiapkan dan menyediakan sumber daya kesehatan yang memadai. Upaya tersebut diwujudkan dalam peningkatan kemampuan petugas, peningkatan kedisiplinan, dan pengadaan sarana dan prasarana. Upaya-upaya yang dilakukan oleh Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang tersebut berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik, efektif, dan efisien. Memperhatikan kondisi di lapangan serta dukungan informasi yang peneliti dapatkan, peneliti tertarik mengangkat permasalahan ini ke dalam suatu penelitian ilmiah. Adapun judul yang diangkat:

“UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KARANGPLOSO KABUPATEN MALANG”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Apa upaya yang dilakukan Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan?
2. Bagaimana kualitas pelayanan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang?

3. Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang.
2. Mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis kualitas pelayanan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang.
3. Mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis berbagai faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang.

D. Kontribusi Penelitian

1. Kontribusi Teoritis
 - a. Bahan pustaka dan masukan dalam kegiatan penelitian serta studi lanjutan tentang administrasi pemerintahan yang terkait dengan upaya dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang.
 - b. Dapat digunakan sebagai bahan pustaka dan masukan dalam melakukan kegiatan penelitian serta studi lanjutan terkait dengan administrasi bagi peneliti selanjutnya.

2. Kontribusi Praktis

- a. Bagi peneliti untuk menambah wawasan peneliti serta menumbuhkembangkan sikap kritis peneliti terhadap upaya-upaya yang harus dilakukan dalam meningkatkan pelayanan kesehatan.
- b. Bagi pemerintah dan praktisi pada umumnya, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam memperbaiki aspek-aspek pelayanan publik yang lebih baik dan berkualitas terutama pada bidang pelayanan kesehatan.
- c. Bagi Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang, penelitian ini dapat sebagai bahan pertimbangan guna meningkatkan kualitas pelayanan bagi penggunaan jasa kesehatan maupun masyarakat secara umum di bidang kesehatan.
- d. Bagi masyarakat pengguna layanan, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai penyadaran agar lebih proaktif terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah.
- e. Bagi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi yang berhubungan dengan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih berkualitas.

E. Sistematika Pembahasan

Gambaran secara menyeluruh mengenai isi skripsi ini serta untuk memudahkan memahami seluruh materi dari permasalahan pokok skripsi ini,

maka perlu adanya sistematika pembahasan yang dikelompokan dalam bab-bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang yang berisikan mengenai permasalahan dalam pelayanan kesehatan pada umumnya dan pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang khususnya, lalu perumusan masalah yang terdiri dari upaya yang dilakukan Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Selanjutnya adalah tujuan penelitian, kontribusi penelitian yang terdiri dari kontribusi teoritis dan praktis serta sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini memuat mengenai teori-teori, kerangka pemikiran yang digunakan sebagai dasar dalam pembahasan yang menunjang topik permasalahan penelitian. Sesuai dengan latar belakang dan tujuan yang ingin dicapai maka dalam bab ini dikemukakan teori-teori yang berkaitan upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Teori-teori tersebut antara

lain mengenai administrasi publik, pelayanan publik, pelayanan kesehatan, Puskesmas secara umum, serta upaya-upaya yang dilakukan Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi langkah-langkah teknis dan praktis sehingga tujuan penelitian diperoleh, yang terdiri dari jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber dan jenis data, metode pengumpulan data, instrument penelitian, dan analisis data. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan upaya dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini disajikan gambaran umum dan pembahasan penelitian mengenai upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang dilakukan Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang sesuai dengan fokus penelitian. Hasil yang didapatkan selama penelitian di lapangan

akan dijelaskan ataupun digambarkan dalam bentuk kata-kata ataupun berupa gambar.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini akan disajikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta diberikan saran-saran dengan mempertimbangkan hasil yang diperoleh dalam penelitian yang dilakukan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang yang dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik

1. Pengertian Administrasi Publik

Administrasi merupakan ilmu dan seni karena mengelola manusia yang memiliki berbagai macam latar belakang pendidikan, etnis, ideologi/agama, budaya, dan cita-cita (Tjiptoherijanto dan Mandala Manurung, 2010:110). Arti dari administrasi yang selama ini diketahui oleh masyarakat umum berasal dari sari kata *administrare* (latin: *ad*= pada, *ministrare*= melayani), sehingga apabila ditinjau dari asal kata tersebut dapat diartikan bahwa administrasi merupakan “memberikan pelayanan kepada.” Jika dalam kamus Belanda, administrasi berasal dari kata *adinistratie* yang pengertiannya mencakup *stelselmatige verkrijging en verwerking van gegeven* (tata usaha), *bestuur* (manajemen organisasi) dan *beheer* (manajemen sumber daya), sehingga dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang sifatnya hanya terbatas pada catat mencatat atau ketatausahaan (Sjamsuddin, 2006:2).

Pengertian administrasi dapat diartikan luas dan juga sempit. Moenir (1995:79) menerangkan administrasi dalam arti luas, adalah seluruh proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua orang secara bersama dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Selanjutnya administrasi dalam arti sempit adalah suatu proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan sebagian orang dalam organisasi untuk mencapai

bagian sasaran yang ditetapkan. Menurut Simonn (1959:3) dalam Syafiie dkk. (1999:13) administrasi merupakan kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan. Sedangkan menurut Pasolong (2007:3) administrasi adalah pekerjaan terencana yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien, dan rasional. Dari beberapa pengertian yang telah dikemukakan dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah suatu kerjasama yang dilakukan untuk mencapai suatu kesepakatan atau tujuan bersama.

Corson dan Harris (1963) dalam Tjiptoherijanto dan Mandala Manurung (2010:111) mengemukakan bahwa administrasi publik menekankan pada aktivitas administrasi publik yang terinteraksi dengan lingkungannya, yakni masyarakat dan politik sebagai lingkungan eksternal dan organisasi manajemen sebagai lingkungan internal. Menurut Syafiie dkk. (1999:25) administrasi publik didefinisikan sebagai koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah. Hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah. Siagian (1996:8) dalam Ibrahim (2008:15) mengutarakan bahwa administrasi publik adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu Negara dalam usaha mencapai tujuan Negara. Sedangkan menurut Pasolong (2007:8) administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

Jadi, administrasi publik merupakan suatu aktivitas administrasi oleh badan pemerintah yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang bersifat untuk publik.

2. Paradigma Administrasi Publik

Pada awalnya paradigma merupakan suatu konsep yang digunakan oleh para ilmuwan untuk menjelaskan berbagai fenomena perkembangan untuk menganalisis fenomena sosial yang terjadi di tengah masyarakat. *Denhardt* dan *Denhardt* (2003) menyatakan bahwa dalam perjalanan administrasi publik sebagai disiplin ilmu dan seni dengan pendekatan besar, yakni:

a. *The Old Public Administration*

Administrasi publik sebagaimana yang dikemukakan oleh Wilson (1987) dalam Thoha (2008:72) menyatakan bahwa bidang administrasi itu sama halnya dengan bisnis. Wilson memberikan saran agar pemerintahan mampu mengikuti struktur model bisnis yang memiliki eksekutif otoritas, pengendalian, dan upaya untuk melaksanakan kegiatan mewujudkan tujuan yang dilakukan secara efisien, sehingga konsep ini dikenal sebagai sebutan "*The Old Public Management*" yakni melaksanakan kebijakan dan memberikan pelayanan publik. Konsep ini mengalami perkembangan secara terus-menerus.

Mengenai konsep ini dapat dilihat dari 9 pandangan (Thoha, 2008:73) antara lain:

- 1) Titik perhatian pemerintah adalah pada jasa pelayanan yang diberikan langsung oleh dan melalui berbagai instansi pemerintah yang berwenang atau dapat dikatakan bahwa fokus pemerintah adalah memberikan pelayanan secara langsung melalui agennya baik yang lama maupun baru yang diberi wewenang untuk melaksanakan tugas yang telah ditentukan.

- 2) *Public Policy* dan *Administration* berkaitan dengan merancang dan melaksanakan keijakan untuk mencapai tujuan politik. Jadi, kebijakan publik dan administrasi memperhatikan dengan perancangan dan implementasi kebijakan yang berpusat ke arah tunggal yakni secara politik.
- 3) Administrasi Publik hanya memainkan peran yang lebih kecil dari proses pembuatan kebijakan pemerintah ketimbang upaya untuk melaksanakan kebijakan politik.
- 4) Upaya memberikan pelayanan harus dilakukan oleh para administrator yang bertanggung jawab kepada pejabat politik dan yang diberikan diskresi terbatas untuk melaksanakan tugasnya.
- 5) Para adinistrastor bertanggung jawab kepada pemimpin politik yang dipilih secara demokratis.
- 6) Program-program kegiatan di administrasikan secara baik melalui garis hirarki organisasi dan dikontrol oleh para pejabat dari hirarki organisasi dan dikontrol oleh para pejabat dari kirarki atas organisasi.
- 7) Nilai-nilai utama dari administrasi publik adalah efisiensi dan rasionalitas.
- 8) Administrasi publik dijalankan sangat efisien dan sangat tertutup, karena itu warga negara keterlibatannya amat terbatas.
- 9) Peran dari administrasi publik dirumuskan secara luas seperti *planning, organizing, directing, staffing, coordinating, reporting, budgeting*.

b. *The New Public Management*

Pokok dalam *the New Public Management* ini antara lain bagaimana menggunakan mekasnisme pasar dan terminologi di sektor publik. Dalam melakukan hubungan antara instansi pemerintah dengan pelanggan dipahami sama dengan proses hubungan transaksi yang dilakukan oleh mereka dunia pasar. Konsep ini, seluruh pemimpin di dorong untuk menemukan cara-cara untuk memperoleh hasil yang maksimal terhadap fungsi pemerintahan. Thoha (2008:75) mengungkapkan untuk lebih mewujudkan konsep *The New Public Management* dalam birokrasi publik, diupayakan agar para pemimpin birokrasi meningkatkan produktivitas dan alternatif cara-cara pelayanan publik berdasarkan

perspektif ekonomi. Donalt Kettl (2000) dalam Thoha (2008:75-76) memfokuskan menjadi 6 hal, yakni:

- 1) Bagaimana pemerintah dapat menemukan cara untuk mengubah pelayanan dari hal yang sama dan dari dasar pendapatan yang lebih kecil.
- 2) Bagaimana pemerintah menggunakan insentif pola pasar untuk memperbaiki patologi birokrasi.
- 3) Bagaimana pemerintah dapat menggunakan mekanisme pasar untuk memberikan kepada warga negara alternatif yang luas untuk memilih bentuk dan macam pelayanan publik.
- 4) Bagaimana pemerintah dapat membuat program yang lebih responsif.
- 5) Bagaimana pemerintah dapat menyempurnakan kemampuan untuk membuat dan merumuskan kebijakan.
- 6) Bagaimana pemerintah dapat memusatkan perhatiannya pada hasil dan dampaknya ketimbang perhatiannya pada proses dan struktur.

Pada intinya konsep ini lebih menekankan pada proses pengelolaan daripada perumusan kebijakan. Paradigma ini terkait dengan manajemen kinerja di sektor publik yang mana pengukuran kinerjanya merupakan salah satu dari prinsip-prinsipnya. *The New Public Management* mengacu pada kelompok ide dan praktik kontemporer untuk menggunakan pendekatan-pendekatan dalam sektor privat pada organisasi sektor publik.

c. *The New Public Service*

Berbeda dengan konsep sebelumnya, konsep ini lebih menekankan dengan berbagai elemen. *The New Public Service* memiliki normatif model yang dapat dibedakan dengan model yang lainnya. *Denhardt* dan *Denhardt* (2003) menyarankan untuk meninggalkan prinsip paradigma

The Old Public Administration dan *The New Public Management*.

Adapun inti dari konsep ini, adalah:

- 1) Melayani dari pada mengendalikan (*service rather than steer*).
- 2) Mengutamakan kepentingan publik (*seek the public interest*).
- 3) Lebih menghargai warga Negara dari pada kewirausahaan (*value citizenship over entrepreneurship*).
- 4) Berpikir strategis, dan bertindak demokratis (*think strategically, act democratically*).
- 5) Melayani warga masyarakat, bukan pelanggan (*serve citizen not customer*).
- 6) Menyadari akuntabilitas bukan merupakan hal mudah (*recognize that accountability is not simple*).
- 7) Menghargai orang, bukan hanya produktivitas (*value people, not just productivity*).

Dengan demikian dari paradigma *The New Public Service* yang dipaparkan diatas, menjalankan administrasi publik tidaklah sama dengan organisasi bisnis. Paradigma ini memperlakukan publik sebagai warga negara bukan sebagai pelanggan seperti paradigma sebelumnya. selain itu, paradigma ini menekankan pada partisipasi warga negara dalam merumuskan kebijakan dalam pelayanan publik yang berpihak pada kebutuhan warga negara, dengan terjadinya penuntutan pembaharuan kewarganegaraan yang didasarkan pada kepentingan sipil bukan kepentingan diri sendiri dimana warga negara/penduduk melakukan kegiatan dalam demokrasi dengan memberikan kontribusi untuk kebaikan masyarakat serta untuk pertumbuhan mereka sebagai manusia yang aktif serta bertanggung jawab. Selain itu, administrasi negara harus fokus pada organisasi yang menghargai nilai-nilai kemanusiaan dan respon terhadap nilai-nilai kemanusiaan, keadilan, dan juga isu-isu sosial yang sedang berkembang saat ini.

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian dan Konsep Pelayanan Publik

Indonesia telah mengakui adanya hak-hak individu dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 yakni pada alinea ke empat disebutkan:

“Kemudian dari pada itu untuk membentuk suatu Pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap Bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, maka disusunlah kemerdekaan kebangsaan Indonesia itu dalam suatu Undang-Undang Dasar Negara Indonesia ...”

Kalimat tersebut menerangkan bahwa pemerintah dibentuk bukan lain untuk memberikan perlindungan bagi Negeranya dan juga bagi seluruh warga Negara. Pemerintah juga dibentuk untuk menjamin terpenuhinya kesejahteraan dan kecerdasan bagi seluruh warga Negara Republik Indonesia.

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan karena pelayanan ialah hak yang harus dilindungi serta dimiliki oleh setiap individu. Menurut Pasolong (2007:128) pelayanan merupakan aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhannya. *Donald* (1984:22) dalam *Hardiyansyah* (2011:10) juga menyatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak terwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu tetapi dapat dialami atau dirasakan. Misalkan pada saat seseorang sedang sakit maka ia akan membutuhkan pelayanan berupa pelayanan kesehatan seperti berobat. Maka dari itu

pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Faktor penting yang terkandung dalam pelayanan publik adalah pemberi dan penerima layanan. Adanya Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, telah memberikan jaminan bagi seluruh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan layak.

Pengertian pelayanan publik sendiri pada dasarnya dibedakan dalam arti sempit dan arti luas. Keban (2011) dalam buku Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Deputi Bidang Kajian Kebijakan dan Pelayanan Lembaga Administrasi Negara (LAN) (2010:15), menyebutkan dalam arti sempit, pelayanan publik merupakan suatu tindakan pemberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik baik secara langsung oleh pemerintah maupun melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat. Sedangkan dalam arti luas, pelayanan publik identik dengan administrasi publik, artinya berkorban atas nama orang lain dalam mencapai kepentingan publik.

Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sejalan dengan undang-undang tersebut Suparto (2008:15) mengatakan bahwa pelayanan

publik adalah pemberian layanan yang dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara Negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (publik) sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sabaruddin (2015:9) menyatakan pelayanan publik merupakan kegiatan administrasi negara dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik. Menurut Janet Denhardt & Robert Denhardt (2003) dalam Puspitosari, dkk (2012:55), pelayanan publik adalah salah satu isu atau tujuan penting dari administrasi publik (kepentingan dan kebutuhan publik) serta pemberian pelayanan publik yang adil dan tidak diskriminatif.

Pelayanan publik adalah suatu produk birokrasi yang diterima oleh warga atau masyarakat sebagai pengguna maupun masyarakat secara luas. Menurut Dwiyanto (2008:136) pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atau seluruh warga Negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif sesuai dengan ketentuan atau perundang-undangan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Konsepsi pelayanan publik berhubungan dengan bagaimana meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah pusat dan/atau pemerintahan daerah dalam menjalankan fungsi pelayanan, dalam konteks pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan dasar bagi seluruh warga Negara atau masyarakat. Konsepsi kebijakan pelayanan publik itu harus berdasarkan dan bersumber pada hukum (Zen, dkk. 2006:72). Puspitosari, dkk (2012:11) menerangkan

penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib diselenggarakan oleh Negara atau suatu pemerintahan sebagai wujud dari kewajibannya yakni meliputi :

- a. Jaminan Pelaksanaan Kebebasan warganegara yang berkenaan dengan pelaksanaan Hak Asasi Manusia,
- b. Jaminan Pelayanan Keamanan Dasar,
- c. Jaminan Kesejahteraan dengan berbagai perspektifnya yang terdiri dari:
 - 1)Ekonomi,
 - 2)Kesehatan,
 - 3)Perumahan
- d. Jaminan Meningkatkan Kecerdasan yang terdiri dari:
 - 1) Pelayanan Pendidikan,
 - 2) Pelayanan sumber Ilmu Pengetahuan
- e. Jaminan Mobilitas Warga Negara yang terdiri dari:
 - 1) Pelayanan transportasi,
 - 2) Pelayanan infrastruktur

Dengan demikian, institusi Negara akan mengetahui dan memahami akan tanggungjawab dan kewajibannya sebagai institusi yang harus bermanfaat bagi masyarakat.

2. Prinsip dan Asas Pelayanan Publik

Dalam mempertahankan kelangsungan hidup, manusia dituntut untuk berusaha dalam memenuhi kebutuhan kehidupannya. Kebutuhan hidup akan terus meningkat seiring berjalannya waktu, mulai dari lahir hingga dewasa. Kebutuhan hidup tersebut akan dimulai dari tingkat terendah menuju kebutuhan yang bersifat menyempurnakan hidup atau tingkat tertinggi pada derajatnya. Terpenuhinya suatu kebutuhan seseorang tidak akan terlepas dari bantuan orang lain. Semakin banyak orang memerlukan bantuan orang lain, maka hal tersebut menunjukkan adanya pelayanan.

Secara umum penyediaan pelayanan publik dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang baik. Penyelenggara pelayanan publik harus

memperhatikan serta menerapkan prinsip-prinsip dari pelayanan publik.

Prinsip pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan
Yakni prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan
 - 1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik;
 - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran;
 - 4) Kepastian waktu.
- c. Kepastian waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum;
- f. Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadahi, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta

dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Islami (1999:4) menerangkan bahwa aparat birokrasi yang akan melaksanakan atau menyelenggarakan pelayanan publik harus memahami beberapa prinsip pokok dalam memberikan pelayanan, antara lain:

- a. Prinsip Aksestabilitas
Prinsip ini pada hakekatnya, di mana setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan, harus sedapat mungkin dekat dan mudah dijangkau atau diakses oleh pengguna pelayanan.
- b. Prinsip Kontinuitas
Prinsip ini menerangkan bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
- c. Prinsip Teknikalitas
Prinsip ini menerangkan bahwa pada setiap proses pelayanan di semua jenis pelayanan harus ditanda tangani oleh tenaga yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem prosedur dan instrumen pelayanan.
- d. Prinsip Profitabilitas
Prinsip ini menerangkan bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintahan maupun bagi masyarakat luas.
- e. Prinsip Akuntabilitas
Prinsip ini menerangkan bahwa proses, produk, dan kualitas pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Prinsip-prinsip di atas perlu mendapatkan pemahaman dari setiap aparat yang memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pengguna pelayanan itu sendiri. Hal ini dimungkinkan agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pengguna jasa layanan. Agar pelayanan publik dapat berjalan maksimal dan dapat memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, adapun asas-asas dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63

tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yakni:

- a. **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan hak**
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. **Keseimbangan hak kewajiban**
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Agar penyelenggaraan pelayanan publik semakin baik dan sesuai dengan harapan masyarakat, maka penyedia layanan publik harus memberikan layanan yang baik dan optimal sesuai prinsip-prinsip serta asas-asas dasar pelayanan.

3. Klasifikasi Pelayanan Publik

Mahmudi (2005: 205-210) dalam Hardiyansyah (2011:20-24) pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan dalam dua kategori utama, yakni pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum.

- a. **Pelayanan Kebutuhan Dasar meliputi:**
 - 1) **Kesehatan**
Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan bagi masyarakat yang amat mendasar, maka dari itu kesehatan merupakan hak bagi setiap warga Negara yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar.

Kesehatan merupakan faktor utama kesejahteraan masyarakat yang hendak diwujudkan pemerintah, maka kesehatan harus menjadi perhatian utama pemerintah baik pusat maupun daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Disini, pemerintah diharapkan dapat menjamin hak masyarakat untuk sehat dengan memberikan pelayanan kesehatan secara adil, merata, memadai, terjangkau, serta berkualitas.

2) Pendidikan dasar

Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan warga negaranya. Tingkat pendidikan berpengaruh pula pada tingkat kemiskinan sebab pendidikan merupakan salah satu komponen dari lingkaran setan kemiskinan. Pada suatu lingkaran setan kemiskinan, terdapat tiga poros utama yang menyebabkan seseorang menjadi miskin, yakni yang pertama adalah rendahnya tingkat kesehatan, yang kedua adalah rendahnya pendapatan, dan yang terakhir adalah rendahnya pendidikan.

3) Bahan kebutuhan pokok

Guna menyediakan bahan kebutuhan pokok, pemerintah perlu menjamin stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediaannya di pasar maupun di gudang dalam bentuk persediaan.

b. Pelayanan umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah selaku instansi penyedia layanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Dimana pelayanan umum tersebut terdiri dari:

1) Pelayanan administratif

Pelayanan administratif ialah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, contohnya adalah pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), paspor, dan sebagainya.

2) Pelayanan barang

Pelayanan barang ialah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang menjadi kebutuhan publik. Contohnya adalah penyedia tenaga listrik, penyedia air bersih, penyedia jaringan telepon, dan sebagainya.

3) Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa ialah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik. Contohnya adalah pemeliharaan kesehatan, penanggulangan bencana, pelayanan sosial, pendidikan tinggi dan menengah, dan sebagainya.

Pelayanan akan timbul karena ada sesuatu yang berkembang, begitu pula akan kebutuhan yang terus berkembang seiring dengan proses pelayanan yang

berjalan. Setelah pelayanan yang diselenggarakan memenuhi satu kebutuhan maka akan timbul lagi kebutuhan yang lainnya. Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia Buku III (2004:185) dalam Hardiyansyah (2011:24) adalah:

- a. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Ijin Mengemudi (SIM), pajak, perijinan, dan keimigrasian.
- b. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga Negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
- c. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
- d. Pelayanan sandang, pangan, papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan murah.
- e. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim paitu, dan lainnya.

Moenir (1995:191-196) menerangkan layanan yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 macam bentuk layanan, meliputi:

- a. Layanan dengan lisan

Layanan dalam bentuk seperti ini dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi,

dan berbagai bidang lainnya yang memiliki tugas dalam memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa saja yang memerlukan.

b. Layanan melalui tulisan

Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam layanan melalui tulisan ini antara lain adalah faktor kecepatan baik dalam mengolah masalah maupun dalam proses penyelesaiannya seperti pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan). Layanan tulisan dibagi lagi menjadi dua golongan, yakni layanan berupa petunjuk, informasi, dan yang sejenis ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan dalam melakukan interaksi. Selanjutnya golongan yang kedua adalah layanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan.

c. Layanan berbentuk perbuatan

Layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh para petugas tingkat menengah dan bawah. Karena faktor tersebut, faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

4. Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian layanan kepada orang lain atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi dengan aturan pokok atau cara yang ditetapkan sebagai pelayanan publik. Menurut Pasal 34 Undang-Undang Nomor 25

Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelaksanaan dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. Adil dan tidak diskriminatif;
- b. Cermat;
- c. Santun dan ramah;
- d. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. Profesional;
- f. Tidak mempersulit;
- g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau, kewenangan yang dimiliki;
- n. Sesuai dengan kepastian; dan
- o. Tidak menyimpang dari prosedur

Hakekatnya setiap kegiatan yang dilaksanakan pasti memiliki tujuan tertentu. Tujuan tersebut ingin dicapai secara efektif dan efisien serta senantiasa berorientasi kepada hasil yang memiliki kualitas yang baik. Kualitas pada dasarnya digunakan untuk menilai tingkat penyesuaian suatu hal terhadap suatu persyaratan. Menurut Tjiptono (1995:24) dalam Hardiyansyah (2011:40) kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setia, serta sesuatu yang dapat membahagiakan pelanggan. Terdapat lima kategori kualitas yang perlu

diperhatikan dalam memberikan layanan menurut Gaspersz (2007:24-25)

antara lain:

- a. *Reliability*
Merupakan kemampuan pihak pemberi jasa dalam memberikan apa yang dijanjikan kepada penerima jasa (pelanggan) secara akurat. Atribut ini berkaitan dengan akurasi pelayanan yang bebas dari kesalahan.
- b. *Assurance*
Berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pekerja (pemberi jasa) untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan penerima jasa (pelanggan) atas jasa yang diterimanya.
- c. *Tangibles*
Berkaitan dengan fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personil pemberi jasa.
- d. *Empathy*
Berkaitan dengan perhatian dan kepedulian pemberi jasa kepada penerima jasa (pelanggan).
- e. *Responsiveness*
Berkaitan dengan tanggung jawab dan keinginan untuk memberikan jasa yang prima serta membantu penerima jasa (pelanggan) apabila menghadapi masalah yang berkaitan dengan jasa yang diberikan oleh pemberi jasa.

Hal yang sama dipaparkan oleh Irawan (2002:57) yang menyebutkan kualitas pelayanan merupakan *driver* kepuasan pelanggan yang bersifat multidimensi.

Dalam bukunya, Irawan membahas mengenai 5 dimensi dari kualitas pelayanan, yakni (Irawan, 2002:59-75):

- a. *Tangible*
Karena suatu pelayanan tidak terlihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan, pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Menurutnya, *tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi suatu organisasi atau lembaga untuk mengetahui seberapa jauh aspek *tangible* yang paling tepat, yaitu masih memberikan impresi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan yang terlalu tinggi.
- b. *Reliability*
Memberikan pelayanan yang konsisten. Ada tiga hal besar yang dapat dilakukan suatu organisasi atau lembaga dalam upaya meningkatkan

reliability. Pertama adalah pembentukan budaya kerja “*error free*” atau “*no mistake*”. *Top Management* perlu meyakinkan pada semua bawahannya bahwa mereka perlu melakukan sesuatu yang benar 100%. Kesalahan 1% bisa menurunkan tingkat probabilitas 5-20%. Kedua ialah organisasi atau suatu lembaga perlu mempersiapkan infrastruktur yang memungkinkan perusahaan memberikan pelayanan “*no mistake*”. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan pelatihan dan pendidikan secara terus-menerus dan menekankan kerja *teamwork*. Dengan kerja *teamwork*, koordinasi antar bagian menjadi lebih baik. Ketiga adalah diperlukan tes sebelum suatu layanan benar-benar diluncurkan. Sebelum meluncurkan suatu layanan maka diperlukan kesabaran untuk melakukan tes seberapa jauh tingkat *reliability* dari layanan tersebut.

c. *Responsiveness*

Merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu.

d. *Assurance*

Merupakan dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *front-line staff* dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya. Ada empat aspek dimensi *assurance* ini. Pertama, yaitu keramahan. Keramahan adalah satu aspek kualitas pelayanan yang paling mudah diukur. Ramah berarti banyak senyum dan bersikap sopan. Yang kedua, yaitu kompetensi. Petugas *customer service* memiliki pengetahuan tentang produk dan hal-hal lain yang sering menjadi pertanyaan pelanggan. Aspek ketiga yaitu reputasi. Keyakinan pelanggan akan sangat dipengaruhi oleh kredibilitas atau reputasi dari organisasi atau lembaga tersebut.

e. *Empathy*

Dimensi *Empathy* adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk memberikan pelayanan yang bersifat “*surprise*”. Sesuatu yang tidak diharapkan oleh pelanggan, ternyata diberikan oleh penyedia jasa.

Apabila persyaratan tersebut terpenuhi berarti kualitas pelayanan tersebut baik begitu pula sebaliknya apabila persyaratan tersebut tidak terpenuhi maka kualitas dapat dikatakan kurang baik. Secara teoritis, tujuan dari terselenggaranya pelayanan publik adalah demi memuaskan masyarakat. Pakar lainnya Gronroos dalam Tjiptono (2005:15) menyatakan ada enam kriteria dalam menilai kualitas, yaitu:

- a. *Professionalism and Skills*
Kriteria ini merupakan *outcome-related criteria* dimana pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumberdaya fisik, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.
- b. *Attitudes and Behavior*
Kriteria ini adalah *process-related criteria*. Pelanggan merasa bahwa karyawan suatu organisasi atau perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka secara spontan dan senang hati.
- c. *Accessibility and Flexibility*
Kriteria ini termasuk dalam *process-related criteria*. Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja karyawan, dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat melakukan akses dengan mudah. Selain itu juga dirancang dengan maksud agar dapat bersifat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.
- d. *Reliability and Trustworthiness*
Kriteria ini juga termasuk dalam *process-related criteria*. Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka dapat mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya.
- e. *Recovery*
Kriteria ini termasuk dalam *process-related criteria*. Pelanggan menyadari bahwa bila ada kesalahan atau terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat.
- f. *Reputation and Credibility*
Kriteria ini termasuk dalam *image-related criteria*. Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.

Jika indikator-indikator pelayanan tercapai maka kepuasan pelanggan atau masyarakat akan tercapai. Kepuasan tersebut dipengaruhi oleh bentuk pelayanan yang diberikan. Kepuasan ditentukan melalui pemenuhan kebutuhan dalam bentuk pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan, semakin pelanggan atau masyarakat semakin puas dan terpenuhinya kebutuhan mereka maka kualitas pelayanan yang diberikan semakin baik.

5. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang penting guna tercipta dan terwujudnya pelaksanaan pelayanan secara efektif. Seperti yang dikemukakan oleh Moenir (1995:88-123) adalah sebagai berikut:

a. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang, yaitu merupakan titik temu atau *equilibrium* dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan. Dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan mereka dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan, dan disiplin.

b. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan seseorang. Dalam organisasi kerja aturan dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut. Peraturan tersebut harus diarahkan kepada manusia sebagai subjek aturan, artinya mereka yang membuat, menjalankan dan mengawasi pelaksanaan aturan itu, maupun manusia sebagai objek aturan.

c. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun terdapat beberapa perbedaan dalam

penerapannya. Sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang memiliki watak dan kehendak yang multikompleks. Organisasi perusahaan yang dimaksud yakni mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pekerjaan.

d. Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan baik untuk dirinya sendiri maupun keluarga.

e. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kata kemampuan dengan sendirinya juga merupakan kata sifat/keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas/pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada.

f. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi

sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang membangun dalam organisasi kerja tersebut. Peranan sarana pelayanan sangat penting disamping unsur manusianya sendiri, antara lain:

- 1) Sarana kerja yang meliputi peralatan kerja, perlengkapan kerja dan perlengkapan bantu atau fasilitas,
- 2) Fasilitas pelayanan yang meliputi fasilitas ruangan, telepon umum dan alat panggil.

Secara terinci, Juliantara (2005:19-20) mengemukakan pendapat Master dalam Sinambela (2011:7) mengenai hal-hal yang mempengaruhi peningkatan kualitas, antara lain:

- a. Ketiadaan komitmen dari manajemen.
- b. Ketiadaan pengetahuan dan kekurangpahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani.
- c. Ketidakmampuan aparatur mengubah budaya yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan.
- d. Ketidaktepatan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan.
- e. Pendidikan dan pelatihan.
- f. Ketidakmampuan membangun *learning organization*, *learning by individuals* dalam suatu organisasi.
- g. Ketidaksesuaian antara struktur organisasi dengan kebutuhan.
- h. Ketidacukupan sumber daya dan dana.
- i. Ketidaktepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi para karyawan.
- j. Ketidaktepatan mengadopsi prinsip manajemen kualitas ke dalam organisasi.
- k. Ketidaktepatan dalam memberikan perhatian pada pelanggan, baik internal maupun eksternal.
- l. Ketidaktepatan dalam pemberdayaan dan kerjasama.

C. Pelayanan Kesehatan

1. Pengertian dan Konsep Pelayanan Kesehatan

Dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat banyak hal yang dapat dilakukan, salah satu caranya adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan menurut *Levey and Loomba* (1973) dalam Azwar (1996:34) adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, dan ataupun masyarakat. Jadi, pelayanan kesehatan adalah upaya ataupun suatu kegiatan mengenai kesehatan yang bertujuan untuk mencapai derajat kesehatan perseorangan maupun masyarakat.

Pelayanan kesehatan yang diselenggarakan harus memberikan pelayanan yang terbaik. Konsep prima sendiri memiliki arti yang terbaik. Jadi pelayanan prima berarti pelayanan yang terbaik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam bidang kesehatan. Dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat harus memiliki ciri-ciri yang dikenal dengan istilah **P-E-R-S-O-N-A-L-I-T-Y** sebagaimana yang diterapkan pada pelayanan di dunia usaha. Berikut merupakan penjabarannya menurut Mubarak dan Nurul Chayatin (2009:132-133):

- a. *Pleasantness*
Seorang petugas harus mampu menyenangkan pelanggan
- b. *Eagerness to help others*
Seorang petugas harus memiliki keinginan yang kuat dari dalam dirinya untuk membantu dan menyukai pelanggan

- c. **Respect**
Seorang petugas harus menghargai dan menghormati pelanggan
- d. **Sense of responsibility is a realization that what one does and says is important**
Seorang petugas harus memiliki rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan dan perkataannya terhadap pelanggan.
- e. **Orderly mind is essential for methodical and accurate work**
Seorang petugas harus memiliki jalan pemikiran yang terarah dan terorganisasi untuk melakukan pekerjaan dengan metode yang baik dan tingkat ketepatannya yang tinggi.
- f. **Neatness indicates pride in self and job**
Seorang petugas harus memiliki kerapian dan bangga dengan pekerjaannya sendiri.
- g. **Accurate in everything done is of permanent importance**
Seorang petugas harus melakukan pekerjaan dengan keakuratan atau ketepatan. Hal ini merupakan nilai yang sangat penting.
- h. **Loyalty to both management and colleagues make good teamwork**
Seorang petugas harus bersikap setia kepada manajemen dan rekan kerja. Hal ini merupakan kunci untuk membangun kerjasama.
- i. **Intellegence use of common sense all the time**
Seorang petugas harus senantiasa menggunakan akal sehat dalam memahami pelanggan dari waktu ke waktu.
- j. **Tact saying and doing the right thing at the right time**
Seorang petugas harus memiliki kepribadian, berbicara bijaksana dan melakukan pekerjaan yang benar.
- k. **Yearning to be good service clerk and love of the work is essential**
Seorang petugas mempunyai keinginan menjadi pelayan yang baik serta mencintai pekerjaannya.

Di samping itu, dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat juga harus memperhatikan **S-E-R-V-I-C-E** seperti yang diutarakan oleh Mubarak dan Nurul Chayatin (2009:133):

- a. **Service for everyone**
Selalu senyum kepada setiap orang.
- b. **Exellence in everything we do**
Selalu melakukan terbaik dalam bekerja.
- c. **Reaching out to every guest with Puskesmas**
Mengulurkan tangan kepada tamu melalui Puskesmas.
- d. **Viewing every guest as special**
Perlakukan tamu sebagai orang yang istimewa.

- e. *Inviting guest to return*
Mengundang tamu untuk kembali.
- f. *Creating a warm atmosphere*
Menciptakan suasana yang hangat dan akrab dengan tamu.
- g. *Eye contact that shows we care*
Kontak mata dengan tamu sebagai wujud perhatian.

2. Prinsip dan Aspek Pelayanan Kesehatan

Mubarak dan Nurul Cahyati (2009:134) menyebutkan ada 5 prinsip pelayanan di bidang kesehatan, antara lain:

- a. Mengutamakan pelanggan
Prosedur pelayanan yang disusun demi kemudahan dan kenyamanan pelanggan, bukan untuk memperlancar pekerjaan para pegawai sendiri.
- b. Sistem yang efektif
Proses pelayanan perlu dilihat sebagai sebuah sistem yang nyata.
- c. Melayani dengan hati nurani
Dalam transaksi tatap muka dengan pelanggan yang diutamakan keaslian sikap dan perilaku sesuai dengan hati nurani, perilaku yang dibuat-buat sangat mudah dikenal dan memperburuk citra pribadi pelayanan.
- d. Perbaikan yang berkelanjutan
Semakin baik mutu pelayanan akan menghasilkan pelanggan yang semakin sulit untuk dipuaskan karena tuntutan yang semakin tinggi, maka sebagai pemberi jasa harus mengadakan perbaikan terus-menerus.
- e. Memberdayakan pelanggan
Menawarkan jenis-jenis layanan yang dapat digunakan sebagai sumber daya atau perangkat tambahan oleh pelanggan untuk menyelesaikan persoalan hidup sehari-hari.

Selanjutnya menurut Muninjaya (1999:44-45), dalam mengetahui keberhasilan pelaksanaan kesehatan, pemerintah (Departemen Kesehatan) telah menetapkan indikator keberhasilan pelayanan sektor kesehatan.

Aspek pelayanan kesehatan ini meliputi:

- a. Derajat Kesehatan
Lama hidup, kematian, cacat, kesakitan, status gizi, tingkat pendidikan kesehatan, tersedianya air bersih, kebersihan lingkungan, jamban, dan kepuhuksesakan

- b. Upaya kesehatan
Tenaga, peralatan, fasilitas, biaya, kebijakan, informasi kesehatan, organisasi, dan kegiatan.
- c. Demografi
- d. Perilaku penduduk terhadap kesehatan
- e. Pengadaan sumber daya
- f. Pemanfaatan sumber daya
- g. Kesepakatan kebijakan
- h. Potensi organisasi kemasyarakatan
Peran sektor lain, seperti sektor pendidikan, perekonomian, dsb
- i. Lingkungan

3. Jenis-Jenis dan Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan

Secara umum pelayanan kesehatan dibagi menjadi dua macam menurut Azwar (1988:40) yakni:

- a. Pelayanan Kedokteran (*Medical Service*)
Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok ini ditandai dengan cara pengorganisasiannya yang dapat bersifat sendiri (*solo practice*), tujuan utamanya untuk mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan, serta sasarannya terutama untuk perseorangan.
- b. Pelayanan Kesehatan Masyarakat (*Public Health Service*)
Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok ini ditandai dengan cara pengorganisasian yang umumnya secara bersama-sama dalam satu organisasi, tujuan utamanya untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit, serta sasarannya terutama untuk masyarakat.

Dari kedua jenis pelayanan kesehatan tersebut akan dapat menghasilkan perbedaan dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat yang berpengaruh terhadap kualitas, sehingga masyarakat dimungkinkan untuk memilih dalam mengakses pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, untuk menjangkau dan memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas diperlukan adanya standarisasi kelayakan yang dapat diterima oleh masyarakat. Adapun berbagai persyaratan pokok dalam memberikan

pelayanan kesehatan dimana dibedakan menjadi tiga macam yakni (Azwar, 1988:43):

- a. Sesuai dengan Kebutuhan Pemakai Jasa Pelayanan
Suatu pelayanan kesehatan yang baik adalah yang sesuai dengan kebutuhan pemakai jasa pelayanan. Untuk pelayanan kedokteran, pemakai jasa pelayanan yang dimaksud adalah penderita yang datang berobat sedangkan untuk pelayanan kesehatan masyarakat adalah masyarakat secara keseluruhan.
- b. Dapat Dijangkau oleh Mereka yang Membutuhkan
Suatu pelayanan kesehatan yang baik adalah yang dapat dijangkau oleh mereka yang membutuhkan. Pengertian terjangkau disini tidak hanya dari sudut jarak atau lokasi, tetapi juga dari sudut pembiayaan.
- c. Sesuai dengan Prinsip Ilmu dan Teknologi Kedokteran
Suatu pelayanan kesehatan yang baik adalah yang sesuai dengan prinsip-prinsip ilmu dan teknologi kedokteran. Dengan perkataan lain, suatu pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan kesehatan yang terjamin mutunya.

4. Kualitas Pelayanan Kesehatan

Seringkali dalam kehidupan sehari-hari mendengar sebagian masyarakat membicarakan masalah kualitas. Goetsch Davis (1994:4) dalam Tjiptono dan Anastasia Diana (2003:4) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Mutu atau kualitas menurut Mubarak dan Nurul Chayatin, (2009:135) adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Jadi dapat dikatakan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai suatu barang ataupun jasa yang mempunyai nilai guna dan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Salah satu kualitas dalam pelayanan yang perlu diperhatikan adalah di bidang kesehatan. Kesehatan yang baik dan optimal merupakan kondisi di mana tidak hanya terbebas dari suatu penyakit. Sehat merupakan sebuah

keadaan yang dinamis yang berubah secara terus menerus sesuai dengan adaptasi individu terhadap berbagai perubahan yang ada di lingkungan internal dan eksternal untuk mempertahankan keadaan fisik, emosional, intelektual, sosial, perkembangan dan spiritual yang sehat. Dalam Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan menjelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Telah ditetapkan pula bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan, maka dari itu setiap elemen masyarakat berhak memperoleh pelayanan atas kesehatan masing-masing dan juga pemerintah bertanggungjawab mencanangkan, mengatur, menyelenggarakan, dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya untuk masyarakat maka diselenggarakan upaya kesehatan yang terpadu dan menyeluruh dalam bentuk upaya kesehatan perseorangan dan upaya kesehatan masyarakat yang dilaksanakan secara terpadu, menyeluruh, dan berkesinambungan. Mengukur tercapai atau tidaknya suatu pelayanan kesehatan dengan baik dapat menggunakan suatu indikator. Tolok ukur tersebut merupakan kepatuhan terhadap standar, makin sesuai sesuatu yang diukur dengan indikator, maka makin sesuai pula keadaannya dengan standar yang telah ditetapkan. Berikut merupakan syarat standar yang baik menurut Azwar (1996:54) adalah sebagai berikut :

- a. Bersifat jelas, artinya dapat diukur dengan baik, termasuk ukuran terhadap penyimpangan-penyimpangan yang mungkin terjadi;
- b. Masuk akal, suatu standar tidak masuk akal bukan saja akan sulit dimanfaatkan tetapi juga akan menimbulkan frustrasi para pelaksana;
- c. Mudah dimengerti, suatu standar yang tidak mudah dimengerti juga akan menyulitkan tenaga pelaksana sehingga akan sulit terpenuhi;
- d. Dapat dicapai, tidak ada gunanya menentukan standar yang sulit karena tidak akan mampu dicapai. Karena itu sering disebutkan dalam menentukan standar haruslah sesuai dengan kemampuan organisasi yang dimiliki.
- e. Absah, artinya ada hubungan yang kuat dan dapat didemonstrasikan antara standar dengan sesuatu yang diwakilinya;
- f. Meyakinkan, artinya mewakili persyaratan yang ditetapkan. Apabila terlalu tinggi akan sulit dicapai;
- g. Mantap, spesifik serta eksplisit artinya tidak terpengaruhi oleh perubahan waktu, bersifat khas dan gambling.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang memuaskan bagi para pengguna jasa. Apabila pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan tersebut kurang baik. Dalam kehidupan sehari-hari menilai kualitas pelayanan tidak mudah. Penyebab hal tersebut adalah kualitas pelayanan itu sendiri termasuk pelayanan kesehatan yang bersifat multidimensional.

Walaupun pengertian mengenai kualitas yang terkait dengan kepuasan para pelanggan telah dipaparkan secara luas, namun pada penerapannya tidak semudah yang dibayangkan. Masalah pokok yang dihadapi oleh setiap individu berbeda-beda sehingga kepuasan pengguna jasa bersifat subjektif dan tergantung pada latar belakang mereka. Satrianegara (2014:201) menerangkan ada empat hal yang harus diperhatikan dalam pendekatan untuk mencapai pelayanan yang maksimal melalui peningkatan kualitas pelayanan, yakni sebagai berikut:

- a. Pelanggan dan harapannya
- b. Perbaikan kinerja
- c. Proses perbaikan
- d. Budaya yang mendukung perbaikan terus-menerus.

D. Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat)

1. Pengertian dan Tugas Puskesmas

Menurut Entjang (2000:154) Puskesmas (*Health Centre*) adalah suatu kesatuan organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok. Sejalan dengan hal tersebut, Satrianegara (2014:72) memaparkan Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Dengan kata lain, Puskesmas memiliki wewenang dan tanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya. Puskesmas sebagai salah satu instansi pemerintah yang berperan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat tentu saja memiliki tugas yang penting. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat pasal 4 yang menerangkan tugas Puskesmas adalah melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat.

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Puskesmas memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif, hingga rehabilitatif baik melalui Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) maupun Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) berdasarkan undang-undang yang berlaku. Puskesmas juga memberikan pelayanan rawat inap selain rawat jalan. Dengan keberadaan Puskesmas dapat menjawab kebutuhan pelayanan bagi masyarakat pada bidang kesehatan yang mudah dijangkau.

2. Fungsi dan Ruang Lingkup Puskesmas

Keberhasilan dari pembangunan kesehatan berperan penting dalam meningkatkan kualitas dan daya saing sumber daya manusia. Dalam rangka mencapai keberhasilan tersebut, Puskesmas melakukan upaya secara menyeluruh, berjenjang dan terpadu. Puskesmas merupakan penanggung jawab penyelenggara upaya kesehatan untuk jenjang pertama di wilayah kerjanya masing-masing (Satrianegara, 2014:73). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 pasal 5 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat memaparkan fungsi dari Puskesmas, yakni:

- a. Menyelenggarakan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) tingkat pertama di wilayah kerjanya;
- b. Menyelenggarakan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) tingkat pertama di wilayah kerjanya.

Fungsi Puskesmas menurut Satrianegara (2014:74) dijabarkan sebagai berikut:

- a. Sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya melalui, sebagai berikut:

- 1) Upaya menggerakkan lintas sektor dan dunia usaha di wilayah kerjanya agar menyelenggarakan pembangunan yang berwawasan kesehatan;
 - 2) Keaktifan memantau dan melaporkan dampak kesehatan dari penyelenggaraan setiap program pembangunan di wilayah kerjanya;
 - 3) Mengutamakan pemeliharaan kesehatan dan pencegahan penyakit tanpa mengabaikan penyembuhan dan pemulihan.
- b. Pusat pemberdayaan masyarakat
- 1) Berupaya agar perorangan terutama pemuka masyarakat, keluarga, dan masyarakat memiliki kesadaran, kemauan, dan kemampuan melayani diri sendiri dan masyarakat untuk hidup sehat serta ikut menetapkan, menyelenggarakan, dan memantau pelaksanaan program kesehatan serta memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya;
 - 2) Memberikan bantuan bersifat bimbingan teknis msteri dan rujukan medis maupun rujukan kesehatan kepada masyarakat dengan ketentuan bantuan tersebut tidak menimbulkan ketergantungan.
- c. Pusat pelayanan kesehatan pertama
- Menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan, melalui pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat.

Pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas adalah pelayanan kesehatan meyeluruh yang meliputi pelayanan sebagai berikut (Satrianegara, 2014:74):

- a. Kuratif (pengobatan);
- b. Preventif (upaya pencegahan);
- c. Promotif (peningkatan kesehatan);
- d. Rehabilitatif (pemulihan kesehatan).

Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat secara maksimal sesuai yang dicanangkan oleh Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2004 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan, karena itu diperlukan upaya-upaya dari penyelenggara kesehatan itu sendiri.

3. Wilayah Kerja Puskesmas

Menurut Satrianegara (2014:72-73), wilayah kerja Puskesmas meliputi satu kecamatan atau sebagian dari kecamatan dimana kepadatan penduduk, luas, daerah, keadaan geografik, dan keadaan infrastruktur lainnya merupakan bahan pertimbangan dalam menentukan wilayah kerja puskesmas. Pembagian wilayah kerja Puskesmas ditetapkan oleh Bupati atau Walikota dengan saran teknis dari kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota.

Perluasan jangkauan pelayanan kesehatan pada Puskesmas perlu ditunjang dengan unit pelayanan kesehatan yang lebih sederhana yang disebut dengan Puskesmas Pembantu dan Puskesmas Keliling. Wilayah kerja puskesmas dapat meliputi satu kelurahan apabila penduduknya berjumlah satu juta jiwa atau lebih. Puskesmas dengan jumlah penduduk 150.000 jiwa atau lebih merupakan “Puskesmas Pembina” yang berfungsi sebagai pusat rujukan bagi puskesmas kelurahan dan juga mempunyai fungsi koordinasi.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 pasal 10 ayat (1) dan (2) tentang Pusat Kesehatan Masyarakat menyebutkan beberapa persyaratan dalam lokasi pendirian Puskesmas, berikut merupakan syarat ketentuannya:

- a. Geografis;
- b. Akseibilitas untuk jalur transportasi;
- c. Kontur tanah;
- d. Fasilitas parkir;
- e. Fasilitas keamanan;
- f. Ketersediaan utilitas publik;
- g. Pengelolaan kesehatan lingkungan; dan
- h. Kondisi lainnya

Selain persyaratan sebagaimana yang dimaksud, pendirian Puskesmas harus memperhatikan ketentuan teknis pembangunan bangunan gedung Negara.

4. Kedudukan dan Struktur Organisasi

Kedudukan Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dinas kesehatan Kabupaten/Kota yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Satrianegara (2014:75) kedudukan puskesmas terdiri dari:

- a. Sistem Kesehatan Nasional;
- b. Sistem Kesehatan Kabupaten Kota;
- c. Sistem Pemerintah Daerah.

Struktur organisasi pada Puskesmas yang akan diterapkan tergantung pada visi, misi, tujuan, fungsi dan beban kegiatan dan program masing-masing Puskesmas. Penyusunan struktur organisasi Puskesmas dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang ditetapkan oleh Peraturan Daerah Kabupaten/Kota. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 pasal 33 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, struktur organisasi terdiri atas:

- a. Puskesmas dipimpin oleh seorang Kepala Puskesmas di mana Kepala Puskesmas merupakan seorang Tenaga Kesehatan yang memiliki kompetensi dibidang manajemen kesehatan masyarakat;
- b. Unit Tata Usaha
- c. Unit Pelaksana Teknis Fungsional
- d. Jaringan Pelayanan yang terdiri dari
 - 1) Puskesmas Pembantu;

- 2) Puskesmas Keliling;
- 3) Bidan di desa/komunitas.

E. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang

Upaya atau usaha, dalam Kamus Bahasa Indonesia memiliki pengertian sebagai kegiatan bekerja menurut suatu hal, berbuat sesuatu untuk mencapai maksud, atau mengurus (Wojowasito, 1995:329). Kamus lengkap Bahasa Indonesia Modern mengartikan upaya atau usaha sebagai kegiatan mengerahkan tenaga pikiran atau badan untuk mencapai suatu maksud, pekerjaan, perbuatan, daya upaya, ikhtiar untuk mencapai suatu maksud, pekerjaan untuk menghasilkan sesuatu (Muh, 1997:602). Dapat diartikan bahwa upaya merupakan segala kegiatan dengan mengarahkan segala tenaga serta pikiran yang dilakukan baik oleh perseorangan maupun secara berkelompok dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan tertentu. Selanjutnya pengertian peningkatan secara epistemologis menurut Salim (1995:160) adalah menaikkan derajat taraf dan sebagainya mempertinggi memperhebat produksi dan sebagainya. Dengan demikian pengertian upaya peningkatan adalah cara yang dilakukan untuk menaikkan atau melakukan perubahan yang lebih baik.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan menjelaskan bahwa setiap kegiatan dalam upaya untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dilaksanakan berdasarkan prinsip nondiskriminatif, partisipatif, dan berkelanjutan dalam rangka pembentukan

sumber daya manusia Indonesia, serta peningkatan ketahanan dan daya saing bangsa bagi pembangunan nasional. Menurut Mubarak dan Nurul Chayatin (2009:127), keberhasilan pelayanan kesehatan bergantung pada berbagai komponen yang ada, baik dari segi dana, fasilitas penunjang, dan juga sumber daya manusia yang dalam hal ini adalah perawat, dokter, dan juga tim ahli kesehatan lainnya.

Adapun untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa, maka dalam penelitian beberapa ahli menggunakan beberapa dimensi kualitas pelayanan sebagai alat ukur. Gaspersz dan Irawan membagi dimensi tersebut terdiri atas keandalan (*reliability*) di mana pada dimensi ini lebih mengutamakan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna jasa secara akurat. Dimensi yang kedua adalah jaminan (*assurance*) di mana mengutamakan pengetahuan, kredibilitas, kesopanan dan keramah-tamahan para petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat selaku pengguna jasa kesehatan. Dimensi yang ketiga adalah ketampakan fisik (*tangibles*) di mana berhubungan dengan ketampakan fisik baik dari fasilitas yang tersedia hingga penampilan petugas pemberi layanan. Yang ke empat adalah empati (*emphathy*), yang dimaksud dengan empati adalah perhatian dan kepedulian petugas terhadap masyarakat atau pengguna jasa. Dan dimensi yang terakhir adalah daya tanggap (*responsiveness*) yang berhubungan dengan tanggung jawab petugas terhadap pengguna jasa.

Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang memiliki visi untuk menjadikan Kecamatan Karangploso menjadi Kecamatan Sehat. Oleh karena itu, untuk

menjalankan visi tersebut, Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang telah menetapkan salah satu misi yakni meningkatkan kinerja dan kualitas upaya kesehatan yang didukung oleh sumber daya kesehatan yang kompeten dan profesional. Melihat dari visi dan misi yang dimiliki, Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang berupaya agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan cara mempersiapkan dan menyediakan sumber daya kesehatan yang memadai.

Sesuai dengan teori mengenai dimensi kualitas pelayanan dan teori-teori pendukung lainnya serta berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, maka dalam penelitian ini lebih ditekankan pada upaya apa saja yang dilakukan oleh Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan melalui:

1. Peningkatan Kemampuan Petugas

Sumber daya manusia merupakan salah satu aspek penting bagi perkembangan suatu organisasi karena manusia merupakan sentral organisasi yang berpengaruh terhadap tercapainya suatu tujuan organisasi tersebut. Petugas merupakan suatu faktor penting dalam organisasi yang perkembangan dan peningkatannya dirancang secara teliti. Petugas yang berkualitas adalah petugas yang memiliki keterampilan, kemampuan, pengetahuan, dan sikap yang baik dalam melakukan pekerjaannya. Dengan semakin berkembangnya organisasi, tentunya ada tuntutan berkaitan dengan petugas baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Berkaitan dengan upaya Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, maka kemampuan petugas perlu

diperhatikan karena dengan petugas yang memiliki kemampuan yang baik maka akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat atau pengguna jasa.

Upaya peningkatan kuantitas petugas pada suatu organisasi umumnya adalah dengan mengadakan perekrutan petugas yang jumlahnya disesuaikan dengan bidang yang ada di suatu organisasi tersebut termasuk Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang. Sedangkan dalam peningkatan kualitas petugas, Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang melakukan beberapa upaya yakni melalui pendidikan dan pelatihan bagi para petugas. Menurut Moekijat dalam Yakub, dkk (2014:231) berpendapat bahwa adanya pendidikan dan pelatihan bertujuan untuk mengembangkan keahlian, pengetahuan, dan juga sikap sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat atau pengguna jasa. Berdasarkan pernyataan yang dilontarkan pada buku panduan standar penyelenggaraan pelatihan tenaga kesehatan dan masyarakat di bidang kesehatan (2014:2), dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, tenaga kesehatan dituntut untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilannya sehingga diperlukan pelatihan tenaga kesehatan dalam rangka:

1. Meningkatkan dan mengembangkan kompetensi profesi dan pengetahuan teknis keprofesian.
2. Meningkatkan ilmu pengetahuan dan teknologi terkini bidang kesehatan,
3. Memenuhi kebutuhan masyarakat dan globalisasi dalam bidang pelayanan kesehatan sesuai dengan profesinya,
4. Menyebarkan informasi kesehatan yang *up to date*.

Mursidi (2009:121) menjelaskan secara umum pendidikan dan pelatihan adalah memperbaiki efektifitas dan efisiensi kerja petugas dalam melaksanakan dan mencapai sasaran program kerja yang telah ditetapkan.

Selain pendidikan dan pelatihan, masa kerja juga berpengaruh terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masa kerja dapat diartikan sebagai lamanya seseorang bekerja pada suatu organisasi atau lembaga. Masa kerja erat kaitanya dengan pengalaman seorang petugas. Semakin lama petugas bekerja, maka semakin tinggi pengalaman yang dimiliki oleh petugas tersebut. Hardiyansyah (2011:74) menyebutkan bahwa pengalaman memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Dari penjabaran di atas, mengenai kemampuan petugas yang dapat dilihat dari pendidikan, pelatihan, dan masa kerja petugas adalah bertujuan untuk menambah keterampilan, kemampuan, serta ilmu bagi petugas khususnya Petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang di mana hal tersebut mempengaruhi terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan.

2. Peningkatan Kedisiplinan

Kedisiplinan bagi para petugas merupakan hal yang penting untuk meningkatkan keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi. Hodges (1990) dalam Helmi (1996:33) mengatakan bahwa kedisiplinan adalah sikap seseorang atau kelompok yang berniat untuk mengikuti aturan-aturan yang telah ditetapkan. Kenyataan yang tidak dapat dipungkiri, setiap petugas memiliki aturan, nilai, norma sendiri sebelum memasuki lingkungan organisasi. Pembentukan perilaku dan sikap petugas merupakan tugas bagi suatu organisasi. Pentingnya hal tersebut menyangkut pada etos kerja petugas yang mendukung pada arah kedisiplinan yang diharapkan akan menunjang tercapainya tujuan organisasi tersebut. Agung

(2013:7) mengemukakan pengaruh yang positif dan signifikan dari suatu kedisiplinan yang dilakukan oleh petugas adalah meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu prinsip pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa kedisiplinan harus diterapkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Moenir (1995:88-123) juga berpendapat bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah kedisiplinan.

Adapun beberapa indikator yang dikemukakan oleh Helmi (1996:34) mengenai kedisiplinan yang harus diterapkan oleh setiap petugas, antara lain:

- a. Disiplin kerja terhadap penggunaan waktu kerja
- b. Upaya mentaati peraturan
- c. Loyal terhadap organisasi

Sama halnya dengan pendapat Harlie (2010) dalam Setiawan (2013:1247) yang menjelaskan beberapa indikator-indikator disiplin kerja bagi para petugas, yakni sebagai berikut:

- a. Selalu hadir tepat waktu
- b. Selalu mengutamakan presentase kehadiran
- c. Selalu mentaati ketentuan
- d. Selalu mengutamakan jam kerja yang efisien dan efektif
- e. Memiliki keterampilan kerja pada bidang tugasnya
- f. Memiliki semangat kerja yang tinggi
- g. Memiliki sikap yang baik
- h. Selalu kreatif dan inovatif dalam bekerja

Sehingga dapat dikatakan bahwa kedisiplinan merupakan suatu sikap atau perbuatan yang sesuai dengan peraturan suatu organisasi untuk mencapai keteraturan dalam melakukan pekerjaan. Dan dengan peningkatan kedisiplinan

kepada setiap petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang akan dapat meningkatkan kualitas dalam memberikan pelayanan khususnya pelayanan kesehatan kepada masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan.

3. Pengadaan Sarana dan Prasarana

Prinsip pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana yang mencakup sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai. Sejalan dengan hal tersebut, Moenir (1995:88-123) mengutarakan pendapatnya bahwa sarana pelayanan menjadi salah satu faktor dalam menunjang pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa. Sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan.

Fungsi sarana dan prasarana sebagai alat untuk membantu pelaksanaan pelayanan. Mengingat pentingnya sarana dan prasarana dalam meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang, maka wajar apabila Puskesmas berupaya dan berusaha untuk meningkatkan sarana dan prasarana agar lebih baik. Pengadaan sarana dan prasarana yang dilakukan oleh Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang meliputi pengadaan sarana dan prasarana medis dan non-medis demi menunjang kualitas pelayanan kesehatan agar lebih berkualitas.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Apabila dipandang dari sudut filsafat, maka metode penelitian merupakan epistemologi penelitian di mana menyangkut bagaimana peneliti mengadakan penelitian. Metode penelitian merupakan bagian yang penting dalam suatu penelitian dan merupakan sebuah unsur yang vital di mana dapat menunjang tercapainya hasil dari suatu penelitian yang telah dilakukan. Melihat dari tujuan penelitian yang terkait dengan topik yang sedang diteliti, maka jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Menurut Mardalis (2014:26) penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang yang berlaku. Dalam penelitian ini terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, analisis, dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memperoleh segala informasi mengenai keadaan saat ini dan melihat kaitan antara variabel yang ada. Sejalan dengan itu, Narbuko dan Achmadi (2012:44) menyatakan bahwa penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data dan bertujuan untuk pemecahan masalah yang sistematis dan faktual mengenai fakta dan sifat populasi.

Sedangkan pendekatan kualitatif menurut Usman dan Setiady (2008:78) adalah lebih berdasarkan pada filsafat fenomenologis yang mengutamakan penghayatan (*verstehen*). Pendekatan kualitatif, berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif peneliti sendiri. Peneliti merupakan *key instrument* dalam mengumpulkan data, peneliti harus terjun sendiri ke lapangan.

Alasan peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif adalah didasarkan pada beberapa pertimbangan, yakni: metode ini dirasa lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan yang ada di lapangan, selanjutnya adalah menyajikan secara langsung hakekat hubungan antara peneliti dengan narasumber karena penelitian dengan pendekatan kualitatif adalah kegiatan mengamati narasumber dengan lingkungannya dan berinteraksi dengan mereka sehingga terjalin hubungan yang baik terhadap narasumber. Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif merupakan metode yang tepat untuk menjangkau permasalahan secara mendalam sesuai dengan masalah dan tujuan dari penelitian yaitu menjelaskan upaya yang dilakukan oleh Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian yang dimaksudkan adalah sebagai pusat dari sebuah penelitian yang bertujuan untuk memberikan batasan terhadap permasalahan yang akan diteliti sehingga penelitian tersebut akan lebih terarah, bahasan dalam

penelitian tidak terlalu maluas serta relevan dengan objek yang akan diteliti, selain itu juga untuk membatasi studi dan memasukkan atau mengeluarkan suatu informan yang akan diperoleh di lapangan (Moleong, 2000:62). Pada studi ini fokus penelitian membahas tentang upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang. Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan yang telah dipaparkan, maka kegiatan penelitian ini difokuskan pada:

1. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang yang meliputi:
 - a. Peningkatan kemampuan petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang;
 - b. Peningkatan kedisiplinan petugas Puskesmas Karangploso Karangploso Kabupaten Malang;
 - c. Pengadaan sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan kesehatan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang.
2. Kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang berdasarkan pada dimensi pelayanan yang terdiri dari:
 - a. *Reliability* (keandalan)
 - b. *Assurance* (Jaminan)
 - c. *Tangibles* (Ketampakan Fisik)
 - d. *Empathy* (Empati)
 - e. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

3. Faktor yang mempengaruhi upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang yang meliputi:

a. Faktor Pendukung

Faktor pendukung dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang adalah dengan adanya motivasi kerja dan pemberian *reward* (penghargaan) bagi para petugas.

b. Faktor Penghambat

Faktor penghambat dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang meliputi keterbatasan sarana transportasi dan kurangnya dukungan dana.

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Penentuan lokasi penelitian bertujuan untuk mempermudah dan memperlancar objek menjadi sasaran dalam penelitian sehingga tidak terlalu luas dan umum. Lokasi penelitian merupakan suatu kondisi dimana seorang peneliti dapat menangkap dan melihat suatu keadaan atau peristiwa yang nyata dari objek yang akan ditelitinya. Lokasi penelitian yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah di Kabupaten Malang. Dalam hal ini, yang menjadi pertimbangan peneliti menentukan lokasi penelitian di Kabupaten Malang dengan asumsi bahwa derajat kesehatan di Kabupaten Malang terus meningkat tiap tahunnya dan juga Kabupaten Malang pernah mendapatkan penghargaan sebagai Kabupaten Sehat

tingkat Nasional. Selain itu, Kabupaten Malang merupakan salah satu kabupaten di Jawa Timur yang menerapkan jam pelayanan Puskesmas selama 24 jam.

Sedangkan situs penelitian merupakan suatu kondisi di mana seorang peneliti dapat menangkap dan melihat suatu keadaan atau peristiwa yang nyata dari objek yang akan ditelitinya. Situs penelitian yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang. Hadirnya Puskesmas sebagai penyelenggara upaya kesehatan masyarakat tingkat pertama dan hadir di tengah masyarakat adalah agar masyarakat sekitar dapat memperoleh pelayanan kesehatan dasar. Masyarakat mulai menyadari akan pentingnya kesehatan bagi mereka. Masyarakat sekitar masih sering mengandalkan “orang pintar” atau dukun daripada tenaga medis, dengan keberadaan Puskesmas Karangploso, diharapkan masyarakat akan lebih memanfaatkan fasilitas kesehatan yang telah diberikan oleh pemerintah setempat. Sebagian besar mata pencaharian masyarakat di Kecamatan Karangploso adalah di bidang pertanian, di mana pengetahuan mengenai kesehatan dirasa masih kurang sehingga tidak menutup kemungkinan Puskesmas hadir di tengah-tengah masyarakat untuk dapat memberikan penyuluhan kepada mereka mengenai pelayanan kesehatan yang ada.

Fasilitas kesehatan yang tersedia di sekitar Kecamatan Karangploso memang sudah cukup terpenuhi, hanya saja tidak seluruh masyarakat mampu membayar biaya dari jasa pelayanan yang disediakan seperti Rumah Sakit milik swasta dan juga praktik dokter. Oleh karena itu dengan adanya Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang sebagai penyedia pelayanan dasar utama bagi masyarakat di

Kecamatan Karangploso, diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan dengan biaya yang terjangkau dan dengan kualitas yang terbaik.

D. Sumber Data

Sumber data merupakan asal dari suatu data tersebut baik diperoleh dari seseorang maupun dari suatu peristiwa yang dapat mendukung data yang dibutuhkan dalam penelitian. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan dibagi menjadi dua yaitu data yang bersifat primer dan data yang bersifat sekunder. Berikut penjelasannya:

1. Data primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer disebut juga data asli. Pada penelitian ini data diperoleh dari aktivitas wawancara secara langsung kepada informan atau pihak-pihak terkait di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang yang meliputi:

1) Kepala Puskesmas

Kepala Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang yakni dr. Sony Muchlison, merupakan pemimpin dan penanggung jawab atas program atau kegiatan pada Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang.

2) Kepala Tata Usaha

Kepala Tata Usaha Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang yakni Suyono, S.E., sebagai pimpinan yang mengkoordinir ketatausahaan/perkantoran termasuk pelaksanaan administrasi.

3) Petugas Puskesmas

- Dokter Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang antara lain dokter umum yakni dr. Indah S. dan dokter gigi yakni drg. Humairoh yang bertugas untuk mengkoordinasi seluruh kegiatan di UGD (Unit Gawat Daurat) bersama dengan Kepala Puskesmas dan Kepala Tata Usaha dan juga melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Puskesmas.
- Pemegang program Puskesmas Karangploso antara lain Herawati, AMD.Keb dan Mudjihari yang melaksanakan promosi pelayanan dan program Puskesmas.
- Perawat Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang yakni Erawati S. yang melaksanakan perawatan dasar dan rujukan.
- Petugas Bagian Kepegawaian & Umum yakni Beny E., S.AP.
- Petugas Kamar obat yakni Sih Harini.
- Bapak Suprpto selaku petugas logistik alat kesehatan.
- Petugas pada Gudang Obat yakni Chusnul C.
- Petugas loket yakni Masrur R.

4) Pasien atau masyarakat pengguna jasa pelayanan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang.

2. Data sekunder

Data sekunder yang dimaksud adalah data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari berbagai sumber guna memperkuat serta mendukung data primer yang meliputi:

- 1) Buku Laporan Tahunan Kesehatan 2015 Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang.
- 2) Laporan Inventaris Barang tahun 2014-2016.
- 3) Laporan Usulan Kebutuhan Barang tahun 2014-2016.
- 4) Laporan Target Capaian Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang tahun 2015.
- 5) Usulan Rehab Bangunan

E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2010:224) pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah memperoleh data. Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi:

1. Observasi

Menurut Nasution (1998) yang dikutip dalam Sugiyono (2010:226) “observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan.” Dalam teknik ini dilakukan pengamatan secara langsung ke lokasi penelitian untuk mengamati fenomena dan objek yang diteliti. Peneliti melakukan pengamatan terhadap upaya

peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang.

2. Wawancara

Wawancara yaitu teknik yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data melalui tanya jawab secara langsung maupun tidak langsung dengan informan. Menurut Narbuko dan Abu Achmadi (2012:83) wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi maupun keterangan. Peneliti berhadapan langsung dengan informan untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan objek yang sedang diteliti. Informan yang dimaksud adalah informan yang diyakini sebagai individu yang paham akan dirinya sendiri, sehingga apa yang dinyatakannya dapat diyakini sebagai kebenaran dan dapat dipercaya.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dengan untuk memperoleh data sekunder yang berhubungan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan seperti dokumen, buku, arsip, artikel dan data lainnya yang berkaitan dengan fokus penelitian. Data ini berasal dari Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data yang berkaitan dengan penelitian. Dalam penelitian kualitatif,

yang menjadi instrumen penelitian atau alat pengumpulan data adalah peneliti sendiri. Peneliti dalam penelitian ini merupakan instrumen pokok, hal ini dikarenakan peneliti melakukan penelitian sendiri dan secara langsung ke lapangan baik menggunakan metode wawancara maupun observasi, sehingga peneliti mengetahui dan memahami secara langsung dan mendalam apa yang terjadi sebenarnya di lapangan. Namun dalam proses penelitian ini, peneliti juga menggunakan instrumen penunjangnya sebagai berikut:

1. Peneliti Sendiri (*Human Instrument*)

Peneliti sendiri berfungsi untuk melakukan perencanaan dengan menyusun proposal penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data melalui kegiatan wawancara dan juga dokumentasi, menganalisis data, dan membuat kesimpulan berdasarkan penelitian yang dilakukan.

2. Pedoman Wawancara (*Interview Guide*)

Pedoman wawancara berisi daftar pertanyaan untuk digunakan sebagai pedoman dalam melakukan wawancara kepada narasumber agar data yang diperoleh relevan dengan penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini data dan tanggapan yang dibutuhkan terhadap pihak-pihak terkait dengan penelitian adalah berbagai hal tentang upaya peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang.

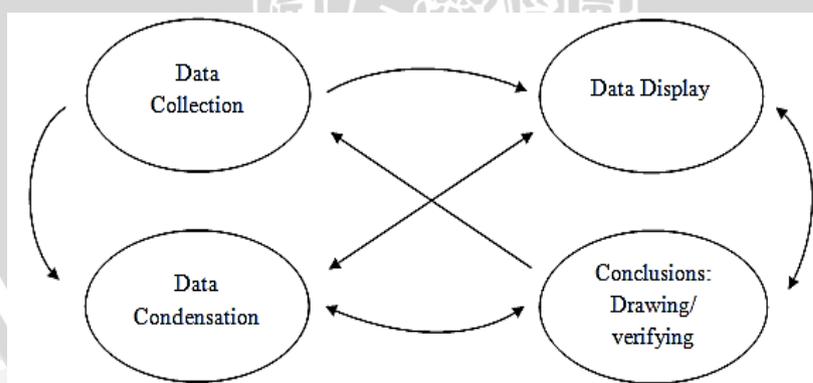
3. Perangkat Pendukung

Perangkat pendukung dalam penelitian ini berupa alat tulis untuk mencatat penemuan fakta dan hal-hal penting di lapangan saat melakukan

penelitian dan pada saat melakukan proses wawancara. Alat perekam berupa *handphone* untuk merekam dalam proses wawancara. Kamera *digital* untuk pengambilan gambar (foto) dalam penelitian di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang.

G. Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan model interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldana. Miles, Huberman, dan Saldana (2014) mengungkapkan bahwa analisis data terdiri dari *Data Collection* (Pengumpulan data), *Data Condensation* (Kondensasi Data), *Data Display* (Penyajian Data), dan *Conclusion Drawing and Verification* (Penerarikan Kesimpulan atau Verifikasi). Adapun model interaktif yang dimaksud sebagai berikut:



Gambar 3: Komponen-Komponen Analisis Data: Model Interaktif

Sumber: Miles, M.B., A.M. Huberman, dan Saldana (2014)

1. *Data Collection* (Pengumpulan data)

Kegiatan yang dilakukan oleh seorang peneliti untuk memperoleh data yang valid. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa cara

antara lain wawancara dan dokumentasi dengan informan dalam penelitian ini yang diperoleh dari Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang.

2. *Data Condensation* (Kondensasi Data)

Dari lokasi penelitian, data lapangan dituangkan dalam uraian laporan yang lengkap dan terperinci yang meliputi proses penyeleksian, pemfokusan, penyederhanaan, peringkasan, dan mengubah data yang bersumber dari kumpulan catatan, *interview*, dokumen, dan sumber data empiris lainnya. Data yang diperoleh dikondensasikan dengan cara dipilih, disederhanakan, dan ditransformasikan pada hal-hal yang sesuai dengan fokus penelitian yang terdiri dari upaya yang dilakukan Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan melalui peningkatan kemampuan petugas, peningkatan kedisiplinan, pengadaan sarana dan prasarana, kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang, serta faktor yang mempengaruhi upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang.

3. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data merupakan suatu pengorganisasian, penyatuan informasi-informasi yang memungkinkan penarikan kesimpulan dan aksi. Penyajian data ini dimaksudkan untuk membantu peneliti memahami apa yang terjadi dan untuk melakukan sesuatu termasuk analisis yang lebih mendalam. Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan dengan menyatukan semua data yang telah dikondensasi yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi dan menuliskannya dalam bentuk deskripsi narasi ke dalam fokus

penelitian upaya yang dilakukan Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan melalui peningkatan kemampuan petugas, peningkatan kedisiplinan, pengadaan sarana dan prasarana, kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang, serta faktor yang mempengaruhi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang.

4. *Conclusion Drawing and Verification* (Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi)

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif model interaktif adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi. Dari permulaan pengumpulan data, peneliti mulai mencari arti dan makna benda-benda, keterangan atau penjelasan, sebab-akibat dan proposisi. Peneliti membuat kesimpulan berdasarkan data yang didukung dengan bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data. Kesimpulan penelitian mencakup fokus yang dipilih dalam penelitian yang terdiri upaya yang dilakukan Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan melalui peningkatan kemampuan petugas, peningkatan kedisiplinan, pengadaan sarana dan prasarana, kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang, serta faktor yang mempengaruhi upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Kabupaten Malang

Wilayah Kabupaten Malang terletak pada koordinat $112^{\circ}17'10,90''$ – $112^{\circ}57'00,00''$ Bujur Timur, $7^{\circ}44'55,11$ – $8^{\circ}26'35,45''$ Lintang Selatan. Kabupaten Malang memiliki luas wilayah sebesar $3.534,86 \text{ km}^2$ atau 353.486 Ha , hal ini menempatkan Kabupaten Malang sebagai daerah dengan luas wilayah terbesar kedua di Jawa Timur setelah Kabupaten Banyuwangi. Total luas Kabupaten Malang terbagi atas kawasan daratan dan lautan yang masing-masing memiliki seluas $2.977,05 \text{ km}^2$ dan $557,81 \text{ km}^2$.

Secara administratif kewilayahan, Kabupaten Malang terbagi atas 33 Kecamatan, 12 Kelurahan, 378 Desa, 1.349 Dusun, 3.156 Rukun Warga (RW) dan 14.695 Rukun Tetangga (RT). Pusat Pemerintahan Kabupaten Malang berada di Kecamatan Kepanjen sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 2008 tentang Pindahan Ibukota Kabupaten Malang dari Wilayah Kota Malang ke Wilayah Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang. Adapun batas wilayah administrasi Kabupaten Malang yang meliputi:

Sebelah Utara : Kabupaten Jombang, Kabupaten Mojokerto,
Kabupaten Pasuruan, dan Kabupaten

Probolinggo

Sebelah Timur : Kabupaten Lumajang

Sebelah Selatan : Samudera Indonesia

Sebelah Barat : Kabupaten Blitar dan Kabupaten Kediri

Bagian Tengah : Kota Malang dan Kota Batu



Gambar 4 Peta Kabupaten Malang

Sumber: Rencana Kerja Pembangunan Daerah (RKPD) Kabupaten Malang 2016

Keadaan topografis Kabupaten Malang sangat beragam, mulai dari pesisir, dataran rendah, perbukitan, gunung aktif maupun tidak aktif, dan sungai. Kawasan pesisir pantai terletak di wilayah selatan Kabupaten Malang yang berbatasan langsung dengan Samudera Indonesia, membentang mulai dari Kecamatan Donomulyo, Bantur, Gedangan, Sumbermanjing Wetan, Tirtoyudo, sampai Ampelgading. Wilayah dengan kontur datar terletak sebagian besar di Kecamatan Bululawang, Gondanglegi, Tajinan, Turen, Kepanjen, Pagelaran, Pakisaji, sebagian Kecamatan Singosari, Lawang, Karangploso, Dau, Pakis, Dampit, Sumberpucung, Kromengan, Pagak,

Kalipare, Donomulyo, Bantur, Ngajum, Gedangan. Sedangkan wilayah dengan kontur bergelombang terletak di wilayah Sumbermanjing Wetan, Wagir, dan Wonosari. Kawasan dengan kontur perbukitan yang terjal sebagian besar di Kecamatan Pujon, Ngantang, Poncokusumo, Jabung, Wajak, Ampelgading dan Tirtoyudo.

Wilayah Kabupaten Malang diidentifikasi terdapat sembilan gunung dan satu pegunungan yang terdiri dari Gunung Kelus, Gunung Kawi, Gunung Panderman, Gunung Anjasmoro, Gunung Welirang, Gunung Arjuno, Gunung Bromo, Gunung Batok, Gunung Semeru dan Pegunungan Kendeng. Keberadaan gunung hingga pegunungan tersebut menjadikan Kabupaten Malang memiliki potensi hutan yang luas dan sumber mata air yang menagalir sepanjang tahun melalui sungai. Tercatat di Kabupaten Malang mengalir 5 sungai besar dan 68 sungai kecil. Sungai-sungai besar tersebut adalah Sungai Berantas, Sungai Lesti, Sungai Amprong, dan Sungai Metro dimana Sungai Berantas merupakan sungai terbesar dan terpanjang di Jawa Timur.

Perkembangan penduduk di Kabupaten Malang berdasarkan perhitungan Badan Pusat Statistik (BPS) per tahun 2014 adalah sebanyak 2.527.087 jiwa. Jumlah tersebut terdiri dari laki-laki 1.269.613 jiwa atau sekitar 50,24% sedangkan jumlah perempuan sebanyak 1.257.474 jiwa atau sekitar 49,76%. Tingkat pertumbuhan penduduk rata-rata sebesar 0.73% dan tingkat kepadatan sebesar 780 jiwa/km². Sedangkan jumlah penduduk menurut perhitungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang pada tahun 2014 berjumlah 3.092.714 jiwa yang terdiri dari penduduk laki-laki sebanyak

1.594.678 jiwa atau sekitar 50,10% dan penduduk perempuan sebanyak 1.543.036 jiwa atau sekitar 49,90%. Perbedaan hasil perhitungan antara BPS dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil disebabkan karena perbedaan penggunaan pendekatan atau metode perhitungan. BPS menganggap penduduk adalah orang-orang yang secara riil pada saat sensus dan atau selama enam bulan telah berdomisili pada suatu tempat. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil melakukan perhitungan jumlah penduduk berdasarkan data yang diperoleh dari dokumen kependudukan yang diterbitkan, seperti akta kelahiran, Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK).

Aspek keagamaan menjadi salah satu indikator kunci untuk melihat dinamika penduduk di Kabupaten Malang. Secara umum terdapat informasi bahwa mayoritas penduduk di Kabupaten Malang adalah beragama Islam, selanjutnya adalah agama Katolik, Hindu, Budha, dan lain-lain.

Mengenai pelayanan umum yang terdapat di Kabupaten Malang meliputi banyak aspek antara lain adalah pendidikan di mana pembangunan pendidikan merupakan prioritas pembangunan nasional dengan secara otomatis juga merupakan pembangunan di daerah. Sehingga pendidikan merupakan hak dasar setiap penduduk dan pemenuhan atas hak ini menjadi kewajiban pemerintah dan pendidikan merupakan salah satu hal yang penting untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Selanjutnya adalah pelayanan di bidang kesehatan. Keberhasilan pembangunan manusia seutuhnya adalah terciptanya masyarakat yang sehat secara fisik maupun mental. Dalam upaya meningkatkan akses pelayanan kesehatan kepada masyarakat, sampai dengan

tahun 2014 telah dilaksanakan optimalisasi fungsi 39 Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), menyiagakan 93 Puskesmas Pembantu, 58 Puskesmas Keliling, 14 ambulans serta melakukan penguatan terhadap 2.816 Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu).

Pelayanan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Malang mengutamakan pelayanan publik yang lebih cepat dan murah untuk rakyat dan hal tersebut diwujudkan dalam bentuk pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pengurusan pajak daerah serta pengurusan izin-izin usaha. Kabupaten Malang juga mengembangkan sektor pariwisata antara lain destinasi agro-wisata, wisata budaya, dan wisata buatan. Dalam rangka peningkatan destinasi pariwisata utamanya wisata alam, maka telah dan sedang dikembangkan konsep pariwisata berbasis ekologi yaitu Taman Buah Jeruk Tumpang, kampong Ekowisata Desa Bendosari Kecamatan Pujon, Wisata *Mangrove* di Desa Tambakrejo Kecamatan Sumbermanjing Wetan dan Desa Gubuklakah di Kecamatan Poncokusumo. Potensi pertanian di Kabupaten Malangpun beraneka ragam tersebar diseluruh kecamatan. Bidang pertanian unggulan meliputi tanaman pangan, perkebunan, sayuran, peternakan dan perikanan.

2. Gambaran Umum Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang

Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang berdiri mulai tahun 1969. Pada saat itu Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang dipimpin oleh seorang petugas kesehatan atau dikenal dengan sebutan mantra, sedangkan program unggulan yang diusung pada saat itu adalah Komando Cacar (Kocar).

Tahun 1972, Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang masih dipimpin oleh seorang Mantri Kesehatan dan program unggulan pada saat itu adalah mengenai Pencegahan dan Pemberantasan Muntaber. Pada tahun 1977 diambil alih oleh tenaga medis dan program unggulannya adalah Upaya Peningkatan Gizi Keluarga (UPKG). Berbeda pada tahun 1987, Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang memiliki program unggulan yakni Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu) yang pada saat itu masih dilaksanakan oleh petugas kesehatan, kecamatan, polsek, PLKB, KUA sehingga kunjungan di masing-masing Posyandu sangat ramai dan secara tidak langsung kesehatan anak-anak terpantau setiap bulannya.

Tahun 1997, Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang mendapatkan pimpinan pindahan atau alih tugas dari Puskesmas Beji yang pada saat itu Kota Batu masih bergabung dengan Kabupaten Malang dengan program unggulannya adalah Perbaikan Gedung Puskesmas. Pada tahun 2002, Puskesmas Karangploso dipimpin oleh drg. Titik Purwanti dengan program unggulannya yakni Peduli Ibu & Anak, Lansia, Remaja, dan Masyarakat. Tahun 2011, Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang di bawah pimpinan drg. Anitarini di mana, pada saat masa kepemimpinannya, kinerja dari setiap pegawai mendapat perhatian khusus guna memberikan pelayanan kesehatan di seluruh penjuru Kecamatan Karangploso dan untuk mewujudkan tujuan Puskesmas yaitu meningkatkan derajat kesehatan bagi masyarakat. Pada tahun 2016, kepemimpinan Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang diberikan kepada dr. Sony Muchlison.

2.1 Visi dan Misi Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang

Visi Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang adalah:

Meningkatkan Akses Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Yang Berkualitas & Peran Serta Masyarakat Untuk Hidup Sehat Secara Mandiri Menuju Kecamatan Karangploso Sehat.

Misi Puskesmas Karangploso adalah:

- 1) Meningkatkan kinerja dan mutu Upaya Kesehatan, didukung Sumber Daya Kesehatan yang Kompeten dan Profesional.
- 2) Meningkatkan Promosi Kesehatan dan Peran Serta Masyarakat dalam Upaya Pemberdayaan Masyarakat di Bidang Kesehatan.
- 3) Meningkatkan Peran Serta Pihak Swasta dalam Upaya Peningkatan Akses Pelayanan Kesehatan kepada semua lapisan masyarakat.

2.2 Tujuan dan Sasaran Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang

Adapaun tujuan yang ingin dicapai adalah terselenggaranya Pembangunan Kesehatan secara berhasil guna berdayaguna dalam rangka mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya melalui:

- 1) Meningkatkan akses pelayanan kesehatan ke masyarakat dan masyarakat ke pelayanan kesehatan.
- 2) Meningkatkan upaya pencegahan dan pemberantasan penyakit menular.
- 3) Meningkatkan pemberdayaan masyarakat dalam rangka peran serta masyarakat dan swasta dalam upaya kesehatan.
- 4) Menyiapkan dan menyediakan sumber daya kesehatan yang memadai.
- 5) Meningkatkan manajemen dan sistem informasi kesehatan.

Adapun sasaran yang akan dicapai oleh Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang, berikut penjabarannya:

- 1) Meningkatnya pelayanan kesehatan ibu dan bayi dengan indikator sasaran sebagai berikut:
 - Meningkatnya kunjungan ibu hamil K4.
 - Meningkatnya pertolongan persalinan oleh bidan atau tenaga kesehatan yang memiliki kompeten kebidanan.
 - Meningkatnya kunjungan bayi.
- 2) Meningkatnya pelayanan kesehatan anak pra sekolah dan usia sekolah dengan indikator sasaran sebagai berikut:
 - Meningkatnya deteksi dini tumbuh kembang anak balita dan pra sekolah.
 - Meningkatnya cakupan pemeriksaan kesehatan siswa Sekolah Dasar dan/atau setingkat oleh tenaga kesehatan atau tenaga terlatih (Guru/ Usaha Kesehatan Sekolah/Dokter Kecil).
- 3) Meningkatnya pelayanan keluarga berencana, dengan indikator sasaran sebagai berikut:
 - Meningkatnya peserta Keluarga Berencana (KB) aktif.
- 4) Meningkatnya pelayanan imunisasi, dengan indikator sasaran sebagai berikut:
 - Meningkatnya Desa atau Kelurahan *Universal Child*
 - *Immunization (UCI)*

5) Meningkatnya pelayanan pengobatan dan perawatan, dengan indikator sasaran sebagai berikut:

- Meningkatnya pelayanan kesehatan rawat jalan.
- Meningkatnya pelayanan kesehatan rawat inap.

6) Meningkatnya pelayanan kesehatan usia lanjut, dengan indikator sasaran sebagai berikut:

- Meningkatnya pelayanan kesehatan pra usia lanjut dan usia lanjut.

7) Meningkatnya pemantauan pertumbuhan balita, dengan indikator sasaran sebagai berikut:

- Meningkatnya balita yang naik berat badannya.
- Menurunnya balita Bawah Garis Merah (BGM).

8) Meningkatnya pelayanan gizi masyarakat, dengan indikator sasaran sebagai berikut:

- Seluruh balita gizi buruk mendapat perawatan kesehatan.
- Menurunnya jumlah balita gizi buruk.

9) Meningkatnya penyelenggaraan penyelidikan epidemiologi dan penanggulangan KLB dan gizi buruk, dengan indikator sebagai berikut:

- Meningkatnya Desa/Kelurahan yang mengalami KLB ditangani kurang dari 24 jam.

10) Meningkatnya pencegahan dan pemberantasan penyalit polio, dengan indikator sasaran sebagai berikut:

- Tercapainya penemuan seluruh penderita *Acute Flacid Paralysis* (AFP) rate per 100.000 penduduk yang berusia kurang dari 15 tahun.

11) Meningkatnya pencegahan dan pemberantasan penyakit TB Paru, dengan indikator sasaran sebagai berikut:

- Meningkatnya angka kesembuhan penderita TB Paru BTA positif.

12) Meningkatnya pencegahan dan pemberantasan penyakit ISPA, dengan indikator sasaran sebagai berikut:

- Seluruh balita penderita *pneumonia* mendapat penanganan pelayanan kesehatan.

13) Meningkatnya pencegahan dan pemberantasan penyakit *HIV-AIDS*, dengan indikator sasaran sebagai berikut:

- Seluruh penderita *HIV-AIDS* mendapat penanganan pelayanan kesehatan.
- Seluruh penderita Infeksi Menular Seksual (IMS) diobati.

14) Meningkatnya pencegahan dan pemberantasan penyakit DBD, dengan indikator sasaran sebagai berikut:

- Seluruh penderita DBD mendapat penanganan pelayanan kesehatan.

15) Meningkatnya pencegahan dan pemberantasan penyakit diare, dengan indikator sasaran sebagai berikut:

- Seluruh balita diare mendapat penanganan pelayanan kesehatan.

16) Meningkatnya pencegahan dan pemberantasan penyalit malaria, dengan indikator sasaran sebagai berikut:

- Seluruh penderita malaria mendapat pencegahan pelayanan kesehatan.

17) Meningkatnya pencegahan dan pemberantasan penyakit kusta, dengan indikator sasaran sebagai berikut:

- Meningkatnya penderita kusta yang selesai berobat.

18) Meningkatnya pelayanan kesehatan lingkungan, dengan indikator sasaran sebagai berikut:

- Meningkatnya institusi yang dibina kesehatan lingkungannya.

19) Meningkatnya pemberdayaan masyarakat dan penyuluhan perilaku sehat, dengan indikator sasaran sebagai berikut:

- Meningkatnya Desa Siaga Paripurna.

20) Meningkatnya pelayanan penyediaan obat dan pembekalan kesehatan, dengan indikator sasaran sebagai berikut:

- Meningkatnya ketersediaan obat sesuai dengan kebutuhan.

21) Meningkatnya pelayanan penggunaan obat *generic*, dengan indikator sasaran sebagai berikut:

- Meningkatnya penulisan resep obat *generic*.

22) Meningkatnya pelayanan penggunaan obat rasional, dengan indikator sasaran sebagai berikut:

- Meningkatnya penggunaan obat rasional.

23) Meningkatnya pelayanan pembinaan teknis mutu dan keamanan IRT, dengan indikator sasaran sebagai berikut:

- Meningkatnya penyuluhan keamanan pangan pada Industri Rumah Tangga Pangan (IRTP) oleh petugas kesehatan.

24) Meningkatnya penyelenggaraan pembiayaan untuk pelayann kesehatan keluarga miskin dan masyarakat rentan, dengan indikator sasaran sebagai berikut:

- Meningkatnya jaminan pemeliharaan kesehatan keluarga miskin dan masyarakat rentan.

25) Meningkatnya manajemen kesehatan, dengan indikator sasaran sebagai berikut:

- Tersedianya dokumen Renstra Puskesmas Karangploso.
- Tersedianya dokumen Rencana Pelaksanaan Kegiatan Puskesmas Karangploso.
- Tersedianya dokumen profil Puskesmas Karangploso
- Tersedianya laporan tahunan Puskesmas Karangploso.
- Tersedianya laporan asset sarana dan prasarana.
- Tersedianya laporan ketenagakerjaan Puskesmas Karangploso.

26) Meningkatnya sumber daya kesehatan, dengan indikator sasaran sebagai berikut:

- Meningkatnya Puskesmas ideal.
- Puskesmas menjadi rumah sakit.

2.3 Tugas Pokok dan Fungsi Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang

Sesuai dengan keadaan, masalah dan kecenderungan yang dihadapi, serta memperhatikan arah, tujuan dan sasaran serta kebijakan dan strategi pembangunan kesehatan Kabupaten Malang, serta adanya sumber daya manusia yang terbatas, maka Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang memiliki kegiatan pokok sebagai berikut:

- 1) Pelayanan Kesehatan Dasar meliputi :
 - a. Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)
 - b. Keluarga Berencana (KB)
 - c. Usaha Perbaikan Gizi
 - d. Kesehatan Lingkungan
 - e. Promosi Kesehatan
 - f. Pencegahan Pemberantasan Penyakit (P2P)
 - g. Pengobatan
- 2) Pelayanan Kesehatan Pengembangan
 - a. Usaha Kesehatan Sekolah (UKS)
 - b. Kesehatan Gigi dan Mulut
 - c. Labolatorium Sederhana
 - d. Kesehatan Olah Raga
 - e. Kesehatan Usia Lanjut
 - f. Unit Gawat Darurat (UGD)
 - g. Kesehatan Jiwa

2.4 Wilayah Kerja Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang

Wilayah kerja Puskesmas Karangploso adalah Pos Kesehatan yang berada di wilayah Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang. Kecamatan Karangploso merupakan salah satu kecamatan dari 33 kecamatan yang ada di Kabupaten Malang serta dilalui jalur utama yang menghubungkan Kota Surabaya dan Kota Batu. Wilayah Puskesmas Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang berada pada ketinggian 621 m dari permukaan air laut, dengan batas-batas sebagai berikut :

- Utara : Gunung Arjuno – Kecamatan Singosari
- Selatan : Kecamatan Dau – Kota Batu – Kota Malang
- Barat : Kecamatan Batu
- Timur : Kecamatan Singosari – Kota Malang

Kecamatan Karangploso yang memiliki luas wilayah 5.957.898 Ha dengan jumlah penduduk sebanyak 77.546 jiwa. Dimana terdiri dari desa Tegalgondo yang memiliki jumlah penduduk sebanyak 6.845 jiwa, Desa Ampeldento dengan jumlah penduduk 4.788 jiwa, Desa Kepuharjo dengan jumlah penduduk 7.690 jiwa, Desa Ngenep dengan jumlah penduduk 11.420 jiwa, Desa Ngijo merupakan desa di Kecamatan Karangploso yang memiliki jumlah penduduk paling banyak yakni sebesar 14.936 jiwa, sedangkan Desa Girimoyo merupakan desa yang memiliki jumlah penduduk paling sedikit dibandingkan dengan desa yang lain yakni sebesar 6.433 jiwa, dilanjutkan dengan Desa Bocek yang memiliki jumlah penduduk 7.901 jiwa, Desa Donowarih dengan jumlah penduduk 8.733 jiwa, dan Desa terakhir adalah

Desa Tawangargo dengan jumlah penduduk 8.800 jiwa. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2 Jumlah Penduduk Kecamatan Karangploso tahun 2015

NO	DESA	PENDUDUK			Dsn	Rt	Rw	KK
		Lk ²	Pr	Jumlah				
1.	Tegalondo	3.486	3.359	6.845	5	43	9	1.801
2.	Ampeldento	2.437	2.351	4.788	3	34	11	1.241
3.	Kepuharjo	3.864	3.826	7.690	6	35	12	1.971
4.	Ngenep	5.838	5.582	11.420	9	77	16	3.223
5.	Ngijo	7.486	7.450	14.936	7	103	15	3.827
6.	Girimoyo	3.262	3.171	6.433	3	31	7	1.473
7.	Bocek	4.024	3.877	7.901	3	50	12	2.473
8.	Donowarih	4.413	4.320	8.733	4	52	10	2.646
9.	Tawangargo	4.359	4.441	8.800	6	57	14	2.730
	Jumlah	39.169	38.377	77.546	46	482	106	21.385

Sumber : Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang

Wilayah kerja Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang membawahi 9

Pos Kesehatan di 9 Desa/ Kelurahan, yaitu :

- 1) Puskesmas Pembantu Desa Tegalondo.
- 2) Pondok Bersalin Desa Ampeldento dan Pondok Kesehatan Desa Ampeldento.
- 3) Pondok Bersalin Desa Kepuharjo dan Pondok Kesehatan Desa Kepuharjo.
- 4) Puskesmas Pembantu Desa Ngenep dan Pondok Kesehatan Desa Ngenep.
- 5) Pondok Bersalin Desa Ngijo dan Pondok Kesehatan Desa Ngijo.
- 6) Pondok Bersalin Desa Girimoyo.
- 7) Pondok Bersalin Desa Bocek.

- 8) Pondok Bersalin Desa Donowarih dan Pondok Kesehatan Desa Donowarih.
- 9) Puskesmas Pembantu Tawangargo dan Pondok Kesehatan Desa Tawangargo.

2.5 Struktur Organisasi Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang

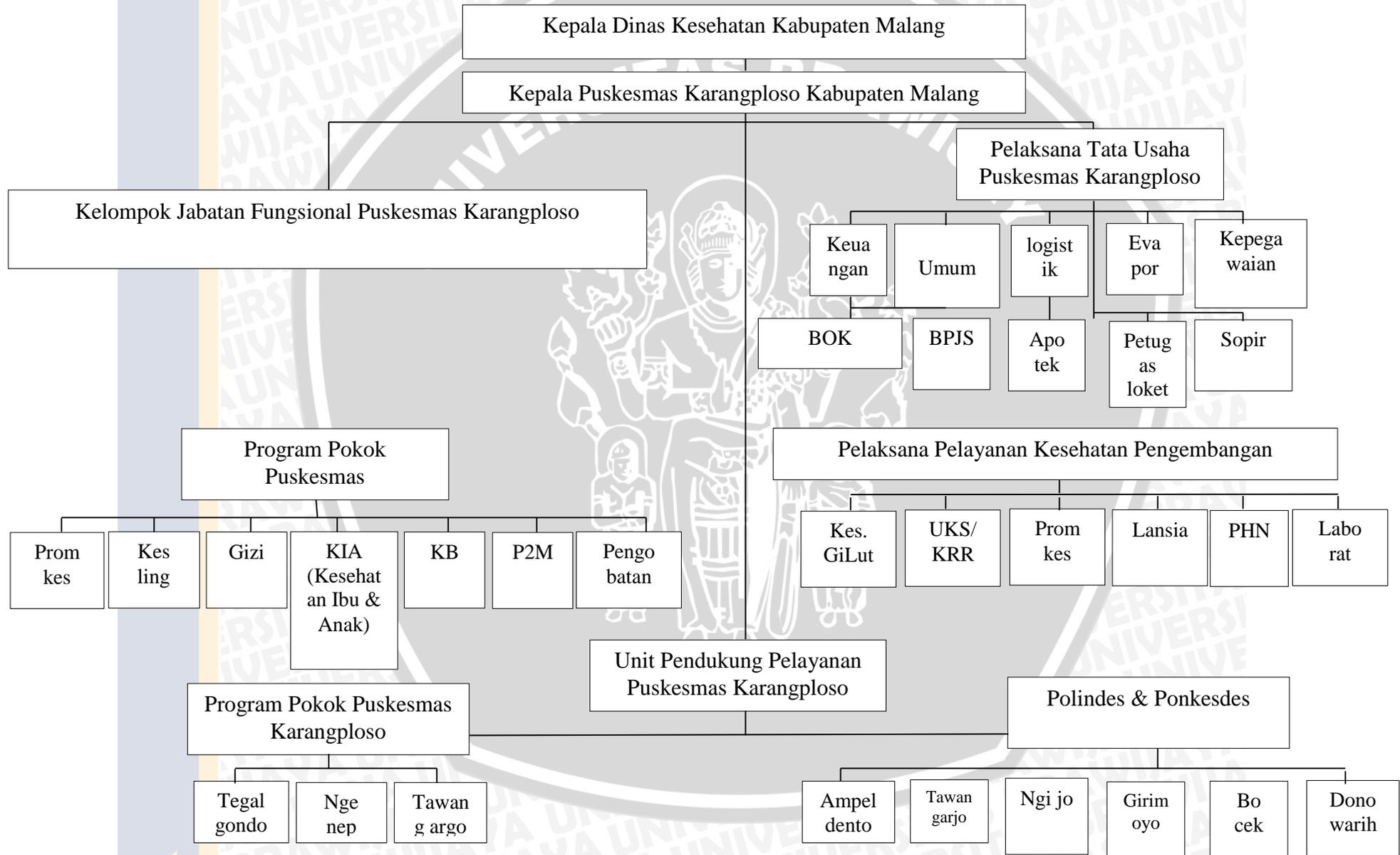
Struktur organisasi Puskesmas Karangploso Dinas Kesehatan Pemerintah Kabupaten Malang berdasarkan Peraturan Bupati Malang Nomor 6 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah Dinas Kesehatan Kabupaten Malang dengan struktur sebagai berikut:

- 1) Kepala Puskesmas
- 2) Sekretaris
 - Bagian Umum dan Kepegawaian
 - Bagian Keuangan
 - Bagian Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan.
- 3) Bidang Pelayanan dan Peningkatan Kesehatan Masyarakat
 - Seksi Pelayanan Kesehatan Dasar dan Rujukan
 - Seksi Kesehatan Dasar
 - Seksi Gizi Masyarakat
- 4) Bidang Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit
 - Seksi *Surveilans*
 - Seksi Pencegahan Penyakit Menular
- 5) Bidang Pemberdayaan Kesehatan dan Sanitasi Lingkungan
 - Seksi Promosi Kesehatan

- Seksi Sanitasi Lingkungan
 - Seksi Pemberdayaan Kesehatan
- 6) Bidang Pengolahan dan Pengawasan Farmasi Makanan, Minuman, dan Alat Kesehatan
- Seksi Pengelolaan Obat dan Pengawasan Farmasi
 - Seksi Alat Kesehatan
 - Seksi Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga dan Kosmetika
 - Seksi pengawasan Makanan dan Minuman
- 7) Kelompok Jabatan Fungsional



STRUKTUR ORGANISASI PUSKESMAS KARANGPLOSO KABUPATEN MALANG



Gambar 5 Struktur Organisasi Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang
 Sumber : Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang

B. Penyajian Data

Penulis akan menjelaskan mengenai upaya-upaya yang dilakukan oleh Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Pengumpulan data mulai dilaksanakan pada bulan Maret 2016 hingga April 2016 dengan melakukan wawancara dan mengambil data yang diperlukan seperti struktur organisasi, jumlah pegawai, tugas pokok dan fungsi, dan lain sebagainya yang dibutuhkan di dalam penelitian ini. Pada proses penelitian, observasi, maupun pengambilan data di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang, peneliti juga menemukan beberapa hambatan. Hambatan tersebut antara lain tidak semua data-data di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang dapat disebarluaskan, ada petugas serta pasien yang tidak bersedia untuk melakukan wawancara dengan berbagai alasan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang dapat dilihat melalui penyajian data sebagai berikut:

1. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang

Salah satu unsur penting dari kehidupan dalam pembangunan Nasional untuk mewujudkan masyarakat Indonesia yang seutuhnya adalah kesehatan. Salah satu cara dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat adalah dengan menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan dapat diselenggarakan melalui beberapa fasilitas yang sudah disediakan oleh pemerintah, salah satu fasilitas kesehatan yang banyak dimanfaatkan oleh masyarakat adalah Puskesmas. Pelayanan kesehatan yang disediakan tidak

selalu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa termasuk di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang, maka dari itu diperlukan adanya upaya-upaya yang harus dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang.

1.1 Peningkatan Kemampuan Petugas

Berdasarkan dari hasil observasi serta wawancara peneliti, upaya yang dilakukan oleh Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang adalah peningkatan kemampuan petugas. Pelayanan yang berkualitas perlu didukung oleh kemampuan petugas yang profesional agar pelayanan tersebut terselenggarakan secara optimal dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa di mana dalam penelitian ini adalah pasien Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang. Berkaitan dengan kemampuan petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang, berikut merupakan hasil wawancara terhadap pasien Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang, Ibu Lilis, pengguna jasa pelayanan kesehatan di poli KIA (Kesehatan Ibu dan Anak):

“Saya itu sudah berobat ke sini sudah mulai si Kaka masih kecil mbak.. mulai Kaka umur berapa ya? Sampai udah umur 7 tahun sekarang, paling sekitar 3 tahunan. Adiknya ya mesti saya ajak ke sini kalo lagi sakit. Di sini enak mbak, dokter udah pasti ada, sama cepet tanggap kalo ada pasien...” (wawancara dengan Ibu Lilis, pada tanggal 21 Maret 2016, pukul 9:25 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

Sejalan dengan pendapat pasien sebelumnya, menurut pasien yang bernama Juli sebagai pengguna pelayanan kesehatan di poli umum yang menyatakan bahwa:

“Cepet kok mbak di sini penanganannya, cuman tinggal ambil nomor antrean terus nunggu dipanggil ke poli yang kita pilih. Perawate sama

doktere ya cekatan gitu. Kadang kan orang ngomong cocok-cocokan kan ya kalo dokter, lah! Kebetulan saya mesti cocok kalo sama dokter di sini. Mangkannya saya mesti ke Puskesmas sini..” (Wawancara dengan saudara Juli, pada tanggal 21 Maret, pukul 10:19 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

Berbeda dengan pendapat-pendapat pasien sebelumnya, saudara Saiful, mengatakan bahwa:

“Ya biasa aja se mbak.. kadang ya ada yang jutek gitu petugasnya. Kadang pas saya dateng ke sini ya jarang senyum ke pasien mbak. Petugasnya kan ya nggak seberapa banyak, terus ini pasien e ya banyak kan, ya mungkin capek ato gimana...” (Wawancara dengan saudara Saiful, pada tanggal 21 Maret 2016, pukul 10:08 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

Dari hasil wawancara pengguna jasa pelayanan kesehatan baik pengguna jasa pelayanan poli umum, poli gigi, KIA (Kesehatan Ibu dan Anak), KB (Keluarga Berencana), yang tersedia di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang, dapat dikatakan bahwa kemampuan para petugas Puskesmas cukup baik. Para pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan mereka berpendapat bahwa kemampuan kerja yang dimiliki oleh petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang sudah cukup baik. Selain itu, dengan kemampuan kerja yang baik yang dimiliki oleh petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang dapat membuat para pasien akan terus menggunakan jasa pelayanan kesehatan di sana, di mana telah dibuktikan dari hasil wawancara yang oleh beberapa pasien sudah beberapa kali berobat di Puskesmas tersebut.

Dalam mengukur tingkat kemampuan termasuk kecakapan serta keterampilan para petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang, dapat dilihat dari tingkat pendidikan para petugasnya. Hal ini dikarenakan tingkat pendidikan dapat berpengaruh terhadap keberhasilan para petugas di dalam

melaksanakan tugasnya dan dalam mencapai tujuan serta tanggung jawab para petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien atau masyarakat sebagai pengguna jasa. Untuk mengetahui tingkat pendidikan para petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang, dapat dilihat melalui tabel sebagai berikut:

Tabel 3 Tingkat Pendidikan Petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang tahun 2015

No.	Pendidikan	Jumlah
1.	Sekolah Dasar	1 orang
2.	SMP dan sederajat	2 orang
3.	SMA dan sederajat	12 orang
4.	Diploma 1, 2 dan 3	32 orang
5.	Sarjana	2 orang
6.	Dokter	3 orang

Sumber: Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang

Tabel di atas menunjukkan bahwa jenjang pendidikan yang dimiliki oleh petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang sangat beragam, mulai dari SD (Sekolah Dasar), SMP (Sekolah Menengah Pertama) hingga Sarjana. Dari 52 orang petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang, yang memiliki pendidikan tingkat Diploma-III Kesehatan sebanyak 32 pegawai dan 12 pegawai berpendidikan SMA atau sederajat. Dengan tingkat pendidikan yang memadai diharapkan petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat atau pasien. Kepala Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang membenarkan dan menyatakan bahwa tingkat pendidikan bagi para petugas sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan di Puskesmas tersebut, berikut hasil wawancara oleh peneliti:

“Di Puskesmas Karangploso ini memiliki banyak program, nah, masing-masing pemegang program itu memiliki koordinatornya. Jadi ada perawat koordinator, ada bidan koordinator, dan pemegang program itu sendiri. Programnya Puskesmas itu banyak, ada yang di dalam gedung dan di luar gedung, ya. Tak kasih contoh misalnya untuk kesehatan lingkungan, kita punya Ahli Madya Kesehatan Lingkungan, atau AMDKL. Lalu untuk gizi kita punya AMD Gizi, sesuai dengan pendidikan yang mereka tempuh dulu, jadi mereka-mereka itu adalah tenaga profesional di bidangnya..” (Wawancara dengan dr. Sony Muchlison, pada tanggal 28 Maret 2016, pukul 09:11 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

Kepala Puskesmas Karangploso, dr. Sony Muchlison, juga menambahkan bahwa sebagian besar petugas medis di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang memiliki tingkat pendidikan di atas Diploma-III hingga sarjana. Begitu pula dengan tenaga non medis yang memiliki tingkat pendidikan hingga sarjana.

“Untuk pendidikan reguler, kemaren baru saja ada untuk temen-temen perawat yang belum D-III itu kemaren memang di data untuk program sekolah reguler dari Pemkab (Pemerintah Kabupaten) di samping dulu ada temen-temen (petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang) yang sekolah sendiri. Ada yang ambil S-1 ada yang ambil D-III kalo yang belum D-III, tapi rata-rata semua sudah D-III ke atas. Jadi rata-rata semua sudah AMD, Ahli Madya semua, sarjana ke atas. Termasuk untuk tenaga non para medis, saya ambil contoh misalnya bagian keuangan gitu ya, itu mereka sarjana ekonomi. Saya sebagai kepala Puskesmas Karangploso memberikan keleluasaan bagi petugas untuk sekolah lagi ya, wong itu nantinya juga bisa meningkatkan kualitas mereka sendiri, yang penting disetujui oleh Badan Kepegawaian Kabupaten Malang dan pihak terkait lainnya. Kalo untuk masalah biaya, temen-temen sendiri yang nanggung...” (Wawancara dengan dr. Sony Muchlison, pada tanggal 28 Maret 2016, pukul 09:11 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

Pendapat yang sama juga diutarakan oleh ibu Sih Harini selaku petugas yang berada di Kamar Obat Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang, berikut merupakan hasil wawancara:

“Nek menurutku upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan itu ya SDM nya ya.. Aku sendiri sebenarnya ya gak nyambung ya (tingkat pendidikan). Dulu aku SMA nya jurusan IPS (Ilmu Pengetahuan Sosial), lah, berhubung saya lama bekerja di sini dan petugasnya meninggal jadi saya yang menggantikan beliau dan kebetulan waktu itu ijasah saya ilang.. Otomatis saya harus cari ijasah saya, pengganti lah ya istilahnya sampai saya ke dinas pendidikan tingkat provinsi lah kok saya ini harus sekolah lagi. Nah, saya sekolah lagi mbak, Upres selama 3 tahun, jadi sekarang nyambung antara pendidikan saya sama pekerjaan saya di bidang kesehatan ini mbak. Upres itu programnya pemerintah, jadi saya gak bayar, paling bayarnya itu ya pas kalo ada foto kopi atau apa gitu...” (Wawancara dengan Ibu Sih Harini, pada tanggal 13 April 2016, pukul 12:13 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

Sejalan dengan pernyataan sebelumnya, Bapak Mudjihari selaku koordinator UKS (Usaha Kesehatan Sekolah) berpendapat bahwa pendidikan berpengaruh dengan kinerja para petugas di Puskesmas Karangploso, di mana apabila kinerja para petugas di Puskesmas Karangploso baik maka berpengaruh pula kepada layanan kesehatan yang akan diberikan kepada masyarakat atau pasien juga akan semakin berkualitas.

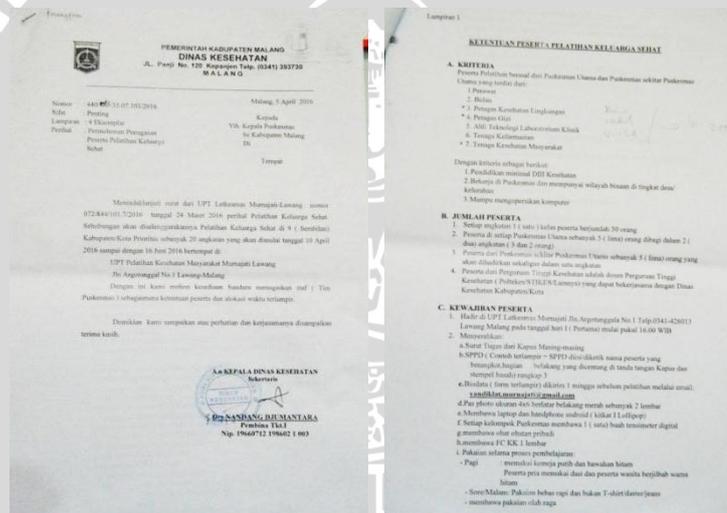
“Untuk petugasnya paling nggak ya harus sekolah ya. Dulu waktu saya kuliah, sekolah kesehatan dulu itu, saya denger ada wacana bahwa nanti 2015, bapak-ibu sudah nggak ditanyakan lagi D-III. Jadi pada saat nanti uji kompetensi sudah memenuhi standart dan memang seharusnya ada standar mengenai pendidikan ya tapi masih belum ada kan ya pernyataan resmi mengenai hal itu. Biaya sekolah saya tanggung sendiri, wah... itu kalo saya inget sampai pusing saya...” (Wawancara dengan Bapak Mudjihari, pada tanggal 14 April 2016, pukul 09:56 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

Sebagian besar biaya pendidikan para petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang memang ditanggung sendiri oleh para petugas yang hendak menempuh sekolah. Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang hanya memberikan izin kepada petugas tersebut. Dari pernyataan para petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang di atas, terlihat bahwa tingkat

pendidikan berpengaruh terhadap kinerja petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku pasien atau pengguna jasa pelayanan kesehatan, serta menunjukkan bahwa pendidikan merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang karena semakin tinggi ilmu yang didapatkan, diharapkan dapat menunjang kualitas petugas itu sendiri dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien atau masyarakat pengguna jasa.

Meningkatkan kemampuan bagi para petugas di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang tidak hanya dilihat dari segi pendidikan akan tetapi Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang memberikan kesempatan bagi seluruh petugas kesehatan untuk melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi dan mengikuti pelatihan yang diadakan oleh Dinas Kesehatan setempat. Hal ini dilakukan karena dengan tingkat pendidikan yang tinggi dan juga mengikuti pelatihan bagi para petugas, dapat mempengaruhi hasil kerja mereka yakni adanya peningkatan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi pasien atau masyarakat pengguna jasa layanan. Hampir sebagian besar petugas yang ada di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang sudah mengikuti beberapa pelatihan sesuai dengan bidang masing-masing petugas. Kepala Puskesmas menegaskan bahwa pelatihan yang diberikan tidak hanya bagi para petugas medis saja melainkan juga bagi para petugas non medis. Pelatihan tersebut diadakan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Malang.

Pelatihan yang diadakan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Malang tidak memiliki jadwal rutin dan tidak seluruh petugas dapat mengikuti pelatihan yang diadakan. Pelatihan yang diadakan oleh Dinas Kesehatan ditujukan kepada petugas-petugas di mana pelatihan tersebut disesuaikan dengan bidang yang ditekuninya. Contoh, pada bulan April 2016, Dinas Kesehatan mengadakan pelatihan Keluarga Sehat. Adapun petugas yang diberangkatkan antara lain petugas kesehatan lingkungan, petugas gizi, dan tenaga kesehatan masyarakat.



Gambar 6 Surat Permohonan Penugasan Peserta Pelatihan Keluarga Sehat
Sumber: Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang

Gambar di atas merupakan salah satu contoh surat permohonan penugasan pelatihan bagi petugas Puskesmas Karangploso untuk mengikuti pelatihan mengenai Pelatihan Keluarga Sehat. Pada surat tersebut dilampirkan jumlah peserta, kewajiban peserta, kriteria peserta, dan lain sebagainya.

Kepala Tata Usaha Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang, Bapak Suyono memberikan penjelasan sebagai berikut:

“Ini kemaren baru aja dateng surat buat pelatihan dari Dinkes (Dinas Kesehatan). Ini ada surat pelatihan mengenai Keluarga Sehat. Nah ini walupun di sini ada banyak kriteria yang buat di kirim ke sana (Pelatihan Keluarga Sehat) tapi nggak semuanya mbak dipenuhi.. kita manut aja dari Dinkes mintanya cuman ini aja, ada petugas kesehatan lingkungan, terus gizi, sama tenaga kesehatan masyarakat. Kita cuman ngikut aja...” (Wawancara dengan Bapak Suyono, pada tanggal 11 April 2016, pukul 08:19 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

Dilanjutkan dengan pernyataan oleh drg. Humairoh mengenai pelatihan yang wajib diikuti oleh petugas para medis yang ada di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang.

“Kalo untuk para medis kayak dokter umum, perawat, bidan sih wajib ikut pelatihan. Untuk menaikkan SKP, untuk surat ijin praktek yang setiap 5 tahun kan abis. Nah, itu biar SKP nya turun, kita (dokter) harus ikut pelatihan kalo nggak ya baksos (bakti sosial) atau seminar. Kalo yang baru baru ini aku itu pernah ikut pelatihan mengenai bidangku sendiri ya.. tentang *Veneer* gigi itu pemutihan gigi, terus.. mengenai Implan. Terus kemaren itu bareng sama dokter umum juga tentang malpraktek...” (Wawancara dengan drg. Humairoh, pada tanggal 13 April 2016, pukul 12:52 di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

Selain itu dr. Indah Sulistyawati menambahkan beberapa pelatihan yang pernah diikuti selama menjabat sebagai dokter umum. Beliau juga menerangkan beberapa pelatihan yang telah diikuti oleh petugas para medis mengenai kegawat daruratan.

“Kalo untuk pelatihan yang pernah saya ikuti.. *ACLS* kegawat daruratan jantung, kegawat daruratan kebidanan, kegawat daruratan yang biasa. Terus.. Standar nya itu sih. Yang penting, sebenarnya kalo untuk petugas ya, kegawat daruratan yang umum, hampir semua petugas IGD (kegawatdaruratan) sudah pernah ikut pelatihan ini...” (Wawancara dengan dr. Indah Sulistyawati pada tanggal 13 April 2016, pukul 13:12 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

Bukan hanya bagi petugas medis saja yang mengikuti berbagai pelatihan namun bagi petugas non medis seperti petugas Tata Usaha Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang juga diberi kesempatan untuk mengikuti

pelatihan. Berikut pemaparan dari petugas Bagian Kepegawaian & Umum Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang yang telah mengikuti pelatihan bertemakan LKB (Layanan Komprehensif Berkelanjutan) pada tahun 2015 :

“Pelatihan yang pernah saya ikuti itu.. salah satunya mengenai LKB. Pelatihan Layanan Komprehensif Berkelanjutan...” (Wawancara dengan Bapak Beny, pada tanggal 21 Maret 2016, pukul 09:07).

Ibu Sih Harsini menambahkan bahwa manfaat diadakannya pelatihan adalah untuk menunjang kemampuan petugas itu sendiri dengan pelatihan yang diikuti, maka ilmu yang didapatkan juga akan bertambah dan sangat berguna apabila diimplementasikan secara langsung di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang.

“Adanya pelatihan itu ya pastinya ilmunya bertambah ya mbak. Kalo ilmunya bertambah, terus bisa diterapkan di sini (Puskesmas Karangploso) itu kan jadi lebih baik. Pelayanannya jadi semakin berkualitas...” (Wawancara dengan Ibu Sih Harini, pada tanggal 13 April 2016, pukul 12:13 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

Selain pendidikan dan juga pelatihan, pengalaman kerja dianggap berpengaruh dalam peningkatan kemampuan petugas dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pengalaman kerja yang tinggi dapat membuat para petugas lebih mengetahui secara mendalam mengenai tugas pokok dan fungsi (tupoksi) yang sesuai dengan pekerjaan mereka, selain itu dapat lebih menumbuhkan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang diembannya. Para petugas di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang memiliki pengalaman kerja yang cukup tinggi. Sebagian besar petugas, baik petugas medis maupun non medis, memiliki pengalaman kerja selama lebih dari 15 tahun. Selain dari sudut pandang lamanya para petugas bekerja, pengalaman kerja para petugas

Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang juga dapat di lihat dari bidang yang mereka tekuni. Pernyataan tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dari sebagian besar petugas dari Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang, berikut merupakan hasil wawancara tersebut:

“Bu Rin itu sudah 35 tahun bekerja di Puskesmas Karangploso ini. Mulai SMA sampai Bu Rin sekolah lagi sampai pasien-pasien di sini pada hafal wes san sama saya. Dulu Bu Rin itu gak langsung di taruh di kamar obat sini mbak. 10 tahun Bu Rin itu di loket sampai alur-alur apa peraturannya gitu ya wes di luar kepala...” (Wawancara dengan Ibu Sih Harini, pada tanggal 13 April 2016, pukul 12:13 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

Selain petugas pada kamar obat Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang yang sudah bekerja selama 35 tahun, Bapak Suprpto selaku petugas logistik alat kesehatan dan Bapak Suyono selaku kepala Tata Usaha Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang memberikan pernyataan sebagai berikut:

“Saya di sini udah mulai tahun 1988. Jadi ya wes lama mbak, sekitar 28 tahun ya?...” (Wawancara dengan Bapak Suprpto, pada tanggal 14 April 2016, pukul 10:11 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

“Waduh.. Saya ini udah lama di sini mbak. Mulai tahun 1986, jadi.... ya hampir 30 tahun-an...” (Wawancara dengan Bapak Suyono, pada tanggal 11 April 2016, pukul 08:19 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

Pernyataan lain juga disampaikan oleh Bapak Beny selaku Anggota Bagian Kepegawaian & Umum Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang yang sudah bekerja di Puskesmas tersebut selama 12 tahun.

“Di sini (Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang) saya sudah 12 tahun mbak, udah lama sih. Mulai saya masih kerja di bawah bagian loket itu sampai saya sekarang di sini... ” (Wawancara dengan Bapak Beny, pada tanggal 21 Maret 2016, pukul 09:07).

Selanjutnya Bapak Mudjihari selaku koordinator UKS (Usaha Kesehatan Sekolah) menerangkan bahwa para petugas yang ada di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang memang sebagian besar memiliki masa kerja lebih dari 10 hingga 15 tahun.

“Di sini itu sudah pegawai seniornya paling banyak. Itu mulai saya masih muda sampai tua kayak gini. Saya itu mulai 84 mbak di sini. Sebelum saya pegang UKS (Usaha Kesehatan Masyarakat) saya dulu pernah pegang keuangan. Terus... Pak Suyono itu malah di bawah saya.. berapa tahun ya? Pokoknya mulai tahun 86. Terus itu yang di bagian keuangan, Bu Kholifah juga sudah mulai tahun 88 itu juga seangkatan sama Bu Isnandari, sama Bu Anis juga. Ya.. hampir 28 tahun ya? Ini yang senior-senior di sini rata-rata sebelum tahun 90 pokok e udah kerja di sini mbak. Rata-rata sudah 15 tahun-an ke atas lah. Bu Lina itu yang memegang BOK (Bantuan Operasional Kesehatan) itu juga barengannya Bu Anis. Kalo Bu Herwati itu juga sudah lama. Mulai tahun 95 itu. Yang baru-baru itu juga ada dokter yang ada di bawah itu juga masih baru...” (Wawancara dengan Bapak Mudjihari, pada tanggal 14 April 2016, pukul 09:56 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

Sementara itu hasil wawancara dengan dokter umum yakni dr. Indah Sulistyawati yang menyatakan bahwa beliau masih 6 bulan berada di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang. Sebelum beliau bekerja dan ditempatkan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang, dr. Indah Sulistyawati sudah menjadi dokter PTT (Pegawai Tidak Tetap) di salah satu puskesmas yang berada di NTT (Nusa Tenggara Timur) selama 2 tahun. Lalu menjadi dokter umum di Lampung dan di Jakarta selama lebih dari satu tahun.

“Saya lulus itu tahun.. 2011. Sebelum saya jadi dokter fungsional di sini (Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang) saya menjadi dokter PTT (Pegawai Tidak Tetap) di NTT (Nusa Tenggara Timur) selama 2 tahun. Lalu saya pindah ke Lampung selama 1 tahun. Habis dari Lampung saya pindah ke Jakarta. Habis dari Jakarta, saya pindah ke Malang ikut suami terus jadi dokter di Puskesmas ini...” (Wawancara dengan dr. Indah Sulistyawati, pada tanggal 13 April 2016, pukul 13:12 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

Dari beberapa pernyataan petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang, baik petugas medis maupun non medis, dapat diketahui bahwa sebagian besar petugas tersebut memiliki pengalaman kerja yang cukup lama dan memiliki pengalaman sesuai dengan bidang yang ditekuninya.

Dari hasil wawancara kepada sebagian besar petugas yang berada di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang, dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan, pelatihan, serta pengalaman kerja sebagai bentuk upaya untuk meningkatkan kemampuan para petugas Puskesmas tersebut seiring dengan perkembangan jaman yang semakin maju. Melalui tingkat pendidikan, pelatihan dan juga pengalaman kerja bagi para petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang diharapkan potensi yang dimiliki oleh para petugas, baik petugas para medis maupun non medis, dapat lebih berkembang dengan tujuan untuk meningkatkan kemampuan, keahlian, dan keterampilan sesuai dengan bidang masing-masing yang pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat atau pasien.

1.2 Peningkatan Kedisiplinan

Salah satu kunci penting mengenai peningkatan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah sumber daya manusia. Agar peningkatan kualitas pelayanan kesehatan berjalan optimal diperlukan peningkatan kemampuan para petugas yang diimbangi dengan kedisiplinan para petugas yang berada di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang dimana kedua hal tersebut saling berhubungan satu sama lain. Apabila kemampuan petugas sudah terpenuhi tetapi tidak diimbangi dengan peningkatan kedisiplinan, maka

pelayanan kesehatan yang diberikan tidak berjalan secara maksimal. Disiplin merupakan bentuk ketaatan seseorang terhadap suatu peraturan yang berlaku. Dengan adanya upaya peningkatan kedisiplinan oleh para petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang, akan membuat kelancaran dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan dapat membantu tercapainya tujuan organisasi.

Adapun bentuk peningkatan kedisiplinan yang diterapkan pada Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang kepada para petugasnya, antara lain:

a. Disiplin dalam menggunakan waktu

Disiplin dalam menggunakan waktu ini berhubungan dengan kehadiran dan kepatuhan para petugas dalam jam bekerja serta petugas dapat melaksanakan tugas dengan tepat waktu.

b. Disiplin dalam melaksanakan pekerjaan

Disiplin dalam melaksanakan pekerjaan berhubungan juga menjadi salah satu upaya disiplin dalam mentaati peraturan yang ada. Disiplin dalam melaksanakan pekerjaan adalah dengan patuh terhadap peraturan yang berlaku serta tanggung jawab dalam menjalankan tupoksi (tugas pokok dan fungsi) serta kewajiban para petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang.

Kedisiplinan tersebut saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Oleh karena itu harus dilakukan secara bersamaan. Berkaitan dengan kedisiplinan waktu pelayanan, menurut Kepala Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku walaupun jam pelayanan dibuka

pada pukul 07.30 WIB, tetapi petugas loket hadir pada pukul 07.15 WIB.

Untuk lebih jelasnya, berikut hasil wawancara:

“Untuk kedisiplinan... temen-temen (para Petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang) saya harapkan datang paling tidak 15 menit sebelum jam buka. Jadi bisa mempersiapkan dulu, kayak komputer dinyalakan atau mempersiapkan yang lainnya. Jadi waktu loket udah buka, pasien langsung ambil nomor antrean...” (Wawancara dengan dr. Sony Muchlison, pada tanggal 28 Maret 2016, pukul 09:11 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

Sejalan dengan pernyataan dr. Sony Muchlison, dr. Indah Sulistyawati selaku dokter umum di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang juga memberikan pernyataan mengenai kedisiplinan para petugas Puskesmas, berikut kutipan wawancara:

“07.15 itu loket uda mulai siap-siap buat buka antrean. Saya dateng ke sini (Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang) paling nggak jam 07.00 uda di sini. Terus BP (Balai Pengobatan)-nya juga tepat waktu...” (Wawancara dengan dr. Indah Sulistyawati, pada tanggal 13 April 2016, pukul 13:12 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

Salah satu pasien yang menggunakan pelayanan kesehatan poli umum membenarkan kedua pernyataan petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang. Pasien datang pada pukul 07.00 WIB dan sudah mendapati beberapa petugas hadir di Puskesmas tersebut dan langsung menangani pasien yang memerlukan bantuan.

“Saya tadi ke sini jam 06.30 mbak. Nunggu di panggil aja, ini saya udah ambil antreannya...” (Wawancara dengan saudari Lia, pada tanggal 22 Maret 2016, pukul 07.02 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

Ketepatan waktu kehadiran para petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten sudah tidak diragukan lagi. Para petugas, baik petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang maupun petugas luar Puskesmas Karangploso Kabupaten

Malang (Puskesmas Keliling, Posyandu, dll), diwajibkan untuk mengisi absensi tepat waktu. Untuk petugas yang berada di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang diwajibkan untuk mengisi absen datang dan absen pulang di ruang TU lantai dua Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang, sedangkan untuk petugas di luar Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang, seperti bidan yang bertugas di desa, petugas Posyandu (Pos Pelayanan Terpadu), dan sebagainya, mengisi absen di tempat mereka bertugas dengan atas pengawasan masing-masing kepala desa. Di mana absen tersebut akan di rekap setiap minggunya dan dilaporkan kepada kepala Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang untuk ditanda tangani.

“Untuk temen-temen yang di sini (Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang), absen di atas, di TU itu. Mereka ngisi absen datang dan absen pulang. Untuk temen-temen yang ada di desa, kan susah kalo harus dateng ke sini dulu. Ada 9 desa dan 3 Pustu (Puskesmas Pembantu). Nah, untuk absen mereka, saya pake sistem mereka absen di sana tapi mengetahui kepala desa setempat. Nah, seminggu sekali absen mereka di bawa ke sini untuk saya tanda tangani. Apabila mereka mau ijin harus sepengetahuan kepala desa dan juga saya selaku kepala puskesmas...” (Wawancara dengan dr. Sony Muchlison, pada tanggal 28 Maret 2016, pukul 09:11 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

Gambar 7 Absensi Petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang
Sumber : Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang

Selain ketepatan waktu kehadiran petugas, kedisiplinan mengenai kepatuhan dalam jam kerja dan melaksanakan tugas dengan tepat waktu para petugas juga menjadi hal penting dalam meningkatkan kedisiplinan. Kepatuhan dalam jam kerja di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang diterapkan dengan baik oleh para petugas para medis dan non medisnya. Selama melakukan penelitian, terlihat para petugas bekerja sesuai jam kerja mereka. Jam kerja yang berlaku di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang adalah sebagai berikut :

- a. UGD (Unit Gawat Darurat) buka selama 24 Jam.
- b. Ruang Poli ataupun Administrasi: jam 07.30 – 11.00 WIB.
- c. Waktu istirahat tidak ditentukan, tetapi diatur sendiri oleh karyawan secara bergantian sesuai kebutuhan.

Sedangkan untuk melaksanakan tugas secara tepat waktu dapat dilihat dari hasil capaian target Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang tahun 2015 sebagai berikut:

Tabel 4 Data Capaian Kegiatan Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang

Data Capaian Kegiatan Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang Tahun 2015					
No	Indikator Kinerja Sasaran	Target (%)	Pencapaian Tahun 2015		
			Sasaran	Tercapai	%
1.	Cakupan kunjungan ibu hamil K-4	92%	1.314	1.387	94,74
2.	Cakupan komplikasi kebidanan yang ditangani	88%	239	279	85,66
3.	Cakupan	94%	1.393	1.373	101,46

	pertolongan persalinan yang berkompetensi kebidanan				
4.	Cakupan pelayanan nifas	95%	1.403	1.323	106,05
5.	Cakupan neonatus dengan komplikasi yang ditangani	87%	184	277	66,43
6.	Cakupan kunjungan bayi	90%	1.166	1.228	94,95
7.	Cakupan desa Universal Child Immunization	84%	9	9	100,00
8.	Cakupan pelayanan anak balita	90%	4.353	4.976	87,48
9.	Cakupan pemberian makanan pendamping ASI usia 6-24 bulan	40%	12	12	100,00
10.	Cakupan balita gizi buruk mendapat perawatan	100%	5	5	100,00
11.	Cakupan penjangkaran kesehatan siswa SD dan setingkat	100%	1.150	1.168	98,46
12.	Cakupan peserta KB aktif	76%	957	15.991	5,98
13.	Cakupan penemuan dan penanganan penderita penyakit :				
	a. AFP rate per 100.000 penduduk < 15 tahun	> 1	-	-	-
	b. Penemuan penderita Pneumonia balita	40%	281	608	46,22

	c. Penemuan pasien baru BTA positif	60%	27	83	32,53
	d. Penemuan DBD yang ditangani	100%	55	55	100,00
	e. Penemuan penderita Diare	70%	2.219	1.659	133,76
	f. Penemuan HIV - AIDS yang ditangani		-	-	-
	g. Penemuan Malaria yang ditangani		-	-	-
14.	Cakupan kunjungan pelayanan kesehatan dasar masyarakat miskin	60%	9.926	18.160	54,66
15.	Cakupan kunjungan pelayanan rujukan pasien masyarakat miskin	40%	3.963	18.160	21,82
16.	Cakupan pelayanan gawat darurat level 1 yang diberikan		-	-	-
17.	Cakupan desa mengalami KLB yang dilakukan epidemiologi < 24jam	100%	-	-	-
18.	Cakupan desa siaga aktif	50%	9	9	100,00
19.	Jumlah kematian ibu		1	-	-
20.	Jumlah kematian bayi		14	-	-

Sumber: Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang

Data capaian tersebut, merupakan hasil capaian petugas selama satu tahun. Untuk mengetahui seluruh tugas serta target para petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang tercapai, kepala Puskesmas mengadakan rapat yang berisikan evaluasi kegiatan atas hasil yang dicapai oleh masing-masing petugas Puskesmas.

“Setiap sebulan dan 3 bulan sekali kita ada rapat evaluasi. Di situ dikoreksi target setiap petugas sudah tercapai apa belum? Misalkan target sebulan saya mengenai ini ini ini.. tapi dalam jangka waktu sebulan belum tercapai, nah itu nanti di evaluasi sama kepala puskesmas. Dalam rapat itu juga, kepala puskesmas memberikan motivasi-motivasi gitu mbak. Misalnya memotivasi bagaimana melayani pasien dengan sebaik mungkin...” (Wawancara dengan Ibu Sih Harini, pada tanggal 13 April 2016, pukul 12:13 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

Hal serupa juga disampaikan oleh dr. Humairoh selaku dokter di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang.

“Setiap akhir bulan kita ngadain evaluasi sudah memenuhi target atau tidak. Kalo misalkan ada yang tidak tercapai, ya di situlah langsung di evaluasi, kenapa kok belum bisa memenuhi target? Terus di kasih solusi atau nggak masukan atau motivasi-motivasi ke kita semua. Bukan hanya dari kepala Puskesmas aja, tapi sesama petugas juga kita saling *sharing*...” (Wawancara dengan drg. Humairoh, pada tanggal 13 April 2016, pukul 12:52 di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

Koordinator UKS (Usaha Kesehatan Sekolah) memberikan pernyataan mengenai hal tersebut:

“Gini, sebenarnya kita bertindak itu lak sesuai model pimpinan kita kayak gimana. Macem-macem modelnya, ada yang *saklek*, ada yang ya wes.. santai ae, ada yang kalem tapi disiplin. Jadi ya sesuai pimpinannya gimana. Pemimpin sebelumnya itu mewajibkan semua petugasnya buat bikin buku harian gitu ya, itu disiplin banget orangnya. Jadi kita diharuskan bikin laporan individu. Terus, dulu yang kapus-kapus (Kepala Puskesmas) sebelumnya itu selalu ngadain kayak loka karya, *outbond* mbak. Kayak kemaren itu kita semua ke pacitan, terus dulu itu ke Mojokerto. Di situ kita nggak cuman kumpuk-kumpul aja. Ya di kasi motivasi sama Kepala Puskesmsnya. Kayak evaluasi gitu cuman di tempat

yang beda, *refreshing* lah istilahnya buat para petugas di sini...” (Wawancara dengan Bapak Mudjihari, pada tanggal 14 April 2016, pukul 09:56 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

Mengenai disiplin kerja Kepala Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang menjelaskan bahwa para petugas memiliki tingkat kedisiplinan yang cukup baik. Untuk meningkatkan kedisiplinan para petugas di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang, dr. Sony Muchlison menerapkan *punishment and reward* bagi seluruh petugas. Seperti yang telah disinggung sebelumnya, beliau mengadakan rapat evaluasi yang dinamakan “Dinamisasi Staf Puskesmas Karangploso” bagi seluruh petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang. Rapat evaluasi tersebut membahas keseluruhan kinerja para petugas selama satu bulan, termasuk di dalamnya mengenai kedisiplinan (kepatuhan) para petugas.

“Jadi namanya PNS (Pegawai Negeri Sipil), kita memakai aturan sebagai pegawai, jadi ada *punishment* dan *reward*. Jadi untuk temen-temen yang pas jadwalnya dia, saya tegaskan untuk selalu hadir tepat waktu. Jadi harus ada penanggung jawab yang hadir. Selain itu, kalo temen-temen melakukan pelanggaran, nanti ada teguran. Untuk awal mungkin teguran lisan, biasanya lisan 3 kali baru nanti teguran secara tertulis. Kalo masih membandel baru nanti ada sanksi yang lebih berat yang berpengaruh di DP3 atau Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan. Itu nanti yang menentukan kepala Puskesmas. Jadi si A, si B, si C rapotnya ada di situ. Jadi di situ ada penilaian mengenai kejujuran, kedisiplinan, kemudian ketaatan, kepatuhan, kemudian kemampuan petugas. Nanti kalo misalnya sudah diberi sanksi teguran kemudian dikasi sanksi tertulis masih tetep aja, DP3 nya bisa diturunkan kalo DP3 nya diturunkan, mereka tidak bisa naik gaji, eh, *sorry!* Mereka nggak bisa naik pangkat selama beberapa periode...” (Wawancara dengan dr. Sony Muchlison, pada tanggal 28 Maret 2016, pukul 09:11 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

Pernyataan lain diberikan oleh Kepala Tata Usaha Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang. Beliau berpendapat bahwa kedisiplinan kerja dapat dilihat dari tugas pokok dan fungsi (tupoksi) masing-masing petugas Puskesmas.

“Kedisiplinan bisa dilihat dari tupoksi yang diemban masing-masing petugas mbak. Dari tupoksi itu kan kita bisa tahu apa-apa saja yang jadi tugas dan tanggung jawabnya. Kalo udah tau tupoksinya, secara otomatis petugas akan disiplin supaya tupoksi itu dapat terlaksana dengan baik...” (Wawancara dengan Bapak Suyono, pada tanggal 11 April 2016, pukul 08:19 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

Pelaksanaan evaluasi dilaksanakan secara berkala bulanan, tribulan, semester dan tahunan, ataupun tergantung situasi keadaan saat itu. Hasil evaluasi dipakai sebagai dasar untuk menentukan kebijakan dan langkah-langkah selanjutnya. Pada dasarnya, untuk meningkatkan kedisiplinan bagi para petugas harus melihat beberapa hal antara lain, kesadaran individu, keteladanan pemimpin, motivasi, kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku serta *punishment and reward* untuk para petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang.

1.3 Pengadaan Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan hal yang penting untuk membantu penyelenggaraan pelayanan agar berjalan dengan optimal. Melihat bahwa sarana dan prasarana merupakan hal yang penting, maka wajar apabila Puskesmas sebagai sebuah fasilitas tingkat pertama yang berada di ruang lingkup kecamatan berupaya untuk selalu meningkatkan sarana dan prasarana yang memadai. Terpenuhinya sarana dan prasarana baik di dalam Puskesmas maupun di luar Puskesmas, dapat menimbulkan kepuasan bagi pasien atau masyarakat pengguna jasa dan juga bagi para petugas Puskesmas sendiri dalam menjalankan tugasnya. Sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang merupakan fasilitas yang secara langsung digunakan untuk pelaksanaan pelayanan kesehatan. Berikut merupakan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang:

Tabel 5 Sarana dan Prasarana Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang

No.	Sarana dan Prasarana	Jumlah	
		Tahun 2014	Tahun 2015
1.	Jumlah Tempat Tidur (Puskesmas Perawatan)	10	12
2.	Jumlah Pusling	2	2
3.	Jumlah Apotek	1	1
4.	Jumlah Puskesmas Pembantu	3	3
5.	Jumlah Polindes	5	5
6.	Stetoskop	4	5
7.	Tensimeter Raksasa	4	5
8.	Thermometer		15
9.	Timbangan Badan		5
10.	Timbangan Bayi	3	4
11.	Timbangan Dacin		10
12.	Bed Obgyn		3
13.	Rapid tes		1
14.	Standar Infus	4	5
15.	Kursi Roda	1	1
16.	ECG		1
17.	Genset Portable	1	1
18.	Nebukser		1
19.	Branker		1
20.	Stelisator	5	7
21.	Pengukur Tinggi Badan Segitiga	2	3
22.	Funanduscop		1
23.	Hematologic Analyzer		1
24.	Collar Brace Dewasa		1

25.	Lampu Tindakan		1
26.	IUD Set		1
27.	Ultrasonic Scaler		1
28.	Urine Analyzer		1
29.	Labortorium		1
30.	Ruang Rawat Poli		6
31.	Ruang Rawat Inap	2 (lantai atas dan bawah)	2 (lantai atas dan bawah)
32.	Tempat Parkir	2 (lantai atas dan bawah)	2 (lantai atas dan bawah)
29.	Mushola	1	1
30.	Kamar Mandi	2	2
31.	Mobil Ambulance	1	1
32.	Sepeda Motor	1	1

Sumber: Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang

Sarana dan prasarana yang tersedia yang memadai baik dari segi kualitas maupun kuantitas dapat membantu para petugas dalam melaksanakan tugas mereka dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat atau pasien dengan baik. Meskipun sudah memenuhi standart, Puskesmas Karangploso berupaya untuk menambah dan melengkapi sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan kesehatan agar berjalan optimal. Upaya tersebut adalah dengan cara pengadaan alat kesehatan yang dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 6 Rekapitulasi Kebutuhan Peralatan Kesehatan Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang Tahun 2016

No.	Nama Alat	Satuan	Usulan
1.	Stetoskop Anak	Buah	1

2.	Timbangan Bayi	Buah	5
3.	Suction	Unit	1
4.	Lemari Obat	Buah	3
5.	Lemari Alat	Buah	3
6.	Dressing Chart	Unit	3
7.	AEP	Unit	1
8.	Infant Warmer	Unit	1
9.	Ambubag Bayi	Unit	1
10.	Balon Penghisap	Set	1
11.	THT Set	Set	1
12.	Blender Obat	Unit	1
13.	Timbangan Obat	Unit	1
14.	Air Sound Timer	Buah	11
15.	Mobil Jenazah	Unit	1
16.	Meja Tulis	Buah	4
17.	Kursi	Buah	4
18.	Almari	Buah	1

Sumber: Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang

Selain penambahan sarana dan prasarana yang telah dipaparkan di atas, Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang juga telah mengajukan rencana usulan fisik untuk pelebaran gedung dan area Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang. Pernyataan tersebut dipertegas oleh beberapa petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang melalui hasil wawancara sebagai berikut:

“Bisa mbak lihat sendiri ya bangunannya pas. Kalo pasiennya banyak juga bejubel. Jadi langkah kami (Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang) ke depan saat ini kami sedang negosiasi dengan pemkab (Pemerintah Kabupaten) lewat pak Camat untuk mengembangkan area Puskesmas dan kemarin sudah ada perintah untuk analisa situasi Puskesmas. Harapannya nanti bisa diajukan ke Bupati...” (Wawancara dengan dr. Sony Muchlison, pada tanggal 28 Maret 2016, pukul 09:11 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

“Kebetulan untuk bangunannya sempit ya... kalo mau perluasan ke belakang sudah nggak bisa soalnya itu sudah kepemilikan SMPN 1

Karangploso, untuk pelebaran ke kanan ada KPN, tapi kebetulan mudah-mudahan Allah mengabulkan ya! Kemaren saya dimintai oleh pak Camat dan Kapus disuruh bikin tela'ah untuk perluasan wilayah Puskesmas sendiri..." (Wawancara dengan Bapak Suyono, pada tanggal 11 April 2016, pukul 08:19 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

Sarana dan prasarana yang disediakan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang tidak hanya sebatas alat kesehatan maupun penambahan area gedung tetapi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat, Puskesmas Karangploso juga berupaya mencukupi kebutuhan obat-obatan. Pemenuhan obat-obatan tersebut dilakukan dengan cara mengusulkan perencanaan pengadaan obat-obatan kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Malang. Pengelola obat-obatan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang dilakukan oleh koordinator Gudang Obat. Koordinator gudang obat melakukan pengadaan obat-obatan dimana obat merupakan kebutuhan yang krusial dan berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan penuturan oleh salah satu koordinator gudang obat ibu Chusnul C. Sebagai berikut:

"Perencanaan obat itu tergantung dengan kebutuhan di Puskesmas. Dilihat dulu kebutuhan obat apa aja yang sudah habis. Kan ada data-data sebelumnya mbak, nah, dari data itu kita bisa tahu kebutuhan obat untuk di Puskesmas sini. Selain itu kebutuhan obat yang diusulkan ke Dinkes (Dinas Kesehatan) juga bisa berdasarkan penyakit yang ada di Wilayah kerja puskesmas sendiri mbak..." (Wawancara dengan Ibu Chusnul C., pada tanggal 15 April 2016, pukul 10:25 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

empathy (empati), dan *responsiveness* (daya tanggap), berikut uraian mengenai hal tersebut:

2.1 Reliability (Keandalan)

Keandalan yang dimaksud dapat dilihat dari kemudahan layanan informasi yang didapatkan oleh masyarakat. Beberapa masyarakat atau pasien memberikan keterangan bahwa layanan informasi yang didapatkan dari petugas di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang cukup mudah dan baik.

“Saya nggak pernah bingung sih mbak kalo setiap dateng ke sini. Gampang kok tinggal ke loket, ambil nomer, terus nunggu dipanggil, baru kepolinya...” (Wawancara dengan Ibu Lia, pada tanggal 21 Maret 2016, pukul 09:25 di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

Pernyataan yang sama disampaikan oleh pasien lainnya:

“Nggak ribet sih mbak. Tinggal ambil nomor antrean di loket, terus nunggu dipanggil baru ke poli yang dituju...” (Wawancara dengan saudara Saiful, pada tanggal 21 Maret 2016, pukul 10:08 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

“Enak mbak di sini itu, petugasnya sabar. Petugasnya mau njelasin kok kalo ada pasien yang bingung. Biasanya kaya obat gitu mereka nerangin gimana gimananya. Kayak tadi ada bapak-bapak yang bingung gimana minum obatnya.. Terus kalo biasanya itu pas ada posyandu, petugasnya juga kayak ngasih penyuluhan-penyuluhan atau ada informasi apa...” (Wawancara dengan saudari Evi, pada tanggal 22 Maret 2016, pukul 07.02 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

Berbeda dengan pernyataan yang diberikan oleh salah satu pasien pengguna jasa pelayanan poli umum, saudara Angga, dimana pasien tersebut memberikan pernyataan bahwa informasi layanan yang diberikan oleh Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang masih kurang baik.

“Pertama kali ke sini saya ya bingung mbak. Nggak ada alur harus ke mana- ke mananya. Biasanya kan ada papan alur gitu ya? Ya akhirnya saya ya nanya-nanya sendiri ke petugasnya...” (Wawancara dengan

saudara Angga, pada tanggal 22 Maret 2016, pukul 09:22 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

Selain kemudahan informasi yang didapatkan, petugas juga harus selalu siap sedia. Berikut merupakan hasil wawancara dengan petugas di Puskesmas

Karangploso Kabupaten Malang:

“Puskesmas Karangploso ini 24 jam, jadi walupun loket sudah tutup jam 11 siang, untuk pelayanan kita masih melayani. Ada dokter jaga yang siap sedia buat pasien...” (Wawancara dengan dr. Indah Sulistyawati, pada tanggal 13 April 2016, pukul 13:12 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

Pendapat yang sama diutarakan oleh pasien pengguna jasa pelayanan kesehatan Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang.

“Tadi itu ada mbah-mbah sakit itu mbak, ya wes langsung di apa itu.. di bawa sama perawatnya itu ya.. langsung masuk UGD...” (Wawancara dengan Ibu Lilis, pada tanggal 21 Maret 2016, pukul 9:25 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

Kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten oleh Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang dapat dilihat dari kemudahan informasi yang didapatkan dan kesiapan petugas setiap kali dibutuhkan.

2.2 Assurance (Jaminan)

Jaminan (*assurance*) yang dimaksud adalah mengenai pengetahuan, kredibilitas, kesopanan dan keramah-tamahan dalam memberikan layanan yang dimiliki oleh petugas kepada masyarakat atau pasien. Berbicara mengenai pengetahuan serta kredibilitas yang dimiliki oleh petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang dapat dikatakan baik. Seperti halnya yang

diutarakan oleh beberapa petugas di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang mengenai hal tersebut:

“Kalo untuk petugas medisnya ya.. kemampuan para medisnya itu sudah memenuhi standart ya kalo menurut aku. Pendidikan untuk temen-temen para medis menurut aku udah cukup... Non medisnya juga...” (Wawancara dengan drg. Humairoh, pada tanggal 13 April 2016, pukul 12:52 di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

“Eemm.. gini, kita tenaga medis di sini kalo dilihat dari segi pendidikannya udah pas ya... kalo berbicara kemampuan, saya rasa petugas di sini sudah cukup berkompeten kok...” (Wawancara dengan dr. Indah Sulistyawati, pada tanggal 13 April 2016, pukul 13:12 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

Para pasien di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang juga menilai kemampuan dan kredibilitas yang dimiliki oleh para petugas yang dipaparkan dalam hasil wawancara sebagai berikut:

“Saya ke sini sudah bolak balik mbak. Saya kebetulan cocok sama dokternya. Mesti sembuh se kalo saya apa anak saya...” (Wawancara dengan Ibu Nur, pada tanggal 21 Maret 2016, pukul 09:48 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

“Kemampuan para petugas di sini kalo menurut saya cukup baik ya mbak... cekatan, ya sudah sesuai lah...” (Wawancara dengan, pada tanggal 21 Maret 2016, pukul 09:48 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

Selain itu, kesopanan dan keramah-tamahan dapat menjadi salah satu bentuk jaminan yang diberikan kepada pasien atau masyarakat.

“Petugasnya ramah-ramah kok mbak di sini...” (Wawancara dengan Ibu Erna, pada tanggal 19 Maret 2016, pukul 08:57 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

“Ya... ramah-ramah kok mbak petugasnya. Ya senyum, nyapa gitu...” (Wawancara dengan saudara Angga, pada tanggal 22 Maret 2016, pukul 09:22 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

Kepala Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang memberikan pernyataan sebagai berikut:

“Setiap saya adakan rapat, saya selalu menyampaikan ke temen-temen apalagi yang berhubungan langsung sama pasien ya.. Tolong, jangan lupa senyum, sapa, intinya harus ramah kepada semua pasien. Itu sudah tugas kita sebagai pelayan publik mbak...” (Wawancara dengan dr. Sony Muchlison, pada tanggal 28 Maret 2016, pukul 09:11 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

Jaminan mengenai kemampuan, kredibilitas, serta kesopanan dan keramahan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang dapat dikatakan cukup baik, melihat dari hasil wawancara serta observasi di atas.

2.3 Tangibles (Ketampakan fisik)

Ketampakan fisik (*tangibles*) yang dimaksud adalah berkaitan dengan fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan para petugas di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang. Berikut pernyataan dari beberapa pasien pengguna jasa layanan mengenai ketampakan fisik yang ada di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang:

“Kalo menurut saya... kebersihannya sih mbak masih kurang. Kalo untuk sarana dan prasarana kayak peralatan medisnya gitu sudah cukup. Dibandingkan sama Puskesmas yang pernah saya kunjungi Puskesmas sini lebih baik kok mbak...” (Wawancara dengan saudara Juli, pada tanggal 21 Maret, pukul 10:19 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh pasien lainnya:

“Apa ya mbak ya? Emm, masih ruang tunggu masih kurang kali ya? Sama kadang itu lantainya masih kotor. Kalo peralatan medisnya saya rasa udah baik. Penampilan pegawainya di sini ya rapi, pake seragam...” (Wawancara dengan Ibu Nur, pada tanggal 21 Maret 2016, pukul 09:48 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

Mengenai ketampakan fisik yakni fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan para petugas di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang, berikut beberapa gambar mengenai hal tersebut:



Gambar 9 Loker dan Ruang Tunggu Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang

Sumber: Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang

Gambar di atas merupakan ruang loket dan ruang tunggu Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang. Apabila jumlah pasien banyak, ruang tunggu tidak dapat menampung pasien sehingga terkadang pasien berdiri untuk menunggu giliran pemeriksaan. Kepala Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang berencana untuk merubah tata ruang Puskesmas.

“Inshaallah kalo terealisasi untuk perluasan area Puskesmas ini, saya ada rencana buat memperbaiki beberapa ruangnya mbak. Loker saya taruh di depan situ. Saya juga pinginnya ada *receptionist*-nya di depan jadi kalo pasien butuh bantuan bisa nanya ke situ. Nggak perlu istilahnya nanyanya ke petugas yang lagi meriksa misalnya...” (Wawancara dengan dr. Sony Muchlison, pada tanggal 28 Maret 2016, pukul 09:11 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

Ketampakan fisik yang dimaksud tidak hanya sebatas dengan sarana dan prasarana yang tersedia di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang, tetapi kerapihan para petugas juga merupakan bentuk dari ketampakan fisik yang dimaksud.



Gambar 10 Para Petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang

Sumber: Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang

Gambar di atas merupakan penampilan para petugas baik petugas medis maupun non medis Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang yang menggunakan pakaian dinas sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Penampilan petugas Puskesmas yang rapi dan bersih membuat pasien merasa nyaman dan merasa dihargai.

2.4 Empathy (Empati)

Empati yang dimaksud adalah mengenai perhatian serta kepedulian para petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang kepada para masyarakat atau pasien. Bentuk perhatian yang diberikan kepada masyarakat selaku pengguna jasa kesehatan dapat dilihat dari bagaimana mereka memberikan pelayanan dengan tulus, sabar dalam menghadapi pasien, dan mampu bersikap adil terhadap seluruh pasien.

“Kita itu apa sih mbak tujuannya memang dari awal kan melayani pasien dengan baik. Melayani dengan tulus. Sampai-sampai saya itu mesti selalu berdoa biar semua pasien yang ke sini cepet sembuh...” (Wawancara dengan Ibu Sih Harini, pada tanggal 13 April 2016, pukul 12:13 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

“Petugasnya kalo di sini sabar mbak, apalagi kalo nangani pasien yang wes tua koyo aku gini...” (Wawancara dengan Bapak Sukatman, pada tanggal 21 Maret 2016, pukul 08.35 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

“Saya nggak pernah tau mbak selama ini petugasnya kayak milih-milih pasien gitu. Ya kita kan udah dapet nomor antrean jadi ya periksa polinya ya sesuai nomor itu. Itu yang di loket kan tetangga saya, tetep kok saya antre...” (Wawancara dengan Ibu Nur, pada tanggal 21 Maret 2016, pukul 09:48 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

Dari beberapa pernyataan dari petugas maupun pasien Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang mengenai perhatian serta kepedulian para dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang dapat dikatakan baik.

2.5 Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness (Daya tanggap) berkaitan dengan tanggung jawab dan mampu memberikan penyelesaian atas permasalahan yang dihadapi pasien. Mengenai hal tersebut beberapa pasien memiliki pendapat berkaitan dengan daya tanggap para petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang:

“Anak saya ini batuk nggak sembuh-sembuh mbak, minggu kemaren udah ke sini tapi kok ya masih batuk aja. Kemaren kata dokternya kalo masih batuk suruh ke sini lagi sih...” (Wawancara dengan Ibu Evi, pada tanggal 21 Maret 2016, pukul 9:56 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

“Kita di sini punya tugas masing-masing tapi intinya ya melayani pasien sampai sembuh. Ini kayak saya nangani di apotek, tugas saya ya gini ini mbak, apalagi ini saya cuman sendirian, jadi kalo nggak segera dikerjakan tugas saya, siapa lagi. Begitu juga sama petugas yang lainnya, kita punya tanggung jawab masing-masing...” (Wawancara dengan Ibu Sih Harini, pada tanggal 13 April 2016, pukul 12:13 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

Daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pasien harus dimiliki oleh seluruh para petugas agar masyarakat atau pasien tidak merasa kesulitan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Ketanggaan petugas Puskesmas Karangploso dalam memberikan pelayanan

kepada pasien dapat dikatakan baik dan hal tersebut akan memberikan kepuasan kepada masyarakat atau pasien.

3. Faktor yang Mempengaruhi Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang

3.1 Faktor Pendukung

Faktor pendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor yang dapat memberikan kontribusi yang positif agar tercapai tujuan dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan itu sendiri. Beberapa faktor pendukung tersebut adalah:

3.1.1 Motivasi Kerja

Motivasi merupakan dorongan kebutuhan dalam diri seorang petugas yang perlu dipenuhi agar petugas tersebut dapat menyesuaikan diri terhadap lingkungannya untuk mencapai tujuan yang hendak dicapai seorang petugas dalam bekerja. Upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan akan mudah untuk dipenuhi apabila kondisi petugas yang mempunyai motivasi yang tinggi. Motivasi seringkali dikatakan menjadi kunci dari suatu kinerja atau kemampuan petugas dalam melakukan pekerjaannya. Kemampuan petugas dapat ditingkatkan dengan motivasi kerja yang tinggi, pengetahuan dan keahlian dalam melakukan tugas dan persepsi peran positif yang dimiliki seseorang.

Seperti halnya yang dilakukan oleh Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang. Kepala Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang selalu memberikan motivasi kepada seluruh petugas yang ada di Puskesmas tersebut.

Melalui rapat yang diadakan setiap satu bulan sekali, kepala Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang memberikan berbagai masukan dalam bentuk motivasi yang dapat membangun semangat kepada seluruh petugas agar mampu meningkatkan kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan kepada pasien atau masyarakat pengguna jasa layanan.

Petugas mengungkapkan bahwa motivasi yang diberikan kepada mereka cukup dapat meningkatkan semangat agar mereka bekerja lebih baik. Bentuk motivasi yang diberikan oleh kepala Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang adalah pengarahan. Pengarahan yang dimaksud adalah untuk menentukan apa yang harus para petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang kerjakan. Seperti bagaimana bersikap dan berperilaku dalam memberikan pelayanan kepada seluruh pasien atau masyarakat yang menggunakan jasa layanan. Seperti yang diungkapkan salah satu petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang :

“Kalau motivasi pasti diberikan setiap kita rapat bulanan maupun pertemuan-pertemuan lainnya. Di situ kita semua dikasih pengarahan gimana bersikap waktu meghadapi pasien...” (Wawancara dengan Bapak Suyono, pada tanggal 11 April 2016, pukul 08:19 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

Selain itu, Kepala Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang selalu berupaya menjadi sosok pemimpin yang dapat dicontoh oleh petugas atau bawahannya. Sikap dan juga kinerja Kepala Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang dirasa mampu memotivasi petugas di bawahnya. Kepala Puskesmas selalu bersikap ramah dan juga cekatan dalam melakukan seluruh pekerjaannya. Seperti yang telah diungkapkan oleh beberapa petugas Puskesmas Karangploso

Kabupaten Malang yang mengakui bahwa kinerja serta sikap Kepala Puskesmas baik.

“Walaupun masih beberapa bulan di sini, Pak Sony itu sudah kelihatan ya kinerjanya seperti apa. Baik orangnya, beliau selalu menerapkan ke kita semua untuk bekerja sebaik mungkin...” (Wawancara dengan Bapak Beny, pada tanggal 21 Maret 2016, pukul 09:07)

“Pak Sony itu sabar mbak orangnya, kalem tapi ya disiplin juga. Ndak apa ya.. beliau itu ndak membeda-bedakan antara pemimpin sama karyawan yang ada di bawahnya. Beliau menerapkan ke kita semua untuk selalu bekerja sama, *teamwork*...” (Wawancara dengan Bapak Mudjihari, pada tanggal 14 April 2016, pukul 09:56 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

Ketika petugas memiliki motivasi yang tinggi maka dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat selaku pengguna jasa.

3.1.2 Pemberiaan *Reward* (Penghargaan) kepada Petugas

Pemberian *reward* atau penghargaan kepada petugas diterapkan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang. Hal tersebut dinilai sebagai salah satu faktor pendukung dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan karena para petugas akan meningkatkan kemampuan kinerja mereka demi mendapatkan penghargaan yang diberikan oleh Kepala Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang. Pemberian *reward* kepada petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang adalah dalam bentuk tunjangan. Penghargaan tersebut tidak semata-mata diberikan begitu saja kepada seluruh petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang.

“Saya menerapkan pemberian apa.. semacam *reward* ya sama petugas di sini yang kinerjanya baik. Sebenarnya nggak cuman kinerja ya, disiplin itu juga menjadi salah satu yang saya nilai. *Rewardnya* itu tunjangan nanti biasanya saya kasih waktu menjelang hari raya tapi di luar tunjangan hari raya lo ya, beda...” (Wawancara dengan dr. Sony

Muchlison, pada tanggal 28 Maret 2016, pukul 09:11 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

Selain dalam bentuk tunjangan seperti yang telah dipaparkan sebelumnya, bentuk *reward* atau penghargaan yang diberikan adalah bantuan biaya bagi para petugas baik tenaga para medis maupun non medis yang hendak melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi. Namun di sayangkan, bantuan tersebut tidak sepenuhnya dapat membiayai pendidikan yang akan ditempuh oleh petugas, jadi hanya sebagian saja.

“Selain tunjangan, biasanya bentuk *reward* yang saya berikan itu, misalkan ada petugas yang mau melanjutkan sekolahnya dan kebetulan petugas tersebut berprestasi nah kita kasih *reward*.. ya sedikit uang lah ya, tetap biaya pendidikan ya mereka tanggung sendiri” (Wawancara dengan dr. Sony Muchlison, pada tanggal 28 Maret 2016, pukul 09:11 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).

“sebenarnya dari dulu itu sudah ada apa ya kayak semacam bentuk penghargaan gitu ya kepada pegawai-pegawai di sini. Seperti bonus atau tunjangan. Nggak semua dapat itu, petugas-petugas yang skor atau nilai DP3 nya yang tinggi yang dapat tunjangan itu mbak. Kalo kayak gitu kita kan jadi semangat ya, istilahnya kita semakin giat kerjanya. Tapi tetep persaingan sesama petugas secara sehat...” ((Wawancara dengan Ibu Sih Harini, pada tanggal 13 April 2016, pukul 12:13 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang).)

Adanya bentuk penghargaan yang diberikan kepada petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang dapat membuat para petugas lebih meningkatkan kinerja atau kemampuan mereka serta rasa kedisiplinan mereka yang dapat menunjang upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat selaku pengguna jasa layanan kesehatan di Puskesmas tersebut.

3.2 Faktor Penghambat

Faktor penghambat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan merupakan segala faktor yang memberikan kontribusi negatif terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Beberapa faktor penghambat tersebut adalah :

3.2.1 Keterbatasan Sarana Transportasi

Sarana transportasi merupakan salah sarana penunjang yang penting dalam pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Namun kenyataannya, Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang memiliki kendala mengenai hal tersebut. Seperti data yang telah dijabarkan sebelumnya, Puskesmas Karangploso hanya memiliki satu *ambulance* dan juga satu kendaraan beroda dua yang diberi oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Malang. Menurut petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang mengenai sarana transportasi memang masih kurang. Hal tersebut sangat dirasakan ketika para petugas harus melakukan kegiatan di luar Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang. Puskesmas hanya memiliki satu *ambulance* saja, sehingga apabila ada kegiatan di luar Puskesmas, petugas menggunakan kendaraan tersebut. Pada saat *ambulance* digunakan untuk menjemput atau mengantar pasien, terkadang petugas menggunakan kendaraan pribadi untuk keperluan dinas.

“ya.. kalo misalnya *ambulance*-nya keluar ya kita terpaksa pake kendaraan pribadi mbak...” (Wawancara dengan Bapak Beny, pada tanggal 21 Maret 2016, pukul 09:07).

“*ambulance* kita cuman ada satu, biasa dipake buat nganter jemput pasien, ambil obat, atau biasa dipake kalo ada kegiatan di luar puskesmas. Jadi sebenarnya kita itu juga butuh *ambulance* lagi ya...” (Wawancara dengan

Bapak Suyono, pada tanggal 11 April 2016, pukul 08:19 WIB di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang)

Apabila hal tersebut terus dilakukan maka dapat menghambat upaya peningkatan pelayanan kesehatan karena tidak berjalan secara optimal.

3.2.2 Kurangnya Dukungan Dana

Puskesmas merupakan salah satu fasilitas yang menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Puskesmas bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan kesehatan secara menyeluruh sehingga pasti dibutuhkan biaya atau anggaran yang dapat menunjang hal tersebut. Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang menyadari bahwa dukungan dana menjadi salah satu faktor yang dapat menghambat upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Dana yang diberikan tidak hanya menyangkut pada dana untuk pengadaan sarana dan prasarana medis saja melainkan dana untuk keseluruhan pembiayaan yang memang dibutuhkan oleh Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang. Seperti yang terjadi saat ini, Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang sebenarnya memiliki jumlah tenaga kerja yang kurang jika dibandingkan dengan program kerja yang dimiliki serta dengan jumlah pasien yang harus ditangani setiap harinya yang mencapai 100 orang. Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang berhak untuk melakukan perekrutan petugas atas ijin dari Dinas Kesehatan Kabupaten Malang, akan tetapi menurut pemaparan Kepala Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang tidak semudah itu. Dalam perekrutan petugas sukwan (sukarelawan) dibutuhkan biaya sebagai gaji atau upah yang harus diberikan kepada mereka. Dana tersebut yang

menjadi kendala apalagi semenjak peraturan baru yang mana pasien atau pengguna jasa layanan kesehatan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang tidak dikenakan biaya sama sekali atau gratis. Hal tersebut berpengaruh terhadap pendapatan Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang.

C. PEMBAHASAN

Setelah seluruh data yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian telah disajikan, langkah selanjutnya adalah menganalisa data tersebut. Dalam menganalisa data-data hasil penelitian, peneliti menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Analisa terhadap permasalahan dalam penelitian ini akan dikemukakan sebagai berikut:

1. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang

Penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib diselenggarakan oleh suatu pemerintahan salah satunya adalah dalam bidang kesehatan (Puspitosari, 2011:11). Kesehatan merupakan bagian terpenting dari pembangunan Nasional. Untuk mencapai hal tersebut harus diselenggarakan berbagai upaya kesehatan secara menyeluruh, berjenjang dan terpadu. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan menjelaskan bahwa setiap kegiatan dalam upaya untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dilaksanakan berdasarkan prinsip non-diskrimnatif, partisipatif, dan berkelanjutan, serta peningkatan ketahanan dan daya saing bangsa bagi pembangunan Nasional. Berbicara mengenai

pelayanan di bidang kesehatan masih dirasakan belum berjalan maksimal karena masih terdapat keluhan atau ketidakpuasan dari masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Masyarakat menghendaki pelayanan yang berkualitas serta dapat menjawab kebutuhan mereka. Pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh aparatur pemerintah tercermin dalam berbagai bentuk aktivitas dan salah satunya adalah penyediaan fasilitas kesehatan.

Salah satu penyedia fasilitas kesehatan tersebut adalah Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang, Puskesmas merupakan garda depan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Agar Puskesmas dapat menjalankan fungsinya secara optimal, perlu adanya upaya-upaya yang harus dilakukan baik dalam kinerja pelayanan, proses pelayanan, maupun sumber daya yang digunakan. Sesuai dengan salah satu misi Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang yakni meningkatkan kinerja dan mutu atau kualitas upaya kesehatan dengan didukung oleh sumber daya kesehatan yang kompeten dan profesional, maka Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat seperti berikut:

1.1 Peningkatan Kemampuan Petugas

Puskesmas ialah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan

pokok (Satrianegara, 2014:72). Puskesmas merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang sangat penting, di mana pada dasarnya Puskesmas merupakan ujung tombak pembangunan kesehatan yang ditujukan kepada masyarakat yang tinggal di suatu wilayah tertentu, maka dari itu Puskesmas dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat. Seperti yang tercantum pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat pasal 7 huruf a, bahwa Puskesmas berwenang menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang komprehensif, berkesinambungan, dan berkualitas.

Tercapainya pelayanan kesehatan yang sesuai dengan keinginan pengguna jasa pelayanan atau masyarakat, salah satunya adalah dilihat dari kemampuan petugas Puskesmas itu sendiri. Sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pejabat yang berwenang, dimana dalam hal ini adalah petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang, mampu bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan masyarakat dalam pelayanan kesehatan. Masyarakat selaku pasien pengguna jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang berpendapat bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas sudah cukup baik.

Dalam memberikan pelayanan kesehatan, petugas dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Seperti yang diutarakan oleh Mubarak

dan Nurul Chayatin (2009:132-133), yang menyatakan bahwa petugas harus memiliki ciri-ciri yang dikenal dengan sebutan **P-E-R-S-O-N-A-L-I-T-Y**. Seorang petugas harus mampu menyenangkan pelanggan selain itu petugas harus memiliki pribadi yang baik dan dapat melakukan pekerjaannya dengan benar. Hal tersebut telah dilakukan oleh petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang di mana terbukti dengan adanya pernyataan dari beberapa pasien atau masyarakat selaku pengguna jasa yang merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang mengenai kemampuan petugas, sebagian besar masyarakat menilai baik mengenai ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, mereka merasa puas dengan pelayanan tersebut sehingga beberapa pasien telah beberapa kali menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang. Meskipun tidak dapat dipungkiri bahwa ada beberapa pasien yang merasa bahwa pelayanan yang diberikan kurang maksimal. Hal tersebut dikarenakan jumlah pasien yang banyak di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang, sehingga para petugas harus membagi perhatiannya kepada seluruh pasien secara merata dan adil.

Sesuai dengan prinsip dan asas penyelenggaraan pelayanan publik di mana dalam menyelenggarakan pelayanan harus mencukupi beberapa aspek antara lain kesederhanaan dan kejelasan serta tanggung jawab yang telah dilaksanakan dengan baik oleh Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang

karena masyarakat atau pasien pengguna jasa pelayanan kesehatan merasa tidak kesulitan dalam mendapatkan pelayanan dengan proses pelayanan yang sederhana dan mudah dipahami serta mereka merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan.

Mubarak dan Nurul Cahyati (2009:134) mengutarakan bahwa pelayanan kesehatan harus mengutamakan pelanggan artinya bahwa prosedur yang disusun demi kemudahan dan kenyamanan pelanggan atau masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan kesehatan, begitu pula dengan pendapat Azwar (1996:54) bahwa dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat harus bersifat jelas dan hal tersebut telah dilakukan oleh Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang dengan cukup baik karena prosedur pelayanan juga sudah jelas dan para pasien mudah mengerti akan hal tersebut.

Pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas dapat mewujudkan keadaan masyarakat yang sehat dan sejahtera sehingga memungkinkan masyarakat yang produktif baik dari segi sosial maupun ekonomi. Agar terwujud hal tersebut, maka dibutuhkan petugas yang berkompeten dan profesional. Seperti yang dijabarkan oleh Juliantra yang mengemukakan pendapat Master dalam Sinambela (2011:7), bahwa pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan mempengaruhi peningkatan kualitas, termasuk dalam pelayanan kesehatan. Upaya yang dilakukan Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang dalam mengukur tingkat kemampuan, kecakapan maupun keterampilan para petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang adalah melihat dari segi pendidikan para petugas. Latar belakang pendidikan

merupakan salah faktor yang mendasar bagi seorang petugas karena dengan pendidikan mampu meningkatkan kemampuan dan keterampilan para petugas. Tingkat pendidikan para petugas berpengaruh terhadap tugas dan tanggung jawab terhadap pelaksanaan pelayanan kesehatan. Dari tabel tingkat pendidikan petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang yang telah dipaparkan diketahui bahwa sebagian besar petugas berpendidikan Dimploma-III yaitu sebanyak 32 orang, sedangkan untuk yang berpendidikan S1 hingga Dokter ada 5 orang. Selain itu jumlah petugas yang memiliki jenjang pendidikan SMA sebanyak 12 orang. Sebagian besar petugas baik medis maupun non medis, memiliki jenjang pendidikan hingga sarjana. Kepala Puskesmas Karangploso memaparkan bahwa seluruh program yang dimiliki oleh Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang dikoordinasi oleh petugas yang berkompeten dibidangnya dan sesuai dengan pendidikan yang telah ditempuh sebelumnya. Petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang, selalu berupaya untuk meningkatkan kemampuan mereka dengan menempuh pendidikan yang lebih tinggi. Hingga saat ini petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang yang hendak melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, mengaku bahwa biaya pendidikan ditanggung oleh masing-masing petugas, kecuali Dinas Kesehatan atau Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan sekolah gratis. Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang memberikan keleluasaan bagi para petugas yang hendak melanjutkan sekolah, namun tetap atas persetujuan dari Dinas Kesehatan Kabupaten

Malang, Badan Kepegawaian Daerah, dan Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang.

Tingkat pendidikan yang dimiliki oleh para petugas tidak hanya berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan kesehatan, namun juga bermanfaat bagi petugas sendiri karena semakin tinggi pendidikan yang mereka tempuh maka semakin tinggi pula jabatan yang didapatkan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Puskesmas memiliki sumber daya manusia yang memiliki tingkat pendidikan yang baik, sehingga dapat memberikan pelayanan kesehatan yang optimal kepada masyarakat. Apabila petugas tidak didasari dengan pendidikan yang memadai maka pelayanan yang diberikan juga tidak akan berjalan optimal, efektif, dan efisien.

Selain tingkat pendidikan yang menjadi upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang, Agar kemampuan serta keterampilan para petugas semakin meningkat, Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang memberikan kesempatan untuk mengikuti pelatihan yang diadakan oleh Dinas Kesehatan setempat. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat pasal 45 ayat (4) bahwa bentuk pembinaan sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan adalah pendidikan dan pelatihan. Pelatihan yang diadakan berpengaruh terhadap kinerja para petugas.

Pelatihan yang telah diikuti oleh petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang cukup bervariasi. Pelatihan tersebut disesuaikan dengan masing-masing bidang para petugas. Lamanya pelatihan tersebut sesuai dengan keputusan yang diberikan oleh pihak penyelenggara. Melalui pelatihan yang selalu diselenggarakan, petugas akan menjadi lebih terampil dan berkembang serta dapat bekerja lebih cekatan dan efisien karena ilmu yang didapatkan semakin bertambah. Pendidikan dan pelatihan merupakan proses yang berkelanjutan dan bukan proses yang sesaat. Terutama pada jaman di mana teknologi semakin maju seperti saat ini. Adanya pendidikan dan pelatihan sangat besar peranannya untuk membekali para petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang yang diharapkan lebih kreatif dan memiliki potensi-potensi yang dapat dikembangkan. Selain itu, para petugas dengan adanya tingkat pendidikan dan diselenggarakannya pelatihan, akan lebih terdorong bagi para petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang untuk meningkatkan kemampuan, keahlian, dan keterampilan sesuai dengan bidang tugas masing-masing yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat selaku pengguna jasa.

Peningkatan kemampuan petugas tidak hanya dilihat dari tingkat pendidikan dan pelatihan saja, akan tetapi, pengalaman kerja juga dianggap berpengaruh terhadap proses pemberian pelayanan kesehatan. Seperti yang telah diutarakan oleh Hardiyansyah (2011:74) menyebutkan bahwa pengalaman memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Melihat masa kerja yang dimiliki oleh petugas Puskesmas

Karangploso Kabupaten Malang, tidak diragukan lagi bahwa para petugas telah memiliki banyak pengalaman. Sebagian besar petugas memiliki masa kerja di atas 15 tahun. Semakin tinggi masa kerja petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang maka semakin banyak pengalaman yang didapatkan para petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan. Petugas akan lebih memahami berbagai macam karakter masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan dan dengan pengalaman kerja yang cukup tinggi, petugas akan dengan mudah memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pasien atau masyarakat sesuai dengan karakter masing-masing. Selain itu, dengan masa kerja yang tinggi membuat para petugas lebih mengetahui dan memahami dengan baik tugas, pokok, dan fungsi (tupoksi) yang menjadi tanggung jawab mereka.

Pengalaman kerja yang dimiliki oleh para petugas tidak hanya berdasarkan pada lamanya mereka bekerja, tetapi juga pada bidang yang mereka tekuni selama bekerja memberikan pelayanan kepada masyarakat. Petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang memiliki pengalaman kerja tidak hanya pada satu bidang saja, seperti yang telah diuraikan dalam penyajian data bahwa beberapa pegawai baik medis maupun non medis pernah ditempatkan di bidang yang berbeda sesuai dengan kompetensi mereka. Diharapkan dengan pengalaman yang dimiliki oleh para petugas dapat memunculkan inovasi-inovasi dalam pelaksanaan tugas yang diwujudkan dalam pelayanan kesehatan.

Adanya peningkatan kemampuan petugas dengan melihat tingkat pendidikan, pelatihan, dan juga pengalaman kerja petugas, menjadikan upaya dalam peningkatan pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang. Tingkat pendidikan yang dimiliki petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang sudah sesuai dengan bidang yang ditekuninya, dengan pendidikan yang baik maka petugas dapat melakukan pekerjaannya dengan baik dan profesional. Menurut Moekijat dalam Yakub, dkk. (2014:231) pendidikan dan pelatihan bertujuan untuk mengembangkan keahlian dan juga sikap petugas. Terbukti bahwa Petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang memiliki sikap yang baik terhadap para pasien atau masyarakat pengguna jasa layanan. Pelatihan yang dilakukan oleh para petugas juga menjadi cara dalam peningkatan kemampuan petugas dan dengan adanya pelatihan ini, potensi petugas akan semakin baik, ilmu, kreatifitas dan pengetahuan yang dapat akan bertambah dan akan lebih baik jika dapat langsung diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang. Pada buku panduan standar penyelenggaraan pelatihan tenaga kesehatan (2014:2) menyatakan dengan adanya pelatihan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan globalisasi dalam bidang pelayanan sesuai dengan profesinya. Petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang harus mampu meningkatkan kemampuan mereka dengan teknologi yang semakin canggih agar pelayanan kepada pasien atau masyarakat akan semakin berkualitas. Terakhir adalah pengalaman kerja yang dimiliki oleh Petugas Karangploso Kabupaten

Malang. Pengalaman Kerja yang cukup tinggi, menjadikan Petugas Puskesmas dapat bekerja lebih profesional dan cekatan karena pengalaman yang mereka miliki selama bekerja dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat

1.2 Peningkatan Kedisiplinan

Bukan hanya tingkat pendidikan, pelatihan dan juga, pengalaman kerja, akan tetapi peningkatan kedisiplinan menjadi salah satu upaya yang dilakukan oleh Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Kedisiplinan para petugas juga menentukan kelancaran pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kedisiplinan sendiri dapat diartikan pada perilaku yang dilakukan baik secara individu maupun kelompok berupa kepatuhan atau ketaatan terhadap peraturan-peraturan yang berlaku. Pembentukan perilaku para petugas merupakan hal yang mutlak yang harus dilakukan oleh setiap organisasi.

Dalam prinsip penyelenggaraan yang disebutkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik pelayanan, kedisiplinan merupakan salah satu hal penting yang perlu diperhatikan. Agung (2013:7) menyatakan bahwa pengaruh positif dan signifikan dari suatu kedisiplinan yang dilakukan oleh petugas adalah meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam meningkatkan kedisiplinan petugas, Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang membaginya menjadi disiplin dalam menggunakan waktu dan disiplin dalam melaksanakan pekerjaan. Disiplin dalam menggunakan waktu

ini berhubungan dengan kehadiran dan kepatuhan para petugas dalam jam bekerja serta petugas dapat melaksanakan tugas dengan tepat waktu.

Kehadiran para petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang dapat dilihat dari absensi mereka. Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang membuka jam pelayanan selama 24 jam, sehingga kepala Puskesmas selalu menghimbau agar para petugas datang tepat waktu bahkan 15 menit sebelum jam pelayanan dibuka, petugas sudah harus berada di Puskesmas untuk mempersiapkan segala keperluan yang berhubungan dengan pelayanan. Hal tersebut berlaku untuk seluruh petugas baik petugas medis maupun non medis. Pengguna jasa pelayanan kesehatan yang datang ke Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang juga membernarkan hal tersebut, para pasien telah menjumpai para petugas sudah bersiap di bagiannya masing-masing sebelum jam pelayanan dibuka. Kedisiplinan para petugas dalam kehadiran dipantau dari absensi mereka. Absensi wajib dilakukan oleh seluruh petugas baik yang ada di dalam maupun yang bertugas di luar Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang. Absensi dapat menjadi bukti kedisiplinan para petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang. Kepala Puskesmas tidak segan-segan menindak langsung apabila menemui para petugas yang bertindak kurang disiplin. Selain itu, ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas juga menjadi bentuk kedisiplinan yang diterapkan oleh Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang. Setiap petugas baik petugas medis maupun non medis memiliki target capaian. Target capaian tersebut wajib diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dengan adanya

target capaian tersebut kedisiplinan petugas akan meningkat karena adanya target yang harus dicapai. Apabila target tersebut tidak tercapai, petugas akan mendapatkan teguran dari Kepala Puskesmas.

Selanjutnya mengenai kedisiplinan dalam melaksanakan pekerjaan, Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang melakukan rapat evaluasi setiap bulannya yang dinamakan “Dinamisasi Staf Puskesmas Karangploso.” Dalam rapat tersebut berisikan segala evaluasi kegiatan hingga kedisiplinan setiap petugas. Kedisiplinan petugas dapat dinilai dari absensi, capaian hasil kerja, ketepatan waktu. Tujuan diadakannya pemantauan kedisiplinan para petugas adalah agar tercapainya tujuan organisasi itu sendiri. Apabila petugas tidak memenuhi target, maka Kepala Puskesmas akan menegur, mengoreksi, dan memberi masukan agar petugas dapat meningkatkan kinerjanya termasuk mengenai hal kedisiplinan. Dalam rapat evaluasi yang diselenggarakan setiap satu bulan atau 3 bulan sekali tersebut, antara pemimpin dengan setiap petugas saling berbagi pendapat.

Tugas dari seorang pemimpin adalah mengupayakan terwujudnya suatu disiplin setiap petugas yang bekerja dibawahnya. Kedisiplinan juga akan timbul karena suatu hasil pendidikan ataupun kebiasaan yang didapatkan sesuai dengan lingkungan kerja mereka. Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang menerapkan sistem *punishment and reward* bagi para petugas, hal tersebut dirasa cukup efektif untuk meningkatkan kedisiplinan para petugas. Pemimpin atau sesama petugas akan saling menegur apabila melakukan suatu kesalahan. Teguran tersebut dapat melalui lisan dan diberikan kesempatan

selama 3 kali, dan apabila petugas tersebut masih melakukan pelanggaran maka langkah selanjutnya adalah teguran secara tertulis dari Pemimpin/Kepala Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang. Apabila langkah tersebut masih belum dapat mendisiplinkan petugas, maka sanksi yang lebih berat akan diberikan yakni berpengaruh pada daftar penilaian pelaksanaan pekerjaan petugas atau biasa disebut dengan DP3. Dalam daftar penilaian pelaksanaan pekerjaan tersebut terdapat aspek kejujuran, kedisiplinan, kebijaksanaan, kepatuhan, kemampuan petugas dan lain sebagainya, apabila petugas tersebut sering melakukan pelanggaran maka akan berpengaruh pada penilaian pelaksanaan pekerjaan yang dinilai oleh Pemimpin Puskesmas dimana hal tersebut juga berpengaruh terhadap kenaikan pangkat petugas yang ditunda selama beberapa periode.

Bentuk *reward* atau penghargaan bagi petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang adalah tunjangan yang diberikan kepada petugas yang memiliki kinerja yang baik. Sehingga, dengan adanya kedisiplinan yang baik dari petugas maka kualitas pelayanan kesehatan akan dapat terjaga dengan baik. Kepatuhan para petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang terhadap peraturan yang berlaku sudah baik. Dalam penelitian, petugas mampu bekerja sesuai dengan tugas, pokok, dan fungsi yang menjadi tanggung jawab masing-masing. Peningkatan kedisiplinan yang diterapkan kepada seluruh petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang mampu dikatakan sebagai upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang karena dengan diterapkannya

kedisiplinan tersebut, para petugas lebih memiliki tanggung jawab terhadap tugas dan/atau dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien atau masyarakat pengguna jasa secara optimal.

Kedisiplinan para petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang sangat penting bagi petugas itu sendiri dan juga bagi Puskesmas karena Kedisiplinan akan mempengaruhi kinerja para petugas. Petugas yang memiliki kemampuan yang baik tidak akan dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat apabila tidak diimbangi dengan tingkat kedisiplinan yang baik pula. Kedisiplinan sebagian bentuk upaya dalam meningkatkan kesadaran dan kesediaan petugas dalam mentaati seluruh peraturan yang berlaku.

1.3 Pengadaan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi merupakan hal yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Kelancaran pelaksanaan tugas pelayanan kesehatan adalah diperlukan sarana dan prasarana yang menunjang kinerja mereka sehari-hari. Moenir (1995:88-123) menyatakan agar pelayanan berjalan secara efektif maka dibutuhkan sarana pelayanan yang memadai. Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang berupaya memenuhi sarana dan prasarana agar penyelenggaraan pelayanan kesehatan dapat berjalan maksimal. Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat pasal 13 di mana Puskesmas harus memiliki sarana dan prasarana yang berfungsi paling sedikit

terdiri dari ventilasi, sistem pencahayaan, sistem sanitasi, sistem kelistrikan, sistem komunikasi, sistem proteksi petir, sistem proteksi kebakaran, kendaraan ambulans.

Dapat dikatakan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang sudah lebih dari cukup untuk tingkat fasilitas kesehatan tingkat pertama. Hal tersebut tercermin dari tersedianya seluruh prasarana sesuai ketentuan yang ada selain itu tersedianya apotek, laboratorium, serta fasilitas kamar rawat inap. Laboratorium yang dimiliki oleh Puskesmas Karangploso sudah lebih dari lengkap dibandingkan dengan Puskesmas yang lain. Bukan hanya dari sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan kesehatan saja tetapi juga sarana dan prasarana lain, contohnya lahan parkir yang disediakan, toilet untuk pengunjung atau pasien, dan ruang tunggu yang disediakan. Meskipun sarana dan prasarana telah sesuai dengan standar yang telah ditentukan yakni sesuai dengan peraturan, demi menunjang pelayanan kesehatan agar lebih berkualitas, Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang melakukan pengadaan sarana dan prasarana yang diajukan kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Malang.

Pengadaan sarana dan prasarana tersebut tidak hanya sebatas peralatan medis saja akan tetapi juga sarana dan prasarana non medis. Namun, tidak selalu Dinas Kesehatan Kabupaten Malang memenuhi pengajuan pengadaan sarana dan prasarana yang diajukan oleh Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang, untuk menangani hal tersebut, pihak Puskesmas menggunakan dana swadaya. Dana swadaya tersebut didapatkan dari dana jasa pelayanan

kesehatan. Meskipun menggunakan dana swadaya, pihak Puskesmas diwajibkan membuat laporan untuk diajukan kepada Dinas Kesehatan sebagai bentuk pertanggung jawaban.

Dengan adanya pengadaan sarana dan prasarana oleh Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang, upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan akan mudah tercapai. Sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai sangat diperlukan khususnya dalam pelayanan kesehatan. Apabila sarana dan prasarana tidak memadai, penyelenggaraan pelayanan kesehatan akan menjadi terhambat sehingga menurunkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat.

Selain itu, saat ini Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang sedang mengajukan perluasan area bangunan. Hal tersebut sangat dibutuhkan oleh Puskesmas mengingat daya tampung Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang yang tidak terlalu luas dan hal tersebut dapat mengganggu kenyamanan pasien atau masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan. Dengan luas bangunan yang mencukupi serta sarana dan prasarana yang memadai dapat mendukung pelayanan kesehatan yang lebih berkualitas. Namun disayangkan, hingga saat ini, pihak Dinas Kesehatan Kabupaten Malang belum merealisasikannya.

Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang juga melakukan pengadaan obat-obatan demi menunjang pelayanan kesehatan agar lebih berkualitas. Obat-obatan merupakan komponen yang penting dalam suatu pelayanan kesehatan. Dengan pemberian obat-obatan, maka penyakit yang diderita oleh

pasien akan mendapatkan kesembuhan. Maka dari itu pengadaan obat-obatan dibutuhkan oleh Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang. Menteri Kesehatan telah menetapkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1121/MENKES/SK/XII/2008 tentang Pedoman Teknis Pengadaan Obat Publik dan Perbekalan Kesehatan, di mana disebutkan bahwa pengadaan obat-obatan tersebut disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan kesehatan. Tahapan tersebut diawali dengan pemilihan obat-obatan yang tercantum dalam daftar obat dengan harga yang berpedoman pada penetapan Menteri. Selanjutnya tahap kompilasi pemakaian obat, lalu tahap perhitungan kebutuhan obat yang dilakukan dengan metode yang didasarkan pada analisa data konsumsi obat tahun sebelumnya.

Ketersediaan fasilitas kesehatan yang lengkap akan menunjang kualitas pelayanan kesehatan. Untuk ukuran fasilitas kesehatan tingkat pertama, Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang memiliki peralatan yang cukup lengkap. Puskesmas merupakan sarana UPT (Unit Pelayanan Terpadu) dari dinas kesehatan dalam melakukan pelayanan kesehatan rawat jalan dan pemeliharaan kesehatan. Bukan hanya pasif tetapi Puskesmas dituntut untuk aktif dalam memberikan promosi kesehatan kepada masyarakat. Untuk itu dibutuhkan pengadaan sarana dan prasarana agar upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang dapat tercapai dengan baik dan juga menunjang pelayanan kesehatan agar lebih berkualitas.

2. Kualitas Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan kesehatan yang berkualitas, dengan pelayanan yang berkualitas maka akan timbul kepuasan bagi pengguna jasa tersebut. Untuk menganalisis kualitas pelayanan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang, penulis menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Gaspersz (2007:24-25) serta didukung oleh teori-teori lainnya, yakni:

2.1 Keandalan (*reliability*)

Penyelenggaraan pelayanan publik pada dasarnya dilakukan sesuai dengan ketentuan atau prinsip yang telah ditetapkan. *Reliability* (keandalan) merupakan kemampuan pihak pemberi jasa dalam memberikan apa yang dijanjikan kepada pengguna jasa secara akurat dan konsisten. Hal ini penting mengingat masyarakat membutuhkan pembuktian dari janji-janji pelayanan. Keandalan dapat dilihat dari kemudahan layanan informasi yang didapatkan. Menurut Mubarak dan Nurul Cahyati (2009:134) pelayanan kesehatan harus memberikan prosedur pelayanan yang disusun demi kemudahan dan kenyamanan pelanggan, bukan untuk memperlancar pekerjaan para pegawai sendiri serta adanya sistem yang efektif.

Berdasarkan dari pemaparan data sebelumnya, bahwa kemudahan dalam mendapatkan layanan informasi cukup baik, hal ini dilihat dari pendapat yang diberikan oleh beberapa masyarakat pengguna jasa pelayanan kesehatan bahwa mereka dengan mudah mendapatkan informasi dari para petugas. Seperti yang diungkapkan oleh Gronroos dalam Tjiptono (2005:15)

Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka dapat mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya. Dengan kata lain, pasien atau masyarakat pengguna jasa layanan tidak meragukan atas kemampuan yang dimiliki oleh Petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang. Layanan informasi yang didapatkan tidak hanya berpacu pada media atau fasilitas informasi yang disediakan, namun petugas lah yang menjadi lahan informasi utama bagi pengguna jasa layanan. Petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang sebagai penyedia layanan, memiliki “beban” karena pasien atau masyarakat pengguna jasa mempercayakan apapun yang terjadi kepada mereka, sehingga keandalan yang dimiliki harus dapat dilakukan dengan optimal. Menurut pemaparan Irawan (2002:59-75) menyatakan bahwa perlu diberlakukan *Top Management* jadi pemimpin yakni Kepala Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang meyakinkan pada semua bawahannya bahwa mereka perlu melakukan sesuatu yang benar tanpa ada kesalahan. Kesalahan sedikit yang dilakukan akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Kepala Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang selalu berupaya mengingatkan kepada seluruh petugas agar memberikan pelayanan yang terbaik baik melalui rapat maupun teguran secara langsung.

Bentuk informasi yang didapatkan oleh para pasien atau masyarakat pengguna jasa layanan misalnya mengenai alur pelayanan dan aturan penggunaan obat bagi pasien. Di sini dapat dilihat keandalan Petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang bagaimana mereka dapat

memberikan informasi dengan jelas kepada pasien. Petugas Puskesmas Karangploso memberikan informasi dengan ramah dan jelas kepada seluruh pasien yang membutuhkan. Berdasarkan pengamat penulis bahwa kemudahan layanan informasi cukup mudah didapatkan hanya saja perlu adanya alur pelayanan yang dapat dilihat oleh masyarakat atau pasien agar mempermudah pasien, selain itu agar petugas tidak terganggu dalam tugasnya. Bentuk informasi lainnya adalah dengan memberikan penyuluhan yang dibutuhkan oleh pasien atau masyarakat umum melalui Posyandu (Pos Pelayanan Terpadu) ataupun fasilitas yang dimiliki oleh Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang lainnya, mengingat mata pencaharian penduduk Kecamatan Karangploso yang sebagian besar adalah petani, sehingga petugas berkewajiban menyebarkan informasi guna mencapai tujuan Kecamatan Karangploso Sehat.

Selain kemudahan layanan informasi, dimensi keandalan dapat dilihat dari kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien atau masyarakat pengguna jasa. Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang melayani selama 24 jam, dengan kata lain, petugas selalu siap sedia apabila ada masyarakat yang membutuhkan pertolongan atau bantuan.

2.2 Jaminan (*assurance*)

Dimensi *assurance* atau jaminan yang dimaksud adalah mengenai pengetahuan, kredibilitas, kesopanan dan keramah-tamahan dalam memberikan layanan yang dimiliki oleh petugas kepada masyarakat atau pasien. Berbicara mengenai pengetahuan serta kredibilitas yang dimiliki oleh

petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang dapat dikatakan baik. Pengetahuan serta kredibilitas para petugas dikatakan baik sebab dilihat dari pendidikan yang telah ditempuh serta adanya pelatihan berkelanjutan yang dilakukan oleh para petugas membuat pengetahuan, ilmu serta pengalaman mereka cukup tinggi. Dengan berbekal hal tersebut, para petugas dapat memberikan kualitas pelayanan kesehatan kepada pasien atau masyarakat pengguna jasa kesehatan secara efektif dan efisien. Para pasien merasa puas dengan layanan yang diberikan sehingga mereka menggunakan fasilitas yang ada di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang berkali-kali.

Irawan (2002:59-75) menyebutkan mengenai keramahan. Keramahan adalah satu aspek kualitas pelayanan yang paling mudah diukur. Ramah berarti banyak senyum dan bersikap sopan. Petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang sangat ramah dalam melayani pasien atau masyarakat pengguna jasa pelayanan. Terkadang petugas menggunakan bahasa *Jowo-Alus* di mana bahasa tersebut lebih mudah dipahami oleh masyarakat sekitar. Keramah-tamahan petugas membuat pasien atau masyarakat pengguna jasa merasa dihormati. Mubarak dan Nurul Chayatin (2009:132-133) berpendapat bahwa petugas harus *Respect* artinya petugas harus mampu menghargai dan menghormati pasien atau masyarakat pengguna jasa. Peneliti melihat sendiri pada saat melakukan penelitian, petugas dengan penuh kesabaran dan dengan sikap yang ramah menangani seluruh pasien yang sedang berobat.

Selanjutnya dapat dilihat dari keyakinan pasien atau masyarakat pengguna jasa akan kredibilitas atau reputasi Puskesmas Karangploso

Kabupaten Malang. Reputasi Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang sudah tidak diragukan lagi. Jumlah pasien yang mencapai 100 orang tiap harinya dan tidak hanya dari wilayah Kecamatan Karangploso saja melainkan ada dari luar wilayah Kecamatan Karangploso yang berobat di Puskesmas tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa reputasi yang dimiliki oleh Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang sudah baik di mata masyarakat. Peneliti beranggapan selama melakukan penelitian di lapangan, memang tidak diragukan lagi mengenai pengetahuan serta kredibilitas para petugas. Terutama bagi dokter yang selalu memberikan jaminan kepada pasien untuk berobat kembali apabila pasien tersebut belum kunjung sembuh dari penyakitnya. Dengan demikian pasien akan merasa terjamin kesehatannya. Mengenai kesopanan dan keramah-tamahan memang diwajibkan berlaku bagi seluruh pelayan publik, tidak terkecuali para petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang.

2.3 Ketampakan fisik (*tangibles*)

Ketampakan fisik yang dimaksud adalah pelayanan fisik seperti ruang pelayanan, peralatan, dan penampilan para petugas di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang. Irawan (2002:59-75) menambahkan karena suatu pelayanan tidak terlihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan, pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Menurutnya, *tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan.

Dari penyajian data yang telah dijabarkan, secara fisik, Puskesmas Karangploso masih memiliki kekurangan. Beberapa tempat masih kurang terjaga kebersihannya. Terlihat di beberapa sudut ruangan masih terlihat kotor dan terdapat sampah. Hal ini dapat mengganggu kenyamanan pasien atau masyarakat pengguna jasa layanan. Kebersihan merupakan cerminan dari kesehatan, apabila suatu pelayanan kesehatan tidak mencerminkan hal tersebut, pengguna jasa pelayanan akan menurun. Peneliti juga menyadari hal tersebut, memang beberapa tempat di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang terlihat sedikit kotor, beberapa sampah yang tidak di buang pada tempatnya. Kekurangannya adalah, petugas kebersihan tidak selalu segera membersihkan tempat yang kotor tersebut. Selain itu, ruang tunggu yang kurang memadai membuat beberapa pasien harus rela tidak duduk. Tidak dipungkiri bahwa pasien di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang cukup banyak, sehingga apabila jumlah pasien terlalu banyak, ruang tunggu Puskesmas tidak mampu menampung pasien tersebut. Padahal, seperti yang diutarakan oleh Satrianegara (2014:201) untuk mencapai pelayanan yang maksimal, Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang perlu melihat pelanggan dalam hal ini adalah pasien atau masyarakat pengguna jasa dan harapannya. Harapan seluruh pasien pasti ingin mendapatkan pelayanan secara maksimal.

Selanjutnya mengenai penampilan para petugas. Seperti yang telah diterangkan oleh Mubarak dan Nurul Chayatin (2009:132-133) di mana seorang petugas harus memiliki kerapian. Petugas Puskesmas Karangploso

Kabupaten Malang selalu mentaati peraturan tidak terkecuali masalah seragam atau pakaian yang digunakan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Berpenampilan rapi merupakan salah satu kunci memuaskan masyarakat sebagai pengguna jasa. Jika petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang dapat memberikan kesan pertama yang baik, maka pasien atau masyarakat pengguna jasa juga akan merasa senang dan hal ini mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

2.4 Empati (*empathy*)

Empati merupakan dimensi yang berkaitan dengan perhatian yang tulus dan kepedulian pemberi jasa kepada penerima jasa (pelanggan). Seorang petugas harus mampu menyenangkan hati pelanggan, seorang petugas mempunyai keinginan menjadi pelayan yang baik serta mencintai pekerjaannya, dan juga menciptakan suasana yang hangat dan akrab dengan pengguna jasa (Mubarak dan Nurul Chayatin, 2009:132-133).

Petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang menyadari sebagai pemberi layanan kepada masyarakat memang sudah sewajarnya memberikan perhatian dan kepedulian yang optimal terhadap pasien. Ketulusan dalam memberikan pelayanan menjadi hal yang penting bagi petugas yang bekerja di sektor publik, karena dengan memberikan pelayanan dengan tulus maka masyarakat atau pasien pengguna jasa pelayanan akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diterima, dengan demikian pasien memberikan penilaian yang baik terhadap petugas. Petugas harus mampu memberikan pelayanan tanpa mengharapkan imbalan dari masyarakat dan petugas juga harus sadar

bahwa tugas untuk melayani masyarakat merupakan tanggung jawab mereka yang harus dilakukan.

Dalam penyajian data juga telah disebutkan bahwa dalam memberikan pelayanan harus adil dan tidak membeda-bedakan dan hal tersebut telah dilakukan oleh petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang. Sikap adil dan tidak membeda-bedakan tersebut merupakan suatu hal yang penting di mana merupakan kunci untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dan optimal, karena dengan sikap demikian akan membuat citra Puskesmas juga ikut baik. Sikap adil dan tidak membeda-bedakan tersebut dapat dilihat dari proses pelayanan yang diberikan oleh petugas di mana yang datang terlebih dahulu akan dilayani. Sesuai dengan pengamatan peneliti bahwa pasien yang datang berobat harus mengantre sesuai dengan nomor antrean.

2.5 Daya Tanggap (*responsiveness*)

Penyelenggaraan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat selaku pengguna jasa, petugas dituntut untuk memiliki kesediaan dalam membantu masyarakat atau pengguna jasa dengan menyediakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan harapan. Petugas juga diharuskan memiliki daya tanggap yang baik. Dalam hal ini yang dimaksud dengan daya tanggap adalah berkaitan dengan tanggung jawab dan keinginan untuk memberikan jasa yang prima serta membantu penerima jasa (pelanggan) apabila menghadapi masalah yang berkaitan dengan jasa yang diberikan oleh pemberi jasa. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan yang dapat dipastikan merupakan maksud dari dimensi ini.

Berdasarkan data yang telah disajikan, bahwa daya tanggap yang diberikan oleh petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang sudah baik. Pasien Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang menanggapi *responsiveness* oleh para perugas dengan baik. Petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang dengan cepat, cekatan, dan tanggap dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien. Hal ini ditunjukkan oleh pendapat pasien yang berobat di Puskesmas tersebut di mana menurut pemaparan pasien dokter telah bertanggung jawab atas kesembuhan anaknya. Petugas mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pasien. Dan menurut pemaparan petugas Puskesmas, dapat dikatakan bahwa mereka telah mengetahui tanggung jawab yang harus dilaksanakan.

3. Faktor yang Mempengaruhi Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang

3.1 Faktor Pendukung

3.1.1 Motivasi Kerja

Motivasi seringkali diartikan dengan istilah dorongan. Dorongan atau tenaga tersebut merupakan jiwa dan jasmani untuk berbuat mencapai tujuan, sehingga motivasi merupakan suatu *driving force* yang menggerakkan manusia untuk bertingkah laku, dan di dalam perbuatannya itu mempunyai tujuan tertentu. Motivasi merupakan suatu dorongan bagi seseorang hingga ia dapat melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan sungguh-sungguh. Motivasi akan mendorong petugas bekerja dengan baik dan benar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan maupun sesuai dengan harapan pengguna jasa.

Motivasi merupakan subjek yang penting bagi pemimpin karena pemimpin bekerja melalui dan dengan orang lain. Oleh karena itu jika petugas yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi biasanya mempunyai kinerja yang tinggi pula. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan seseorang berusaha untuk mencapai tujuan atau mencapai hasil yang diinginkan. Indriyo Gito Sudarmo dan I Nyoman Sudito (Marjono, 2007:10) mengatakan bahwa motivasi adalah faktor - faktor yang ada pada diri seseorang yang menggerakkan perilakunya untuk memenuhi berbagai tujuan tertentu.

Seperti halnya yang dilakukan oleh Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang. Kepala Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang selalu memberikan motivasi kepada seluruh petugas yang ada di Puskesmas tersebut. Melalui rapat yang diadakan setiap satu bulan sekali, kepala Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang memberikan berbagai masukan dalam bentuk motivasi yang dapat membangun semangat kepada seluruh petugas agar mampu meningkatkan kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan kepada pasien atau masyarakat pengguna jasa layanan.

Motivasi yang diberikan oleh petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang adalah dalam bentuk pengarahan. Pengarahan yang dimaksud di sini adalah di mana untuk menentukan apa yang harus petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang kerjakan atau tidak harus petugas kerjakan. Selain itu pada saat rapat, petugas diberikan keleluasaan untuk memberikan ide atau solusi untuk memecahkan suatu permasalahan yang sedang dihadapi oleh Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang. Bentuk

keleluasaan atau dapat dikatakan sebagai suatu dukungan tersebut adalah sebuah bentuk motivasi bagi petugas.

Kepala Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang selalu berupaya menjadi sosok pemimpin yang dapat dicontoh oleh petugas bawahannya. Kepala Puskesmas selalu bersikap ramah dan juga cekatan dalam melakukan seluruh pekerjaannya. Hal ini dirasa penting, ketika seorang pemimpin dapat memberikan contoh atau panutan yang baik kepada petugas yang ada di bawahnya merupakan salah satu bentuk motivasi yang diberikan kepada petugas secara tidak langsung. Apabila petugas memberikan penilaian kinerja yang buruk terhadap seorang pemimpin, tidak dapat disalahkan apabila suatu organisasi juga memiliki kinerja yang buruk pula.

Motivasi kinerja yang diterapkan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang dapat menjadi salah satu faktor dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan kesehatan. Ketika petugas memiliki motivasi yang tinggi maka dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat selaku pengguna jasa.

3.1.2 Pemberiaan *Reward* (Penghargaan) kepada Petugas

Pemberian *reward* atau penghargaan kepada petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang, dinilai sebagai salah satu faktor pendukung dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan karena para petugas akan meningkatkan kemampuan kinerja mereka demi mendapatkan penghargaan yang diberikan oleh Kepala Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang.

Seperti yang telah disebutkan bahwa bentuk *reward* atau penghargaan kepada petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang adalah dalam bentuk tunjangan. Penghargaan tersebut tidak semata-mata diberikan begitu saja kepada seluruh petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang. Tunjangan diberikan kepada petugas yang berprestasi. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil penilaian DP3 (Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan) setiap petugas di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang. Dalam DP3 tersebut terdapat beberapa aspek yang menjadi penilaian, antara lain adalah kinerja para pegawai, kedisiplinan, perilaku, dan lain sebagainya. Dari hasil DP3 yang diberikan setiap tahunnya kepada petugas, dapat dilihat siapa yang memiliki nilai yang baik. Ketika petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang memiliki nilai tertinggi dibandingkan dengan petugas lainnya, maka Kepala Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang memberikan *reward* atau penghargaan berupa tunjangan lebih kepada petugas berprestasi tersebut.

Selain penghargaan berupa tunjangan, Kepala Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang juga memberikan *reward* kepada petugas yang hendak menempuh pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Petugas yang dimaksud adalah petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang yang berprestasi dan yang akan melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi akan diberikan bantuan dana yang berguna untuk membayar sebagian dari biaya pendidikan tersebut. Memang di sayangkan karena pemberian bantuan ini tidak sepenuhnya untuk membiayai pendidikan petugas. Dari bentuk penghargaan yang diberikan oleh Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang terhadap

petugas, diharapkan mampu untuk memberikan semangat kepada petugas agar bekerja lebih baik dan hal tersebut secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang.

3.2 Faktor Penghambat

3.2.1 Keterbatasan Sarana Transportasi

Sarana transportasi merupakan hal penunjang bagi berlangsungnya suatu pelayanan. Sarana transportasi adalah salah satu bentuk sarana non medis yang disediakan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang. berdasarkan data yang telah diberikan dan dijabarkan, Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang hanya memiliki kendaraan dinas berupa satu *ambulance* dan satu kendaraan roda dua yaitu sepeda motor dari dinas. Dengan jumlah sarana transportasi tersebut, dirasa masih kurang memadai mengingat kegiatan yang dimiliki oleh Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang juga banyak yang menggunakan alat transportasi tersebut.

Kegiatan yang diadakan Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang tidak hanya sebatas kegiatan di dalam saja melainkan kegiatan di luar Puskesmas juga. Maka dibutuhkan alat transportasi yang memenuhi. Hal ini merupakan salah satu kendala yang dihadapi oleh Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang. *Ambulance* yang ada digunakan untuk mengantar dan menjemput pasien yang memerlukan *ambulance* di sisi lain, *ambulance* juga digunakan untuk kegiatan luar Puskesmas maupun dalam pengambilan obat. Untuk menyiasatinya, selama ini Puskesmas Karangploso Kabupaten

Malang menggunakan kendaraan pribadi apabila *ambulance* tersebut sedang digunakan dan sedang dibutuhkan untuk kegiatan yang lain di saat yang bersamaan. Hal tersebut dirasa tidak efektif karena akan lebih menguras pengeluaran Puskesmas.

Kendala ini dapat menghambat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang. Karena pelayanan yang diberikan menjadi kurang optimal. Dengan alat transportasi yang memadai akan mempermudah petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3.2.2 Kurangnya Dukungan Dana

Dana merupakan faktor yang mempengaruhi dalam setiap kehidupan organisasi, tanpa adanya dukungan dana yang mencukupi maka suatu organisasi tidak akan berkembang dengan baik, begitu pula dengan Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang. Untuk dapat terus memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan baik, maka dukungan dana yang memadai sangat dibutuhkan. Namun pada kenyataannya dana yang diperoleh relatif terbatas.

Pelayanan kesehatan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang bersifat menyeluruh, puskesmas memiliki program kerja yang tidak sedikit, sehingga perlu didukung oleh dana yang mencukupi. Mengingat program kerja yang diemban tidak sedikit, maka dibutuhkan petugas yang memadai pula. Kendala yang dihadapi oleh Puskesmas Karangploso Kabupaten

Malang adalah dalam ini jumlah petugas dapat dikatakan tidak seimbang dengan banyaknya program yang dimiliki. Seharusnya Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang melakukan perekrutan petugas untuk dapat memenuhi program tersebut agar tercapai sesuai target, akan tetapi hal tersebut terhalang oleh dana yang dimiliki. Memang perekrutan tenaga kesehatan ditentukan atas persetujuan Dinas Kesehatan setempat, namun apabila sangat mendesak maka Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang diberi keleluasaan untuk merekrut tenaga sukarelawan. Merekrut tenaga sukarelawan juga membutuhkan dana yang tidak sedikit, di mana mereka juga harus mendapatkan hak yang sama dengan petugas lainnya. Dengan dana yang memadai dan mencukupi maka akan terpenuhi segala kebutuhan Puskesmas.

Selain itu, semenjak Peratran Daerah Nomor 8 tahun 2013 tentang Retribusi Jasa Umum di berlakukan, maka biaya gratis mulai diberlakukan untuk seluruh pasien atau pengguna jasa pelayanan kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa pemasukkan Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang juga ikut berkurang. Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang menggunakan dana retribusi untuk memenuhi kebutuhan yang bersifat mendesak selain menggunakan dana anggaran yang telah diberikan oleh pemerintah. Maka dari itu dana menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang diterapkan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang mengenai upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Upaya pertama yang dilakukan oleh Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang adalah melalui peningkatan kemampuan petugas yang dilihat dari pendidikan, pelatihan, dan masa kerja. Pendidikan, pelatihan dan masa kerja mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan karena petugas mendapatkan pengalaman, ilmu, pengetahuan, wawasan yang dapat diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang.
2. Upaya kedua yang dilakukan oleh Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang adalah peningkatan kedisiplinan yang dapat dilihat dari ketepatan waktu kerja dan mentaati peraturan yang berlaku. Peningkatan kedisiplinan yang diterapkan tersebut, berhasil membuat para petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang meningkatkan kinerja mereka dan lebih mentaati peraturan yang ada karena diberlakukannya *punishment and reward*.
3. Upaya ketiga yang dilakukan oleh Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang adalah pengadaan sarana dan prasarana berupa fasilitas alat

kesehatan baik medis maupun non medis. Dengan pengadaan sarana dan prasarana oleh Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang, maka pelayanan kesehatan dapat diselenggarakan dengan lebih optimal.

4. Kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang dapat dilihat melalui beberapa dimensi yang telah terpenuhi oleh Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang, antara lain *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *tangibles* (ketampakan fisik), *emphathy* (empati), dan *responsiveness* (daya tanggap). Meskipun pelaksanaan pelayanan di beberapa dimensi tersebut kurang optimal, pelayanan kesehatan di Puskesmas Karangploso dikatakan cukup baik.
5. Faktor pendukung dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang adalah motivasi kerja dan juga pemberian *reward* (penghargaan) kepada petugas. Sedangkan faktor penghambat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang adalah keterbatasan transportasi dan juga kurangnya dukungan dana.
6. Secara keseluruhan dengan upaya yang telah dilakukan oleh Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien atau masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan. Saat ini pelayanan kesehatan telah berada pada paradigma *new public service* dimana pada intinya adalah menyelenggarakan pelayanan publik dengan keinginan melayani masyarakat secara optimal.

B. Saran

1. Perlu adanya papan alur pelayanan yang tampak dan terlihat oleh pasien atau masyarakat pengguna jasa pelayanan. Sehingga pasien dapat dengan mudah memahami alur pelayanan tanpa harus bertanya kepada setiap petugas yang sedang melayani pasien. Karena apabila petugas sedang melayani pasien, sebaiknya fokus terhadap pasien tersebut, jika salah seorang dari pasien yang bertanya kepada petugas, maka akan mengganggu kenyamanan petugas maupun pasien yang sedang ditangani.
2. Perlu adanya tata ruang yang baik di setiap ruang para petugas agar mendukung kinerja petugas itu sendiri. Tata ruang yang baik dan nyaman dapat menunjang kinerja petugas selain fasilitas sarana dan prasarana yang memadai. Tata ruang yang rapi dan luas sangat diperlukan Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang.
3. Perlu adanya penambahan petugas agar antara program kerja dengan jumlah petugas seimbang dan tidak terjadi rangkap jabatan. Dengan jumlah petugas yang memadai dan sesuai dengan bidangnya, maka akan menunjang pelayanan kesehatan agar lebih berkualitas.
4. Perlu diadakan lokakarya mini secara rutin untuk memotivasi para petugas agar lebih bersemangat dan agar kualitas pelayanan kesehatan juga ikut meningkat. Di mana dalam lokakarya mini tersebut terdapat hasil evaluasi dan juga pengarahan atau masukan bagi para petugas tetapi dengan suasana yang berbeda, tidak di kantor.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Azrul. 1996. *Menuju Pelayanan Kesehatan Yang Lebih Bermutu*. Jakarta: Yayasan Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia.
- _____. 1988. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi Kedua. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Entjang, Indan. 2000. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Gaspersz, Vincent. 2007. *Team-Oriented Problem Solving Panduan Kreatif Solusi Masalah Untuk Sukses*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Pokok-Pokok Administrasi Publik & Implementasinya*. Bandung: Refika Aditama.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Islami, M. Irfan. 1999. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Keban, T. Yeremias. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Mardalis. 2008. *Metode Penelitian, Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moelong, Lexy J. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H.A.S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mubarak, Wahit Iqbal dan Nurul Chayatin. *Ilmu Kesehatan Masyarakat: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika.
- Muh, Ali. 1997. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Modern*. Jakarta: Balai Pustaka.

- Muninjaya, Gde A.A. 1999. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. 2012. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prianto, Agus. 2006. *Menakar Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: In-TRANS.
- Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Deputi Bidang Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan Lembaga Administrasi Negara (LAN). 2010. *Manajemen Pelayanan Inklusif, Sebuah Gambaran Singkat dan Langkah Pengukuran*. Jakarta: Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN.
- Puspitosari, Hesti, dkk. 2012. *Filosofi Pelayanan Publik, Buramnya Wajah Pelayanan Menuju Perubahan Paradigma Pelayanan Publik*. Malang: Setara Press.
- Sabaruddin, Abdul. 2015. *Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan Publik; Teori, Konsep, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Salim, Peter dan Yeni Salim. 1995. *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*. Jakarta: Modern Press
- Satrianegara, M.Fais. 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sirajuddin, dkk. 2012. *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*. Malang: Setara Press.
- Sjamsuddin, Sjamsiar. 2006. *Dasar-Dasar Teori Administrasi Publik*. Malang: Agritek YPN.
- Sondakh, Jenny J.S., Marjati, dan Tatarini Ika Pipitcahyani. 2013. *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Jakarta: Salemba Media.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Suparto, Peni. 2008. *Paradigma dan Implementasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Kanisius
- Syafiie, Inu Kencana., Djamaludin Tandjung, dan Supardan Modeong. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana
- Tjipto, Fandy. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptoherijanto, Prijono dan Mandala Manurung. 2010. *Paradigma Administrasi Publik dan Perkembangannya*. Jakarta: UI-Press.
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiady. 2008. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wojowasito, S. 1995. *Kamus Bahasa Indonesia*. Malang: CV Pengarang
- Zen, Patra M., dkk. 2006. *Pelayanan Publik Bukan Untuk Publik*. Jakarta: Yappika

PERATURAN DAN PERUNDANG-UNDANGAN

Standar Penyelenggaraan Pelatihan Tenaga Kesehatan dan Masyarakat di Bidang Kesehatan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Badan Pengembangan Dan Pemberdayaan Sdm Kesehatan Pusat Pendidikan Dan Pelatihan Tenaga Kesehatan 2014

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945

Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MENPAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128 tahun tahun 2004 tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1121/MENKES/SK/XII/2008 tentang Pedoman Teknis Pengadaan Obat Publik dan Perbekalan Kesehatan

Peraturan Bupati Malang Nomor 6 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah.

JURNAL DAN WEB

Agung, Bonusia P. 2013. *Hubungan antara Disiplin Kerja dengan Kualitas Pelayanan Concierge pada Hotel Sahid Jaya Solo*. Talenta Psikologi. Volume II, No. 1.

Helmi, Avin Fadila. 1996. *Disiplin Kerja*. Buletin Psikologi. Tahun IV, No. 2.

Legatum Institute London, United Kingdom (www.prosperity.com) mengenai *The Legatum Prosperity Index™* Rankings 2015-peringkat kesehatan Indonesia.

Mursidi. 2009. *Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal Teknik Industri. Volume 10, No. 2.

Setiawan, Agung. 2013. *Pengaruh Ddisiplin Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Malang*. Jurnal Ilmu Manajemen. Volume 1, No. 4.

Yakub, Suardi, dkk. 2014. *Pengaruh Disiplin Kerja, Pendidikan, dan Pelatihan terhadap Kinerja Pegawai pada PT. Kertas Kraft Aceh (Persero)*. Jurnal SAINTIKOM. Volume 13, No. 3.

www.metrotvnews.com/play/2016/05/04/523608. "Ombudsman: Pelayanan Publik di Indonesia Rata-Rata Buruk" Diakses pada tanggal 08 Mei 2016

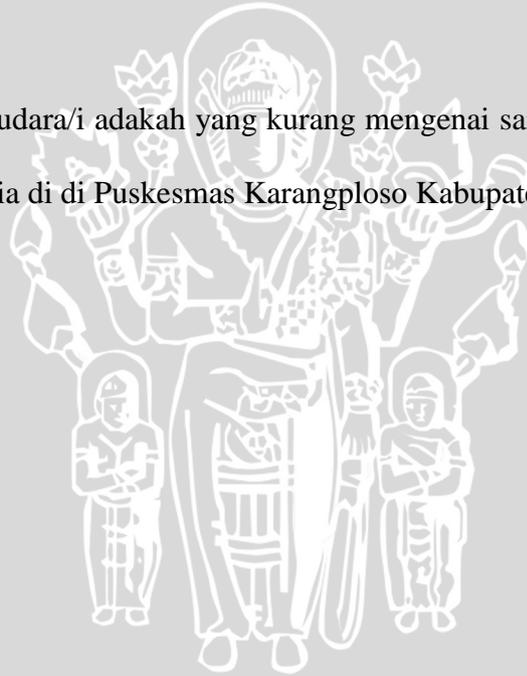


Lampiran

PEDOMAN WAWANCARA

1. Untuk petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang
 - a. Jenis pelayanan apa saja yang disediakan oleh Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang?
 - b. Bagaimana prosedur pelayanan Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang?
 - c. Upaya apa yang telah dilakukan oleh Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan?
 - d. Pendidikan dan pelatihan apa saja yang pernah dilakukan?
 - e. Berapa lama masa kerja petugas Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang?
 - f. Bagaimana bentuk kedisiplinan yang diterapkan Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang?
 - g. Sarana dan prasarana yang perlu dilengkapi untuk menunjang pelayanan?
 - h. Adakah kesulitan atau penghambat dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang?
2. Untuk masyarakat atau pasien pengguna jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang:
 - a. Sudah berapa kali saudara/i berkunjung ke Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang?
 - b. Jenis pelayanan kesehatan apa yang dilakukan?

- c. Bagaimana prosedur pelayanan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang?
- d. Apakah petugas tanggap dengan keluhan saudara/i?
- e. Bagaimana sikap petugas terhadap saudara/i dalam pelayanan?
- f. Apakah saudara/i puas dengan pelayanan yang diberikan?
- g. Bagaimana menurut saudara/i mengenai fasilitas yang ada di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang?
- h. Apakah petugas bersikap adil terhadap saudara/i atau dengan pasien yang lain?
- i. Menurut saudara/i adakah yang kurang mengenai sarana dan prasarana yang tersedia di di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang?



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI****UNIVERSITAS BRAWIJAYA****FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia

Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227

http://fia.ub.ac.id

E-mail: fia@ub.ac.id

Nomor : 4296/UN10.3/PG/2016
Lampiran : -
Hal : Riset/Survey

Kepada : Yth. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik dan Dinas Kesehatan
Kabupaten Malang

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang mohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan kesempatan melakukan riset/survey bagi mahasiswa :

Nama : Kurnia Isti Fatimah
Alamat : Jl. Intan II, Blok HB-29 G.P.A Karangploso Kabupaten Malang
NIM : 125030500111047
Jurusan : Administrasi Publik
Konsentrasi/Minat : Administrasi Pemerintahan
Tema : Upaya Peningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang
Lamanya : 1(satu) bulan, (18 Maret-18 April)
Peserta : 1 (satu) orang

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Malang, 16 Maret 2016

Mengetahui,

an. Dekan

Ketua Jurusan Administrasi Publik



Choirul Saleh, Dr., M. Si

NIP. 19600112 198701 1 001

M : 08





PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 Jl. KH. Agus Salim No. 7 Telp. (0341) 366260 Fax. (0341) 366260
MALANG-65119

SURAT KETERANGAN

NOMOR : 072/ ~~321~~ /35.07.205/2016

Untuk melakukan Survey/Research/Penelitian/KKN/PKL/Magang

Menunjuk : Surat Dari Dir. Wira Husada Nusantara Malang Nomor : 316/D3/WHN/SIP/III/2016
 Tanggal 16 Maret 2016 Perihal : Ijin Penelitian

Dengan ini Kami **TIDAK KEBERATAN** dilaksanakan kegiatan **Ijin Penelitian** oleh :

Nama / Instansi : Kurnia Isti Fatimah / Mhs. Fak. Ilmu Administrasi UB

Alamat : Jl. MT. Haryono 163, Malang

Thema/Judul/Survey/Research : Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan
 di Puskesmas Karangploso Kab. Malang

Daerah/tempat kegiatan : Puskesmas Karangploso Kab. Malang

Lamanya : 18 Maret - 18 April 2016

Pengikut : -

Dengan Ketentuan :

1. Mentaati Ketentuan - Ketentuan / Peraturan yang berlaku
2. Sesampainya ditempat supaya melapor kepada Pejabat Setempat
3. Setelah selesai mengadakan kegiatan harap segera melapor kembali ke Bupati Malang Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Malang
4. Surat Keterangan ini tidak berlaku apabila tidak memenuhi ketentuan tersebut diatas

Malang, 17 Maret 2016

An. KEPALA BADAN KESBANG DAN POLITIK
 Kepala Bidang Ideologi, HAM dan Wasbang

KASUBIDAN Ideologi, HAM dan Wasbang
 KUSWANTORO
 Penata

NIP. 19680125 199203 1 004

Tembusan :

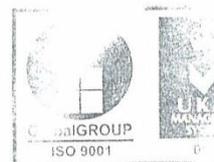
Yth.

1. Sdr. Dekan FIA UB Malang.
2. Sdr. Kepala Dinas Kesehatan Kab. Malang
3. Sdr. Kepala Puskesmas Karangploso Kab. Malang
4. Sdr. Mhs/Ybs
5. Arsip





PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
DINAS KESEHATAN



Jln. Panji No.120 Kepanjen Telp (0341) 393730-391621, Fax. (0341) 393731

Email : dinkes@malangkab.go.id website : <http://dinkes.malangkab.go.id>

MALANG

Malang, 23 Maret 2016

Nomor : 072/ 937 /35.07.103/2016
Lampiran : -
Sifat : Biasa
Perihal : Ijin Survey

Kepada :
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya
Di -

TEMPAT

Menjawab Surat dari Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Nomor 4348/UN10.3/PG/2016, tanggal 16 Maret 2016 tentang Ijin Survey , dengan ini kami TIDAK KEBERATAN dilaksanakan Kegiatan tersebut oleh :

Nama : Kurnia Isti Fatimah
N I M : 125030500111047
Judul : *Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan*
Tempat Kegiatan : Puskesmas Karangploso Kab. Malang
Waktu Kegiatan : 18 Maret - 18 April 2016

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Mentaati peraturan / ketentuan yang berlaku
2. Sesampainya ditempat kegiatan untuk melaporkan dan berkoordinasi kepada Pejabat yang terkait.
3. Melakukan **inform consent** secara tertulis sebelum dilakukan kegiatan kepada yang bersangkutan
4. Harus memegang azas rahasia (tanpa nama / identitas responden)
5. Mempresentasikan dan menyampaikan hasil penelitian di tempat penelitian
6. Setelah selesai melaksanakan kegiatan untuk melaporkan kembali kepada Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Malang Cq. Diklat Litbang Dinas Kesehatan Kab Malang.
7. Surat ini tidak berlaku apabila tidak memenuhi ketentuan tersebut diatas.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

an. KEPALA DINAS KESEHATAN
Sekretaris



Drs. NANDANG DJUMANTARA

Pembina Tk. I

NIP. 19660712 198602 1 003

Tembusan. Yth:

1. Kepala Dinas Kesehatan (Sebagai Laporan)
2. Kepala Puskesmas Karangploso Kab. Malang
3. Sdr. Kurnia Isti Fatimah





PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS KARANGPLOSO
Jl. Panglima Sudirman 65 Telp. (0341) 461634 – Karangploso

SURAT KETERANGAN

Tentang Survey / Research / Penelitian / KKN / PKL / Praktek / Magang
Nomor : 440.1/263/35.07.103.138/2016

Dengan ini kami beritahukan, bahwa telah dilaksanakannya kegiatan Penelitian oleh :

Nama : **Kurnia Isti Fatimah**
Nim : 125030500111047
Program Studi : S.1 – Ilmu Administrasi
Universitas : Universitas Brawijaya Malang
Lamanya : 18 Maret s.d 18 April 2016
Pengikut : -

Dengan Ketentuan :

1. Mentaati ketentuan-ketentuan / Peraturan yang berlaku.
2. Sesampainya ditempat supaya melaporkan dan berkoordinasi kepada Pejabat terkait.
3. Harus memegang azas rahasia (tanpa nama/identitas responden).
4. Setelah selesai mengadakan kegiatan harap segera melapor kembali ke Dinas Kesehatan Pemerintah Kabupaten Malang Cq. Kepala UPTD Puskesmas Karangploso.
5. Surat Keterangan ini tidak berlaku apabila tidak memenuhi ketentuan tersebut diatas.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Karangploso

Pada Tanggal : 18 April 2016

Kepala UPTD Puskesmas Karangploso



(**Dr. Sony Muchlison**)

Pembina

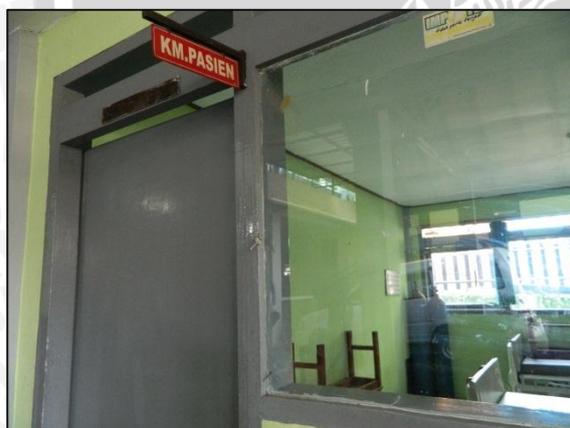
Nip. 19700114 200212 1 003



SARANA DAN PRASARANA PUSKESMAS KARANGPLOSO



Ruang Unit Gawat Darurat (UGD) Puskesmas Karangploso



Ruang Rawat Inap Pasien Puskesmas Karangploso (Lantai 1 dan 2)



Alat Transportasi Puskesmas Karangploslo Kabupaten Malang



Ruang Laboratorium Puskesmas Karangploso



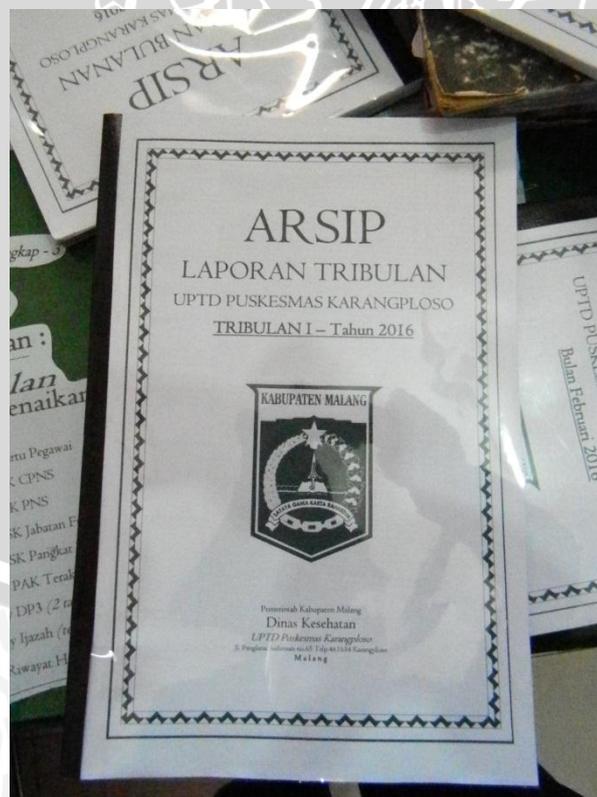
Ruang Tunggu Pengunjung (Lantai 1 dan 2) Puskesmas Karangploso

DAFTAR HARGA PELAYANAN

1.	DL	: Rp. 45.000,-
2.	GULA DARAH PUASA	: Rp. 15.000,-
3.	Gula Darah 2PP	: Rp. 15.000,-
4.	Gula Darah Acak/ Sewaktu	: Rp. 15.000,-
5.	Cholesterol Total	: Rp. 30.000,-
6.	Trigliserida	: Rp. 25.000,-
7.	HDL	: Rp. 25.000,-
8.	LDL	: Rp. 25.000,-
9.	Asam Urat	: Rp. 25.000,-
10.	Uridal	: Rp. 35.000,-
11.	SGOT	: Rp. 30.000,-
12.	SGPT	: Rp. 30.000,-
13.	Golongan Darah	: Rp. 15.000,-
14.	Golongan Darah Haji (+adm)	: Rp. 25.000,-
15.	Urine Lengkap	: Rp. 35.000,-
16.	Plano Test (Tes Kehamilan)	: Rp. 15.000,-
17.	Albumin & Reduksi Urine	: Rp. 10.000,-

TTD
Petugas Lab

Daftar dan Harga Pelayanan yang disediakan Laboratorium Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang



Arsip Laporan Tribulan Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang

RIWAYAT HIDUP

Nama : Kurnia Isti Fatimah

NIM : 125030500111047

Tempat dan Tanggal Lahir : Malang, 26 Mei 1994

Pendidikan :

- TK Perwira Kabupaten Malang
- SDN Percobaan 1 Malang
- SMPN 8 Malang
- SMA Brawijaya Smart School
- Jurusan Ilmu Administrasi Publik minat Pemerintahan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang

