

**EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSAT KESEHATAN
MASYARAKAT KECAMATAN ANJIR MUARA KABUPATEN BARITO
KUALA**

Ahmad Ridhani, Murdiansyah Herman, Sitna Hajar Malawat

Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary, 17120098

Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary, 060109214

Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary, 060169214

Email : ridhaniahmad14@gmail.com

ABSTRAK

Ahmad Ridhani, 17120098, 2021. **“Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito Kuala”**. Bimbingan Bapak Dr. Murdiansyah Herman, S.Sos., M.AP, dan Ibu Sitna Hajar Malawat, S.AP., M.AP

Latar Belakang dari penelitian ini untuk mengetahui Efektivitas pelayanan kesehatan di Pusat kesehatan Masyarakat Kecamatan Anjir Muara telah berjalan dengan baik dan sesuai rencana.

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui efektivitas pelayanan kesehatan di pusat kesehatan masyarakat kecamatan Anjir Muara dan faktor apa saja kah yang menghambat efektivitas pelayanan kesehatan di pusat kesehatan masyarakat kecamatan Anjir Muara.

Metode Penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan tipe penelitian yang bersifat deksriftk kualitatif dan menggunakan informan penelitian, dan juga menggunakan teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu, observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil Penelitian di lapangan membuktikan bahwa pelayanan di Puskesmas Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito sudah baik dan perlu di tingkatkan lagi pelayananan agar semua pasien puas, begitu pula dengan pegawai yang sangat perhatian terhadap pasien, kelihatannya mereka sibuk semua dengan urusan pelayanannya untuk semua pasien.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, Kesehatan

ABSTRACT

The background of this research is to find out the effectiveness of health services at the Community Health Center in Anjir Muara District has been going well and according to plan.

The purpose of this study was to determine the effectiveness of health services at the public health center in Anjir Muara sub-district and what factors hindered the effectiveness of health services at the Anjir Muara district public health center.

The research method used is a qualitative research with a qualitative descriptive type and uses research informants, and also uses data collection techniques used, namely, observation, interviews and documentation.

The results of research in the field prove that the service at the Anjir Muara District Health Center, Barito Regency is good and needs to be improved again so that all patients are satisfied, as well as employees who are very attentive to patients, it seems that they are all busy with their services for all patients.

Keywords: Effectiveness, Service, Health

PENDAHULUAN

Pada dasarnya bagi setiap makhluk hidup, kesehatan sangat penting bagi kelangsungan hidup manusia karena apabila kesehatannya mengalami masalah maka akan menghambat aktivitasnya sehari-hari. Untuk menjamin kesehatan diperlukan suatu sistem pelayanan kesehatan yang efektif dan optimal untuk memenuhi kebutuhan masyarakat agar tetap hidup sehat.

Pemberi pelayanan sering berbeda penafsiran dengan pengguna pelayanan atau pasien mengenai bentuk pelayanan yang efektif. Dalam pengertian pasien jika dalam pemberian pelayanan terasa nyaman, menyenangkan dan petugas petugasnya ramah serta pasien merasa puas barulah pelayanan dikatakan bermutu dan efektif. Sementara menurut pemberi pelayanan, pelayanan yang bermutu dan efisien adalah pelayanan yang dilaksanakan telah memenuhi standar pemerintah. Dengan pandangan yang berbeda ini sering menyebabkan timbulnya keluhan atas pelayanan yang di berikan oleh pemberi pelayanan kepada masyarakat. Adanya pernyataan-pernyataan ketidakpuasan dari masyarakat pengguna jasa pelayanan kesehatan atas sikap petugas puskesmas, hal ini menunjukkan adanya masalah mutu dan keefektifan pelayanan yang ada di puskesmas tersebut.

Dalam hal pelayanan kepada masyarakat perlu upaya mendekatkan pelayanan pada pasien dan mengembangkan budaya pelayanan, selain itu juga mendengarkan pasien berupa upaya mengumpulkan informasi dalam rangka mengetahui kebutuhan pasien (Sabarguna, 2011:29)

Dari sudut pandang sumber daya manusia pelaku kesehatannya, Puskesmas Anjir Muara hanya memiliki beberapa dokter. Namun dokter tersebut jarang ada di tempat. Dengan kata lain dokter yang ada tidak melayani sesuai dengan jam kerja yang seharusnya, ditambah lagi pelayanan yang belum maksimal, petugas kesehatan yang masih lamban dalam menangani pasien. Hal ini jelas membuat pasien merasa kecewa. Sebagai acuan peneliti dan referensi penelitian. Peneliti menelusuri beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini.

Penelitian yang pertama, yaitu dilakukan oleh Budiarto (2015) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang”. Hasil dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Enrekang Kabupaten Enrekang semuanya dalam kategori baik (berkualitas), namun masih terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan. Sehingga peneliti memberi saran untuk meningkatkan disiplin kerja pegawainya. Penelitian yang kedua, yaitu dilakukan oleh Isna Septia Rusdi (2016) yang berjudul “Pelaksanaan Pelayanan Publik di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Moyudan Sleman Yogyakarta”. Hasil dalam penelitian ini adalah kualitasnya sudah baik, namun fasilitas yang ada pada Puskesmas Moyudan belum lengkap. Sehingga peneliti menyarankan pada pihak Puskesmas untuk mengupayakan kelengkapan fasilitasnya.

Berdasarkan uraian di atas, penulis sadar kesehatan adalah sesuatu hal yang penting dan harus di dukung dengan sebuah pelayanan yang baik pula, karena itu penulis ingin melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Anjir Muara.”

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Anjir Muara dilaksanaka secara efektif dan mengetahui apa saja hambatan Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Anjir Muara.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis data deskriptif. Sesuai dengan tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan kesehatan masyarakat di pusat kesehatan masyarakat kecamatan Anjir Muara. Tipe penelitian yang dipergunakan adalah tipe penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang digunakan untuk menggambarkan secara rinci mengenai objek penelitian serta menganalisa fenomena-fenomena sosial.

Penelitian ini dilakukan di puskesmas Kecamatan Anjir Muara. Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut, yaitu: Observasi, Wawancara, Dokumentasi.

ANALISIS HASIL PENELITIAN

Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito kuala

1. Pelayanan Dokter

Pelayanan Dokter Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok pelayanan kedokteran medical services ditandai dengan cara pengorganisasian yang dapat bersifat sendiri solo practice atau secara bersama-sama dalam satu organisasi. Tujuan utamanya untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan, serta sasarannya terutama untuk perseorangan dan keluarga.

Salah satu cara utama mengimplementasikan pelayanan jasa kesehatan termasuk adalah memberikan jasa pelayanan kesehatan yang berkualitas, lebih tinggi dari pesaing secara konsisten. Kuncinya adalah memenuhi atau melebihi harapan masyarakat tentang mutu pelayanan yang diterimanya. Setelah menerima jasa pelayanan kesehatan pasien akan membandingkan jasa yang dialaminya dengan jasa yang diharapkan. Jika jasa yang dialami berada dibawah jasa yang diharapkan, pasien tidak berminat lagi pada penyedia pelayanan kesehatan. Jika jasa yang dialami memenuhi atau melebihi harapan, mereka akan menggunakan penyedia pelayanan kesehatan itu lagi.

Pelayanan kesehatan adalah setiap 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 dan masyarakat.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan dr. Khairunniasa selaku Kepala Puskesmas Anjir Muara Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito Kuala mengatakan bahwa:

“Dengan melihat perkembangan puskesmas ini pelayanan yang diberikan oleh Dokter di Puskesmas Anjir Muara Kecamatan Anjir Muara cukup meningkat juga, baik dokter umum maupun spesialis lainnya sebab keluhan masyarakat atau pasien juga menurun, dengan

adanya layanan pengaduan kita jarang mendapat pasien untuk mengadu tentang pelayanan dokter jadi saya rasa itu merupakan sebuah peningkatan pelayanan dokter yang cukup bagus”

(Wawancara, 9 Agustus 2021)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan dokter di puskesmas Anjir Muara Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito Kuala sudah cukup ada peningkatan dibanding tahun-tahun sebelumnya dan pasien kurang juga yang menanggapi pelayanan yang diberikan dokter oleh pasien. Hasil observasi peneliti membuktikan bahwa pelayanan dokter memang cukup meningkat keramahan kepada pasien juga sangat lah bagus.

Lanjut wawancara yang dilakukan peneliti dengan Nor Anwar selaku tata usaha Puskesmas Anjir Muara mengatakan bahwa:

“Untuk meningkatkan pelayanan Dokter di puskesmas ini kita akan melakukan standarisasi pelayanan melalui akreditasi Puskesmas, layanan pengaduan masyarakat, dan pasang kotak puas tidak puas dan tambahan kotak saran. Untuk kualitas pelayanan di Puskesmas ini lumayan baik, begitupun juga untuk pelayanan Dokternya sangat lah ramah terhadap pasien, namun tetap harus dijaga dan ditingkatkan secara terus menerus sehingga pelayanannya semakin baik.”

(Wawancara, 9 Agustus 2021)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa, pelayanan Dokter di puskesmas ini sudah cukup bagus maksimal dan harus di tingkatkan lagi, namun sebagai pengelola puskesmas harusnya dapat berinisiatif lagi sehingga peningkatan kualitas pelayanan di puskesmas Anjir Muara Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito Kuala ini dapat mencapai hasil yang memuaskan. Hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa loyalitas para pegawai di Puskesmas ini sudah cukup bagus dan ramah, di lapangan peneliti melihat bahwa dokter dan pegawai sudah bagus dalam bekerja baik dalam peraturan yang ada di puskesmas baik itu dari jam kerja ataupun lainnya.

Lanjut, hasil wawancara dengan Fahri selaku pegawai di Puskesmas Anjir Muara Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito Kuala, mengatakan bahwa:

“Menurut saya dengan meningkatkan pelayanan Dokter kepada pasien yang harus di terapkan kepada seluruh pegawai yang melayani pasien yaitu harus menerapkan 3S yang pertama senyum, salam, dan sapa pada pasien, sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.”

(Wawancara, 9 Agustus 2021)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa penerapan senyum, salam dan sapa harus di tingkatkan karena itu berpengaruh terhadap kepuasan pasien, peningkatan kualitas pelayanan kesehatan sangat dibutuhkan pada pasien di Puskesmas Anjir Muara Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito Kuala.

Berikut hasil wawancara dengan Sameh selaku Perawat di Puskesmas Anjir Muara Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito Kuala memberikan pernyataan sebagai berikut:

“Mengenai pelayanan paramedis yang di terapkan mulai meningkat dari tahun ke tahun, misalnya ada penerapan survey yang menyatakan puas tidak puas melalui kotak kepuasan yang tertempel di dinding, adanya kotak saran, dan layanan aduan pada pasien.”

(Wawancara, 9 Agustus 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa adanya peningkatan pelayanan seperti ini, penerapan survey yang tertempel di setiap dinding Puskesmas harusnya dijaga dengan baik, dan setiap saran yang di berikan oleh pasien harusnya dilihat, dipertimbangkan apakah itu harus diterapkan atau tidak sehingga kepuasan pasien meningkat. Menurut peneliti bukan hanya penerapan survey yang harus di tingkatkan, tapi masih banyak pelayanan yang harus di tingkatkan termasuk kedisiplinan pegawai agar masuk kerja tepat waktu, dan dengan memenuhi semua peraturan yang ada pada Puskesmas Anjir Muara Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito Kuala tentunya akan meningkatkan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil observasi peneliti juga mengambil data dari hasil wawancara dengan Nurul sebagai pegawai di Puskesmas Anjir Muara Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito Kuala, mengatakan bahwa:

“Untuk hasil yang memuaskan terhadap pasien pelayanan paramedis harus kita melayani dengan tulus dan ikhlas. Terutama dengan menggunakan 3S Senyum, salam, dan sapa pada pasien. Mendahulukan Lansia, dan pasien yang gawat darurat. Dengan segap Melayani secara cepat dan tepat.”

(Wawancara, 9 Agustus 2021)

Berdasarkan hasil wawancara maka penulis menyimpulkan bahwa pegawai Puskesmas yang harus menyadari sendiri cara pelayanan yang di sukai pasien antara lain dengan menerapkan hasil wawancara di atas dengan begitu pasien akan merasakan kepuasan tersendiri. Sedangkan dari pengamatan si peneliti alhamdulillah pegawai sudah mulai aktif dalam pelayanan paramedis yang diterapkan atau di berlakukan di Puskesmas Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito Kuala, sehingga pelayanan pegawai terhadap paramedis untuk pasien sudah masuk cepat dan tanggap.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ayu selaku perawat di Puskesmas Anjir Muara Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito Kuala mengatakan bahwa:

“Peningkatan pelayanan administrasi pada pasien di puskesmas ini sudah ada kemajuan di banding tahun-tahun yang lalu, tetapi masih ada pasien yang komplein terhadap pegawai tentang pelayanan yang diberikan, terutama pada pelayanan pertama pada loket yang cukup lumayan lama prosesnya.”

(Wawancara, 9 Agustus 2021)

Berdasarkan hasil wawancara bersama informan di atas dapat disimpulkan bahwa dengan majunya peningkatan pelayanan itu harus di

pertahankan, jangan sampai adanya komplein dari masyarakat pelayanan puskesmas menurun dan tidak sesuai harapan yang di inginkan. Hasil observasi di atas membuktikan bahwa masih ada sebagian pasien yang komplein terhadap pelayanan yang diberikan sehingga pelayanan di puskesmas Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito masih memerlukan peningkatan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan bagi pasien, adanya keluhan masyarakat bagi pelayanan itu membuktikan bahwa ini belum memenuhi standar pelayanan yang baik dan berkualitas sesuai standar yang di terapkan di puskesmas.

Sesuai dengan yang dikatakan informan Iwan mahyudi selaku pasien yang mengatakan bahwa:

“Menurut ulun pelayanan tentang administrasi di puskesmas ini belum memuaskan banar lagi karena kelawasan mahadangi antrian sampai namanya dikiyau padahal pasien yang dilayani kada seberapa banyak banar jua, kelihatannya pegawai disini ada juga yang kada memperhatikan gawiannya sebagai pelayan. Ini pasien yang perlu beobat seharusnya di perhatikan.”

(Wawancara, 9 Agustus 2021)

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan yang di berikan terhadap pasien belum sepenuhnya stabil, terutama yang banyak di tanggapi oleh pasien yaitu antriannya cukup lama sehingga pasien merasa tidak nyaman atau belum puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Untuk itu adanya komplein dari pasien seharusnya pegawai yang ada di Puskesmas Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito harusnya sadar dan mengerti apa kemauan pasiennya, itu semua harus butuh peningkatan kemajuan yang signifikan dan efisien. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan kesehatan, tentunya pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang ada.

Efektivitas Pelayanan Kesehatan Berpengaruh di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito kuala

Berdasarkan beberapa pendapat dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan kegiatan manajemen dalam usaha mencapai tujuan yang telah di tetapkan. Pada hakekatnya masyarakat berhak atas pelayanan yang baik atau memuaskan terhadap segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan memberikan keuntungan atau kepuasan atas barang atau jasa yang dijual. Hal ini berarti dimensi pelayanan sendiri mencakup aspek yang sangat luas baik fisik maupun non fisik.

Selanjutnya pelayanan juga dapat diartikan sebagai kegiatan-kegiatan yang tidak jelas maupun menyediakan kepuasan konsumen atau pemakai industri. Ia tidak terikat pada penjualan suatu produk atau pelayanan lainnya. Pelayanan juga dimaknai sebagai setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Untuk meningkatkan efektifitas pelayanan menurut wawancara yang dilakukan peneliti dengan Nor Anwar selaku tata usaha di Puskesmas Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito mengatakan bahwa:

“Efektivitas pelayanan memang sangat di butuhkan kepada masyarakat terutama pasien yang membutuhkan pelayanan, untuk itu kita ada survey kebutuhan pasien akan pelayanan, ada layanan pengaduan, ada kotak saran, dan ada kotak puas/tidak puas. Sehingga kita dapat mengambil suatu saran yang diberikan pasien untuk di terapkan di puskesmas ini.”

(Wawancara, 10 Agustus 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat mengetahui bahwa pelayanan yang efektif pegawai kepada pasien sudah ada begitupun untuk tanggapan pasien tidak begitu mengeluh, maka tidak ada pasien yang begitu malas untuk memberikan saran atau kritikan. Hasil observasi peneliti membuktikan bahwa benar adanya layanan pengaduan dan kotak saran begitupun antusias warga yang ikut memberikan masukan atau saran kepada puskesmas sudah begitu maksimal. Kita berharap bahwa adanya layanan pengaduan dan kotak saran yang di pasang menjadikan pelayanan agar semakin meningkat terutama untuk kepuasan pasien di Puskesmas Anjir Muara Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Asniah selaku pasien di Puskesmas Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito yang mengatakan bahwa:

“Menurut ulun Pelayanannya disini seberataan sudah efektif sebab pasien langsung mendapatkan perhatian oleh pegawai, jdi pas waktu datang kita langsung ditakuni dan diarahkan kemana kita harus konsultasi, sebagian pasien ada yang belum tahu banar alur pengobatan yang ada di puskesmas ini terutama yang lanjut usia (LANSIA) nah disitu pegawai langsung segap melayani lawan mengutamakan buhan lansia,”

(Wawancara, 10 Agustus 2021)

Hasil wawancara di atas peneliti dapat mengetahui bahwa perhatian kepada pasien memang harus dijaga tingkatan pelayanannya, sebab tidak ada keluhan yang disampaikan informan terhadap pegawai dan nampaknya peraturan yang di berlakukan di Puskesmas Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito belum diterapkan sepenuhnya oleh sebagian pegawai terutama untuk lanjut usia (LANSIA) dokter dan pegawai langsung dengan cepat untuk melayaninya.

Lanjutan wawancara bersama Mardi selaku pasien di Puskesmas Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito yang mengatakan bahwa:

“Nah kalau masalah pelayanan lawan pasien disini menurut ulun sudah cukup efektif lawan jua memuaskan aja pelayanannya sebab respon terhadap pasien langsung aja di tanggap, apalagi pasien yang memang darurat memerlukan bantuan langsung aja dibantu.”

(Wawancara, 10 Agustus 2021)

Dari hasil wawancara diatas peneliti dapat mengetahui bahwa respon terhadap pasien itu perlu, dan itu harus dilakukan oleh semua pegawai puskesmas yang bertugas. Bukan hanya itu ketika melayani pasien, pegawai harus menyamakan atau memberikan perlakuan yang sama terhadap pasien. Kita sudah mengetahui bahwa respon yang cepat itu sangat di butuhkan oleh pasien sehingga

pegawai harus mengerti dan memahami apa keinginan pasien tersebut, dengan begitu pasien akan merasa senang dan ada kepuasan tersendiri yang ia dapatkan.

Lanjut hasil wawancara dari informan Teguh selaku pasien di Puskesmas Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito yang mengatakan bahwa:

“Kalau dilihat masalah pelayanan di puskesmas sini aman - aman aja pang kedida masalah paling sedikit lambat karena kebanyakan yang ditangani pegawai lawan dokternya jua bisa makanya agak telambat kadang tapi kedida masalah jua karena pelayanan masih ramah dan bagus aja jua .”

(Wawancara, 10 Agustus 2021)

Hasil wawancara diatas kita dapat mengetahui bahwa masih ada pasien yang merasa pelayanannya kurang efektif tetapi penyampaiannya ke pasien baik aja, jadi pegawai yang memberikan pelayanan harusnya mengerti apa kemauan pasien yang belum tercapai sehingga pasien akan merasa puas. Dan adanya kotak saran belum begitu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebab kurangnya pasien atau warga yang memanfaatkannya.

Hasil observasi di lapangan membuktikan bahwa masih adanya pasien yang kurang puas terhadap pelayanan yang di berikan di Puskesmas Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito jadi peningkatan pelayanan harus di kembangkan dan di terapkan bagi pegawai yang bertugas.

Lanjutan dari hasil wawancara bersama Hamidah selaku pasien mengatakan bahwa:

“Menurut ulun selawas ulun beobat disini ulun merasa pelayanannya dari tahun kemarin sudah efektif dan ada aja peningkatan mestipun dengan tata letak ruangnya yang sudah berubah..”

(Wawancara, 10 Agustus 2021)

Hasil wawancara diatas peneliti dapat mengetahui bahwa peningkatan pelayanan sudah efektif dan ada peningkatan, namun ada beberapa tata letak ruangnya yang berubah hingga membuat pasien kadang bingung untuk alur pengobatannya kemana saja, maka dari itu pegawai harus selektif lagi dalam mengarahkan alur pengobatan pasien.

Lanjut hasil penelitian bersama andreanoor selaku pegawai di Puskesmas Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito yang mengatakan bahwa:

“Untuk melakukan pelayanan yang efektif kita turun ke masyarakat untuk sosialisasi, tetapi partisipasi masyarakat berbeda beda, ada yang responnya baik ada juga yg kurang merespon tetapi kita sadar bahwa menarik masyarakat untuk berpartisipasi dalam kesehatan itu butuh waktu dan sekarang masyarakat sudah sadar dengan adanya sosialisasi, kesehatan masyarakat cukup meningkat.”

(Wawancara, 10 Agustus 2021)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dapat mengetahui bahwa untuk efektifnya pelayanan, petugas kesehatan turun langsung ke masyarakat namun terkendalanya dengan karakter masyarakat yang berbeda-beda, untuk itu pegawai harus sabar menghadapi setiap warga untuk menjelaskan dan ikut berpartisipasi dalam meningkatkan kesehatan. Hasil observasi membuktikan adanya masyarakat

yang kurang merespon terhadap kegiatan yang dilakukan oleh pegawai untuk meningkatkan kesehatan masyarakat.

Lanjutan wawancara bersama rini selaku pasien di Puskesmas Anjir Muara Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito mengatakan bahwa:

“Kalau menurut ulun berpandir masalah keefektifan pelayanan, sebagai pasien kita jua harusnya ikut berpartisipasi untuk meningkatkan pelayanan di Puskesmas ini, itu kan demi pasien juga biar sama-sama nyaman kah jar.”

(Wawancara, 10 Agustus 2021)

Berdasarkan hasil wawancara bersama informan peneliti dapat mengetahui bahwa demi meningkatkan keefektifan pelayanan di Puskesmas Anjir Muara Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito pasien siap berpartisipasi dalam peningkatan pelayanan dan itu juga untuk kepuasan pasien tersebut. Hasil observasi di lapangan membuktikan bahwa respon yang di berikan pasien cukup bagus untuk peningkatan pelayanan.

Hasil wawancara dengan Nor Anwar sebagai tata usaha di Puskesmas Anjir Muara Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito yang mengatakan bahwa:

“Ketika pegawai menanyakan tentang pelayanan pada pasien di puskesmas ini mereka mengatakan ya saya puas dengan pelayanannya, tetapi ketika kita melihat dari kotak saran sebagian masih ada juga yang mengatakan kurang puas.”

(Wawancara, 10 Agustus 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat di simpulkan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai Puskesmas Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito sudah begitu maksimal dan tapi masih ada juga yang belum puas terhadap pelayanan tersebut dengan harapan yang di inginkan. Hasil observasi peneliti di lapangan membuktikan bahwa benar adanya pasien yang belum jujur ketika ditanya langsung mengenai kepuasan pelayanan, itu sebabnya ketika pegawai ingin mengambil saran dari pasien lebih baiknya melalui kotak saran saja. Itu membuktikan bahwa pelayanan yang diberika masih belum efektif.

Lanjut hasil wawancara bersama Fatimah selaku perawat di Puskesmas Anjir Muara Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito yang mengatakan bahwa:

“Kalau saya perhatikan kepuasan pasien tentang pelayanan disini berbeda-beda, ada yang mengatakan puas, ada juga yang mengatakan kurang puas, saya juga tidak tahu bagian mana yang kurang pelayanannya.”

(Wawancara, 10 Agustus 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa masih ada pegawai yang belum mengetahui letak kesalahan pelayanan yang diberikan kepada pasien. Hasil penelitian dilapangan membuktikan bahwa di Puskesmas Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang optimal kepada pasiennya, terutama kepada pasien.

Hasil wawancara bersama Halimah selaku pasien di Puskesmas Anjir Muara Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito mengatakan bahwa:

“Saya merasa puas dengan pelayannya karena waktu menunggu kita tidak begitu cukup lama di loket, pegawainya sudah semaksimal mungkin

memperhatikan semua pasien yang datang baik itu anak-anak, remaja dewasa maupun lansia.”

(Wawancara, 10 Agustus 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat kita simpulkan bahwa pasien sudah puas terhadap pelayanan tersebut waktu menunggu tidak terlalu cukup lama dan perhatikan pegawai baik dokter dan perawat sangat lah cepat merespon. Hasil observasi peneliti di lapangan membuktikan bahwa pelayanan di Puskesmas Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito sudah baik dan perlu di tingkatkan lagi pelayanannya agar semua pasien puas, begitu pula dengan pegawai yang sangat perhatian terhadap pasien, kelihatannya mereka sibuk semua dengan urusan pelayanannya untuk semua pasien.

Kesimpulan

Efektivitas pelayanan kesehatan Puskesmas Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito meliputi :

Pelayanan Dokter dimana pelayanannya sudah optimal bagus dan harus di tingkatkan lagi, sebagai pengelola Puskesmas harus berinisiatif sehingga kualitas pelayanan dapat mencapai hasil yang memuaskan.

Pelayanan paramedis di Puskesmas Anjir Muara Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito sudah berubah sejak adanya survei kebutuhan pasien, layanan pengaduan, kotak saran, dan kotak puas tidak puas menerapkan sebagian dari hasil kotak saran yang ada maka pelayanan paramedis sekarang sudah ada peningkatan yang signifikan.

Pelayanan administrasi belum bisa dikatakan baik sebab masih ada keluhan pasien yang mengadu tentang pelayanan yang cukup lama, dan responnya masih ada yang kurang baik di bagian administrasi sehingga perlu adanya partisipasi untuk meningkatkan pelayanan administrasi dan menerapkan peraturan-peraturan yang sudah disepakati sebelumnya. Dengan begitu pasien pasti merasa senang dengan pelayanan administrasi yang diberikan pegawai Puskesmas Anjir Muara Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito.

Efektivitas Pelayanan pegawai kepada pasien sudah maksimal bagus sekali tanggapan dari pasien begitu juga tidak ada negatif tentang respon tersebut, sebab pasien untuk memberikan saran atau kritikan begitu tertarik. Adanya layanan pengaduan dan kotak saran, serta antusias warga yang ikut memberikan masukan atau saran kepada Puskesmas begitu semangat. Kita harapkan bahwa adanya layanan pengaduan dan kotak saran yang di pasang menjadikan pelayanan semakin meningkat terutama kepuasan pasien di Puskesmas Anjir Muara Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito kuala.

Saran

Untuk Kepala Puskesmas harus memberikan pengarahan dan pengawasan kepada para pegawai untuk memberikan penambahan pelayanan yang berkualitas terhadap pasien yang berada di Puskesmas Anjir Muara Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito Kuala.

Perlunya pelatihan untuk menambah pengetahuan semua jajaran di Puskesmas agar lebih memahami semua tugas sehari-hari dan juga diperlukan

kursus untuk mengubah pola pikir petugas bahwa pentingnya efektivitas pelayanan kesehatan untuk kepuasan pasien.

Pihak Puskesmas Anjir Muara Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito Kuala harus mempersiapkan diri untuk membuat lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien atau kepada masyarakat, sebab pengetahuan pelanggan pengguna jasa pelayanan kesehatan akan terus meningkat dan kesadaran mereka untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang efektif semakin meningkat sehingga hal tersebut akan mengakibatkan tuntutan yang lebih besar lagi terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien atau masyarakat.

Perlunya pengelolaan keluhan secara baik dalam praktek pelayanan sehari-hari sehingga jika dimungkinkan perlu di bentuk suatu unit yang berfungsi untuk melakukan monitoring kepada masyarakat tentang, kritik, saran, layanan pengaduan, kotak puas tidak puas yang telah disediakan dan kegiatan-kegiatan yang menciptakan partisipasi masyarakat dalam menanggapi keluhan pasien yang di adakan oleh pihak Puskesmas Anjir Muara Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito Kuala.

Pengelola Puskesmas Anjir Muara Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito Kuala harus berinovasi untuk mengadakan pelayanan jemput di tempat untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat yang membutuhkan terutama kurang mampu atau minim kendaraan sehingga peningkatan pelayanan kepada pasien makin bertambah.

DAFTAR PUSTAKA

- Andini, Riasti Sari. (2013). Perbandingan Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Jalan Askes dan Pasien Rawat Jalan Jamkesmas di Poliklinik Kulit dan Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bekasi. Laporan Hasil Karya Tulis Ilmiah. Program Pendidikan Sarjana Kedokteran Universitas Diponegoro, Semarang.
- Agung, Kurniawan 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan
- Agustin, Ririn Pratiwi. (2014) hubungan antara produktivitas kerja terhadap pengembangan karir pada karyawan pt. Bank mandiri tarakan : ejournal psikologi
- Azwar, Azrul. 2010. Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Yayasan Penerbit IDI
- Alimul Aziz, H. (2008). Pengantar Konsep Dasar Keperawatan. Edisi 2. Jakarta: Salemba Medika.
- Budiarto, Eko. 2016. Metodologi Penelitian Kedokteran: Sebuah Pengantar. Buku Kedokteran EGC: Jakarta.
- Danang Sunyoto. (2015). Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.
- Gibson, dkk, (1989). Organisasi Edisi Kelima. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Harbani, Pasolong. 2008. Kepemimpinan Birokrasi, Bandung : CV.Alfabeta
- Hardiansyah. (2018). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

- Lubis, Hari. S.B. dan Martini Husain. 1987. Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro), Pusat Antar Universitas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Indonesia, Jakarta.
- Kurniawan, Hendra dkk.2015.Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja dan Kedisiplinan
- Kotler, Philip. 1994. Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian. Alih bahasa Ancella Anitawat Hermawan. Jakarta : Salemba Empat.
- Mardiasmo, 2016, Perpajakan. Edisi 2016. (Yogyakarta:ANDI).
- Mahmudi 2015, Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi Kedua.Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- S.Sabarguna B. Buku Pegangan Mahasiswa Manajemen Rumah Sakit. Jakarta: Sagung Seto; 2011.
- Siagian, Sondang P. 2004. Efektivitas Pelayanan Publik. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Undang-Undang No.36 Tahun 2009 tentang Kesehatan