

EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT OLEH PUSKESMAS DI KABUPATEN MANGGARAI

Yusuf Hariyoko¹, Yanuarius Dolfianto Jehaut², Adi Susiantoro³

¹ yusufhari@untag-sby.ac.id ² Dolfijehaut0311@gmail.com ³ adi_susiantoro@untag-sby.ac.id

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya

Abstract

Puskesmas is an organization that provides health services in all regions. The role of the Puskesmas is very important to provide health services, by providing treatment to patients and outreach to the community. Effectiveness in achieving these goals needs to consider various important aspects and is a process. This research is qualitative which seeks to look at the problem in depth. The results and findings of this study are seen from the point of view of the process in the health care system consisting of the input stages that have gone well, the process aspect still needs improvement in socialization, output still needs to be increased, and productivity is still low and has a record of improvement. In addition to this, there are factors that facilities and infrastructure are still not satisfying service users and employee performance is still lacking in terms of lack of motivation and lack of integrity.

Keywords: *Effectiveness, Health Service, Community Health Services*

Abstrak

Puskesmas adalah organisasi pemberi layanan kesehatan yang ada di semua daerah. Peran Puskesmas sangat penting untuk memberikan layanan kesehatan, dengan memberikan penanganan pada pasien dan sosialisasi untuk masyarakat. Efektifitas dalam mencapai tujuan tersebut perlu mempertimbangkan berbagai aspek yang penting dan merupakan sebuah proses. Penelitian ini bersifat kualitatif yang berusaha untuk melihat masalah dengan mendalam. Hasil dan temuan dari penelitian ini dilihat dalam sudut pandang proses dalam sistem layanan kesehatan terdiri dari tahapan input sudah berjalan dengan baik, segi proses masih perlu perbaikan dalam sosialisasi, output masih perlu ditingkatkan, dan produktifitas masih rendah dan memiliki catatan perbaikan. Selain hal tersebut ada faktor sarana dan prasarana masih belum memuaskan pengguna layanan serta kinerja pegawai masih kurang dilihat dari minimnya motivasi dan kurangnya integritas.

Kata Kunci: efektifitas, layanan kesehatan, Puskesmas

Pendahuluan

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan bentuk konteks pelayanan publik dan mutlak dilaksanakan dengan baik oleh pemerintah. Agar penyelenggaraan pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diinginkan maka pelayanan harus memenuhi berbagai syarat diantaranya yaitu tersedia sarana dan prasarana, saling berhubungan antara pasien dan pemberi pelayanan, mudah dijangkau, dan bermutu maka akan memberikan kepuasan yang berdampak terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif tersebut.

Salah satu sarana yang dapat menunjang terwujudnya penyelenggaraan pelayanan kesehatan yaitu melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS). Tujuan umum pelayanan kesehatan melalui puskesmas sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas adalah untuk terselenggaranya upaya kesehatan masyarakat yang bermutu, terjangkau dan peran serta masyarakat. Puskesmas juga salah satu sarana dalam pemberian pelayanan kesehatan yang terdekat dengan masyarakat.

Puskesmas Timung dan Puskesmas Watu Alo merupakan puskesmas yang berada di Kecamatan Wae Ri'i, Kabupaten Manggarai. Adapun kondisi yang menunjukkan masalah mutu pelayanan dan keefektifan yang ada di Puskesmas di Kabupaten Manggarai yakni terdiri dari empat bidang yaitu masalah bidang pencegahan dan pengendalian penyakit, masalah bidang kesehatan masyarakat, masalah bidang sumber daya kesehatan dan masalah bidang pelayanan kesehatan. Selain permasalahan dari keempat bidang diatas, adanya keluhan yang sering terdengar dari pihak pemakai pelayanan kesehatan yang biasanya menjadi sasaran adalah sikap dan tindakan dokter atau perawat, sikap administrasi, selain itu juga sarana yang kurang memadai, kelambatan pelayanan, persediaan obat, tarif pelayanan kesehatan, peralatan medis dan lain-lain.

Adapun bentuk masalah di Puskesmas Timung dan Puskesmas Watu Alo dimana pelaksanaan manajemen yaitu salah satu penyebab terjadinya masalah di puskesmas yang mana dapat dikatakan juga bahwa kurangnya pengetahuan para Kepala Puskesmas dan rendahnya disiplin/etos kerja staff, menjadikan unsur manajemen ini tidak berjalan dengan baik, tentu hal ini menghambat kinerja selain itu juga sarana dan prasarana di puskesmas terkesan tidak di perhatikan pemerintah dengan alasan wilayah geografis yang sulit untuk dijangkau sehingga sarana dan prasarana yang ada dalam puskesmas sangat terbatas baik berupa alat medis maupun obat-obatan.

Selain faktor internal puskesmas terdapat juga faktor eksternal yang dapat menghambat keefektifan Puskesmas yaitu masyarakat itu sendiri yang dimana penghambat yang paling perlu untuk di ubah adalah mindset masyarakat yang masih primordial terhadap kesehatan. Masyarakat belum menjadikan kesehatan sebagai suatu kebutuhan paling utama dan perlu pemeliharaan. Hal ini karena masih kurangnya kesadaran. Munculnya kesadaran masih berawal dari berapa kali mereka menderita sakit. Hal ini di pengaruhi oleh tingkat pendidikan mereka masih rendah dan sudah lama terbentuk dalam kehidupan yang tidak sehat.

KAJIAN PUSTAKA

Definisi Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa inggris yaitu effective yang berarti berhasil, atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektifitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas adalah melakukan hal yang benar, sedangkan efisien adalah melakukan hal secara benar atau efektifitas adalah sejauh mana kita mencapai sasaran dan efisiensi bagaimana kita mencampur segala sumber daya secara cermat (Indartuti, 2019).

Efektivitas organisasi adalah konsep tentang efektif dimana sebuah organisasi untuk menghasilkan. Organizational effectiveness (efektifitas organisasi) dapat dilakukan dengan memperhatikan kepuasan pelanggan, pencapaian visi organisasi, pemenuhan

aspirasi, menghasilkan keuntungan bagi organisasi, pengembangan sumber daya manusia organisasi dan aspirasi yang dimiliki, serta memberikan dampak positif bagi masyarakat di luar organisasi (Hariyoko & Puspaningtyas, 2017).

Ukuran Efektivitas

Efektivitas juga merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan. Adapun ukuran efektifitas untuk suatu organisasi atau lembaga dapat dilihat dari beberapa kriteria (Sedarmayanti, 2009) berikut ini :

1. Input
2. Proses produksi
3. Hasil (*output*)
4. Produktivitas

Input dapat diartikan sebagai dasar dari sesuatu yang akan diwujudkan atau dilaksanakan berdasarkan apa yang direncanakan yang berpengaruh pada hasil. Input yang ada dapat dilihat dari fasilitas fisik (sarana dan prasarana) yang dibutuhkan oleh instansi terkait seperti ruang server, material (bahan baku) berupa data-data yang diperlukan yang nantinya akan diolah menjadi sebuah informasi.

Proses diartikan sebagai suatu cara, metode dan teknik bagaimana sesungguhnya sumber-sumber (tenaga kerja, mesin, bahan dan dana) yang ada diubah untuk memperoleh suatu hasil. Efektivitas dapat diwujudkan apabila memperlihatkan proses produksi yang mempunyai mutu atau kualitas karena dapat berpengaruh pada hasil yang akan dicapai secara keseluruhan. Sosialisasi dan pengembangan pegawai juga diperlukan untuk menciptakan atau menambah kegunaan faktor-faktor input yang ada seperti fasilitas, bahan baku dan dana agar lebih bermanfaat.

Hasil merupakan bentuk dari input kemudian diolah menjadi data sehingga memiliki berbagai macam bentuk output-nya. Hasil berupa kuantitas atau bentuk fisik dari kerja kelompok atau organisasi. Hasil yang dimaksud dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (input) dan keluaran (output), keluaran yang dihasilkan dicapai dari masukan yang melakukan proses kegiatan yang bentuknya dapat berupa:

Produk yang merupakan hasil dari kegiatan produksi yang berwujud barang, dan

Jasa yang merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh instansi atau lembaga terkait. Produktivitas adalah suatu ukuran atas penggunaan sumber daya dalam suatu instansi yang bisaanya dinyatakan sebagai rasio dari keluaran yang dicapai dengan sumber daya yang digunakan.

Pelayanan Kesehatan

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan bentuk konteks pelayanan publik dan mutlak dilaksanakan dengan baik oleh pemerintah. Pelayanan kesehatan (*health care service*) merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang Undang Dasar 1945 untuk melakukan upaya peningkatan derajat kesehatan baik perseorangan, maupun kelompok atau masyarakat secara keseluruhan.

Pelayanan Kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit (Allen, 2003). Cakupan pelayanan tersebut dari individu sampai dengan kawasan yang lebih luas.

Agar penyelenggaraan pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diinginkan maka pelayanan harus memenuhi berbagai syarat diantaranya yaitu tersedia sarana dan prasarana, saling berhubungan antara pasien dan pemberi pelayanan, mudah dijangkau, dan bermutu. Adapun salah satu sarana yang dapat menunjang terwujudnya penyelenggaraan pelayanan kesehatan yaitu melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS).

Definisi Puskesmas

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif (peningkatan kesehatan) dan preventif (upaya pencegahan) untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Adapun tujuan pembangunan kesehatan yang diselenggarakan Puskesmas yang tertera pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas pasal 2 yang mana tujuannya adalah sebagai berikut:

1. Untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku sehat meliputi kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat.
2. Untuk mewujudkan masyarakat yang mampu menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu.
3. Untuk mewujudkan masyarakat yang hidup dalam lingkungan sehat.
4. Untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki derajat kesehatan yang optimal. baik individu, kelompok dan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Melalui penelitian kualitatif deskriptif, peneliti bermaksud untuk menggambarkan kejadian atau fenomena sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan. Fokus penelitian yang diambil adalah Efektivitas Pelayanan Puskesmas (input, proses, output, dan produktivitas) dan Faktor Yang Mempengaruhi (Sarana dan prasarana kesehatan, dan Kedisiplinan para petugas atau staf).

Jenis dan Sumber Data

Data yang akan digunakan dalam penelitian ini dapat dibedakan atas dua jenis yaitu data primer dan data sekunder. Data primer berkaitan dengan fokus penelitian dilakukan wawancara dan pengamatan Puskesmas Kabupaten Manggarai dengan narasumber: Kepala puskesmas Timung dan Watu Alo, Pegawai Puskesmas Timung dan Watu Alo, Pasien yang datang ke Puskesmas Timung dan Watu Alo. Sedangkan untuk data sekunder berasal dari surat-surat, intruksi presiden, peraturan daerah, koran, artikel dan data-data

lainnya yang berkaitan dengan “Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat oleh Puskesmas di Kabupaten Manggarai”.

Teknik analisis data dalam kasus ini menggunakan analisis interaktif (Miles et al., 2014) yang terdiri dari Proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis mengenai Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Puskesmas Di Kabupaten Manggarai dalam hal tersebut perlu diselenggarakan pengoptimalan pelayanan yang dapat memenuhi tuntutan masyarakat. Berikut adalah pembahasan hasil penelitian yang dilakukan peneliti berdasarkan focus penelitian :

1. Efektivitas Pelayanan Puskesmas

Input

Input dapat diartikan sebagai dasar dari sesuatu yang akan diwujudkan atau dilaksanakan berdasarkan apa yang direncanakan yang berpengaruh pada hasil. Pada tahapan ini, ada beberapa komponen yang dapat dimasukkan sebagai masukan, diantaranya sarana dan prasarana, modal dan sumber daya manusia (SDM). Sarana dan prasarana merupakan satu unsur yang sangat penting dalam mencapai efektivitas. Sarana dan prasarana yang ada di kedua puskesmas sudah cukup memadai meskipun masih ada peralatan kesehatan dan obat-obatan masih kurang di perhatikan pemerintah daerah maupun pemerintah pusat, misalnya saja di puskesmas timung terdapat kekurangan peralatan pada poli gigi seperti dental chair yang kegunaannya sudah tidak bisa dikatakan maksimal/rusak dan penyediaan obat-obatan juga masih kurang seperti contoh obat untuk pasien hipertensi yang diakibatkan oleh ketersediaan obat yang diberikan Dinas Kesehatan kurang sementara pasien yang cukup banyak sedangkan di puskesmas watu alo kekurangan tabung oksigen, dan alat nebulizer untuk pasien yang sesak nafas atau asma sudah rusak dan penyediaan obat-obatannya juga masih kurang (Nisa et al., 2017).

Modal adalah faktor yang penting sebab tanpa modal sebuah program tidak akan terlaksana dengan baik, peralatan dinilai sangat penting karena untuk memenuhi kebutuhan instansi terutama dalam memberikan pelayanan kesehatan (Rahasia et al., 2018). Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap responden/informan dikatakan bahwa pembiayaan terhadap puskesmas bersumber dari pemerintah dengan anggaran yang cukup sesuai dengan kebutuhan puskesmas.

Tenaga kesehatan menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan Pasal 11 adalah tenaga medis, tenaga psikologi klinis, tenaga keperawatan, tenaga kebidanan, tenaga kefarmasian, tenaga kesehatan masyarakat, tenaga kesehatan lingkungan, tenaga gizi, tenaga keterampilan fisik, tenaga keteknisian medis, tenaga teknik biomedika, tenaga kesehatan tradisional, dan tenaga kesehatan lain dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap responden/informan dapat dikatakan suatu kondisi yang baik bahwa sumber daya manusia yang bekerja di Puskesmas Watu Alo dan puskesmas timung umumnya berlatar belakang mengenyam pendidikan di tingkat perguruan tinggi. Dalam hal ini pemberi pelayanan kesehatan masyarakat yang ada di puskesmas timung sudah sesuai

tugas pokok fungsi masing-masing pegawai/staff begitupun sama halnya dengan puskesmas watu alo dimana pegawai/staff sudah melakukan tugas pokok fungsinya masing-masing.

Proses

Proses produksi adalah suatu cara, metode ataupun teknik menambah kegunaan suatu barang dan jasa dengan menggunakan faktor produksi yang ada. Sosialisasi dan pengembangan pegawai juga diperlukan untuk menciptakan atau menambah kegunaan faktor-faktor input yang ada seperti fasilitas, bahan baku dan dana agar lebih bermanfaat. Proses sosialisasi mengenai kesehatan sangatlah penting mengingat kesadaran masyarakat terhadap kesehatan masih sangat kurang. Berdasarkan hasil penelitian puskesmas watu alo dan puskesmas timung selalu melakukan penyuluhan terhadap kesehatan di wilayah kerjanya masing-masing. Penyuluhan yang dilakukan puskesmas watu alo berupa penyuluhan tentang kesehatan yang dilakukan berupa penyuluhan pribadi dan penyuluhan kelompok. Penyuluhan yang dilakukan dengan cara berkunjung kerumah masyarakat dan melakukan penyuluhan kelompok dengan mengumpulkan masyarakat di balai desa sedangkan penyuluhan juga dilakukan puskesmas timung juga selalu melakukan sosialisasi kepada masyarakat dengan kegiatan-kegiatan penyuluhan yang dilakukan baik di gedung puskesmas maupun diluar gedung puskesmas. Penyuluhan dalam gedung puskesmas berupa penyuluhan individu yang dilakukan dokter maupun yang dilakukan petugas/staff yang di puskesmas dan penyuluhan kelompok yang dilakukan puskesmas timung dilaksanakan setiap minggu. Penyuluhan punya peran penting dalam mengawali keberhasilan proses layanan (Wicaksono & Wibawani, 2016).

Pengembangan pegawai adalah upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai puskesmas watu alo dan puskesmas timung dalam proses pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh puskesmas. Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan, proses pengembangan pegawai yang dilakukan puskesmas watu alo dan puskesmas timung melalui pelatihan yang dilakukan oleh dinas kesehatan kabupaten manggarai dan mengikuti seminar tentang kesehatan.

Output (Hasil)

Output merupakan bentuk dari input kemudian diolah menjadi data sehingga memiliki berbagai macam bentuk output yang dihasilkan. Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan output yang dihasilkan berupa jasa pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh puskesmas watu alo dan puskesmas timung yaitu seluruh masyarakat yang berada di wilayah kerja masyarakat memperoleh pelayanan kesehatan yang efektif. Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas timung watu alo berada dalam situasi yang sudah sangat memuaskan. Dimana jasa pelayanan yang sudah diberikan puskesmas watu alo dan puskesmas timung dari segi peralatan kesehatan sudah memenuhi standar pelayanan publik meskipun masih banyak peralatan kesehatan yang rusak dan penyedia obat yang kurang namun kedua puskesmas tersebut sudah maksimal dalam mengatasi masalah tersebut, modal atau anggaran sudah jelas, dan kejelasan kinerja pegawai sudah efektif dengan adanya SOP, sumber daya manusia yang ada di puskesmas sudah bekerja sesuai tugas pokok fungsinya masing-masing di sertakan dengan tingkat pendidikan yang berkualitas (Chisillia & Muazansyah, 2018). Pemberian jasa pelayanan yang ada di puskesmas watu alo dan puskesmas timung juga diukur dari hasil IKM (Indikator Kepuasan Masyarakat) yang didapat adalah sudah

cukup memuaskan. Keberadaan IKM akan memberikan gambaran respon dari masyarakat pada layanan publik (Yayat, 2017).

Produktivitas

Produktivitas adalah suatu ukuran atas penggunaan sumber daya di puskesmas watu alo dan puskesmas timung dalam melaksanakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di wilayah kerja masing-masing. Produktifitas dapat dilihat dari indikator pendidikan dan motivasi. Selain itu, secara langsung dapat diamati dengan kinerja dan tanggap pelayanan yang diberikan (Firdaus & Santoso, 2017).

Pendidikan adalah landasan untuk mempersiapkan, membina, dan mengembangkan kemampuan sumber daya manusia untuk melaksanakan pelayanan kesehatan yang efektif bagi masyarakat yang berada di wilayah kerja puskesmas. Dari hasil wawancara yang telah dilaksanakan tingkat pendidikan para pemberi jasa pelayanan dapat dikatakan sudah sangat bagus. Dimana tingkat pendidikan pegawai/petugas yang ada di puskesmas umumnya berlatar belakang mengenyam pendidikan di tingkat perguruan tinggi. Motivasi adalah kondisi mental yang mendorong sumber daya aparatur dalam melaksanakan pelayanan yang efektif bagi masyarakat yang berada di wilayah kerja puskesmas.

2. Faktor yang berpengaruh

Sarana dan Prasarana

Kelengkapan sarana dan prasarana menjadi penting dalam pemberian layanan. Ada dua aspek penting dalam peran sarana dan prasarana, yaitu pemberian layanan dan pendukung pemberian layanan. Kondisi yang ada di puskesmas di Kabupaten Manggarai tersebut masih kurang dan perlu untuk diperbaiki lagi, walaupun Kebersihan sudah cukup memuaskan. Kelengkapan sarana dan prasarana dapat diukur dengan fasilitas yang nyaman dan memadai (Ardiputra, 2020). Perkembangan teknologi juga masih belum banyak diterapkan dalam pemberian layanan, padahal fasilitas ini punya peran penting dalam peningkatan kinerja pelayanan kesehatan (Sari et al., 2020).

Masalah yang muncul dengan kurangnya fasilitas sarana dan prasarana akan berpengaruh secara langsung dalam proses pemberian layanan kesehatan di puskesmas. Sehingga dapat ditarik kesimpulan dalam faktor sarana dan prasarana masih belum memuaskan, seperti fasilitas ruang tunggu dan ruang pemeriksaan pasien. Solusi yang dapat dilakukan oleh puskesmas maupun dinas kesehatan pemerintah daerah Kabupaten Manggarai adalah dengan pengadaan fasilitas. Tanpa sertamerta semua fasilitas langsung dilengkapi, tapi dengan penentuan prioritas pengadaan barang.

Kedisiplinan kerja pegawai

Kondisi lapangan menunjukkan bahwa pegawai puskesmas masih kurang integritas. Hal ini ditunjukkan dengan kedisiplinan untuk datang yang sering terlambat, minimnya inovasi dari pegawai, dan kurang tanggapnya proses layanan. Peningkatan motivasi dapat dilakukan dengan ditingkatkan dengan membuat sistem *reward and punishment* yang jelas (Nisa et al., 2017). Adanya sistem ini akan menjaga integritas pegawai dalam memberikan layanan. Peran serta masyarakat untuk memberikan masukan pada puskesmas dan dinas kesehatan sangat penting untuk menjaga kinerja pegawai tersebut (Hariyoko & Puspaningtyas, 2017).

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Kesimpulan yang bisa diambil dari penelitian ini sesuai dengan hasil yang ada di lapangan sebagai berikut:

1. Efektivitas Pelayanan Puskesmas masih menjadi catatan dan perlu untuk dilakukan peningkatan sebagai berikut:
 - a) Input berupa fasilitas pendukung pelayanan, keuangan, dan SDM. Komponen tersebut masih perlu ditingkatkan, hal ini dikarenakan hal-hal tersebut masih mendapat keluhan dari masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan puskesmas.
 - b) Proses terdiri dari Sosialisasi dan pengembangan tenaga kerja ada masalah, karena masyarakat masih merasa belum menerima informasi dan sosialisasi masih belum sampai sepenuhnya.
 - c) Output (Hasil) berupa jasa pelayanan puskesmas, pada aspek ini masyarakat pengguna sudah puas dan pemberi layanan juga sudah memberikan sesuai dengan yang dimiliki
 - d) Produktivitas terdiri dari pendidikan dan motivasi kerja, masih cukup banyak yang
2. Faktor yang berpengaruh ada 2 komponen yang dianggap punya peran penting dan mampu memberikan dampak pada pelayanan di Puskesmas Kabupaten Manggarai, yaitu:

- a) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana masih belum memuaskan, masih banyak kekurangan yang perlu ditingkatkan seperti ruang tunggu dan ruang pemeriksaan pasien.

- b) Kedisiplinan kerja pegawai

Kedisiplinan kerja masih perlu untuk ditingkatkan, karena kondisi yang ada di pelayanan Kabupaten Manggarai tersebut masih sering datang tidak sesuai waktu jam pelayanan.

Saran

Saran yang dapat diberikan sesuai kesimpulan yang ditentukan sebagai berikut:

2. Faktor yang berpengaruh ada 2 komponen yang dianggap punya peran penting dan mampu memberikan dampak pada pelayanan di Puskesmas Kabupaten Manggarai, yaitu:

- a) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana bisa ditingkatkan dengan melakukan pengadaan barang dan fasilitas dengan terlebih dahulu membuat skala prioritas kebutuhan fasilitas umum.

- b) Kedisiplinan kerja pegawai

Kedisiplinan kerja dapat ditingkatkan dengan membuat sistem *reward and punishment* yang jelas untuk meningkatkan motivasi dan kedisiplinan pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Allen, J. E. (2003). *Nursing Home Administration: Fourth Edition*. Springer Publishing Company.
- Ardiputra, S. (2020). Aspek Tangible Pada Pelayanan Jasa Pos Di Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 6(2). <https://doi.org/10.30996/JPAP.V6I2.4294>
- Chisillia, E., & Muazansyah, I. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) Tanjung Palas Kabupaten Bulungan, Kalimantan Utara. *JPAP Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(2), 1008–1021.
- Firdaus, S. K., & Santoso, T. (2017). Kualitas Pelayanan Puskesmas Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(1), 621–626. <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i1.1230>
- Hariyoko, Y., & Puspaningtyas, A. (2017). Penataan Kelembagaan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sampang. *Seminar IQRA*, 1(01). <http://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/iqra/article/view/5008>
- Indartuti, E. (2019). *Efektifitas Pelaksanaan Kebijakan Kemitraan Industri Batik Rumahan 'Batik Moch. Salam' Di Desa Ngaresrejo, Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo*. 17(2), 55–66.
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan, (2014).
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas, (2014).
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: a methods sourcebook* (Third). SAGE Publications, Inc.
- Nisa, L. S., Siska, D., Putryanda, Y., Noor, G. S., Perkantoran, K., Provinsi, P., & Kesehatan, A. (2017). Pemetaan Fasilitas Kesehatan Pada Puskesmas di Kalimantan Selatan. *Jurnal Kebijakan Pembangunan*, 12(2), 219–229.
- Rahasia, P. R., Kimbal, M., & Undap, G. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas (Suatu Studi di Puskesmas Manganitu Kecamatan Manganitu Kabupaten Kepulauan Sangihe). *Eksekutif: Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1(1).
- Sari, I. M., Sulistyarini, W., & Hertanti, D. (2020). Efektivitas Kinerja Pelayanan Berbasis Sistem E-Health Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) DR. Soewandhi Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 6(1), 106–119.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Penerbit Mandar Maju.
- Wicaksono, A. S., & Wibawani, S. (2016). Pemberdayaan Masyarakat Melalui Sosialisasi Dan Edukasi Konsumen Cerdas Dalam Menghadapi Masyarakat Ekonomi Asean (Mea) Oleh Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Dinamika Governance*, 6(2), 111–126.

Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, XI(2), 56–65. <http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI FULL.pdf>