

PELAKSANAAN PELAYANAN RAWAT INAP DI PUSKESMAS KECAMATAN SUKADANA KABUPATEN KAYONG UTARA

Oleh:
SAMSUL BAHRI
NIM. E21111035

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak, Tahun 2016

E-mail: samsulb594@gmail.com

Abstrak

Permasalahan dalam penelitian ini adalah kurangnya tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan petugas, kenyamanan lingkungan dan fasilitas ruangan, dalam pelaksanaan pelayanan rawat inap di puskesmas kecamatan sukadana kabupaten kayong utara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui menganalisis faktor pelaksanaan pelayanan pasien Rawat Inap. Teori yang di gunakan dalam penelitian ini adalah Surjadi dkk, (2012 : 49) bahwa dalam memberikan pelayanan terdapat 4 (empat) aspek yaitu: 1) Tanggung jawab petugas pelayanan, 2) Kemampuan petugas pelayanan, 3) Kecepatan pelayanan, 4) Kenyamanan lingkungan dan fasilitas ruangan. Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian diskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukan bahwa Petugas yang ada sudah bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya, kemampuan petugas sudah cukup walaupun dengan di dukung alat seadanya, kecepatan petugas dalam menangani pasien cukup optimal meskipun dalam melayani pasien rawat inap banyak kekurangan alat medis, Kenyamanan lingkungan dan fasilitas yang dimiliki ruangan rawat inap puskesmas kecamatan sukadana masih banyak kekurangan sehingga mempersulit petugas dalam melaksanakan kerjanya. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyarankan: Petugas rawat inap di harapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang pelayanan kesehatan, Menciptakan suasana yang kondusif yang di dukung oleh pendanaan yang memadai, kelengkapan sarana dan prasarana.

Kata-kata Kunci: Pelayanan, Rawat Inap, Puskesmas Kecamatan Sukadana

IMPLEMENTATION OF INPATIENT SERVICES AT PUBLIC HEALTH CENTER SUKADANA DISTRICT KAYONG UTARA REGENCY

Abstract

The problem in this research is the lack of employees' responsibility, employees' ability, employees' celerity, environmental comfort, and room facilities in implementing of inpatient services at public health center Sukadana district Kayong Utara regency. The purpose of this research is to know and to analyze the factor of implementation of inpatients care. The theory that is used in this research is Surjadi dkk; (2012:49) showed that in giving services there are 4 (four) aspects such as: 1) the responsibility of services' employees, 2) the ability of services' employees, employees' celerity, environmental comfort, and room facilities. The method that is used in this research is the kind of descriptive with qualitative approach. The result of this research showed that the employees are available have been the responsibility in implementing their jobs, the employees have enough ability, although with supporting makeshift tools. The employees' celerity are optimal enough, although in servicing of inpatients are still have many weaknesses of medical tools. The public health centers Sukadana district are still have many weaknesses, so that it is complicated to employees in implementing their jobs. Based on the result of this research is the researcher gives the suggestions services' employees are expected can improve the knowledge and the comprehension about health care; create conducive atmosphere that is supported by the adequate funding, and the complete facilities.

Key Words: Servicing, inpatients, employee, public health center Sukadana

A. PENDAHULUAN

Puskesmas sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan, pada awal perkembangannya, Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam satu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok. Puskesmas mempunyai wewenang dan tanggung jawab yang sangat besar dalam memelihara kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya dalam rangka meningkatkan status kesehatan masyarakat semaksimal mungkin dan Pihak puskesmas perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

Namun kenyataan yang terjadi di Puskesmas Kecamatan Sukadana Kabupaten Kayong Utara tidak seperti yang di harapkan, masyarakat sering menganggap bahwa pelaksanaan pelayanan Puskesmas Kecamatan Sukadana Kabupaten Kayong Utara khususnya pada kualitas pelayanan rawat inapnya kurang optimal, di antaranya, Kurangnya tanggung jawab petugas, Kurangnya kemampuan petugas Pelayanan, Kurangnya kecepatan Petugas dan Kurangnya kenyamanan

lingkungan dan fasilitas Ruangannya sehingga tidak dapat memberikan kepuasan sesuai dengan yang di harapkan pasien. Berdasarkan hasil wawancara dengan keluarga pasien (tanggal 30 April 2015), "...bahwa pelayanan yang di berikan petugas cukup baik, ketidak puasan pasien yang di rawat dirasakan pada fasilitas ruangan rawat inap yang kurang besar, alat alat medis yang kurang, tempat muntah pasien tidak ada, tempat cuci tangan dalam ruangnya tidak ada serta jika mati lampu tak ada mesin cadangan sehingga ruangan terasa sangat panas dan gelap yang hanya di terangi dengan lilin, mungkin dengan keadaan seperti ini petugas kurang maksimal dalam menangani pasien...". Ruangnya terbagi menjadi dua yaitu ruangan pasien wanita dan ruangan pasien laki-laki yang di lengkapi 4 tempat tidur pasien yang di lengkapi tiang infus masing-masing ruangan, alat-alat medis yang masih belum lengkap, ketika mati lampu di dalam ruangan rawat inap tidak ada listrik cadangan. Akibatnya karena kurangnya alat medis dan fasilitas ruangan yang sangat rendah, sehingga petugas kurang maksimal dalam menangani baik berupa pelayanan administrasi, pelayanan medis, serta berbagai sarana dan prasarana yang ada masih di rasakan begitu terbatas. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, apabila sudah memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan

persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien daripertama kali datang, sampai pasien meninggalkan puskesmas.

Hal ini disebabkan karena tuntutan pasien tinggi, mengingat tugas dokter dan perawat sangat penting, yaitu melaksanakan tugas pelayanan medis seperti diagnosis, perawatan, pengobatan, pencegahan akibat penyakit, pemulihan kesehatan serta melaksanakan rujukan, maka upaya perbaikannya pun terutama untuk peningkatan pelaksanaan pelayanan agar pasien merasakan kepuasan. Menciptakan kualitas pelayanan jasa akan menghasilkan kepuasan tersendiri bagi pasien. Kepuasan yang dirasakan oleh pasien dapat memberikan beberapa manfaat bagi Puskesmas Sukadana khususnya kualitas pelayanan Rawat Inap, seperti terjalinnya hubungan yang harmonis antara petugas dengan pasien dan memberikan dasar yang baik sebagai pencipta loyalitas pasien melalui rekomendasi dari mulut kemulut yang tentunya menguntungkan pihak Puskesmas Sukadana.

Menyangkut keselamatan hidup para pasien sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah parah, kecacatan

bahkan kematian. Berdasarkan pemaparan di atas, maka penulis merasa tertarik untuk melihat sejauh mana Pelaksanaan Pelayanan Rawat Inap terhadap pasien yang sedang di rawat. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian yang di tuangkan dalam skripsi yang berjudul **Pelaksanaa Pelayanan Rawat Inap Di Puskesmas Kecamatan Sukadana Kabupaten Kayong Utara.**

B. TINJAUAN PUSTAKA

Sinambela, (2006:43) mengemukakan “Pelayanan adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara” kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya di harapkan oleh masyarakat, misalnya: kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain lain. Dengan adanya penyediaan pelayanan yang optimal sangat di harapkan oleh masyarakat dapaat terpenuhi sehingga masyarakat dapat merasakan suatu hasil dari pelayanan tersebut. Misalnya apakah pelayanan yang di berikan sudah optimal atau kurang optimal jawaban nya tergantung dari penerima pelayanan akan merasaa puas apabila menurutnya pelayanan tersebut pantas dan sesuai dengan harapan.

Definisi pelayanan juga sangat banyak. Definisi yang sangat simpel diberikan oleh Ivancevich dan Crosby (dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih 2005 : 2) Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang melibatkan usaha manusia dan menggunakan peralatan. Ini adalah definisikan yang paling simpel.

Sedangkan menurut Brata (2000:97) “pelayanan yang di terima adalah suatu sikap atau tata cara kerja karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan”. Dalam hal ini agar masyarakat merasa puas, maka setiap pegawai harus memiliki keterampilan, keahlian, kecakapan, dan profesional dalam melayani, menanggapi kebutuhan keperluan dan keluhan orang lain dengan secara peningkatan pelayanan kepada masyarakat (Murah, cepat, mudah, dan bermutu) Berdasarkan pengertian di atas, menunjukan bahwa pelayanan merupakan usaha dalam rangka menggiatkan kesejahteraan orang yang di layani, apakah dalam bentuk pelayanan sosial, jasa ekonomi. Jasa hukum, jasa administrasi, dan lain lain yang berkaitan dengan kebutuhan dan selera pelanggan.

Selanjutnya Tjiptono (1996:58) secara garis besar menyatakan ada empat unsur pokok yang terkandung di dalam pelayanan yang unggul yaitu: (1) Kecepatan, (2) Ketepatan, (3) Keramahan,

(4) kenyamanan. Keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan yang terintegrasi, artinya pelayanan menjadi tidak excellence bila ada komponen yang kurang pelayanan yang baik akan dapat memberikan kepuasan kepada pasien dan penilaian yang baik dari pasien terhadap pelayanan di puskesmas, khususnya di pelaksanaan pelayanan rawat inap.

Munijaya (1999 : 137) Puskesmas adalah unit organisasi pelayanan kesehatan terdepan yang mempunyai misi sebagai pengembang pelayanan kesehatan terdepan yang mempunyai misi sebagai pengembang pelayanan kesehatan yang melaksanakan pembinaan kesehatan secara menyeluruh terpadu untuk masyarakat yang tinggal di wilayah kerja tertentu.

Konsep kepuasan pelanggan menurut Surjadi (2012 : 49) adalah titik pertemuan antara “tujuan organisasi” dan keinginan pelanggan” (penerima layanan) dengan “kebutuhan dan keinginan pelanggan (penerima layanan). Kepuasan pelanggan dapat menunjukan tingkat kinerja pelayanan, karena itu di perlukan pengukuran indeks kepuasan pelanggan untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan Untuk mengukur tingkat kinerja pelayanan unit penyelenggara pelayanan di lakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat, unsur indeks kepuasan masyarakat yang harus ada untuk dasar pengukuran yaitu

1. Tanggung Jawab petugas Pelayanan.
2. Kemampuan Petugas Pelayanan.
3. Kecepatan Pelayanan.
4. Kenyamanan Lingkungan dan fasilitas ruangan.

Dalam hal ini setiap unit pelayanan pada instansi pemerintah (bidang kediklatan) dapat di mungkinkan 4 unsur pelayanan tersebut di tambah dengan unsur yang di anggap relevan dan di sesuaikan dengan substansi bidang tugas.

Menurut Moenir (2006:34) pelayanan adalah melayani konsumen atau pelanggan mencari barang-barang dengan mengindahkan sifat sifat pelayaan dalam arti seluas luasnya. Disamping itu, Moenir juga mengemukakan hakekat pelayanan yang baik sebagai berikut:

- a. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan secara umum
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga akan memperoleh pelayanan yang berhasil guna dan berdaya guna
- c. Mendorong tumbuhnya kreatifitas dan prakarsa atau peran serta masyarakat dalam pembangunan, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat lain.

KERANGKA PIKIR PENELITIAN

**Pelaksanaan Pelayanan Rawat Inap
Di Puskesmas Kecamatan Sukadana
kabupaten Kayong Utara**



Masalah:

1. Kurangnya tannggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien
2. Kurangnya kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien
3. Kurangnya kecepatan pelayanan petugas kepada pasien
4. Kurangnya dukungan lingkungan dan fasilitas kurang mendukung



Menurut Surjadi (2012 : 49) bahwa dalam memberikan kualitas pelayanan ada 4 aspek:

1. Tanggung jawab petugas pelayanan
2. Kemampuan petugas pelayanan
3. Kecepatan pelayanan
4. Kenyamanan lingkungan dan fasilitas ruangan



Penigkatan pelayanan

C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang di gunakan oleh penelitian dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yaitu prosedur pemecahan masalah yang di selidik dengan cara menggambarkan atau

melukiskan keadaan atau subjek penelitian yang baik itu seseorang, lembaga, masyarakat dan lain – lain. Kemudian di analisis dengan pendekatan kualitatif.

Yang menjadi subjek penelitian ini adalah dokter, perawat, alat alat medis, fasilitas ruangan, dan pasien.

Adapun yang menjadi objek Penelitian adalah Kualitas pelaksanaan Pelayanan Pasien rawat inap pada puskesmas sukadana di kaji dari struktur dan prosesnya.

Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi obyek-obyek yang menjadi bahan penelitian.

Untuk teknik analisis data, peneliti menggunakan adalah teknik analisis kualitatif yang mengacu pada model Miles dan Huberman, yaitu reduksi data, display data, verifikasi data. Teknik analisis data dilakukan dalam proses untuk mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

D. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

a. Kondisi Geografis

Secara geografis Kabupaten kayong Utara berada di sisi selatan Provinsi Kalimantan Barat atau berada pada $0^{\circ} 43' 5,15''$ Lintang Selatan dan $108^{\circ} 40' 58,88''$ Bujur Timur sampai dengan $110^{\circ} 24' 30,05''$ Bujur Timur. Wilayah Kabupaten Kayong Utara terdiri dari 6 kecamatan. Kecamatan-kecamatan tersebut berbatasan langsung dengan laut. Dengan demikian kecamatan-kecamatan tersebut masing-masing mempunyai potensi kelautan yang tentunya dapat meningkatkan kesejahteraan kehidupan masyarakat. Kayong Utara memiliki 6 kecamatan yang berbatasan langsung antara lain : Kecamatan Pulau Maya, Kecamatan Sukadana, Kecamatan Simpang Hilir, Kecamatan Teluk Batang, Kecamatan Seponti, Kecamatan Kepulauan Karimata.

Kecamatan Sukadana terletak di wilayah yang cukup strategis dengan luas wilayah $1^{\circ} 08'00''$ LS- $1^{\circ} 20' 00''$ sampai $109^{\circ} 52' 24''$ BT- $110^{\circ} 09'48''$ BT. Kecamatan Sukadana terletak pada pusat kota banyak fasilitas yang bangunan di kecamatan Sukadana terutama fasilitas perkantoran, pasar tradisional dan masih banyak lagi fasilitas yang sekarang masih dalam pembangunan.

b. Kondisi Demografis

Jumlah Penduduk suatu wilayah merupakan modal yang sangat penting bagi pelaksanaan pembangunan di wilayah yang

bersangkutan. Dikatakan seperti itu karena penduduk merupakan sumber daya manusia sebagai pelaksana pembangunan tersebut. Tanpa adanya sumber daya manusia (SDM) segala sesuatu hal yang ingin dilakukan tidak mungkin dapat direalisasikan, karena segala sesuatu tidak mungkin dapat bergerak jika tidak ada manusia yang menggerakkannya.

Jumlah penduduk Kabupaten Kayong Utara sebanyak 99,495 jiwa, sedangkan laki-laki 48,667 jiwa dan perempuan 50,828. Jika dibandingkan dengan luas wilayah kabupaten Kayong Utara 4.568,26 km, maka kepadatan penduduk yang hanya sekitar 22 jiwa per Km terhitung masih sedikit. Dari enam kecamatan yang ada di Kabupaten Kayong Utara, Kecamatan dengan jumlah penduduk terbanyak adalah simpang hilir, yaitu sekitar 30,25% dari total penduduk kabupaten Kayong Utara.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kabupaten Kayong Utara tahun 2014, jumlah penduduk di Kecamatan Sukadana Kabupaten Kayong Utara sebanyak 22.330 jiwa. Sedangkan kategori berdasarkan perbedaan jenis kelamin untuk laki-laki sebanyak 11,667 jiwa, sementara perempuan sebanyak 10,663 jiwa. Kecamatan Sukadana memiliki tingkat kepadatan 25% per Km². Kecamatan Sukadana terdiri dari 10 Desa, dari beberapa desa yang ada terdapat tempat

wisata yang di kunjungi oleh masyarakat sekitar, Ada 3 tempat wisata yang di kunjungi masyarakat adalah wisata pantai terutama Desa Sutera terdapat Wisata Pantai Pulau datok, Desa Pampang harapan wisata pantai Pasir mayang dan Desa Pangkalan Buton terdapat Wisata Pemandian Air Paoh (Monografi Kecamatan Sukadana dalam angka 2014). Penduduk Kecamatan Sukadana merupakan penduduk yang heterogen dan terdiri dari beragam latar belakang menurut latar belakang pendidikan, menurut umur, menurut jenis kelamin.

c. **Profil Puskesmas Kecamatan Sukadana**

Pembangunan fisik dan gedung adalah Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan pasien. Salah satu Puskesmas Sukadana yang memiliki luas bangunan yang cukup besar untuk sarana dan prasarana pelayanan kesehatan masyarakat di kabupaten Kayong Utara. Karena bangunan Puskesmas Sukadana salah satu Puskesmas induk untuk pelayanan kesehatan masyarakat. Bangunan Puskesmas Sukadana di lengkapi beberapa ruangan pelaksanaan pelayanan kesehatan yaitu:

- a. Ruang Rawat Inap
- b. Ruang IGD
- c. Ruang Bersalin

- d. Ruangna Poli Gigi
- e. Ruangan Poli Umum
- f. Ruangan Poli Anak

Mendiskripsikan Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Kecamatan Sukadana Kabupaten Kayong Utara

Puskesmas sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat derajat kesehatan masyarakat. Pemerintah daerah provinsi telah bersungguh-sungguh dan terus menerus berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan baik yang bersifat rehabilitas. Peran tersebut pada tahun ketahun semakin di tuntut adanya perubahan, oleh masyarakat dan pelayanan yang lebih efektif, ramah dan sanggup memenuhi kebutuhan pasien.

Era reformasi yang sedang kita jalani, telah membawa perubahan yang mendasar dalam berbagai bidang kehidupan termasuk masalah pelayanan kesehatan. Salah satu perubahan yang mendasar dalam berbagai kehidupan termasuk masalah pelayanan kesehatan. Dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat banyak hal yang perlu diperhatikan. Salah satu diantaranya yang dianggap mempunyai peranan yang cukup penting adalah penyelenggaraan kesehatan. Sesuai dengan Undang-Undang No. 23 Tahun 1992 tentang Pelayanan

Kesehatan. Agar penyelenggaraan pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diinginkan maka pelayanan harus memenuhi sebagai syarat diantaranya; tersedia dan kesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, mudah dijangkau, dan bermutu.

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien jamkesmas untuk kembali pada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien jamkesmas sehingga dapat memperoleh kepuasan yang ada pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat pada Puskesmas melalui pelayanan prima. Melalui pelayanan prima, Puskesmas dapat diharapkan menghasilkan keunggulan kompetitif dengan pelayanan bermutu.

Bentuk pelayanan efektif pasien rawat inap dan pemberi pelayanan di sadari sering terjadi perbedaan persepsi. Pasien rawat inap mengartikan pelayanan yang bermutu dan efektif jika pelayanannya nyaman, menyenangkan dan petugasnya ramah yang mana secara keseluruhan memberikan kesan kepuasan terhadap pasien. Adapun yang menunjukkan masalah mutu dan keefektifan yang ada di Puskesmas yakni adanya keluhan yang sering terdengar dari pihak pemakai

layanan kesehatan yang biasanya menjadi sasaran ialah sikap dan tindakan dokter atau perawat, sikap petugas administrasi, selain itu juga tentang sarana yang kurang memadai, kelambanan pelayanan, persediaan obat, peralatan medis dan lain lain.

Mengetahui sikap dan perilaku petugas /perawat pada saat melayani pasien rawat inap di puskesmas kecamatan sukadana, menunjukkan bahwa sikap petugas belum memberikan harapan karena petugas terkadang bersikap kurang ramah dalam memberikan pelayanan seperti penampilan (ekspresi wajah yang kurang senyum, sikap tubuh yang tampak kurang dinamis), pengetahuan (cara-cara melayani pasien, kurang memperhatikan aspek kebutuhan pasien yang dilayani), dan penyampaian (kurang adanya kemampuan mengungkapkan secara verbal, penggunaan vokal yang kurang simpatik).

Berangkat dari apa yang dinyatakan oleh informan, di peroleh informasi bahwa petugas kadang kurang menunjukkan simpati, namun juga keluarga pasien maupun masyarakat yang ingin berurusan tidak pernah bersikap menghargai petugas, kurang patuh terhadap aturan. Sehingga kondisi seperti ini sering terjadi malpraktek. Oleh karena itu dalam kondisi apapun juga seorang petugas sebagai abdi masyarakat harus selalu bersikap dan

berprilaku sabar dan tenang menghadapi masyarakat, pasien dan keluarga pasien yang ingin di layani. Untuk itu yang perlu di perhatikan adalah bagaimana cara menanganin kesulitan pelanggan yang timbul kekesalahan, kekecewaan dan kemarahan.

Pelayanan tanpa adanya sikap yang baik dari pemberi pelayanan tidak akan dapat berlangsung karena sikap yang baik merupakan aspek yang paling penting. Baik atau buruknya pelayanan dapat di nilai dari pencitraan dari pemberi pelayanan. Penilaian terhadap partisipasi perawat dalam pelayanan pasien rawat inap Puskesmas Kecamatan Sukadana dapat di nilai melalui 4 indikator, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, dan Kenyamanan lingkungan dan fasilitas ruangan.

a. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Rawat Inap Di Puskesmas Sukadana

Tanggung jawab petugas pelayanan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan dan membantu dengan segera dan tepat. Daya tanggap dapat juga di lihat dari seberapa jauh pegawai dalam merespon apa yang di butuhkan oleh masyarakat dan keluhan yang di sampaikan masyarakat oleh masyarakat selama mendapat pelayanan. Ketanggapan dapat di

ukur dari kesiapan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan dan adanya rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang di lakukan.

a. Kesiapan petugas dalam melaksanakan pekerjaannya. Penilaian terhadap tingkat kesiapan petugas dalam melaksanakan kerjanya dapat di lihat dari tanggapan masyarakat sebagai berikut:

“.....Kalau menurut saya petugas kesehatan di Puskesmas Kecamatan Sukadana khususnya petugas rawat inap telah cukup sigap dalam melayani pasien rawat inap karena pasien tersebut bisa segera mendapatkan pelayanan secara gratis” (Wawancara Lansung bapak Selamen 5 Oktober 2015)

Pernyataan dari masyarakat tersebut juga di tanggapi oleh ibu Astrid farsita, S.kep selaku kepala ruang rawat inap Puskesmas Kecamatan Sukadana sebagai berikut:

“Petugas di sini sudah cukup tanggap dalam memberikan pelayanan bagi pasien rawat inap bahkan kami menambah jam kerja menjadi 6 hari kerja sesuai dengan hasil dari evaluasi ternyata banyak masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan pada hari sabtu” (Wawancara 6 oktober 2015)

Hal ini juga pernah di temui oleh penulis ketika sengaja datang ruangan-ruangan, setelah jam istirahat yaitu pada

pukul 13.00 ternyata petugas masih sigap dalam memberikan pelayanan walaupun siang hari, berdasarkan hal itu penulis mengambil kesimpulan bahwa petugas dari kesehatan Puskesmas Kecamatan Sukadana khususnya petugas rawat inap telah menunjukan kesiapan dalam memberikan pelayanan kesehatan.

b. Sikap tanggung jawab yang di tunjukan petugas

Sikap tanggung jawab yang di miliki oleh petugas penting untuk menunjang kesiapan karena dengan adanya kesiapan berarti petugas juga memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan kerjanya. Sikap tanggung jawab dari petugas pemberi pelayanan kesehatan seperti yang di utarkan oleh Kepala ruangan rawat inap Puskesmas Kecamatan Sukadana dan beberapa pernyataan dari masyarakat sebagai berikut:

“.... Kalau setiap harinya jadwal khususnya perawat menggunakan sistem shift yaitu shift pagi dari jam 07 WIB – 13 WIB, shift sore dari jam 13 WIB – 20 WIB, dan shift malam dari 20 – 07 WIB. Hal ini sudah menandakan bahwa perawat di sini telah memiliki rasa tanggung jawab akan tugas mereka”

Ungkap ibu Astrid farsita, S.kep ketika di temui tanggal 6 Oktober 2015 di ruangnya, selain itu beliau menambahkan:

“.....Kalau petugas di sini juga jarang ada yang absen kecuali jika benar – benar ada keperluan yang tidak bisa di tinggalkan” dan untuk pernyataan dari masyarakat menyangkut sikap tanggung jawab petugas dapat di lihat dari hasil wawancara berikut ini :

“..... Ketika saya datang ke Puskesmas Kecamatan Sukadana pada jam setengah delapan pagi perawat yang ada di ruangan sudah ada dan memberikan pelayanan dengan baik kepada pasien. Dengan demikian rasa tanggung jawab petugas di Puskesmas Kecamatan Sukadana sudah baik.(Wawancara 5 Oktober 2015)

“.....Saya tidak merasa ada masalah dengan tanggung jawab petugas karena ketika saya mendapatkan perawatan medis petugas telah melaksanakan tugasnya dengan baik sehingga bisa saya katakan bahwa rasa tanggung jawab petugas kesehatan khususnya rawat inap di Puskesmas Kecamatan Sukadana cukup baik” (Wawancara Bapak Selamen 5 Oktober 2015).

Setelah melihat beberapa pernyataan yang di utarakan oleh masyarakat dan pernyataan oleh ibu Astrid farsita,S.kep selaku kepala ruangan rawat inap penulis berkesimpulan bahwa petugas kesehatan telah memiliki rasa tanggung jawab. Hal ini dapat di lihat dari bukti bahwa pegawai telah berusaha masuk kerja sesuai dengan jam kerja yang sudah di

tentukan oleh pemerintah daerah Kabupaten Kayong Utara dalam melaksanakan tugasnya.

b. Kemampuan Petugas Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Sukadana

Kemampuan petugas pelayanan adalah Dapat Diartikan bahwa setiap pemberi pelayanan harus mempunyai kemampuan dan keterampilan sehingga Petugas di katakan profesional dalam melakukan pekerjaannya. Untuk mengetahui tingkat competence petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan pada pasien rawat inap dapat di lihat dari:

Wawancara, kemampuan dan keterampilan petugas kesehatan, Penilaian masyarakat terhadap kemampuan dan keterampilan petugas kesehatan adalah:

“..... menurut saya kemampuan petugas kesehatan Puskesmas Kecamatan Sukadana sudah cukup baik di pertahankan kedepan nya “ (Wawancara Lngsung bapak Selamat 5 Oktober 2015)

“.....kalau saya kurang tahu mas kemampuan yang di miliki petugas di sini mas yang penting saya dapat pelayanan yang baik saja” (Wawancara Langsung Bapak Sukdi oktober 2015)

Hal ini di tanggapi oleh kepala ruangan rawat inap ibu Astrid farsita,S.kep sebagai berikut:

“..... Kalau menurut saya kemampuan pegawai di sini sudah cukup baik untuk melayani pasien dan tentunya kami berusaha untuk memberikan yang terbaik kepada masyarakat” (wawancara 16 Oktober 2015)

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa ,mengenai kompetensi petugas pemberi pelayanan yang ada di Rawat Inap di Puskesmas Kecamatan Sukadana tersebut sudah di tetapkan berdasarkan bidang dan kajian ilmunya masing-masing. Hal ini di maksudkan agar dalam pelaksanaannya dalam pemberi pelayanan kepada masyarakat seorang pegawai lebih profesional karena di tempatkan sesuai dengan keahliannya. Memang sudah seharusnya setiap instansi pemberi pelayanan harus menempatkan orang-orang yang tepat sesuai dengan keahlian dimiliki sehingga dengan demikian hasil kerja yang di peroleh lebih maksimal karena di kerjakan oleh orang-orang yang memang tahu dan pantas untuk mengerjakan. Menurut masyarakat kemampuan pegawai Rawat Inap di Puskesmas Sukadana sudah cukup baik, walaupun dengan di dukungnya keterbatasan alat alat seadanya bisa berpengaruh terhadap kemampuan petugas. Hal ini juga di sepakati oleh kepala Ruangan rawat inap di Puskesmas Kecamatan Sukadana.

c. **Kecepatan Pelayanan Petugas Rawat Inap di Puskesmas Sukadana**

Kecepatan Pelayanan petugas adalah merupakan kemampuan petugas untuk membberikan pelayanan sesuai dengan yang di janjikan. Kecepatan petugas akan membawa kepercayaan penerima pelayanan terhadap pelayanan yang di berikan dalam kaitan nya dengan waktu, yaitu penanganan masalah secara cepat dan tepat.

Puskesmas kecamatan Sukadana yang bergerak di bidang jasa pelayanan kepada masyarakat membutuhkan petugas kesehatan yang memilik kecepatan dan ketepatan dalam pelaksanaan tugas agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pasien. Kecepatan petugas Rawat Inap di Puskesmas Kecamatan Sukadana dapat di ukur melalui:

a. Tingkat efektivitas pelayanan

Penilaian terhadap efektivitas pelayanan pada masyarakat Kecamatan Sukadana yang di berikan Pelayanan Rawat Inap di puskesmas kecamatan sukadana adalah sebagai berikut :

“Saya Kurang merasa puas dengan hasil kerja yng di lakukan oleh petugas Puskesmas Kecamatan Sukadana khususnya dalam mengobati pasien rawat inap karena dalam melaksanakan kerja nya Kurang tanggap” (Wawancara Lansung Bapak Sukdi 5 Oktober 2015)

“Kalau menurut saya petugas Puskesmas Kecamatan Sukadana telah efektif untuk melakukan tugasnya karena telah ada pembagian tugasnya dalam hal pemberian pelayanan bagi pasien Rawat Inap Puskesmas Kecamatan Sukadana sehingga setiap petugas bisa melakukan tugasnya dengan maksimal (Wawancara langsung bapak Selamen 5 Oktober 2015).

Berdasarkan penilaian masyarakat yang berkaitan dengan kehandalan petugas dalam melaksanakan kerjanya kurang efektif karena pelayanan yang di berikan bagi pasien rawat inap Kurang tanggap.

Selanjutnya wawancara dengan kepala ruangan rawat inap Puskesmas Kecamatan Sukadana yang mana dalam hal ini di limpahkan kepada kepala ruangan di peroleh keterangan pelayanan.

Pelayanan pada pasien rawat inap pada dasarnya sudah kita maksimalkan. Baik motivasi nya dengan menjalin komunikasi yang jelas dan terarah. Kemudian pihak kita telah membuka diri dalam arti siap meneriam keritik, saran, dan keritik dan mencoba merespon semuanya itu kalau sifatnya membangun „mas seribu macam permintaan pasien mas,,,,. Kadang kala memang tidak kita pungkiri karena ulah salah satu atau dua orang petugas, bisa mencemarkan atau berdampak luas terhadap reputasi Puskesmas ini mas.... dan ini memang resiko mas yang harus kita tanggung dan

hadapi...ya... Menurut evaluasi dan pengamatan saya sudah cukup puas, ini bisa saya simpulkan karena kadang kala saya turun keruangan bertanya ke pasien pasien rawat inap langsung dan rata rata mereka menjawab pelayanan cukup baik dan cukup memuaskan. Saya tidak bisa smebunyi dari suatu fakta dalam pembicaraan masyarakat setempat mengenai pelayanan rawat inap Puskesmas Kecamatan Sukadana, saya fikir wajar wajar hal itu terjadi yaa..... itu tadi faktor manusia nya seribu macam permintaan. Sekali lagi secara keseluruhan pelayanan yang di berikan oleh petugas cukup puas walau keterbatasan alat alat medis.(Wawancara langsung Ibu, Astrid farsita,S.kep 6 Oktober 2015).

Hasil wawancar di atas menunjukan pelayanan yang di berikan petugas kesehatan khususnya pelayanan rawat inap dapat di katakn maksimal. Walaupun masih ada beberapa pihak yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang di berikan.

b.Tingkat Optimalisasi

Suatu pelayanan di katakan optimal apabila masyarakat telah merasa puas dengan pelayanan yang telah di berikan karena dengan demikian bearti bahwa pekerjaannya telah masksimal. Penilaian tentang optimal tidaknya pelayanan yang di berikan oleh petugas rawat inap

Puskesmas Kecamatan Sukadana penilaian yang di berikan masyarakat adalah sebagai berikut :

”Saya rasa pelayanan yang di berikan oleh petugas rawat inap Puskesmas Kecamatan Sukadana belum cukup optimal karena untuk pasien rawat inap terkadang harus membeli obat di apotik luar Puskesmas, ketika kondisi pasien membutuhkan perawatan intens” (wawancara dengan ibu Rosita selaku keluarga pasien 6 Oktober 2015)

Statemen di atas senada dengan keterangan yang di ungkapkan oleh Bapak Pudir selaku keluarga pasien yang menyatakan bahwa :

“Saya rasa optimal atau tidaknya pelayanan tergantung pada proses kerjanya, karena tentu saja yang di inginkan oleh semua orang optimal.....Nah untuk penilaian yang saya berikan terhadap kinerja petugas adalah belum optimal. Karena masih sering harus membeli obat di luar Puskesmas atau peralatan medis yang kurang memadai di dalam ruangan rawat inap di Puskesmas Kecamatan Sukadana. (Wawancara Langsung Bapak Pudir 6 Oktober 2015)

Berdasarkan penilaian yang di berikan oleh masyarakat mengenai optimal atau tidaknya pelayanan yang di berikan oleh petugas kesehatan dalam pelayanan pada pasien rawat inap adalah belum cukup optimal karena dalam prosesnya

pelayanan pasien rawat inap terkadang harus membeli obat di luar Puskesmas. Hal tersebut di tanggap oleh ibu Astrid farsita, S.kep selaku kepala ruang rawat inap Puskesmas Kecamatan Sukadana sebagai berikut:

“.....Idealnya dalam memberikan pelayanan pasien Rawat Inap tidak lagi di pusingkan atau jangan di pusingkan dengan segala sesuatu yang berhubungan dengan perawatan misalnya masalah kebutuhan obat-obatan atau yang lainnya. Pokoknya mulai pasien masuk dari IGD dan di rawat di ruangan segala sesuatu di tanggung jawab dokter/perawat untuk merawatnya dan ini aja masalah obat beli diluar berarti penyediaan obat kami terbatas.....Yang menjadi tugas pasien atau keluarga pasien adalah hanya mengurus dan melengkapi administrasi. (Wawancara 6 oktober 2015).

Dengan demikian di simpulkan oleh penulis bahwa Petugas Rawat Inap di Puskesmas Kecamatan Sukadana telah berusaha untuk memberikan pelayanan yang optimal meskipun dalam melayani pasien rawat inap serba banyak kekurangan alat medis. Petugas berusaha sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan yang optimal.

d. Kenyamanan Lingkungan dan Fasilitas Ruangan Rawat Inap di Puskesmas Sukadana

Kenyamanan Lingkungan dan Fasilitas Ruangan adalah Suatu peralatan yang berbagai macam perlengkapan Fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi dalam suatu organisasi merupakan salah satu bukti nyata yang dapat di nilai oleh pengguna pelayanan dalam menilai kebaikan seseorang. Karakteristik atau bukti fisik ini sangat penting untuk melihat posisi dan memperkuat persepsi / image terhadap bukti fisik. Pengelolaan petugas sebagai sumber daya penggerak di perlukan untuk mendukung kelancaran proses pelayanan sebab keberadaan manusia penting sebagai pemberi pelayanan yang mengoperasikan sarana atau peralatan sehingga memperlancar proses pelayanan. Fakta yang berwujud yang dapat di lihat sebagai bukti seperti peralatan kerja yang ada di Puskesmas Kecamatan Sukadana itu sendiri, dan menurut ibu Astrid farsita, S.kep sebagai kepala ruangan rawat inap beliau menanggapi nya sebagai berikut :

“....Kalau menurut saya peralatan yang berada di Puskesmas Kecamatan Sukadana ini seperti peralatan alat medis maseh serba kekurangan dari sisi apaun. Dan perhatian dari pesmerintah untuk memperlengkapi alat alat medis yang ada

di ruangan rawat inap kurang di perhatikan. Perlengkapan sangat sangat membantu pegawai dalam melaksanakan tugas nya, hanya ada beberapa sarana dan prasarana saja mas...(Wawancara 6 Oktober 2015).

Dari hasil wawancara bisa mengambil kesimpulan, bahwa perlengkapan dan fasilitas alat alat medis yang ada di Rawat Inap Puskesmas Kecamatan Sukadana Kabupaten Kayong Utara sangat terbatas sehingga bisa mengganggu, Kecepatan, ketepatan dan kinerja petugas.

E. PENUTUP

a) Simpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang sudah di jelaskan di Bab-bab sebelumnya, dapat di tarik kesimpulan bahwa Pelaksanaan Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Kecamatan Sukadana Kabupaten Kayong Utara Cukup memuaskan meskipun masih ada masyarakat belum puas, hal ini dapat di lihat dari penjelasan sebagai berikut:

1. Pada tanggung jawab petugas di Rawat Inap berdasarkan hasil penelitian bahwa petugas yang ada sudah bertanggung jawab penuh dalam melasnakan tugasnya. Hal ini dapat di lihat dari bukti bahwa pegawai telah berusaha

masuk kerja sesuai dengan jam kerja, sehingga pasien jika membutuhkan petugas selalu ada.

2. Kemampuan petugas Rawat Inap di Puskesmas Sukadana sudah cukup baik, walaupun dengan di dukungnya keterbatasan alat alat seadanya bisa berpengaruh terhadap kemampuan petugas.
3. Kecepatan petugas Rawat Inap di Puskesmas Kecamatan Sukadana telah berusaha untuk memberikan pelayanan yang optimal meskipun dalam melayanin pasien rawat inap serba banyak kekurangan alat medis. Petugas berusaha sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan yang optimal.
4. Kenyamanan Lingkungan dan faislitas ruangan yang ada di miliki Rawat Inap Puskesmas Kecamatan Sukadana masih banyak kekurangan sehingga mempersulit petugas dalam melaksanakan kerjanya.

b) Saran

Menyikapi persoalan dalam pelayanan pasien rawat inap Puskesmas Kecamatan Sukadana, maka ada beberapa saran yang dapat menjadi kontribusi praktis dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Petugas kesehatan Puskesmas Kecamatan Sukadana khususnya petugas rawat inap di harapkan dapat

meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang pelayanan kesehatan, sehingga dalam pelaksanaan tugasnya akan lebih optimal.

2. Pihak Puskesmas Kecamatan Sukadana di harapkan menciptakan suasana yang kondusif. Yang didukung oleh pendanaan yang memadai, kelengkapan sarana dan prasarana. Serta disamping itu di harapkan dapat lebih mengoptimalkan pelayanan kesehatan khususnya pelayanan rawat inap Puskesmas Kecamatan Sukadana, terutama dalam menumbuhkan kepercayaan masyarakat pada pelayanan rawat inap yang di berikan oleh petugas.
3. Pemerintah di harapkan memberikan bantuan segala kekurangan yang di miliki Puskesmas Kecamatan Sukadana khusus fasilitas rawat inap agar petugas bisa bekerja secara optimal.
4. Masyarakat di harapkan memberikan kontribusi dalam peningkatan pelayanan kesehatan Puskesmas Kecamatan Sukadana khususnya rawat inap, berupa pengawasan terutama dalam memberikan kritikan, saran dan masukan guna peningkatan pelayanan kesehatan khususnya rawat inap

F. Daftar Pustaka

1. Buku-Buku:

Barata,Atep. 2001.Dasar dasar Pelayanan Prima. Jakarta : PT. Munijaya, AA. Gde. 1999. Manajemen Kesehatan, Buku Pedoman Kedokteran. Jakarta: EGC

Ratminto, Atik Septi Winarsih.2005. Manajemen Pelayanan.Yogyakarta : Pustaka pelajar

Sinambela, Lijan Poltak. 2007. Refomasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara

Surjadi.2012. Pengembangan kinerja Pelayanan Publik. Bandung : PT Refika

Aditama Tjiptono.1996. Teori Kualitas Pelayanan Publik. Jakarta : Bumi Aksara

Wibowo. 2013.Manajemen Kinerja. Jakarta : Rajawali Pers

2. Skripsi :

Saini Yuli. 2013. Pelyanan Kesehatan di Puskesmas Batu Ampar Kecamatan Batu Ampar Kabupaten Kubu Raya. Pontianak: Universitas Tanjung Pura

3. Elektronik:

http://hukum.unsrat.ac.id/uu/uu_23_92.htm
di akses pada tgl 10 Oktober 2015

<http://www.balitbangham.go.id/index.php/produk-hukum/peraturan-perundang-undangan?download=20:uu-no-23-tahun-1992>
di akses pada tgl 10 Oktober 2015



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH / PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : SAMSUL BAHRI
NIM / Periode lulus : E21111035 / 11/10/14
Tanggal Lulus : 22-DESEMBER-2015
Fakultas/ Jurusan : ISIP / I.A.N
E-mail address/ HP : samsul.bahri@gmail.com 08971110461

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1),
menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa SAMSUL BAHRI (*) pada Program Studi
PUBLIKA Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas
Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul**):

PELAKSANAAN PELAYANAN RAWAT INAP DI PUSKESMAS
KECAMATAN SUKADANA KABUPATEN KAYONG UTARA

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Pengelola
Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/ format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data
(database), mendistribusikannya, dan menampilkan/ mempublikasikannya di Internet atau media lain):

- ☐ Secara *fulltex*
☒ *content* artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama
saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk
tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.



Mengetahui, disetujui
Pengelola Jurnal

DR. H. ARAFIN, M. AB.
NIP. 197105021957021002

Dibuat di : Pontianak
Pada tanggal : 22-2-2016

SAMSUL BAHRI
NIME21111035

Catatan :

*tuliskan nama jurnal sesuai prodi masing-masing
(Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sociologique)

Setelah mendapat persetujuan dari pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan
dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission
author)