

II. TINJAUAN PUSTAKA.

Efektivitas adalah suatu pencapaian hasil tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, sesuai harapan dan terlaksana dengan baik serta memanfaatkan potensi dan sumber daya yang ada. Efektivitas lebih menekankan pada aspek tujuan dari suatu organisasi, jadi jika suatu organisasi telah berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka dapat dikatakan efektif. Dengan demikian efektivitas pada hakekatnya berorientasi pada pencapaian tujuan suatu organisasi baik pemerintah ataupun swasta yang telah ditentukan sebelumnya.

Puskesmas adalah organisasi pemerintah yang memberikan pelayanan kesehatan yang berada di tingkat Kecamatan. Tujuan keberadaan Puskesmas untuk memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan jadi efektivitas dari pelayanan kesehatan di Puskesmas adalah jika mampu mencapai tujuan awal yang telah ditetapkan begitupun dengan Puskesmas Pulau Pisang. Untuk melihat efektif atau tidaknya suatu organisasi bisa dilakukan dengan cara menggunakan indikator-indikator efektivitas. Namun sebelum menjelaskan indikator efektivitas akan dijelaskan pengertian dan konsep efektivitas terdahulu agar lebih mudah untuk memahaminya.

A. Konsep Efektivitas

1. Pengertian Efektivitas

Peneliti menggunakan konsep efektivitas yang bersifat multidimensional, maka makna yang diungkapkan sering kali berbeda, walaupun pada intinya arti dari efektivitas adalah sebuah pencapaian tujuan. Menurut Herlambang (2013:18) Efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Danim (2012:118) efektivitas adalah menumbuhkan kreativitas. Dan menurut ahli manajemen Drucker dalam Handoko (2009: 7) menyatakan “ *doing the right things is more important than doing the thing right*” kemudian dijelaskan pula bahwa “*Effectiveness is to do the right things, while efficiency is to do the thing right*”. (Efektivitas adalah melakukan pekerjaan yang benar sedangkan efisiensi adalah melakukan hal secara benar).

Menurut Hasibuan (2000: 120)

“Efektivitas adalah tercapainya sasaran atau tujuan-tujuan dari suatu instansi yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam efektivitas terkandung makna berdaya tepat atau berhasil guna untuk menyebutkan bahwa sesuatu itu telah berhasil dilaksanakan secara sempurna, secara tepat dan target telah tercapai. Selain itu terkandung makna efisiensi, yaitu berdaya guna untuk menunjukkan bila suatu tindakan atau usaha sudah efektif dan ekonomis, baru dikatakan efisien”.

Menurut Handoko (2009: 7) Efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Robbins dan Caulter

(2010:8) efektivitas sering kali disebut sebagai mengerjakan hal yang tepat yaitu, menjalankan aktivitas-aktivitas yang secara langsung membantu organisasi mencapai sasarannya. Dengan demikian efektivitas pada hakekatnya berorientasi pada pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Cutlip (2009: 87) Pencapaian tujuan dapat dicapai dengan cukup menjaga hubungan yang sudah ada ditengah-tengah kondisi yang terus berubah-ubah. Akan tetapi kemungkinan besar organisasi harus selalu menyesuaikan dalam rangka merespon situasi.

Berdasarkan penjelasan di atas, dalam pencapaian tujuan Puskesmas Pulau Pisang pun hendaknya para pegawai perlu menyesuaikan diri dengan lingkungan yang aksesnya sulit dijangkau. Mengingat situasi Puskesmas Pulau Pisang adalah pulau terpencil di tengah lautan yang sangat membutuhkan pegawai yang responsif dalam pemberian pelayanan. Dalam membantu pencapaian tujuan atau efektivitas dibutuhkan pengendalian seperti yang diutarakan oleh Tunggul (2009:12), pengendalian adalah suatu proses yang dijalankan oleh dewan direksi, manajemen, dan personel lain entitas yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian tiga golongan :

1. Keandalan pelaporan
2. Efektivitas dan efisiensi oprasi
3. Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku

Pengendalian sangat dibutuhkan dalam pencapaian efektivitas. Karena pengendalian secara berkelanjutan akan membantu pencapaian efektivitas. Keberhasilan efektivitas memiliki indikator sebagai standar dalam pencapaian efektivitas. Para pakar memiliki beberapa perbedaan pendapat mengenai indikator efektivitas, ini dikarenakan konsep efektivitas bersifat multidimensional.

2. Indikator Efektivitas

Indikator efektivitas adalah penentu efektif atau tidaknya suatu organisasi. Oleh sebab itu digunakan indikator-indikator efektivitas dalam penelitian ini sebagai tolak ukur efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pulau Pisang, selain itu telah menjadi tuntutan suatu organisasi pemerintah untuk memenuhi kriteria efektivitas yang telah ditetapkan karena menurut Mustafa (2013:100) Organisasi pemerintah adalah sejumlah lembaga Negara yang dibentuk dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan Negara, organisasi Negara tersebut dibentuk untuk mewakili upaya mewujudkan cita-cita dan tujuan berbangsa dan bernegara. Oleh sebab itu puskesmas sebagai organisasi Negara perlu memiliki indikator efektivitas sebagai standar penilaian pencapaian sebuah tujuan atau cita-cita didirikannya organisasi tersebut.

Indikator efektivitas yang harus dipenuhi sebagai standar penilaian keberhasilan pencapaian tujuan memiliki keberagaman. Seperti salah satu indikator-indikator yang ditetapkan oleh Makmur (2011:7) adalah sebagai berikut:

- a. Ketepatan penentuan waktu.
- b. Ketepatan perhitungan biaya.
- c. Ketepatan dalam pengukuran.
- d. Ketepatan menentukan pilihan.
- e. Ketepatan berpikir.
- f. Ketepatan dalam melakukan perintah.
- g. Ketepatan dalam menentukan tujuan.
- h. Ketepatan-ketepatan sasaran

Menurut Robbins dalam Keban (2004:141) yang menggunakan empat pendekatan sebagai berikut:

- a. *Goal attainment*, pendekatan ini yang ditekankan adalah hasil dan bukan cara, persyaratan yang dibutuhkan dalam definisi ini adalah bahwa tujuan yang hendak dicapai benar-benar jelas, memiliki batas waktu pencapaian yang jelas dan dapat diukur.
- b. *System*, disini dibutuhkan adanya suatu hubungan yang jelas antara input dan output
- c. *Strategic-constituenc* asumsi yang digunakan dalam pengukuran ini adalah bahwa para konstituen memiliki pengaruh yang kuat terhadap organisasi dan organisasi di haruskan merespon terhadap tuntutan konstituen tersebut.
- d. *Competing Values* mengukur apakah kriteria keberhasilan yang dipentingkan organisasi seperti keadilan dan pelayanan telah sesuai dengan kepentingan atau kesukaan para konstituennya.

Organizational Effectiveness A Behavioral View adalah buku yang dikarang oleh Richard M. Steers (1977) yang telah di terjemahkan oleh Magdalena Jamin dalam bentuk buku Efektivitas Organisasi (1984), dalam buku ini banyak membahas tentang konsep efektivitas suatu organisasi, baik untuk pengukuran efektivitas organisasi dalam bab tiga maupun mengenai lingkungan dan efektivitas organisasi di bab empat.

Steers (1984:44-69) mengemukakan dua model untuk mengukur efektivitas yaitu Model Univariasi dan Model Multivariasi

a. Model Univariasi

1. Efektivitas keseluruhan
2. Kualitas
3. Produktivitas
4. Kesiagaan
5. Efisiensi
6. Laba atau penghasilan
7. Pertumbuhan
8. Pemanfaatan Lingkungan
9. Stabilitas
10. Perputaran atau keluar masuknya perkerja
11. Kemangkiran
12. Kecelakaan
13. Semangat kerja
14. Motivasi
15. Kepuasan
16. Penerimaan tujuan organisasi
17. Kepaduan Konflik-konflik kompak
18. Keluwesan adaptasi
19. Penilaian oleh pihak luar

b. Model Multivariasi

1. Bennis (1962) kemampuan adaptasi, rasa identik, kemampuan menguji realitas
2. Blake and mouton (1964) pencapaian serempak dari usaha yang mementingkan produksi yang tinggi dan mementingkan perkerjaannya
3. Caplow (1964) stabilitas, integrasi, kesukarelaan, prestasi
4. Duncan (1973) pencapaian tujuan, integrasi, adaptasi
5. Child (1975) mampu laba, pertumbuhan.

Berdasarkan beberapa indikator-indikator efektivitas yang telah diuraikan di atas, maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa indikator efektivitas yang dikemukakan Steers (1984), sebagai pedoman:

- a. Kualitas: Kualitas Pegawai Puskesmas Pulau Pisang dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Kualitas Pegawai Puskesmas Pulau Pisang bisa dilihat dari indeks kepuasan pasien sebagai penilai pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pegawai Puskesmas Pulau Pisang. Oleh sebab itu untuk melihat indikator kualitas dalam penelitian ini menggunakan unsur indeks kepuasan masyarakat yang dikemukakan oleh Ridwan dan Sudrajat (2009:85). Unsur indeks kepuasan akan dijelaskan secara lebih mendetail di sub bab selanjutnya.
- b. Produktivitas : Produktivitas pegawai Puskesmas Pulau Pisang dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien seperti memiliki ketelitian dalam melayani pasien, kemampuan berkomunikasi pegawai, tidak membeda-bedakan pasien (adil) dan mampu memenuhi kebutuhan pasien.
- c. Semangat Kerja: dalam melayani pasien pegawai dituntut harus memiliki semangat kerja antar pegawai, agar dalam menyelesaikan masalah mampu diselesaikan dengan cepat. Tidak hanya semangat antar pegawai, pegawai pun harus memiliki semangat kerja dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Sehingga pegawai mampu memberikan aura yang positif kepada pasien. Tidak hanya semangat kerja terhadap keduanya tetapi juga semangat kerja dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas
- d. Keluwesan Adaptasi: yang dimaksud keluwesan adaptasi dalam penelitian ini adalah pegawai Puskesmas Pulau Pisang memiliki

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

Namun dalam pengukuran efektivitas ada beberapa segi yang bisa mempengaruhi efektivitas masih dalam buku Steers (1984: 71), enam faktor stuktur yang mempengaruhi beberapa segi efektivitas:

- a. Desentralisasi
Yang dimaksud dengan desentralisasi adalah batas perluasan berbagai jenis kekuasaan dan wewenang dari atas ke bawah dalam hierarki organisasi. Dengan demikian pengertian desentralisasi berhubungan erat dengan konsep partisipasi dalam pengambilan keputusan.
- b. Spesialisasi
(Taylor 1911) dan rekan-rekannya menyatakan bahwa faktor penentu pokok dari keberhasilan organisasi adalah kemampuan organisasi membagi-bagi fungsi kerjanya menjadi kegiatan-kegiatan yang sangat khusus.
- c. Formalisasi
Formalisasi biasanya menunjukkan batas penentuan atau pengaturan kegiatan kerja para pegawai melalui prosedur dan peraturan yang resmi. Semakin besar pengaruh peraturan, pengaturan, kewajiban kerja tertulis dan sebagainya yang mengatur tingkah laku pekerja, semakin besar tingkat formalisasinya. Jika keluwesan organisasi ini tidak dapat dicapai dalam lingkungan yang selalu berubah, dapat diperkirakan bahwa pencapaian tujuan akan menjadi sangat sulit.
- d. Rentang Kendali
Rentang kendali menyatakan jumlah rata-rata bawahan dari tiap penyedia. Seringkali istilah ini menyatakan, secara lebih khusus, jumlah rata-rata pekerja yang melapor pada penyedia tingkat satu.
- e. Besar (ukuran) Organisasi
Faktor-faktor seperti pergantian pimpinan yang teratur, berkurangnya tenaga kerja, dan pengendalian lingkungan semua ini

dapat di anggap sebagai beberapa aspek yang mengatur pelaksanaan pekerjaan secara tertib dan efisien.

f. Besarnya Unit-Kerja

Kelompok-kelompok kerja yang lebih kecil sering memungkinkan para anggotanya saling mengenal lebih baik, membina persahabatan dan membangun persatuan kelompok yang erat. Di lain pihak, kelompok-kelompok yang lebih besar sering bersifat lebih formal, jadi bahwa kepuasan kerja akan lebih tinggi dan tingkat perputaran perkerja dan kemangkiran juga lebih rendah didalam kelompok-kelompok kerja yang lebih kecil.

Enam segi pengaruh efektivitas diatas sangat penting untuk diketahui karena segi-segi efektivitas organisasi akan mempengaruhi struktur organisasi, misalnya variabel rentang kendali, jika variabel rentang kendali ini lemah atau kurang terkontrol antara struktur organisasi maka akan melemahkan struktur organisasi. Dari beberapa penjelasan mengenai efektivitas organisasi seperti yang telah diuraikan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa suatu organisasi yang berhasil dapat dilihat dengan sejauh mana organisasi tersebut dapat mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.

Puskesmas merupakan salah satu bentuk organisasi pemerintah yang tujuan utamanya adalah untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat di wilayah kerjanya. Puskesmas Pulau Pisang dapat dikatakan efektif jika telah memenuhi indikator-indikator efektivitas. Namun jika Puskesmas Pulau Pisang tidak mampu memenuhi indikator-indikator efektivitas yang telah dijelaskan di atas, maka Pelayanan Kesehatan di Kecamatan Pulau Pisang tidak efektif.

Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Pulau Pisang termasuk indikator dari pelayanan publik. Untuk lebih memahami pelayanan publik yang sangat berkaitan erat dengan pelayanan kesehatan maka akan diuraikan beberapa pengertian pelayanan publik. Dalam penelitian ini peneliti tidak sekedar menguraikan pengertian pelayanan publik tetapi juga pedoman pelayanan publik, tujuan pelayanan publik serta standar pelayanan publik.

B. Konsep Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea Ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi: Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Untuk memajukan kesejahteraan umum, pelayanan publik dari pemerintah harus ditingkatkan kualitasnya. Karena eksistensi dari kesejahteraan umum adalah pelayanan publik.

Menurut Surjadi (2012:7) Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selain itu telah dijelaskan sebelumnya bahwa Undang-Undang 1945 juga telah

mengamanahkan kepada Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga Negara demi kesejahteraanya. Sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggara pelayanan publik.

2. Pedoman Pelayanan Publik

Pedoman pelayanan publik merupakan landasan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik. Pedoman penyelenggaraan pelayanan publik memberikan kemudahan untuk pegawai penyedia layanan dalam memberikan standar pelayanan yang jelas dan berkualitas kepada penerima pelayanan. Ridwan dan Sudrajat (2009) mengemukakan standar pelayanan publik sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan
- b. Kejelasan memuat tentang:
 1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
 2. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
 3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
- c. Kepastian waktu, dimana dalam pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
- d. Akurasi, dimana produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah
- e. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan keamanan dan kepastian hukum
- f. Tanggungjawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk dalam penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika (telematika).

- h. Kemudahan Akses, dimana tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, dimana pemberi pelayanan harus bersikap, disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan yang ikhlas
- j. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

3. Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik yang dikehendaki atau dibutuhkan publik. Sehingga hakekat dari tujuan pelayanan publik tidak hanya memberikan pelayanan sesuai prosedur atau pedoman pelayanan publik. Tetapi juga memberikan dan memenuhi permintaan publik sesuai keluhan sehingga mampu memberikan rasa kepuasan kepada publik. Uraian di atas sesuai dengan pendapat Syafiie (2011: 200) sebagai berikut:

- a. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya
- b. Memperlakukan pengguna pelayanan sebagai customer
- c. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, apa yang diinginkan mereka
- d. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas
- e. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada yang lain

4. Standar Pelayanan Publik

Setiap pelayanan harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Adapun standar pelayanan yang dikemukakan Ridwan dan Sudrajat (2009: 133) meliputi:

- a. Prosedur pelayanan, yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- b. Waktu penyelesaian, yang ditetapkan saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
- d. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- e. Sarana dan Prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Pedoman pelayanan publik, tujuan pelayanan publik, serta standar pelayanan publik yang telah diuraikan berlaku untuk semua pelayanan, Pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator pelayanan publik. oleh sebab itu peneliti menggunakan tinjauan dari pelayanan kesehatan karena mengingat kesehatan merupakan salah satu kebutuhan hidup yang sangat penting dalam menunjang aktifitas sehari-hari baik kaya ataupun miskin, yang tinggal di perkotaan ataupun yang di pedesaan menginginkan kehidupan yang sehat dan membutuhkan pelayanan kesehatan.

C. Pelayanan Kesehatan

1. Pengertian Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah hak azazi manusia dan setiap penduduk berhak mendapatkan pelayanan yang optimal sesuai dengan kebutuhannya tanpa memandang kemampuan pasien untuk membayar.

Dampak pelayanan kesehatan sering bersifat *irreversible* yaitu berupa kecacatan atau kematian oleh karena itu pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien atau masyarakat perlu diutamakan.

Menurut Levey dan Lomba (Azwar : 1996:25) layanan kesehatan ialah setiap upaya yang di selenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat. Pelayanan kesehatan adalah cermin dari eksistensi pemerintah, jika pelayanan kesehatan buruk, berarti kegagalan bagi pemerintah dalam melayani kebutuhan masyarakat, begitupun sebaliknya. Maka dari itu pelayanan kesehatan harus di optimalkan khususnya dipulau terpencil yang sulit aksesnya.

Pembangunan kesehatan di Indonesia dinyatakan dalam program Indonesia Sehat 2010. Visi Indonesia Sehat 2010 yaitu gambaran masyarakat Indonesia di masa depan yang ingin dicapai melalui pembangunan kesehatan adalah masyarakat, bangsa, dan negara yang ditandai oleh penduduknya hidup dalam lingkungan dan berperilaku sehat, memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu secara adil dan merata serta memiliki derajat kesehatan setinggi-tingginya di seluruh wilayah Indonesia. Untuk dapat mewujudkan visinya, maka Indonesia Sehat 2010 menetapkan misi Indonesia Sehat 2010 sebagai berikut:

- a. Menggerakkan pembangunan nasional berwawasan kesehatan

- b. Mendorong kemandirian masyarakat untuk hidup sehat
- c. Memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau.

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pemberian pelayanan kepada pasien yang berdasarkan standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien, sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan kepada instansi yang bertugas sebagai pemberi pelayanan kesehatan. Menurut Tando (2013: 161)

Pelayanan kesehatan memiliki beberapa tujuan diantaranya:

- a. Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan
- b. Memberikan perlindungan hukum bagi pasien dan masyarakat
- c. Memberikan kepuasan atas jasa upaya kesehatan yang diterima oleh pasien.

Menjadi suatu keharusan pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas guna memberikan kepuasan atas jasa yang diterima oleh masyarakat. Pemberi pelayanan kesehatan yang berkualitas hendaknya adil. Tidak hanya di perkotaan saja tetapi juga di Pulau terpencil yang sulit aksesnya pun berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Bahkan telah diatur dengan jelas dalam sila ke lima “ *Keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia*.”

Berdasarkan uraian di atas, pihak pemerintah sebagai pemberi pelayanan khususnya dalam pemberian pelayanan kesehatan hendaknya bisa lebih memperbaiki kinerjanya, guna memenuhi syarat-syarat

pelayanan kesehatan yang baik. Pelayanan kesehatan yang baik merupakan pelayanan kesehatan yang peduli atas keluhan pasien dan mampu memberikan kepuasan, karena kepuasan pasien merupakan penilaian tolak ukur dari kualitas pelayanan yang diberikan. Seperti yang dijelaskan Fitsimmons dalam Syafiie (2013:20) *customer satisfaction with service quality can be defined perception of received with expectation of service desired*. (Rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa di artikan dengan mempertimbangkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan).

2. Syarat-syarat Pelayanan Kesehatan yang Baik

Pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk keberlangsungan hidupnya. Oleh sebab itu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat sebagai pasien hendaknya yang terbaik, guna menciptakan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Pelayanan kesehatan dikatakan baik apabila memenuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Mubarak dan Chayatin (2009: 142) syarat-syarat pelayanan kesehatan yang baik adalah sebagai berikut:

- a. Tersedia (*available*) dan berkesinambungan (*continous*). Artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan serta keberadaanya dalam masyarakat adalah pada setiap saat yang dibutuhkan.
- b. Dapat diterima (*acceptable*) dan bersifat wajar (*appropriate*). Artinya pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang

- bertentangan dengan adat istiadat, kebudayaan, keyakinan, kepercayaan masyarakat dan bersifat tidak wajar bukanlah suatu pelayanan kesehatan yang baik.
- c. Mudah dicapai (*accessible*). Ketercapaian yang dimaksudkan disini terutama dari sudut lokasi. Dengan demikian, untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik, maka pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting. Pelayanan kesehatan yang terlalu terkonsentrasi di daerah perkotaan saja dan itu tidak ditemukan di daerah pedesaan bukanlah pelayanan kesehatan yang baik.
 - d. Mudah dijangkau (*affordable*). Keterjangkauan yang dimaksud adalah terutama dari sudut biaya. Untuk mewujudkan keadaan yang seperti ini, harus diupayakan biaya pelayanan kesehatan tersebut sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat. Pelayanan kesehatan yang mahal dan karena itu hanya mungkin dinikmati oleh sebagian kecil masyarakat saja, bukanlah kesehatan yang baik.
 - e. Bermutu (*quality*). Mutu yang dimaksud disini adalah yang merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, tatacara penyelenggaraanya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

Sistem pelayanan kesehatan masyarakat, baik pemerintah maupun swasta harus berdasarkan dengan syarat-syarat yang telah ditetapkan. Untuk mencapai pelayanan kesehatan yang baik dan memberikan kepuasan pelayanan kesehatan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan kesehatan. Dalam sistem pelayanan kesehatan perlu terus di tingkatkannya mutu serta kualitas dari pelayanan kesehatan agar sistem pelayanan ini dapat berjalan dengan efektif, misalnya pelayanan kesehatan di Puskesmas.

D. Pelayanan Kesehatan di Puskesmas

1. Pengertian Puskesmas

Puskesmas sebagai bentuk dari pelayanan kesehatan dasar diharapkan menjadi ujung tombak dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan. Untuk mendekatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat maka di

tiap Kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Puskesmas. Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok.

Ditjen Kesehatan Masyarakat menetapkan bahwa visi Puskesmas secara umum adalah mewujudkan Kecamatan sehat melalui pelayanan kesehatan sesuai dengan masalah kesehatan lokal yang ada, termasuk masalah kesehatan nasional yang sedang dihadapi. Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi pemerintah yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di tingkat Kecamatan. Menurut Azwar dalam Mubarak dan Chayatin (2009: 41) Puskesmas adalah suatu organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok.

Puskesmas sebagai penyedia pelayanan kesehatan memiliki tujuan yaitu untuk mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional yakni meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja puskesmas agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dalam rangka mewujudkan Indonesia Sehat 2010. Menurut Departemen Kesehatan

Republik Indonesia (2004), Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kesehatan, seperti:

- a. Unit Pelaksana Teknis
Sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota (UPTD), Puskesmas berperan menyelenggarakan sebagian dari tugas teknis operasional dinas kesehatan kabupaten/kota dan merupakan unit pelaksana tingkat pertama serta ujung tombak pembangunan kesehatan di Indonesia.
- b. Pembangunan Kesehatan
Pembangunan kesehatan adalah penyelenggaraan upaya kesehatan oleh Bangsa Indonesia untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang, agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal.
- c. Pertanggungjawaban Penyelenggaraan
Penanggungjawab utama penyelenggaraan seluruh upaya pembangunan kesehatan di wilayah kabupaten / kota adalah dinas kesehatan kabupaten / kota, sedangkan puskesmas bertanggung jawab hanya untuk sebagian upaya pembangunan kesehatan yang dibebankan oleh dinas kesehatan kabupaten / kota sesuai dengan kemampuannya.
- d. Wilayah Kerja
Secara Nasional standar wilayah kerja Puskesmas adalah satu Kecamatan, tetapi apabila di satu Kecamatan terdapat lebih dari satu puskesmas, maka tanggung jawab wilayah kerja dibagi antar Puskesmas, dengan memperhatikan keutuhan konsep wilayah (desa/kelurahan atau RW).

Pelayanan kesehatan di setiap Puskesmas tentunya memiliki pelayanan kesehatan yang berbeda-beda. Puskesmas Pulau Pisang di Kecamatan Pulau Pisang Kabupaten Pesisir Barat adalah salah satu puskesmas yang belum sampai pada pelayanan rawat inap. Adapun pelayanan yang ada di Puskesmas Pulau Pisang adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan puskesmas di dalam gedung (rawat jalan)
 1. Poli Umum
 2. Pojok Gizi
 3. Poli Kesehatan Ibu dan Anak-Keluarga Berencana
 4. Apotek
 5. Gudang Obat
 6. Gudang Inventaris
 7. Ruangan Tata Usaha
 8. Ruangan Imunisasi
 9. Ruangan Laboratorium Sederhana
 10. Ruangan Kepala Puskesmas

- b. Pelayanan puskesmas di Luar Gedung
 1. Posyandu Balita
 2. Posyandu Lansia
 3. Posyandu Kesehatan
 4. Pelacakan Kasus
 5. Survey PHBS
 6. Rapat Koordinasi

- c. Program Pokok Puskesmas
 1. Promosi Kesehatan (Promkes)
 - Penyuluhan Kesehatan Masyarakat
 - Sosialisasi Program Kesehatan

2. Pencegahan Penyakit Menular (P2M)
 - Surveilens Epidemiologi
 - Pelacakan Kasus: TBC, Kusta, DBD, Malaria, Flu Burung, ISPA, Diare, PMS
 3. Pengobatan
 - Poli Umum
 4. Kesehatan Ibu dan Anak
 - ANC (*Antenatal Care*), PNC (*Post Natai Care*), KB (Keluarga Berencana)
 - Persalinan, Rujukan Resti, Kemitraan Dukun
 5. Upaya Peningkatan Gizi
 - Penimbangan, Pelacakan Gizi Buruk, Penyuluhan Gizi
 6. Kesehatan Lingkungan
 - Pengawasan SPAL (Saluran Pembuangan Air Limbah), SAMI-JAGA (Sumber Air Minum-Jamban Keluarga), TPU(Tempat Pembuangan Umum), Survey Jentik Nyamuk
 7. Pencatatan dan Pelaporan
 - Sistem Pencatatan dan Pelaporan Terpadu Puskesmas (SP2TP)
- d. Program Tambahan/Penunjang Puskesmas
1. Kesehatan Mata
 2. Kesehatan Jiwa
 3. Kesehatan Lansia

4. Kesehatan Reproduksi Remaja

5. Kesehatan Olahraga

Penelitian ini, peneliti secara khusus akan mengamati pelayanan program pengobatan Poli Umum dan Poli Kesehatan Ibu dan anak. Karena dua pelayanan kesehatan ini adalah pelayanan yang sering digunakan oleh masyarakat Kecamatan Pulau Pisang. Pada pelayanan Poli Umum pegawai melayani pasien yang berobat secara umum seperti flu, batuk, rematik, hipertensi, alergi, magh dan sebagainya. Dan pada Poli Kesehatan Ibu dan Anak, pegawai puskesmas memberikan pelayanan seperti ibu yang berkonsultasi mengenai kandungan dan kesehatan anak, misalnya imunisasi dan yang berkaitan dengan kesehatan ibu dan anak. (Berdasarkan Hasil wawancara pada 1 April 2015)

2. Fungsi Puskesmas

Pelaksanaan pelayanan kesehatan masyarakat yang dilakukan melalui Puskesmas harus didasarkan pada visi dan misi didirikannya, seperti visi dan misi Puskesmas Pulau Pisang adalah sebagai berikut:

1. Visi

Melayani Masyarakat Dengan Pelayanan Kesehatan Yang Bermutu Berwawasan Luas, Dan Profesional Khususnya Di Pulau Pisang.

2. Misi

- Peningkatan pelayanan kesehatan masyarakat secara paripurna
- Mendorong kemandirian masyarakat dalam berperilaku sehat

- Peningkatan kemampuan kinerja internal Puskesmas sehingga tercipta suasana kerja yang nyaman dan professional

Puskesmas sebagai pusat pengembangan kesehatan di wilayah kerjanya sehingga fungsi dari Puskesmas bisa dirasakan oleh masyarakat. Menurut Satrianegara dan Soleha (2009: 29) puskesmas memiliki fungsi yaitu:

- a) Sebagai pusat pembangunan kerja di wilayah kerjanya.
- b) Membina peran serta masyarakat di wilayah kerjanya dalam rangka meningkatkan kemampuan untuk hidup sehat.
- c) Memberikan pelayanan kesehatan yang menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya.

Tiga fungsi puskesmas di atas harus didukung dengan Standar Pelayanan Minimal. Standar Pelayanan Minimal merupakan tolak ukur pelayanan kesehatan yang berkualitas yang telah ditetapkan oleh Peraturan Pemerintah. Puskesmas sebagai organisasi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan kesehatan hendaknya telah menerapkan SPM (Standar Pelayanan Minimal).

3. Standar Pelayanan Minimal

Setiap puskesmas hendaknya menerapkan Standar Pelayanan Minimal yang telah jelas diatur di dalam Surat Edaran Dalam Negeri Nomor 100/757 Tahun 2002 tentang Standar Pelayanan Minimal. Dirumuskan dengan maksud sebagai dasar penyelenggaraan

kewenangan wajib daerah menggunakan Standar Pelayanan Minimal. Sehingga masing-masing institusi pemerintah memiliki kesamaan persepsi dan pemahaman serta tindak lanjut dalam penyelenggaraan Standar Pelayanan Minimal. Prinsip-prinsip Standar Pelayanan Minimal adalah sebagai berikut:

- a) Menjamin akses dan mutu pelayanan dasar kepada masyarakat secara merata dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib.
- b) Dilaksanakan diseluruh pelayanan pemerintah.
- c) Merupakan bagian dari penyelenggaraan pelayanan dasar nasional.
- d) Standar Pelayanan Minimal bersifat sederhana, konkrit, mudah diukur, terbuka, terjangkau, dan dapat dipertanggungjawabkan serta mempunyai batas waktu pencapaian.
- e) Standar Pelayanan Minimal disesuaikan dengan kebutuhan, prioritas, dan kemampuan keuangan nasional juga daerah serta kemampuan dalam bidang yang bersangkutan.

Adanya Standar Pelayanan Minimal di atas tentu saja akan menciptakan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Pelayanan kesehatan yang berkualitas akan menciptakan eksistensi yang baik dalam pemerintah dan menumbuhkan rasa kepercayaan, masyarakat terhadap pemerintah. Menurut Sedarmayanti (2009), kualitas pelayanan berarti:

- a) Kesesuaian dengan persyaratan dan tuntutan
- b) Kecocokan untuk pemakaian
- c) Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan
- d) Bebas dari kerusakan atau cacat
- e) Pemenuhan kebutuhan pelanggan awal dan setiap saat
- f) Melakukan segala sesuatu dengan benar

Penelitian ini, peneliti melihat pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat dinilai dari indeks kepuasan pasien. Karena pasien adalah penerima pelayanan kesehatan yang merasakan bagaimana pelayanan

kesehatan yang diberikan oleh pegawai pelayanan kesehatan seperti Puskesmas. Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan Indeks Kepuasan yang di kemukakan oleh Ridwan dan Sudrajat (2009).

4. Indeks Kepuasan Pasien

Kualitas bisa diukur dengan tingkat kepuasan dari masyarakat, seperti kualitas pelayanan kesehatan yang dapat dilihat dari indeks kepuasan pasien. Menurut Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat (2009: 85) adapun unsur indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- a) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
- b) Persyaratan pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
- c) Kejelasan tugas pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya)
- d) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- e) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
- h) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani
- i) Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan prilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghormati dan menghargai
- j) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
- k) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang di bayarkan dengan biaya yang ditetapkan

- l) Kepastian jadwal pelayanan yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan waktu yang telah ditetapkan
- m) Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapih dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan
- n) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan atau sarana yang di gunakan.

Berdasarkan empat belas unsur tersebut peneliti mengambil dua kategori yang dijadikan pedoman untuk melihat indeks kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pulau Pisang, diantaranya:

1. Kedisiplinan Pegawai

- Pegawai mampu menunjukkan konsistensi waktu kerja
- Pegawai selalu ada di tempat saat dibutuhkan pasien

2. Kecepatan Pelayanan

- Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat
- Ketanggapan pegawai dalam melayani pasien

E. Kerangka Pikir

Efektivitas merupakan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sehingga bisa menjalankan aktivitas-aktivitas yang sesuai dengan sasarannya. Efektivitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah efektivitas pelayanan kesehatan di Kecamatan Pulau Pisang namun karena pelayanan kesehatan di kecamatan beragam peneliti hanya memfokuskan pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Pulau Pisang. Pelayanan kesehatan di Puskesmas Pulau Pisang memiliki beberapa program pelayanan kesehatan. Dalam penelitian

ini peneliti hanya meneliti Program Pelayanan Kesehatan Poli Umum dan Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak karena dua program pelayanan kesehatan tersebut merupakan program pelayanan kesehatan yang sering digunakan di Kecamatan Pulau Pisang.

Puskesmas Pulau Pisang bisa dikatakan efektif jika bisa mengaplikasikan visi serta misinya. Namun bukan hanya itu, suatu organisasi bisa dikatakan efektif jika telah memenuhi indikator-indikator efektivitas. Untuk melihat efektif atau tidaknya pelayanan kesehatan di Puskesmas Pulau Pisang, peneliti menggunakan beberapa indikator efektivitas Steers (1984:44-69) sebagai berikut:

a. Kualitas:

1. Kedisiplinan Pegawai

- Pegawai mampu menunjukkan konsistensi waktu kerja
- Pegawai selalu ada di tempat saat dibutuhkan pasien

2. Kecepatan Pelayanan

- Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat
- Ketanggapan pegawai dalam melayani pasien

b. Produktivitas

- Pegawai selalu teliti dan seksama memeriksa setiap keluhan dari pasien
- Pegawai memiliki prilaku yang sopan dan ramah
- Pegawai memberikan pelayanan yang adil
- Pegawai berkomunikasi dengan baik terhadap pasien

c. Semangat Kerja

- Pegawai memiliki semangat kerja antar pegawai dalam pelaksanaan pemberian pelayanan
- Pegawai memiliki semangat kerja terhadap pasien dalam memberikan pelayanan
- Pegawai memiliki semangat kerja melaksanakan tugasnya
- Pegawai memiliki semangat kerja dalam menyelesaikan tugasnya

d. Keluwesan Adaptasi

- Pegawai memiliki keahlian menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- Pegawai mampu memberikan kemudahan dalam proses prosedur pemberian pelayanan
- Kepastian jadwal pelayanan
- Kualitas peralatan dan perlengkapan puskesmas yang memadai

Berdasarkan uraian di atas. Jika Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pulau Pisang mampu memenuhi indikator-indikator efektivitas yang dipaparkan oleh peneliti, maka pelayanan kesehatan di Kecamatan Pulau Pisang dapat dikatakan efektif. Namun jika pelayanan kesehatan di Puskesmas tidak sesuai dengan indikator-indikator efektivitas tersebut maka pelayanan kesehatan di Kecamatan Pulau Pisang tidak efektif.

Untuk lebih memahami penelitian ini, maka akan disajikan bagan kerangka pikir sebagai berikut:

