

GAMBARAN KINERJA PEGAWAI PUSKESMAS WANGI-WANGI KABUPATEN WAKATOBI TAHUN 2016

Ani Rustiani¹ Drs. H. Junaid² Amrin Farzan³

Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Halu Oleo¹²³

anirustiani29@yahoo.co.id¹, drs.junaid.mkes@gmail.com², kesmasuh@gmail.com³

ABSTRAK

Rendahnya kinerja akan membangun citra buruk pada puskesmas, dimana pasien yang merasa tidak puas akan menceritakan kepada rekan-rekannya. Begitu juga sebaliknya semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi puskesmas, dalam ini pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kemampuan, gambaran sikap, gambaran penampilan, gambaran perhatian, gambaran tindakan dan gambaran tanggung jawab dalam Kinerja Pegawai Puskesmas Wangi-Wangi Kabupaten Wakatobi. Metode penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologis melalui wawancara mendalam dengan informan. Informan dalam penelitian ini terdiri dari 1 orang informan kunci dan 3 orang informan biasa yang terlibat langsung pada kinerja pegawai Puskesmas Wangi-Wangi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan pegawai puskesmas wangi-wangi sesuai dengan profesi masing-masing. Sikap pegawai puskesmas wangi-wangi mulai sopan dalam hal menyapa pasien dan belum sopan dalam hal merawat pasien. Penampilan pegawai puskesmas wangi-wangi belum seragam dalam berpakaian di sebabkan karena kurangnya penegakan aturan mengenai penampilan yang rapih. Perhatian pegawai puskesmas cukup mendengarkan keluhan pasien/pengunjung. Tindakan pegawai puskesmas wangi-wangi, tidak semua pegawai puskesmas menanggapi keluhan pasien/pengunjung. Tanggung Jawab pegawai puskesmas wangi-wangi, cukup bertanggung jawab dengan tugas yang diberikan dan menjaga Citra Puskesmas wangi-wangi. Saran penelitian ini adalah Pihak puskesmas harus lebih meningkatkan pelayanan dan kualitas pegawai yang harus direalisasikan dalam berbagai bentuk pelatihan atau kegiatan sejenis, terutama menanggapi pasien/pengunjung, Sebaiknya ada ketentuan dalam SPO (Standar Prosedur Operasional) tentang pelayanan yang baik terhadap pasien/pengunjung dalam berkomunikasi, bertutur kata, bersikap, ekspresi wajah serta intonasi suara yang diberikan pada saat melayani pasien/pengunjung, Perlu penambahan tenaga kesehatan terutama perawat sehingga dapat memberikan pelayanan kesehatan secara maksimal di puskesmas wangi-wangi.

Kata Kunci: *kinerja, pegawai, puskesmas wangi-wangi*

ABSTRACT

The low performance will build a bad image of local government clinic, because the patients who are dissatisfied will tell to their colleagues. Conversely, the higher performance of the services provided will be a plus value for local government clinic, which the patients will be satisfied towards the services provided by local government clinic. The purpose of this study was to determine of the description of the ability, attitude, appearance, attention, action and responsibility in employees' performance of Wangi-Wangi Local Government Clinic Wakatobi Regency. The method of this study was qualitative study by phenomenological approach through in-depth interview towards informants. Informants in this study consisted of 1 key informant and 3 ordinary informants directly involved in employees' performance of Wangi-Wangi Local Government Clinic. The results showed that the employees' ability of Wangi-Wangi Local Government Clinic in accordance with their profession respectively. The employees' attitude of Wangi-Wangi Local Government Clinic was polite in greeting to patients and not polite in care to patients. The employees' appearances of Wangi-Wangi Local Government Clinic have not been the same in wearing uniform because of lack of enforcement about neat appearance. The employees' attention of Wangi-Wangi Local Government Clinic was enough in listening to complaint of patients/visitors. The employees' action of Wangi-Wangi Local Government Clinic was not all of employees responding to complaint of patients/visitors. The employees' responsibility of Wangi-Wangi Local Government Clinic was responsible enough in the task that given and keeping the image of local government clinic. Suggestion of this study was local government clinic should further improve of services and employees' quality that must be realized in the form of training or similar activities, particularly responding to patients/visitors. Should be there are provisions in SOP (Standard Operating Procedures) about good services in communicating, speaking, behave, facial expressions and voice tone that was given when serving patients/visitors. Need additional health workers, especially nurses so could provide health services to the maximum.

Keywords: performance, employees, Wangi-Wangi Local Government Clinic

PENDAHULUAN

Pusat kesehatan masyarakat merupakan (puskesmas) merupakan salah satu institusi pelayanan kesehatan yang vital ditingkat masyarakat. Puskesmas merupakan institusi pelayanan kesehatan dasar milik pemerintah yang paling dekat dengan masyarakat. Untuk itu, puskesmas dijadikan pusat rujukan pertama dalam menangani masalah kesehatan yang ada di wilayah kerjanya. Rendahnya citra puskesmas yang selama ini berkembang di masyarakat seperti obat-obatan yang kurang bermutu dari segi variasi, petugas yang kurang tanggap dengan pasien, keramahan yang kurang dari pemberi layanan menimbulkan keraguan masyarakat terhadap mutu pelayanan puskesmas¹.

Pada era globalisasi sekarang ini masyarakat memiliki kesadaran tinggi terhadap haknya untuk mendapatkan pelayanan publik, puskesmas sebagai salah satu organisasi pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang cepat, bermutu, dan profesional. Puskesmas harus berorientasi pada Pasien (*Customer Oriented*) yang dapat diwujudkan dengan memberikan pelayanan prima. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang diberikan kepada pasien berdasarkan pada standar prosedur operasional untuk dapat memenuhi harapan atau bahkan melebihi harapan pasien dengan memberikan nilai tambah dalam unsur pelayanan. Sehingga tercapai kepuasan dan akan mempengaruhi kepercayaan pasien terhadap intansi pelayanan kesehatan².

Masalah aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan prima antara lain adanya kebiasaan berorientasi pada kekuasaan atau wewenang, kurangnya komitmen pimpinan terhadap pelayanan masyarakat, informasi yang terhimpun kurang bersifat akomodatif yang menyebabkan reformasi bersifat lambat, terhambatnya proses kreatif didalam iteraksi kerja disebabkan oleh budaya organisasi yang hierarki³.

Data Profil Kesehatan UPTD Puskesmas Wangi-Wangi Kabupaten Wakatobi Tahun 2015 adalah Puskesmas Kecamatan Wangi-Wangi merupakan salah satu Puskesmas di Kabupaten Wakatobi yang sedang berupaya untuk dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang berada di wilayah kerjanya sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Hal tersebut juga tercantum dalam Visi Puskesmas Kecamatan Wangi-Wangi yang menyatakan bahwa Puskesmas Kecamatan Wangi-Wangi yang selalu memberikan pelayanan prima guna

terwujudnya masyarakat yang mandiri untuk hidup sehat.

Rendahnya kinerja akan membangun citra bentuk pada puskesmas, dimana pasien yang merasa tidak puas akan menceritakan kepada rekan-rekannya. Begitu juga sebaliknya semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi puskesmas, dalam ini pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas.

Berdasarkan hasil IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Puskesmas Kecamatan Wangi-Wangi tahun 2014 yang mencapai 80%, secara umum kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Wangi-Wangi sudah dapat dikatakan baik. Namun masih terdapat ketidakpuasan pasien terhadap elemen penilaian yang berhubungan dengan pegawai yaitu kesopanan dan keramahan pegawai (60,3%). Ketidakpuasan pasien terhadap keramahan petugas disampaikan melalui komentar dan saran pasien dalam lembar survei agar pihak manajemen Puskesmas dapat lebih memperhatikan dan memperbaiki elemen tersebut. Ketidakpuasan pegawai juga didukung oleh hasil survei yang dilakukan oleh Tim Mutu Puskesmas Kecamatan Wangi-Wangi terhadap 100 pasien, sebanyak 30% dari responden menyatakan bahwa keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pasien masih kurang baik. Hasil survei juga didukung oleh hasil wawancara dengan koordinator bagian umum dan kepegawaian yang menyebutkan bahwa masih terdapat komplain yang masuk melalui kotak saran maupun pesan singkat terkait petugas yang ketus dan tidak sabar saat melayani pasien dan menjelaskan alur pelayanan atau memberi informasi pelayanan kepada pasien. Berdasarkan data dan permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Gambaran Kinerja Pegawai Puskesmas Wangi-Wangi Kabupaten Wakatobi Tahun 2016.

METODE

Jenis Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologis melalui wawancara dengan informan. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang mengungkapkan situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan dan analisis data yang relevan yang diperoleh dari situasi sosial⁴.

Informan pada penelitian ini adalah Kepala Tata Usaha Puskesmas Wangi-Wangi dan para petugas

kehatan puskesmas wangi-wangi yang berjumlah 3 orang (Apoteker, Perawat dan Sanitarian).

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu teknik wawancara mendalam, teknik observasi dan pemeriksaan arsip dan dokumen.

Dalam teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah data yang diperoleh dari wawancara mendalam dilakukan secara manual sesuai dengan petunjuk pengolahan data kualitatif serta sesuai dengan tujuan penelitian ini dan selanjutnya dianalisis dengan metode *content analysis* kemudian diinterpretasikan dan disajikan dalam bentuk narasi

HASIL

Gambaran Lokasi Penelitian

Puskesmas Wangi-Wangi merupakan salah satu dari puskesmas yang ada di kabupaten Wakatobi yang terletak di kelurahan Pongo, kecamatan wangi-wangi kabupaten Wakatobi. Luas wilayah kerja Puskesmas Wangi-Wangi berkisar 141,05 km² yang terdiri dari 12 wilayah kerja yaitu Kelurahan Pongo, Kelurahan Wanci, Kelurahan Wandoka, Kelurahan Wandoka Selatan, Kelurahan Wandoka Utara, Desa Pada Raya, Desa Tindoi, Desa Tindoi Timur, Desa Waginopo, Desa Posalu, Desa Maleko, Dan Desa Pokambua.

Puskesmas wangi-wangi sebelah utara berbatasan dengan Desa Sombu. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kelurahan Mandati II, sebelah Timur berbatasan dengan Desa Wungka dan sebelah Barat berbatasan dengan Laut Wanci.

Sarana Kesehatan Puskesmas Wangi-Wangi

Secara absolut Posyandu di Puskesmas Wangi-Wangi sebanyak 17 sedangkan untuk rasio posyandu terhadap Desa/Kelurahan tahun 2015 mencapai 1,42, atau terdapat 1-2 posyandu setiap desa/kelurahan (Profil Kesehatan UPTD Puskesmas Wangi-Wangi Kabupaten Wakatobi, 2015). Sarana kesehatan lainnya adalah POLINDES dan Pos Kesehatan Desa dan Desa Siaga (POSKEDES). Dimana jumlah POLINDES Puskesmas Wangi-Wangi sebanyak 1 dari 12 desa/kel. Yang terletak di Desa Pokambua. Sedangkan POSKEDES di Puskesmas Wangi-Wangi Tahun 2015 berjumlah 9 unit dan Desa Siaga Berjumlah 12 Desa. Rasio POSKEDES terhadap desa pada tahun 2015 Puskesmas Wangi-Wangi sebesar 0,75⁵.

Sumber Daya Manusia (SDM Kesehatan) merupakan sumber daya strategis pembangunan kesehatan, selain biaya dan sarana pelayanan. Tenaga kesehatan terdiri tenaga medis (dokter spesialis, umum dan gigi), tenaga keperawatan (perawat dan

bidan), tenaga kefarmasian (apoteker kesehatan dan analis farmasi), tenaga kesehatan masyarakat (epidemiolog kesehatan, entomolog kesehatan, mikrobiologi kesehatan, penyuluhan kesehatan, administrator kesehatan dan sanitarian), tenaga gizi (nutrisi dan dietisien), tenaga keterampilan fisik (fisioterapi, okupasiterapis dan terapi wicara) serta tenaga keteknikan medis (radiografer, radioterapis, teknisi gizi, teknisi elektromedik, analis kesehatan, refraksi optik, otorik prostetik, teknisi transfusi dan perekam medis. Berdasarkan data nominatif pegawai Puskesmas Wangi-Wangi tahun 2015, tenaga kesehatan dan Non kesehatan di Puskesmas Wangi-Wangi tahun 2015 berjumlah 63 orang yang terdiri dari tenaga kesehatan 62 orang dan tenaga Non kesehatan sebanyak 1 orang⁶.

Gambaran Umum Informan Penelitian

Informan kunci dalam penelitian ini adalah kepala tata usaha (AR) puskesmas wangi-wangi, berjenis kelamin perempuan berumur 42 tahun dan berpendidikan terakhir Sarjana Kesehatan Masyarakat (AKK).

Sedangkan informan biasa dalam penelitian ini terdiri atas 4 orang pegawai puskesmas dari unit kerja yang berbeda.

1. HW adalah pegawai puskesmas dengan jabatan Apoteker Pertama berjenis kelamin perempuan, berumur 34 tahun, pendidikan terakhir Apoteker dan masa kerja 4 tahun 6 bulan.
2. RS adalah pegawai puskesmas dengan jawabatan perawat pelaksana, berjenis kelamin laki-laki, berumur 42 tahun, pendidikan terakhir DIII Keperawatan dan masa kerja 19 tahun 1 bulan.
3. AD adalah pegawai puskesmas dengan jabatan sanitarian pelaksana lanjutan, berjenis kelamin perempuan, berumur 38 tahun pendidikan terakhir DIII Kesehatan Lingkungan dan masa kerja 6 tahun.

Kemampuan

Hasil wawancara mendalam dengan informan kunci mengenai Pengetahuan Puskesmas Wangi-Wangi Dalam Menguasai Pekerjaan adalah Sesuai dengan profesi masing-masing pegawai. Namun, masih ada pegawai yang masih kurang tanggap dalam merespon tugas yang diberikan. Hal tersebut di sebabkan oleh tugas yang diberikan bukan hanya satu, melainkan lebih dari itu karena keterbatasan tenaga kerja.

“pengetahuan yang saya lihat, menguasai profesinya masing-masing/pekerjaannya, ada

juga yang di perintahkan lambat dan ada juga yang di perintahkan cepat tanggap. Sesuai dengan kondisi juga, karena mereka disini di tugaskan bukan hanya satu bagian terlalu banyak dan merangkap-merangkap karena keterbatasan tenaga”.

“Kalau pengetahuan teman-teman petugas PKM ini rata-rata menguasai pekerjaannya sesuai dengan profesi masing-masing. saya pikir mereka lebih tahu dan sudah paham. sesuai dengan porsinya mereka masing-masing”. (Informan Biasa RS, 42 Tahun, WC: 29 November 2016).

Kemampuan pegawai puskesmas wangi-wangi dalam menganalisis dan memusatkan pekerjaan sudah sesuai dengan otoritasnya. Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara dari Informan pegawai Puskesmas mengenai kemampuan pegawai dalam menganalisis dan memusatkan pekerjaan sesuai dengan otoritasnya. Kutipan wawancara dari pegawai tersebut adalah :

“Iya, sesuai. misalkan seperti ini. Dia harus antar obat dia sudah tau disini letak obatnya, setelah itu dia mau stokkan kalau ada laporan masuk, owww... dia harus ceklis dan harus di simpan dan di stor ke atasan”. (Informan Biasa HW,34 Tahun, wc: 28 November 2016)

“kalau yang sesuai profesinya ini mampu mengotoritaskan pekerjaannya sesuai dengan fungsinya, kecuali misalnya , seperti perawat karena tidak ada tenaga itu di perbantukan di situ, bagaimana juga kan tidak sesuai dengan profesinya jadi dia perlu belajar dulu, tapi kalau masalah kesehatan saya rasa mereka bisa mengerjakan tugas yang diberikan”. (Informan Kunci AR, 42 Tahun, wc: 27 November 2016)

Hasil wawancara mengenai kemampuan pegawai puskesmas wangi-wangi dalam mengembangkan standard kerja untuk mendapatkan hasil terbaik, yaitu berdasarkan Standar Operasional prosedur (SOP). Berikut kutipan wawancaranya:

“untuk mendapatkan hasil terbaik dan standard kerja yang menjadi acuan kami itu adalah SOP, standar operasional prosedur”.

(Informan Biasa RS, 42 Tahun, wc: 29 November 2016)

Informa lain mengatakan hal yang berbeda. Berikut adalah kutipan hasil wawancaranya:

“untuk mendapatkan hasil terbaik... Rata-rata para pegawai punya inovasi tersendiri”. (Informan kunci AR, 42 Tahun, wc: 27 November 2016)

Adapun hasil wawancara mengenai pegawai puskesmas berkomunikasi secara efektif yaitu pekerjaan saling berkaitan jadi harus komunikasinya bagus. Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan informan pegawai puskesmas. Berikut kutipan wawancaranya:

“... iya... karna kan pekerjaannya saling keterkaitan, saling ada hubungannya. Jadi harus komunikasinya bagus [dengan baik]. Seperti, gizi harus berkomunikasi dengan poli KIA, begitu juga dengan Imunisasi , ada saling berkaitan”. (Informan Kunci AR, 42 Tahun, wc: 27 November 2016)

“Ooooh, efektif sekali. Kalau di sini. di puskesmas ini lintas program itu penting. Misalkan kalau kita butuh data A kalau tidak sinkron dengan kalau misalnya dengan program A dan Program B tidak akan mungkin jalan .[misalkan ketika kita membutuhkan data A jika tidak sinkron dengan program A dan B maka program tersebut tidak akan berjalan dengan efektif] , pasti akan beda. Tidak akan konek istilahnya”. (Informan Biasa AD, 38 Tahun, wc: 29 November 2016):

“Semua sesama profesi bidan akrab dan semua lintas sektor akrab semua”. (Informan Biasa RS, 42 Tahun, 29 November 2016)

“iya sudah cukup efektif. Bisa kita lihat sendiri bagaimana pegawai puskesmas di sini berkomunikasi dan saya rasa itu sudah cukup efektif”. (Informan Biasa HW, 34 Tahun, wc: 28 November 2016)

Sikap

Berdasarkan wawancara dengan seluruh informan mengenai Sikap Pegawai Puskesmas Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pasien adalah selalu

tersenyum karena mereka sadar bahwa mereka adalah agen pelayanan masyarakat yang berhadapan secara langsung dengan pasien. Untuk itu, mereka memberikan senyuman agar pasien nyaman dan dapat meringankan penyakit yang di derita pasien.

"Saya rasa selalu tersenyum. Tapi, kalau saya sendiri tidak selamanya juga perhatikan mereka. Akan tetapi saya rasa seperti itu. Karena kita sadar, bahwa kita ini adalah pelayanan masyarakat dan kita menghadapi pasien/pengunjung, jadi harus diberikan senyuman supaya mereka nyaman. Artinya bisa setidaknya meringankan penyakit mereka. Jadi karna kita sadar bahwa kita ini pelayanan masyarakat harus memberikan senyuman yang ramah dan ikhlas". (Informan Kunci AR, 42 Tahun, wc: 27 November 2016)

"Aduuuh, senyum sekali. Kalau kita masa bodoh dan cuek terhadap pasien kesannya mereka kan lain. Tapi disini kita satu bahasa walaupun mungkin bukan porsinya kita yang namanya juga pasien datang kita harus sambut. Nanti kita arahkan dia keruangan mana". (Informan Biasa AD, 38 Tahun, wc: 29 November 2016)

"Iya, senyum itu ibadah. Di sini juga kayaknya sudah mulai di terapkan senyum, sapa dan salam". (Informan Biasa HW, 34 Tahun, wc: 28 November 2016)

Hasil wawancara mengenai pegawai puskesmas menayapa pasien adalah pegawai puskesmas hanya sekedar menayapa saja. Hal tersebut di ungkapkan oleh salah satu informan pegawai puskesmas wangi-wangi. Berikut adalah kutipan wawancaranya:

"Oowww, kita hanya sebatas menayapa saja. Kita lihat di depan sana banyak yang mengantri pasien/pengunjung, sudah semestinya kita pastikan dokternya ada atau tidak, kadang kan pasiennya mengomel kalau dokternya terlambat". (Informan Biasa AD, 38 Tahun, wc: 29 November 2016)

"Iya... mau berobat apa bapak, sakit apa bapak. Harus di sapa terlebih dahulu pasien agar diketahui keluhan pasien". (Informan Biasa HW 43 Tahun, wc: 28 November 2016)

Hasil wawancara mengenai sikap pegawai puskesmas sopan dan hormat kepada pasien antara rekan kerja dan pimpinan adalah sudah bersikap sopan. Adapun yang masih muda atau pegawai baru puskesmas wangi-wangi masih perlu menyesuaikan diri terhadap lingkungan kerjanya. Hal tersebut di ungkapkan oleh informan pegawai puskesmas wangi-wangi. Berikut adalah kutipan wawancaranya:

"Oh, iyalah.. iya. Karena sesuai dengan profesinya kita kan lebih besar etika dulu yang dilihat. walaupun ada yang muda-muda ini, mereka bisa menyesuaikan. Mungkin karena masih adanya pengaruh dari luar/kampus, akan tetapi jika sudah lama kelamaan dia bisa menyesuaikan dengan lingkungan yang sekarang". (Informan Kunci AR, 42 Tahun, wc: 27 November 2016)

"Iya, mereka sudah sopan. Saya rasa juga itu harus kita sopan kepada pasien/pengunjung, sesama teman kerja juga dan apalagi sama pimpinan. Saya sendiri lebih mengutamakan etika dulu dari pada yang lain". (Informan Biasa HW, 34 Tahun, wc: 28 November 2016)

Hasil wawancara mengenai sikap pegawai puskesmas sopan dan hormat kepada pasien antara rekan kerja dan pimpinan adalah sudah bersikap sopan. Adapun yang masih muda atau pegawai baru puskesmas wangi-wangi masih perlu menyesuaikan diri terhadap lingkungan kerjanya. Hal tersebut di ungkapkan oleh informan pegawai puskesmas wangi-wangi. Berikut adalah kutipan wawancaranya:

"Oh, iyalah.. iya. Karena sesuai dengan profesinya kita kan lebih besar etika dulu yang dilihat. walaupun ada yang muda-muda ini, mereka bisa menyesuaikan. Mungkin karena masih adanya pengaruh dari luar/kampus, akan tetapi jika sudah lama kelamaan dia bisa menyesuaikan dengan lingkungan yang sekarang". (Informan Kunci AR, 42 Tahun, wc: 27 November 2016)

"Iya, mereka sudah sopan. Saya rasa juga itu harus kita sopan kepada pasien/pengunjung, sesama teman kerja juga dan apalagi sama pimpinan. Saya sendiri lebih mengutamakan etika dulu dari pada yang lain". (Informan Biasa HW, 34 Tahun, wc: 28 November 2016)

Penampilan

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan kunci mengenai penampilan pegawai puskesmas wangi-wangi adalah pegawai puskesmas wangi-wangi pada beberapa bulan terakhir ini tidak seragam dalam berpakaian kerja. Hal tersebut di sebabkan karna di hapusnya peraturan TPP(Tambahan Penghasilan Pegawai)dan kurangnya penegakan kembali mengenai aturan dalam berpakaian yang rapih dalam bekerja.

"Oh iya, bisa di lihat lihat sendiri. Sebenarnya kita ini, Baru saja bulan-bulan terakhir ini tidak seragam bajunya, karena sekarang tidak ada lagi aturan TPP semua orang tidak seragam dalam berpakaian dan Kurangnya penegakan mengenai kedisiplinan dalam berpakaian, jadi semua sesuai dengan keinginan hati".

"Lihat saja kita, bagaimana penampilan kita sekarang, rapi-rapi tidak terlalu menor dan sesuai juga dengan peraturan". (Informan Biasa HW, 34 Tahun, wc: 28 November 2016)

Hasil wawancara mengenai pegawai puskesmas menggunakan atribut kerja dengan lenkap adalah pegawai puskesmas memakai atribut kerja seperti, papan nama. Hal tersebut berdasarkan pernyataan informan pegawai Puskesmas Wangi-Wangi. Berikut adalah kutipan hasil wawancaranya:

"Iya. Pake atribut kerja. Saya saja pake papan nama. Dan saya rasa juga banyak teman-teman yang lain pake juga". (Informan Biasa HW, 34 Tahun, wc: 28 November 2016)

"Menggunakan hanya papan nama saja. Ada papan nama tapi malas juga pake papan nama. Ada juga ID CARD tapi malas juga di pake. Ada itu semuanya kadang juga pake kadang tidak dipake. Dulu itu, ada di pake semua, tapi seperti itu, istilahnya panas-panas tai ayam. Semua masih di simpan itu, saya saja masih ada saya simpan. Masih ada papan namaku dan masih ada ID CARDku". (Informan Kunci AR, 42 Tahun wc: 27 November 2016)

Hasil wawancara mengenai pegawai berambut rapih dan bersih (rambut tidak menutupi telinga bagi laki-laki) dan perempuan berkerudung rapih (Muslim) tidak dimodel berlebihan adalah sudah bepenampilan rapih. Hal tersebut berdasarkan pernyataan yang di

ungkapkan oleh salah satu informan pegawai puskesmas wangi-wangi. Berikut adalah kutipan wawancaranya:

"Hmmm... iya. Saya rasa sudah rapih semua pegawai disini". (Informan Biasa HW, 34 Tahun, wc: 28 November 2016)

"Ummm, lihat dia menor atau tidak. Kita ini sederhana saja. kecuali kayak [seperti] di RS jilbabnya kadang 5-6 putar, kalau disini biasa-biasa saja dan sederhana namun kelihatan rapih dan cantik". (Informan Kunci AR 42 Tahun, wc: 27 November 2016)

Adapun hasil penelitian mengenai pegawai puskesmas memakai sepatu saat pelayanan adalah tidak semua pegawai puskesmas menggunakan sepatu di saat pelayanan di berikan. Contohnya, seperti di apotik, karna harus terjaga kebersihannya. Hal tersebut berdasarkan keterangan yang di ungkapkan oleh informan pegawai puskesmas wangi-wangi. Berikut adalah kutipan wawancaranya:

"Tidak semua pegawai di sini pake sepatu. Misalnya saja, seperti di sini di apotik, kita buka sepatu. Karna harus tetap bersih di sini". (Informan Biasa HW, 34 Tahun, wc: 28 November 2016)

"Tidak semua juga sih menggunakan sepatu. Di saat-saat tertentu saja. Misalya saja, seperti di ruangan. Akan tetapi ketika keluar ruangan kembali memakai sepatu". (Informan Kunci AR, 42 Tahun, wc: 27 November 2016)

Perhatian

Berdasarkan hasil wawancara ke semua informan Salah satu bentuk perhatian pegawai puskesmas wangi-wangi terhadap pasien adalah dengan menanyakan maksud dan tujuan pasien tersebut. Ketika diketahui maksud dan tujuan tersebut barulah pegawai puskesmas wangi-wangi megarahkan pasien tersebut dan bahkan mengantarnya ke ruangan ruang pengobatan.

"Oh, iya. Saya kira harus itu. Bagaimana kita tau tujuan pasien pengunjung atau masyarakat kalau kita tidak tanya dulu. Kita harus tanya terlebih dahulu pasiennya tujuannya mau kemana kemudian kita arahkan dan juga mengantarnya ke ruang pengobatan, jika harus berobat". (Informan Biasa HW, 34 Tahun, wc: 28 November 2016)

"Iyaa,, biasanya yang itu dari loket. Ibu mau ke poli mana . kalau ke poli umum di arahkan ke poli umum, kalau ke poli gigi di arahkan poli gigi kalau ke KIA ke KIA". (Informan Kunci AR 42 Tahun, wc: 27 November 2016)

Hasil penelitian mengenai pegawai puskesmas wangi-wangi berusaha memahami kebutuhan pasien adalah pegawai puskesmas wangi-wangi berusaha memberikan pelayanan terbaik untuk pasien yang berkunjung ke puskesmas. Maka dari itu, pegawai puskesmas wangi-wangi berusaha memahami kebutuhan pasien. Hal tersebut di ungkapkan oleh informan pegawai puskesmas wangi-wangi. Berikut adalah cuplikan wawancaranya:

"Iya,, iya.. kita ini sebagai pegawai harus memberikan pelayanan yang baik untuk mereka yang datang di sini. Jadi, untuk itu, kita berusaha memahami kebutuhan pasien". (Informan Kunci AR, 42 Tahun, wc: 27 November 2016)

"Iya saya rasa juga begitu, semua pegawai di sini berusaha memahami kebutuhan pasien" (Informan Biasa RS, 42 Tahun, wc:29 November 2016)

"Iya dek, kita harus memahami kebutuhan pasien". (Informan Biasa, AD 38 Tahun wc: 29 November 2016)

Adapun hasil penelitian mengenai pegawai puskesmas mendengarkan dengan baik dan bersungguh-sungguh atas keluhan pasien adalah pegawai puskesmas wangi-wangi mendengarkan dengan baik atas keluhan pasien karna resep yang di kasih harus sesuai dengan keluhannya. Jangan sampai resep yang di berikan tidak sesuai dengan keluhan pasien dan akan menyebabkan malpraktek. Untuk itu, pegawai harus menayakan dan pahami keluhan pasien dengan sebaik-baiknya. Hal tersebut di ungkapkan oleh informan pegawai puskesmas wangi-wangi. Berikut adalah cuplikan wawancaranya:

"Iya, karna kita kasih resep harus sesuai dengan keluhannya , jangan sampai kita salah resep dan malpraktek. Jadi harus di tanya baik-baik dan di pahami baik-baik dulu apa keluhan pasien baru dikasih resep, jangan sampai keluhannya sakit dada di kasih obat malaria itu kan tidak tidak wajar.". (Informan Kunci AR, 42 Tahun, wc: 27 November 2016)

"iya. Kita tanya pasien dulu. Baru kan di sini apotik. Jadi harus tanya pasien apa keluhannya dulu... terus baru kita resepkan obat. Iya begitu mmm...". (Informan Biasa HW, 34 Tahun, wc: 28 November 2016)

Tindakan

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan kunci mengenai Pegawai puskesmas menghentikan pekerjaannya sejenak jika ada pasien, apalagi pasiennya pasien darurat. Jadi, pasien yang di utamakan dari pada hal lain. Hal tersebut di ungkapkan oleh informan pegawai puskesmas wangi-wangi. Berikut adalah cuplikan wawancaranya:

"Oh, iya... misalnya pegawai masih menulis registrasinya, tapi kalau sudah ada pasien jelas harus di dahulukan pasien/pengunjung. Apalagi pasiennya itu pasien darurat yang harus di tolong secepat mungkin. Mengutamakan pasien terlebih dahulu". (Informan Kunci AR, 42 Tahun, wc: 27 November 2016)

Berbeda dengan pernyataan yang di atas, informan lain memberikan keterangan yang berbeda. Berikut adalah cuplikan wawancaranya:

"Oowwww, kita hanya sebatas menyapa saja. Karna kita in progremer yang tidak secara langsung memberikan pelayanan kepada pasien".(Informan Biasa AD 38 Tahun, 29 November 2016)

Hasil penelitian mengenai pegawai puskesmas wangi-wangi sigap dalam menjelaskan informasi secara rinci dan sistematis adalah pegawai puskesmas menjelaskan secara rinci informasi kepada pasien. Misalnya pasien dengan penyakit DM (Diabetes Melitus) biasanya diber penyuluhan dan jika penyakit pasien berhubungan dengan kesehatan lingkungan di bawa ke klinik sanitasi lingkungan dan diberikan penyuluhan. Hal tersebut berdasarkan pernyataan yang di ungkapkan oleh informan pegawai puskesmas wangi-wangi. Berikut adalah cuplikan wawancaranya:

"Oh iya. kalau disini biasanya kalau ada pasien, seperti di UGD pasien dengan penyakit DM diberi penyuluhan dan di jelaskan apa-apa yang harus di hindari dan lain sebagainya. Jika pasien dengan penyakit diare diberi penyuluhan pada klinik sanitasi lingkungan. Hanya di sini dulu itu masih berfungsi klinik sanitasi sekarang macet lagi". (Informan Kunci AR, 42 Tahun, wc: 27 November 2016)

"Ooh, iya kita jelaskan informasi itu kepada masyarakat . baik mereka yang berkunjung atau kita yang berkunjung ke desa, iya... tergantung dengan kebutuhan program, misalnya kalau program kita tidak di haruskan ada laporan jadi kita tidak perlu ada pencatatan cukup kita informasikan saja misalnya kita turun lapangan ada kegiatannya di kesling, tiba disana kita dapatkan penyakit ini , penyakit ini kita laporkan kepada programernya penyakit itu". (Informan Biasa AD, 38 Tahun, wc: 29 November 2016)

Hasil penelitian mengenai pegawai puskesmas sigap dalam menangani keluhan pasien adalah perawat-perawat dan bidan puskesmas wangi-wangi cukup sigap dalam menangani keluhan pasien. Misalnya, perawat mengambil tindakan untuk memberikan kebutuhan pasien. Contoh lain juga terdapat pada bidan puskesmas wangi-wangi yang mengambil tindakan untuk memeriksa kandungan ibu hamil jika merasa kesakitan. Hal tersebut berdasarkan pernyataan yang di ungkapkan oleh informan pegawai puskesmas wangi-wangi. Berikut adalah cuplikan wawancaranya:

"Iya cukup, saya rasa juga di sini pegawai langsung ambil tindakan. Apa lagi perawat-perawat di sini, mereka cepat-cepat ambil tindakan. Misalnya. Pasien butuh kursi roda. Perawat itu langsung ambilkan dengan cepat. Misalnya juga bidan, ada ibu hamil yang sakit perutnya, cepat-cepat bidan ambil tindakan dan periksa lebih lanjut. Takutnya ada sesuatu yang terjadi, Sesuatu yang kita tidak inginkan". (Informan Kunci AR, 42 Tahun wc: 27 November 2016)

Informan lain juga memberikan keterangan yang tidak jauh berbeda dengan pernyataan di atas. Berikut adalah cuplikan wawancaranya:

"Iya, Kalau ada pasien saya langsung suruh dia menunggu dan langsung resepkan obat sesuai dengan, kebutuhannya". (Informan Biasa HW, 34 Tahun, wc: 28 November 2016)

"Iya saya rasa juga pegawai-pegawai di sini cepat-cepat merespon keluhan pasien. Karna acuannya yang kita pake itu SOP". (Informan Biasa AD, 38 Tahun, wc: 29 November 2016)

Tanggung Jawab

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu informan Pegawai puskesmas wangi-wangi bekerja keras sekali dengan jam kerja yang telah ditetapkan puskesmas karna puskesmas wangi-wangi dalam proses menuju pengakreditasi.

"Kerja keras sekali, apalagi sekarang. Evaluasi sudah berlalu. Tinggal akhir tahun lagi. Malah di pepet trus ini Masalahnya ini dalam rangka akreditasi puskesmas wangi-wangi". (Informan Biasa AD, 38 Tahun, wc: 29 November 2016)

Hasil penelitian mengenai pegawai puskesmas bersedia bekerja keras dalam pencapaian target/tujuan puskesmas adalah bersedia bekerja keras dalam pencapaian target/tujuan puskesmas karna biasa di lakukan evaluasi. Evaluasi tersebut di lakukan tiap 6 bulan sekali. Jadi harus berusaha untuk mencapai target tersebut, walaupun juga kadang tidak sesuai dengan target.

"Kalau yang itu iya.. karna pekerjaannya kita ini setiap 6 bulan di evaluasi. Bagaimana hasil kerjanya dan bagaimana hasil pencapaiannya jadi kan kita ini buru target,. mau tercapai atau tidak pencapaiannya yang penting ada usaha , ada kerja keras untuk mencapai itu. Walaupun ujung-ujungnya juga kadang tidak tercapai , yang penting ada usaha". (Informan Kunci AR, 42 Tahun, wc: 27 November 2016)

Hasil penelitian mengenai pegawai puskesmas bersedia lembur untuk memenuhi target/tujuan puskesmas wangi-wangi adalah bersedia lembur jika ada permintaan dari Dinas Kesehatan. Misalnya, harus mengadakan evaluasi dan masih ada pekerjaan yang belum selesai, dan itu harus di kerjakan sore hingga malam. Terkadang pegawai puskesmas melanjutkan pekerjaannya di rumah jika pertanggung jawaban BOK (Bantuan Operasional Kesehatan) belum selesai.

"Lembur... lembur kalau ada permintaan mendadak dari dinas kesehatan. Misalnya harus evaluasi, masih ada yang tertunda masih ada yang belum tercapai itu harus kerja sampe sore dan bahkan sampe malam. Kadang juga kita kerja di rumah seperti kalau BOK pertanggung jawabannya belum selesai dan harus di patok harus selesai harus habis uangnya sekarang, itu lembur. Karena kegiatan satu tahun tidak boleh menyebrang ditahun berikutnya lagi biasanya akhir-akhir tahun, ooo itu lembur. seperti sekarang mau akreditasi

puskesmas semua orang sibuk, setiap kali kamu datang tidak ada yang duduk-duduk kerja semua". (Informan Kunci AR, 42 Tahun, wc: 27 november 2016)

DISKUSI

Kemampuan

Kemampuan dikemukakan adalah Competence is defined as the ability to adequately perform a task, duty or role. Competence integrates knowledge, skills, personal values and attitudes. Competence builds on knowledge and skills and is acquired through work experience and learning by doing" Kompetensi dapat digambarkan sebagai kemampuan untuk melaksanakan satu tugas, peran atau tugas, kemampuan mengintegrasikan pengetahuan, ketrampilan-ketrampilan, sikap-sikap dan nilai-nilai pribadi, dan kemampuan untuk membangun pengetahuan dan keterampilan yang didasarkan pada pengalaman dan pembelajaran yang didasarkan pada pengalaman pembelajaran yang dilakukan⁷.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pengetahuan dalam menguasai pekerjaan masing-masing pegawai Puskesmas Wangi-Wangi sesuai dengan profesi masing-masing. Namun, ada pula pegawai yang cepat tanggap dan ada pula pegawai yang kurang tanggap dalam merespon tugas yang diberikan.

Adapun pegawai yang kurang tanggap dalam merespon tugas yang diberikan disebabkan karena tugas yang diberikan bukan hanya satu bagian. Salah satu contohnya adalah perawat di tugaskan sebagai anggota promosi kesehatan, tentunya perawat tersebut perlu menyesuaikan diri terhadap lingkungan kerjanya. hal tersebut disebabkan karena keterbatasan tenaga kerja dimana lebih banyak pegawai honorer dibandingkan dengan pegawai PNS. Sedangkan pegawai honorer tidak sepenuhnya diberi tanggung jawab terhadap pekerjaannya. Oleh karena itu, ketanggapan petugas kesehatan mempunyai peran penting dalam mutu pelayanan kesehatan, sehingga ketanggapan petugas harus selalu diperhatikan demi menunjang profesionalisme petugas agar minat masyarakat bertambah untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di puskesmas wangi-wangi.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, perawat tanggap dalam melayani pasien dimana perawat mampu menangani keluhan penyakit pasien dengan cepat dan tepat. Salah satu contohnya adalah

bidan puskesmas wangi-wangi mengambil tindakan secara cepat dan tepat terhadap pemeriksaan ibu hamil. Hasil observasi di atas, sejalan dengan hasil observasi petugas kesehatan di Puskesmas Kampung Baqa tanggap dalam melayani pasien dimana petugas kesehatan mampu menangani keluhan penyakit dengan cepat dan tepat, mampu menangani keluhan anda bila telah diberi obat tetapi belum sembuh, dan mampu mengatasi masalah yang timbul antara pasien dan tenaga kesehatan dengan cepat dan tepat. Dimana walaupun terdapat informan yang mengatakan ketanggapan kurang baik sehingga memiliki minat yang rendah untuk memperoleh pengobatan di Puskesmas Kampung Baqa⁸.

Sikap

Sikap adalah kecenderungan merespon sesuatu secara konsisten untuk mendukung atau tidak mendukung dengan memperhatikan objek tertentu. Sikap dan perilaku petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan berpengaruh pada proses pelayanan, dimana sikap atau perilaku yang baik dalam pada saat memberikan pelayanan dapat memberikan rasa nyaman terhadap pasien⁹.

Pegawai Puskesmas Wangi-Wangi selalu tersenyum jika berhadapan dengan pasien. Terlihat dari pegawai puskesmas memberi salam sambil tersenyum kepada pasien. kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan¹⁰. Pegawai Puskesmas Wangi-Wangi Menyapa Pasien/Pelanggan yaitu berlangsung dengan baik. Terlihat dari hasil observasi di lapangan yang menunjukkan bahwa intonasi suara dari pegawai puskesmas menyapa pasien terdengar tulus dan sopan serta tidak bernada tinggi. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh Eka Indah Justisiani Persepsi Masyarakat Tentang Bentuk Komunikasi Verbal Dan Komunikasi Nonverbal Pada Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Samarinda mengenai intonasi suara saat memberikan pelayanan, menyatakan bahwa bahwa intonasi suara atau nada suara petugas saat berbicara baik-baik saja, tidak bernada tinggi dan sewajarnya saja¹¹.

Hasil penelitian dan observasi mengenai sikap pegawai puskesmas sopan, dan hormat kepada pasien antara rekan kerja dan pimpinan yaitu pegawai puskesmas wangi-wangi belum sepenuhnya sopan kepada pasien dalam hal merawat pasien. Ditemukan

bahwa perawat masih emosi dalam merawat pasien dan mengeluarkan kata-kata yang kurang sopan dan tidak sewajarnya untuk di dengar oleh pasien. Namun, hasil penelitian dan observasi terhadap sikap pegawai puskesmas sesama rekan kerja dan pimpinan berlangsung dengan baik. terlihat dari cara berkomunikasi antara sesama rekan kerja dan pimpinan yang terdengar ramah dan sopan. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang di lakukan oleh Eka Indah Justisiani mengenai Persepsi Masyarakat Tentang Bentuk Komunikasi Verbal Dan Komunikasi Nonverbal Pada Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Samarinda mengatakan perilaku yang diberikan petugas kesehatan seperti dokter, perawat dan staf kesehatan lainnya cukup baik, terlihat dari petugas kesehatan bersikap baik dan sopan, dan cepat dalam memberikan respon terhadap apa yang telah dikeluhkan, dan tanpa pamrih untuk mengantarkan pasien ketempat yang ingin dituju¹².

Penampilan

Penampilan adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain¹³.

Hasil penelitian dan observasi di lapangan di temukan bahwa penampilan Pegawai Puskesmas Wangi-Wangi tidak cukup rapih. Beberapa bulan terakhir ini pegawai puskesmas wangi-wangi tidak seragam dalam hal berpakaian. Hal tersebut di sebabkan karena kurangnya penegakan kembali aturan mengenai penampilan yang rapih serta peraturan TPP (tambahan penghasilan pegawai) sehingga pegawai puskesmas wangi-wangi tidak kelihatan cukup rapih dalam hal berpakaian.

Hasil penelitian di atas tidak sejalan dengan hasil penelitian yang di lakukan oleh Ade Fanciska mengenai Pelaksanaan Pelayanan Prima Dalam Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang dengan variabel berpenampilan rapih (pakaian bersih), peneliti mengemukakan bahwa pegawai sudah bekerja dengan berpakaian rapih dan bersih¹⁴.

Perhatian

Perhatian adalah keaktifan peningkatan kesadaran seluruh fungsi jiwa yang dikerahkan dalam pemusatannya kepada barang sesuatu baik yang ada di dalam maupun yang ada di luar¹⁵.

Pegawai Puskesmas Wangi-Wangi menanyakan maksud dan tujuan pasien yaitu pegawai puskesmas selalu menanyakan maksud dan tujuan pasien terlebih dahulu dan kemudian mengantarnya ke ruangan yang di maksudkan. Jika pasien tersebut tujuannya ke poli umum, pegawai mengatarnya ke poli umum, jika harus ke poli gigi maka di antar ke poli gigi dan juga jika ke poli KIA di antar ke poli KIA. Pegawai puskesmas wangi-wangi sangat memahami kebutuhan pasien. Terlihat dari pegawai puskesmas wangi-wangi sigap dalam menangani keluhan penyakit pasien dan sigap ketika di butuhkan untuk melakukan pemeriksaan atau pengobatan. Oleh karna itu, Pegawai puskesmas wangi-wangi berusaha memberikan pelayanan tebaik untuk pasien yang datang berkunjung di puskesmas wangi-wangi Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh Bernadeta mengenai kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas pemahan kabupaten ketapang di lihat dari dimensi empati sudah terlaksana dengan baik ditunjukkan dengan petugas di puskesmas pemahan berusaha memahami kebutuhan pasien serta menerima kritik dan saran yang membangun dari pasien¹⁶.

Puskesmas Mendengarkan Dengan Baik Atas Keluhan Pasien yaitu pegawai puskesmas selalu mendengarkan keluhan pasien dengan baik, agar tidak menimbulkan hal negatif, seperti keluhan masyarakat mengenai kesalahan dalam pengobatan. Hal tersebut terlihat dari salah satu pegawai puskesmas sedang berkomunikasi dengan salah satu pasien dengan keluhan sakit perut. Pegawai tersebut terlihat sangat antusias dan fokus dalam mendengarkan keluhan pasien tersebut. Hasil penelitian yang di lakukan oleh Ade Fanciska Pelaksanaan Pelayanan Prima Dalam Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang di lihat dari aspek senantiasa mendengarkan keluhan yang ada menunjukkan bahwa pada prinsipnya pegawai sudah senantiasa mendengarkan keluhan warga, dan jika ada hanya sebagian kecil dari pegawai yang tidak peduli¹⁷.

Tindakan

Tindakan, yaitu individu melakukan suatu tindakan berdasarkan berdasarkan pengalaman, persepsi, pemahaman dan penafsiran atas suatu objek stimulus atau situasi tertentu. Tindakan individu itu merupakan tindakan sosial yang rasional, yaitu mencapai tujuan atas sasaran dengan sarana-sarana yang paling tepat¹⁸.

pegawai puskesmas menghentikan pekerjaan sejenak untuk menanggapi pasien yaitu tidak semua pegawai puskesmas wangi-wangi menghentikan pekerjaannya untuk menanggapi pasien. Sebagai contohnya adalah poli progremer. dimana pada poli tersebut para pegawai adalah anggota promosi kesehatan dimana para pegawai tersebut tidak secara langsung dalam menangani pasien. Namun, sudah sebegini besar pegawai puskesmas wangi-wangi menghentikan pekerjaannya untuk menangani pasien. Terlihat dari perawat yang menghentikan pekerjaannya tanpa pamrih untuk menangani pasien tersebut. Pegawai Puskesmas Wangi-Wangi sigap dalam menjelaskan informasi kepada pasien. Hal tersebut terlihat dari pegawai puskesmas memberikan informasi dan menjelaskan prosedur pelayanan (prosedur yang mudah dan tidak berbelit-belit) yang harus di tempuh oleh pasien yang akan berobat. Tidak hanya itu, pegawai puskesmas juga memberikan dan menjelaskan informasi kepada masyarakat dan sasarannya ketika penyuluhan berlangsung. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Bernadeta mengenai Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pemahan Kabupaten Ketapang dari aspek daya tanggap mengemukakan bahwa sudah berjalan dengan baik. hal itu dapat dilihat dengan petugas memberikan informasi dan menjelaskan prosedur pelayanan (prosedur yang mudah dan tidak berbelit-belit) yang harus di tempuh oleh pasien yang akan berobat ¹⁹.

Pegawai Puskesmas Wangi-Wangi cukup sigap dalam menangani keluhan pasien tanpa melihat status sosial baik yang berusia muda maupun tua serta berusaha memberikan pelayanan dan pertolongan kepada pasien sesuai dengan kebutuhan pasien berdasarkan standar pelayanan pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggia Rusmaeita Sari mengenai Studi Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Remaja Di Kecamatan Samarinda Utara di lihat dari aspek Tindakan pegawai Puskesmas Remaja saat memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan cepat dan sigap dalam memberi pertolongan maupun melayani masyarakat. baik masyarakat yang berusia tua maupun muda. Masyarakat yang berobat di Puskesmas cepat mendapat perawatan, Tindakan pelayanannya di Puskesmas ini cepat dan baik, pelayanannya cepat sehingga pasien yang memerlukan penanganan secepatnya dapat ditangani oleh pegawai yang ada di Puskesmas Remaja. Hal ini yang membuat para pasien seperti merasa puas berobat di Puskesmas Remaja ²⁰.

Tanggung Jawab

Seorang individu dikatakan memiliki tanggung jawab pribadi ketika tindakan-tindakan, emosi-emosi dan perilaku-perilakunya dapat dimintai pertanggungjawaban. Pengambilan keputusan dilakukan dengan logika dan rasional yang tinggi, tidak imlusif. Individu-individu dengan tanggung jawab pribadi yang tinggi terstimulasi untuk mencapai potensi maksimum pada tugas-tugas yang diberikan, kesuksesan maupun kegagalan cenderung distribusikan pada penyebab internal, bukan faktor-faktor eksternal. Mereka menunjukkan tingkat kepercayaan diri, determinasi diri, dan keyakinan yang tinggi bahwa mereka sendiri yang mengendalikan kehidupannya²¹.

Dalam proses pengakreditasi puskesmas wangi-wangi pegawai puskesmas bekerja keras dalam pencapaian target dan tujuan puskesmas wangi-wangi. Jam kerja puskesmas wangi-wangi di buka pada pukul 07.30 namun masih ada pegawai yang terlambat di karenakan beberapa urusan, salah satunya adalah urusan keluarga. Pegawai puskesmas wangi-wangi dalam pencapaian target dan tujuan puskesmas acuannya adalah SOP selain itu juga, pegawai puskesmas merasa bertanggung jawab atas tugas yang diberikan sehingga tugas tersebut adalah amanat yang harus di laksanakan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ade Fanciska mengenai pelaksanaan pelayanan prima dalam penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota tanjungpinang di lihat dari aspek tanggung jawab terhadap pekerjaan yaitu pada prinsipnya pegawai telah bekerja dengan penuh tanggungjawab terhadap pekerjaannya²².

Pegawai Puskesmas Wangi-Wangi juga bersedia lembur jika ada permintaan dari atasan dan Dinas Kesehatan. Baik lembur berupa di kantor maupun di rumah masing-masing. Pekerjaan yang biasa mereka lemburkan adalah ketika laporan evaluasi, pertanggung jawaban BOK belum terselesaikan serta hal-hal yang menyangkut proses Akreditasi Puskesmas Wangi-Wangi. Hasil penelitian kepada semua informan mengenai pegawai bersedia menjaga nama baik puskesmas wangi-wangi yaitu Pegawai Puskesmas Wangi-Wangi bersedia menjaga nama baik puskesmas wangi-wangi, dimana puskesmas wangi-wangi adalah tempat tugas yang harus di jaga nama baiknya. Nama baik dan citra puskesmas wangi-wangi adalah nama baik semua pegawai puskesmas wangi-wangi.

Pegawai Puskesmas Wangi-Wangi bersedia menerima resiko terhadap apa yang telah di perbuat.

Sanksi yang biasa diberikan untuk PNS adalah sanksi berupa teguran, teguran secara tertulis dan penundaan kenaikan pangkat. Pegawai Puskesmas Wangi-Wangi bersedia memperbaiki kesalahan yang dilakukan dalam menyelesaikan pekerjaan walaupun pekerjaan tersebut sudah banyak memakan banyak kertas dan waktu.

SIMPULAN

1. Kemampuan pegawai puskesmas wangi-wangi sesuai dengan profesi masing-masing. Walaupun masih terdapat pegawai yang kurang tanggap dalam merespon tugas yang diberikan. Hal tersebut disebabkan karena tugas yang diberikan lebih dari satu karena kurangnya tenaga kerja dalam puskesmas wangi-wangi
2. Sikap pegawai puskesmas wangi-wangi sudah mulai sopan dalam hal menyapa pasien. Akan tetapi pegawai puskesmas wangi-wangi belum sabar dan sopan dalam hal merawat pasien.
3. Penampilan pegawai puskesmas wangi-wangi dalam hal berpakaian masih tidak seragam, dikarenakan kurangnya penegakan aturan mengenai berpenampilan rapih dalam hal berpakaian.
4. Perhatian pegawai puskesmas terhadap pasien/pelangan sudah berjalan dengan baik. Dimana pegawai puskesmas wangi-wangi terlebih dahulu menanyakan maksud dan tujuan pasien, memahami kebutuhan pasien dan pegawai puskesmas wangi-wangi juga mendengarkan keluhan penyakit pasien.
5. Tindakan pegawai puskesmas wangi-wangi tidak semua pegawai puskesmas menanggapi pasien salah satu contohnya adalah para pegawai yang berada pada poli progremer.
6. Pegawai puskesmas wangi-wangi cukup bertanggung jawab dalam proses pencapaian tujuan puskesmas yaitu pengakreditasi puskesmas sebagaimana telah berlangsung sekarang.

SARAN

1. Pihak puskesmas harus lebih meningkatkan pelayanan dan kualitas pegawai yang harus direalisasikan dalam berbagai bentuk pelatihan atau kegiatan sejenis, terutama dalam hal menanggapi pasien terhadap pasien atau pengunjung

2. Sebaiknya ada ketentuan dalam SPO (Standar Prosedur Operasional) tentang pelayanan yang baik terhadap pasien/pengunjung dalam berkomunikasi, bertutur kata, bersikap, ekspresi wajah serta intonasi suara yang diberikan pada saat melayani pasien/pengunjung.
3. Perlu penambahan tenaga kesehatan terutama perawat sehingga dapat memberikan pelayanan kesehatan secara maksimal di Puskesmas Wangi-Wangi.

DAFTAR PUSTAKA

1. Adam, Amy. 2009. *Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. KAI DAOP 1 Jakarta*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
2. Azhar, Fachri. 2009. *Hubungan antara Gaya Kepemimpinan dengan Motivasi Kerja Karyawan dalam Organisasi Perusahaan (Kasus PT Indofarma Tbk. Cikarang, Kabupaten Bekasi Provinsi Jawa Barat)*. Tesis. Departemen Sains Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat Fakultas Ekologi Manusia Institut Pertanian Bogor.
3. Aditama, Tjandra Yoga. 2004. Pelayanan Prima. *Jurnal MARS*, 2004, Vol V, 50-52.
4. Allen, N.J. dan Meyer, J.P. 2003. *Commitment in the Workplace; Theory, Research, and Application*. Thousand Oaks, CA.: Sage Publishing, Inc.
5. Aufan, Yaumil. 2014. *Analisis Pengaruh Faktor-faktor Karakteristik Pekerjaan terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT Chevron Pacific Indonesia Departemen PG dan T Minas)*. Skripsi. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
6. Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
7. Puskesmas Wangi-Wangi, 2015. *Profil kesehatan UPTD Puskesmas Wangi-Wangi Kabupaten Wakatobi*. 2015. Wangi-Wangi.
8. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta.
9. Hackman, J.R., and G.R. Oldham. 1976. Motivation through the design of work : test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*. *Journal of Applied Psychology*, Vol.16 : 250-279.
10. Hidayati, Tetra. 2016. *The Effect On The Job Satisfaction Organization, Performance Of Employees Commitment, And Service Performance*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman, Indonesia.

11. Iskandar. 2003. *Faktor-faktor yang berhubungan dengan Kinerja Pegawai Kantor Kesehatan Pelabuhan di Provinsi Nanggroe Aceh Darusslam*. Tesis. Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia : Depok.