

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di Indonesia dikenal dengan tingkat kesehatan yang masih di bawah standar rata-rata, namun seiring dengan berjalannya waktu masyarakat sudah mulai pahami betapa pentingnya kesehatan. Dan menurut survey yang dilakukan oleh AIA Group (Healthy Living Index 2013) setiap tahunnya, Indonesia mendapat skor 55 dari 100 dalam survey artinya Indonesia masuk dalam tingkat paling rendah di antara 15 negara lain. Namun terlepas dari itu semua masih saja ada kendala dari pemerintah yaitu dari Dinas Kesehatan dalam melakukan segala upaya mulai dari membangun Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dan Puskesmas, namun yang sering terjadi di setiap tempat atau lahan yang sudah dibeli untuk tujuan membangun Rumah sakit atau Puskesmas namun masih saja ada pihak ketiga yang tidak menyetujuinya hal ini yang akan menjadi kendala besar dalam pembangunan rumah sakit dan juga puskesmas.

Kabupaten Boven-Digoel termasuk dalam wilayah pemekaran dari kabupaten Merauke yang baru dibentuk dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2002, hal ini menjadi tolak ukur dalam membangun kabupaten Boven-Digoel. Pembangunan mulai dari Pendidikan, Kesehatan, Kebudayaan dan Sumber Daya Alam, saat ini yang perlu untuk dilihat dari Pemerintah adalah Kesehatan, karena Boven-Digoel dikenal dengan beberapa penyakit di

antaranya Filariasis (kaki gajah), Demam Berdarah dan masih ada beberapa penyakit yang masih menjadi permasalahan di Boven Digoel. Hal ini menjadi dorongan bagi Pemerintah dalam melihat Manajemen Pelayanan dan juga harus ada pendekatan kepada masyarakat baik secara administratif, substantif, ataupun sarana dan prasarana yang diberikan. Manajemen Pelayanan Kesehatan Menurut George R. Terry, 1958 dalam bukunya *Principles of Management* (Sukarna, 2011:10) berfokus pada empat fungsi dasar manajemen yaitu : Planning (Perencanaan), Organizing (Pengorganisasian), Actuating (Pelaksanaan), dan Controlling (Pengawasan).

Peranan dari Puskesmas Tanah-Merah sangatlah penting bagi masyarakat Boven-Digoel dalam memberikan pelayanan dan juga tidak lepas dari campur tangan pemerintah daerah dalam hal ini Dinas Kesehatan, sangatlah diharapkan melakukan berbagai cara untuk dapat mencapai derajat masyarakat setinggi-tingginya dan setiap masyarakat memiliki Hak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang terjangkau, bermutu dan baik, karena Setiap warga negara menghendaki adanya pelayanan kesehatan yang baik. Pelayanan kesehatan merupakan hal yang sangat penting untuk diteliti karena hal ini menyangkut tentang hak hidup orang banyak dan terlebih pula kesehatan merupakan hal yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat karena dengan kondisi tubuh yang sehat memungkinkan setiap orang hidup dengan produktif secara sosial dan ekonomis.

Untuk menjamin terciptanya pelayanan publik salah satunya pelayanan kesehatan bagi setiap masyarakat maka ditegaskan dalam UUD

1945 pasal 28 H ayat 1 setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Hal ini berarti siapa saja berhak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas, namun untuk saat ini di Puskesmas Tanah-Merah sendiri masih banyak sekali halangan dan tantangan yang di hadapi para medis dan juga masyarakat yang ingin berobat.

Manajemen pelayanan yang di berikan oleh puskesmas Tanah-Merah terhadap setiap pasien akan sangat penting di karenakan setiap detik dan menit untuk memberikan pelayanan yang sangat memuaskan bagi pasien, karena kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, jika jasa yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan atau harapan pasien. Adapun Manajemen Pelayanan Kesehatan baik dari Rumah sakit dan Puskesmas berdasarkan dua jenis pelayanan ; (a) pelayanan kesehatan dan (b) pelayanan administrasi meliputi : Pelayanan kesehatan yang di berikan adalah pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan keperawatan. Pelayanan yang di berikan Rumah sakit meliputi; gawat darurat, rawat jalan dan rawat inap, sedangkan di Puskesmas hanya pelayanan; gawat darurat (kearah pertolongan pertama) dan rawat jalan.

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Adapun Prosedur Pelayanan Kesehatan dari Puskesmas Tanah-Merah kepada masyarakat yaitu SK Kepala Puskesmas tentang standar pelayanan publik mulai dari persyaratan, alur

pelayanan,rincian biaya,waktu yang dibutuhkan untuk pelayanan,dan prosedur pelayanan yang sederhana mungkin agar tidak berbelit-belit dan tidak membingungkan setiap pasien yang ingin berobat. Seperti hal biasanya pasien datang menuju loket dan mendaftarkan diri dan petugas loket meminta data diri atau identitas pasien,dan petugas di loket akan mengantarkan pasien ke tempat pelayanan selanjutnya sesuai dengan keluhan dari pasien dan sesampainya di unit pelayanan dengan sigap petugas akan melayani pasien dengan ramah dan menanyakan keluhan-keluhan dari pasien. Dari unit pelayanan pasien akan diarahkan ke apotek atau kasir untuk mengambil obat yang sudah diresepkan,apabila ada pasien yang memerlukan perawatan yang lebih serius maka pasien tersebut akan di berikan rujukan ke Rumah Sakit untuk mendapatkan penanganan yang lebih serius.

Seperti pada umumnya Puskesmas akan selalu memberikan yang terbaik bagi pasien namun,pasti saja akan ada kesalahan dalam memberikan pelayanan dari petugas mulai dari petugas yang cuek kepada pasien,tidak masuk kerja,datang lambat ke puskesmas dan tidak konsisten terhadap waktu dalam memberikan pelayanan,Puskesmas Tanah-Merah sendiri sering kali terjadi hal seperti di atas. Dan sesuai dengan Peraturan Kementrian Kesehatan nomor 75 tahun 2014 yaitu semua puskesmas harus berstandar,maka puskesmas Tanah-Merah akan dibangun sesuai dengan standar yang di tentukan.

Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat inap selain pelayanan rawat jalan,untuk memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu diusahakan

adanya peningkatan manajemen pelayanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat. Keberadaan Puskesmas sangat bermanfaat bagi keluarga tidak mampu. Dengan adanya puskesmas, setidaknya dapat menjawab kebutuhan pelayanan masyarakat yang memadai yakni pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau. Puskesmas berfungsi sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat, pusat pelayanan kesehatan strata pertama.

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dan dapat diterima hingga terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil kesehatan itu sendiri. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, peneliti ingin mengetahui dan menganalisis tentang **“Manajemen Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tanah-Merah, Kabupaten Boven-Digoel”**.

1.2. Perumusan dan Pembatasan Masalah

1.2.1. Perumusan masalah

1. Bagaimana Manajemen Pelayanan di Puskesmas Tanah-Merah, Kabupaten Boven Digoel?
2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat dan mendukung dalam Manajemen Pelayanan di Puskesmas Tanah-Merah, Kabupaten Boven-Digoel?

1.2.2. Batasan Masalah

Dalam penulisan ini penulis membatasi beberapa masalah yang akan di tulis, adapun pembatasan masalah dalam sebuah penelitian tentang; Pengaruh Manajemen Pelayanan di Puskesmas Tanah-Merah, Kabupaten Boven-Digoel.

1.3. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana Manajemen pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanah-Merah, Kabupaten Boven-Digoel.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor dari Manajemen Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tanah-Merah, Kabupaten Boven-Digoel.

1.3.2. Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini bertujuan untuk menjadi sarana belajar bagi penulis maupun pembaca dalam membaca penelitian ini. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan kontribusi yang signifikan terhadap pengembangan ilmu yang terkait dengan Manajemen Pelayanan Kesehatan. Penelitian ini diharapkan dapat di gunakan untuk memperkuat teori-teori dalam bidang manajemen pelayanan kesehatan, penelitian ini dapat sebagai referensi ilmiah bagi penulis lebih lanjut pada masalah yang

berkaitan dengan Manajemen Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tanah-Merah,Kabupaten Boven-Digoel.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Puskesmas Tanah-Merah,Kabupaten Boven-Digoel

- Sebagai masukan kepada pihak manajemen Puskesmas dalam rencana strategis,sehingga visi dan misi dari Puskesmas dapat tercapai.
- Sebagai bahan evaluasi untuk menentukan langkah-langkah kebijakan dimasa mendatang,khususnya di bidang pelayanan kesehatan.
- Sebagai referensi dalam program peningkatan Manajemen Pelayanan Kesehatan untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien.

b. Bagi institusi pendidikan

Sebagai bahan untuk meningkatkan pengetahuan dan wawasan mahasiswa serta pembaca pada umumnya tentang Manajemen Pelayanan Kesehatan dan kepuasan pasien pada **puskesmas.**

c. Bagi Peneliti

Sebagai sarana penambah wawasan tentang Manajemen Pelayanan Kesehatan terhadap kepuasan pasien dan sebagai bahan dari ilmu yang telah diperoleh peneliti selama perkuliahan.

1.4. Tinjauan Pustaka

Penelitian ini sangatlah penting bagi pegawai atau honorer yang bekerja di Puskemas Tanah-Merah karena penelitian ini membahas tentang Manajemen Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tanah-Merah, Kabupaten Boven-Digoel. Pada penelitian ini manajemen pelayanan sangatlah penting diketahui dan dipersepsikan baik dan memuaskan, karena jika manajemen berjalan dengan baik maka kualitas pelayanan akan sangat terlihat bagus.

1.4.1. Manajemen

Kamus besar bahasa Indonesia telah mendefinisikan pengertian dari kata “manajemen” adalah penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran, atau pimpinan yang bertanggung jawab atas jalannya perusahaan atau organisasi. Adapun “institusi” adalah lembaga, pranata atau sesuatu yang dilembagakan oleh undang-undang, adat, atau kebiasaan seperti perkumpulan, paguyuban, organisasi sosial dan lain sebagainya. Sedangkan, “publik” adalah orang banyak (umum), semua orang yang datang (menonton, mengunjungi, mendapatkan pelayanan dan lain sebagainya) (Raharjo dan Iruk, 2021 hal: 1).

Berdasarkan pengertian diatas, maka Puskesmas Tanah Merah merupakan salah satu “institusi” resmi berupa lembaga pemerintah yang merupakan perpanjangan tangan dari Dinas Kesehatan Kabupaten Boven Digoel yang merupakan pelayanan publik dibidang kesehatan. Puskesmas Tanah Merah merupakan lembaga resmi pemerintah di daerah yang berada di setiap distrik, guna melakukan pelayanan kepada publik atau masyarakat umum yang disebut sebagai pasien. Untuk mewujudkan

pelayanan publik di bidang kesehatan, maka manajemen di Puskesmas Tanah Merah sangat penting dilakukan dengan menggunakan sumber daya, baik sumber daya manusia (SDM) dan sumber daya berupa fasilitas kesehatan, seperti polik dan peralatan medis secara efektif, sehingga masyarakat dapat dilayani dengan baik.

Menurut George R.Terry,dalam bukunya berjudul *Principles of Management*. Manajemen adalah suatu proses yang terjalin secara khas dan terdiri dari perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*),dan pengendalian (*controlling*) yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan dengan baik, dengan mendayagunakan manusia dan sumber-sumber lainnya. Definisi Terry ini bersifat sangat *functional*. Menurut *American Institute of Management*: manajemen adalah suatu seni untuk mencapai tujuan tertentu; suatu seni bertindak demi mencapai tujuan. Definisi ini bersifat *purpose oriented*. Manajemen juga berorientasi pada proses (*Process oriented*) yang berarti bahwa manajemen membutuhkan sumber daya manusia, pengetahuan, dan keterampilan agar aktivitas menjadi lebih efektif atau dapat menghasilkan tindakan dalam mencapai kesuksesan.

Dengan demikian, Puskesmas Tanah Merah merupakan salah satu lembaga pelayanan publik. Untuk mencapai visi dan misi, maka perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian merupakan salah satu langkah manajemen yang harus dilakukan oleh Puskesmas Tanah Merah, sehingga pelayanannya dibidang kesehatan dapat telayani dan pasien mendapatkan kepuasan dalam pelayanan.

Perencanaan harus dilakukan oleh Puskesmas Tanah Merah, mulai dari menyiapkan sumber daya manusia (SDM), sumber daya administrasi, gedung, hingga pelayanan yang diatur dimasing-masing polik. Selain itu, diorganisasikan secara baik, sehingga semua petugas medis dapat bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dan bidangnya masing-masing seperti dokter, perawat, bidan, farmasi dan staf di Puskesmas Tanah Merah. Setelah itu, dilaksanakan dengan melihat standar pelayanan yang ada di Puskesmas Tanah Merah. Terakhir adalah mengendalikannya, sehingga pelayanan publik di Puskesmas Tanah Merah benar-benar dirasakan oleh masyarakat yang datang berobat.

1.4.2. Fungsi Manajemen

1. Perencanaan (*Planning*)

Puskesmas sudah harus memiliki rencana ke depannya bagaimana dalam pengerjaan, mulai dari petugas yang harus menjalankan kewajibannya sesuai dengan perencanaan yang dilakukan oleh atasan, dalam hal ini Puskesmas Tanah-Merah selalu melakukan segala cara dan rencana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di sekitaran Kabupaten Boven-Digoel, mulai dari kampung-kampung hingga ke kota. Cara yang dilakukan oleh Puskesmas berupa penyuluhan di setiap kampung tentang betapa pentingnya kesehatan yang dibedakan dalam tiga jenis yaitu:

- **Perencanaan jangka pendek/kurang dari 1 tahun**

Dalam hal ini setiap organisasi atau himpunan mempunyai tujuannya masing-masing dalam mencapai tujuan organisasi, hal

ini yang mendasar pada setiap puskesmas di seluruh Indonesia. Di setiap Puskesmas pasti memiliki strateginya dan kebijakannya masing-masing dalam memberikan pelayanan, strategi dalam pelayanan yang di berikan baik dalam bentuk formal dan non-formal dan kebijakannya yaitu pengadaan obat-obatan, sarana dan prasarana, alat-alat kesehatan, tenaga medis dan dukungan Sumber Daya Alam.

- **Perencanaan jangka menengah/satu sampai lima tahun**

Dalam kurun waktu yang hanya satu sampai lima tahun dalam membangun Puskesmas yang berkualitas dan efisien membutuhkan waktu pula, dengan begitu banyak kesiapan untuk mendapatkan keuntungan yang begitu baik dari Puskesmas maupun Masyarakat hingga Pemerintah.

- **Perencanaan jangka panjang/lebih dari lima tahun**

Lapangan pekerjaan bagi masyarakat yang ingin melamar di puskesmas haruslah mempunyai gelar yang sesuai dengan profesinya, produk yang di berikan berupa obat-obatan, kasa, betadin, cairan dan masih banyak lagi haruslah yang berkualitas agar Rumah Sakit dan Puskesmas merasa puas akan produk tersebut.

2. Pengorganisasian (Organizing)

Bisa di lihat untuk Puskesmas Tanah-Marrah, Kabupaten Boven-Digoel masih membutuhkan petugas untuk masing-masing bidang, dan untuk puskesmas masih membutuhkan tenaga medis. Dan

untuk jumlah keseluruhan tenaga medis di Puskesmas Tanah-Merah, Kabupaten Boven-Digoel berjumlah 56 orang dengan 4 dokter umum, 1 dokter gigi, 36 Pegawai Negeri Sipil(PNS),15 tenaga honor itu termasuk dokter gigi dan 1 dokter umum. Bisa di lihat bahwa dokterpun masih honor di puskesmas hal ini bisa saja menjadi permasalahan jika kelak dokter itu tidak masuk kerja maka sudah pasti akan terjadi penumpukan dan pada akhirnya pasien akan di suruh pulang saja dan akan di suruh balik besok.

3. Penggerakan (Actuating)

Untuk Penggerakan ini haruslah kepala puskesmas yang memperhatikan bawahannya agar bekerja sesuai dengan perencanaan dan organisasi yang sudah di bentuk sehingga para petugas dapat bekerja dengan tulus agar pencapaian organisasi dapat tercapai dengan efisien dan ekonomis,karena peran dari kepala puskesmas sangatlah penting bagi bawahannya. Tidak lupa peran dari Pemerintah dalam menugaskan atau menempatkan seseorang di setiap puskesmas yang ada di kabupaten sesuai dengan bidangnya agar tidak terjadi kesalahan dalam menempatkan seseorang dan tidak adanya paksaan.

4. Pengawasan (Controlling)

Dalam melakukan pengawasan setiap kepala puskesmas di haruskan untuk bertanggung jawab dan tegas dalam mengawasi setiap tenaga medis,memastikan standar kerja dan memperbaiki penyimpangan yang terjadi di puskesmas. pengawasan harus di

lakukan langsung oleh atasan agar ia bisa leluasa dalam pekerjaannya untuk mengawasi yang dapat dilakukan dengan data yang disusun secara statistik dan grafis dan hasilnya akan menjadi bahan evaluasi bersama.

1.4.3. Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan publik sebagai salah satu isu penting dalam reformasi birokrasi menjadi sesuatu yang terus berkembang dan penuh kritik. Ide awal pelayanan publik memang berasal dari sektor swasta, kemudian ditransformasi dalam sektor publik (Chris Skelcher, 1992). Manajemen pelayanan pada sektor publik adalah keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah yang secara operasional dilaksanakan oleh instansi-instansi pemerintah atau badan hukum lain milik pemerintah sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya, baik pelayanan yang sifatnya langsung diberikan kepada masyarakat maupun tidak langsung melalui kebijakan-kebijakan tertentu. Sekarang ini pemerintah pusat maupun daerah dengan keluasaan fungsi yang dimilikinya serta kebijakan publik yang diambil mempunyai dampak terhadap pengguna pelayanan publik dan masyarakat memposisikan pembangunan yang berorientasi ke pengguna layanan dan melakukan pengembangan kualitas pelayanan publik.

Peran pemerintah sekarang yang mulai bergeser didefinisikan oleh Kickert, Klijn & Koppenjan (1999) sebagai governance yang memiliki karakteristik interdependensi, continuing interactions, trust dan otonom. Interdependensi, artinya bahwa semua organisasi yang terlibat dalam

jaringan pengambilan kebijakan (policy networks) mempunyai ciri sating tergantung satu sama lain. Tidak ada pihak yang merasa dan menempatkan diri secara independen sehingga merasa sebagai single actor yang mendominasi proses pengambilan keputusan. Pengakuan tentang perlunya mengevaluasi kualitas pelayanan public mulai berkembang secara akademik sejak di kembangkannya field baru dalam ilmu manajemen yang di kenal dengan Manajemen Pelayanan Publik atau Publik Service Management.

Bidang ini merupakan bidang baru yang berusaha mendalami kualitas dan performansi organisasi pelayanan publik, termasuk di datanya adalah organisasi pemerintah daerah/ Yang paling penting untuk dipahami adalah apakah tempat penerapan prinsip-prinsip manajemen, swasta dalam manajemen pelayanan publik. Dalam sebuah laporan penelitian Bank Dunia, konsep manajemen pelayanan publik setidaknya mencakup lima dimensi, yaitu delegasi, pembiayaan, kinerja, informasi (informing) dan pengawasan (enforcing). Dengan demikian, ruang lingkup pelayanan publik mempunyai berbagai dimensi seperti: dimensi politik, dimensi ekonomi, dimensi ekonomi, dimensi sosial, dan dimensi organisasi serta dimensi komunikasi. Dimensi politik menyangkut hubungan antara warga Negara dan politisi dan policymaker dalam pelayanan publik. Politisi dalam pemilihan umum menjanjikan kepada warga Negara untuk meningkatkan fasilitas pendidikan atau biaya pendidikan merupakan salah satu contoh kontrak politik antara kedua belah pihak.

Sementara itu, dimensi ekonomi mencakup pembiayaan pelayanan public; apakah akan dibiayai oleh negara ataukah oleh pihak swasta. Dimensi sosial menyangkut pilihan-pilihan secara sengaja dalam kebijakan untuk mengalokasikan dan memproduksi pelayanan publik kepada kelompok sosial tertentu, misalnya kelompok masyarakat miskin. Dimensi organisasi dan komunikasi yang menyangkut kinerja organisasi pelayanan publik; standar kerja, aparat pelaksana, komunikasi antara penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan dan lain sebagainya.

Oleh karena itu kajian dan analisis pelayanan publik : seharusnya di mulai dengan kontrak politik antara warga negara dengan politisi dan *policy maker* sampai kepada mekanisme hubungan antara pemberi pelayanan dan warga negara dan aktor-aktor lain yang terlibat. Aktor-aktor dalam manajemen pelayanan publik pada dasarnya meliputi empat pihak, yaitu :

1. Warga Negara yang berperan sebagai pelajar, pasien, orang tua atau pemilih
2. Politisi dan pengambil kebijakan (*policy maker*) seperti presiden, menteri, kepala daerah, anggota DPR/D.
3. Organisasi pelayanan (*provider*) seperti Departemen Pendidikan, Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan
4. Kaum Profesional Frontline seperti dokter, guru, insinyur dan lain sebagainya.

1.4.4. Pelayanan Publik

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, “pelayanan” diartikan sebagai perihal atau cara melayani; usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), jasa, atau kemudahan yang

diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Sedangkan, “publik” diartikan sebagai proses dan cara perbuatan melayani orang banyak (umum), sehingga dapat dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah perihal, proses, cara, atau usaha perbuatan untuk melayani orang banyak yang dilakukan oleh para pemberi pelayanan dalam penyelenggaraan pemerintahan (Raharjo dan Icuk, 2021 Hal: 3).

Dengan demikian, kehadiran Puskesmas Tanah Merah merupakan salah satu bentuk nyata dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang ada di wilayah pelayanan Puskesmas Tanah Merah. Para tenaga medis seperti dokter, perawat, bidan, apoteker dan staf yang ada di Puskesmas Tanah Merah adalah pegawai yang dipercayakan untuk melayani masyarakat (pasien) yang datang berobat di Puskesmas Tanah Merah. Tenaga medis ini dibayarkan oleh negara melalui APBD atau APBN, sehingga memiliki tugas utama adalah melayani masyarakat selama ditempatkan bertugas di Puskesmas Tanah Merah.

1.4.5. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan Kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk dan tata cara bagaimana menyelenggarakan sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan yaitu tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanah-

Merah, Kabupaten Boven-Digoel, dengan harus memperhatikan lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*)

Yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal, berupa fasilitas fisik, peralatan yang di gunakan atau dapat pula berupa representasi fisikatau jasa,meliputi :

- Fasilitas yang menarik
- Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan
- Kelengkapan peralatan
- Penampilan karyawan

2. Keandalan (*reability*)

Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan sesuai dengan yang di janjikan. Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanannya secara tepat sejak pertama kalinya,meliputi :

- Memberikan pelayanan sesuai janji
- Tanggung jawab pelayanan kepada konsumen akan masalah pelayanan
- Memberikan pelayanan tepat waktu
- Memberikan informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan

3. Daya tanggap (responsiveness)

Yaitu keinginan dan kesigapan dari para karyawan untuk membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya meliputi.

- Memberikan pelayanan secara cepat dan tepat
- Kerelaan untuk membantu dan menolong konsumen
- Penanganan keluhan pelanggan
- Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan konsumen

4. Jaminan (assurance)

Yaitu kemampuan para karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan berupa kompetensi (memiliki keterampilan dan pengetahuan yang berhubungan dengan perusahaan), kesopanan (Sikap sopan santun, perhatian dan keramahan yang dimiliki oleh para contact personal), kredibilitas (sifat jujur dan dapat dipercaya yang mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan dan karakteristik pribadi), meliputi :

- Sopan santun karyawan dalam memberikan pelayanan
- Karyawan memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan konsumen
- Kemampuan karyawan untuk membuat konsumen merasa aman saat menggunakan jasa perusahaan.

5. Empati (empathy)

Yaitu perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya untuk memahami keinginan pelanggan, meliputi :

- Kemudian kepada konsumen untuk menghubungi perusahaan
- Memberikan perhatian individu kepada konsumen
- Karyawan yang mengerti keinginan dan kebutuhan konsumen serta selalu mendengarkan saran dan keluhan dari pelanggan.

1.4.6. Manajemen Pelayanan Kesehatan

Rumah sakit dan Puskesmas merupakan sub system pelayanan kesehatan yang pada dasarnya melaksanakan dua jenis pelayanan; (1). Pelayanan kesehatan dan (2) pelayanan administrasi. Pelayanan kesehatan yang diberikan adalah pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitas medik dan pelayanan keperawatan. Pelayanan dilakukan di Rumah sakit meliputi: gawat darurat, rawat jalan dan rawat inap, sedangkan di Puskesmas hanya pelayanan; gawat darurat (kearah pertolongan pertama) dan rawat jalan. Sejalan dengan reformasi di bidang kesehatan melalui paradigma sehat, pelayanan kesehatan di rumah sakit maupun di puskesmas lebih di fokuskan pada upaya promosi kesehatan (promotif) dan pencegahan (preventif) dengan tidak mengabaikan upaya kuratif-rehabilitatif. Selain itu, pelayanan kesehatan di rumah sakit dan puskesmas bukan hanya kepada individu (pasien), tetapi juga keluarga dan masyarakat, sehingga pelayanan kesehatan yang dilakukan

merupakan pelayanan kesehatan yang paripurna (komprehensif dan holistik).

Dengan bergesernya orientasi pembangunan kesehatan, mendorong rumah sakit dan puskesmas melakukan perubahan visi, misi dan strategi dalam melakukan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Visi merupakan impian atau cita-cita yang ingin di wujudkan,yang dapat mengantisipasi perubahan yang sedang dan akan terjadi. Apabila suatu organisasi tidak memiliki visi maka perubahan lingkungan yang tidak diduga sebelumnya sering di rasakan sebagai suatu musibah.

Puskesmas merupakan unit organisasi pelayanan kesehatan terdepan dengan misi sebagai pusat pengembangan pelayanan kesehatan,yang tugasnya melaksanakan pembinaan,pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di suatu wilayah tertentu. Pelayanan kesehatan yang dilakukan secara menyeluruh, meliputi aspek-aspek; promotif,preventif,kuratif,dan rehabilitatif. Dan harus memberikan solusi bagi masalah kesehatan masyarakat menjadi lebih baik dan diberi perhatian melalui analisis akademis tentang penerapan kebijakan kesehatan,administrasi kesehatan masyarakat,dan sudut pandang manajemen organisasi. Puskesmas merupakan unit organisasi pelayanan kesehatan terdepan dengan misi sebagai pusat pengembangan pelayanan kesehatan,yang tugasnya melaksanakan pembinaan,pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di suatu wilayah tertentu. Dan upaya yang dilakukan untuk menjalankan misi puskesmas,antara lain :

- Meluaskan jangkauan pelayanan kesehatan sampai ke desa-desa.
- Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan,dengan dua cara : (1) *quality of care* yaitu peningkatan kemampuan professional tenaga kesehatan dalam menjalankan profesinya tenaga kesehatan dalam menjalankan profesinya (dokter,perawat,bidan,dll) yang di lakukan oleh organisasi profesi, (2) *quality of service*,yaitu peningkatan kualitas yang terkait dengan pengadaan sarana,dan menjadi tanggungjawab institusi sarana kesehatan(puskesmas).
- Pengadaan peralatan dan obat-obatan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
- Sistem rujukan di tingkat pelayanan dasar.
- Peran serta masyarakat,meliputi pembangunan masyarakat desa (PKMB).

1.5. Definisi Variabel

1.5.1. Definisi Konsep

Agar dapat menemukan batasan yang lebih jelas agar penulis dapat menyederhanakan pemikiran atas masalah yang sedang penulis teliti,maka penulis mengemukakan konsep-konsep antara lain; Manajemen Pelayanan adalah proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan, demi tercapainya tujuan pelayanan. Adapun prinsip-prinsip manajemen dalam pelayanan kesehatan untuk system dan

pelaksanaan pelayanan kesehatan dapat berjalan dengan baik, sesuai dengan prosedur, teratur, menempatkan orang-orang yang terbaik pada bidang-bidang pekerjaannya.

1.5.2. Definisi Operasional

Definisi operasional dimaksudkan untuk menghindari kesalahan pemahaman dan perbedaan penafsiran yang berkaitan dengan pembatasan masalah yaitu Pengaruh Manajemen Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tanah-Merah, Kabupaten Boven-Digoel. Agar dapat menghindari adanya subjektivitas individual yang dapat mempersulit pelaksanaan program yang dilakukan oleh puskesmas dalam menimbulkan rasa puas pada diri pasien, dan untuk melindungi kepentingan pemakai jasa pelayanan kesehatan dan ditetapkanlah upaya yang dilakukan tersebut harus sesuai dengan kode etik serta standar pelayanan profesi, bukanlah pelayanan yang bermutu. Indikator Penelitian:

- Bukti langsung (Tangibles)
- Keandalan (reability)
- Daya tanggap (responsiveness)
- Jaminan (assurance)
- Empati (emphaty)

1.6. Metode Penelitian

Metode penelitian ini, menggunakan metode kualitatif. Dalam metode kualitatif ini peneliti akan melakukan penelitian menggunakan tiga alat, yaitu

pengamatan (observasi), wawancara (interview) dan studi dokumentasi. Dengan menggunakan metode kualitatif, akan mampu mengali informasi yang lebih detail, terkait manajemen pelayanan kesehatan dan faktor penghambat dan pendukung manajemen pelayanan yang ada di Puskesmas Tanah Merah, Distrik Mandobo, Kabupaten Boven Digoel.

1.7. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini,peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut;

1. Observasi,pengumpulan data yang di butuhkan langsung atau dengan pengamatan langsung terhadap objek yang di teliti yakni kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanah-Merah,Kabupaten Boven-Digoel.
2. Wawancara,bertujuan untuk mendapatkan informasi yang tepat dari narasumber yang terpercaya. Peneliti melakukan wawancara kepada orang-orang yang ada di Puskesmas Tanah-merah.
3. Dokumentasi,Dokumentasi adalah memperoleh data dengan mempelajari,mencatat, atau membuat salinan dokumen, arsip-arsip,ataupun literature-literature.

1.8. Teknik Analisis Data

Teknik penelitian kualitatif di lakukan pada saat peneliti sedang melakukan penelitian karena pada saat itulah setiap infomasi yang di terima baik secara tertulis maupun tidak tertulis. Namun terdapat tiga alur kegiatan

dalam mendukung penelitian kualitatif yaitu : Reduksi data, Penyajian data dan Penarikan kesimpulan. Menurut Miles dan Huberman (1992 : 16) membagi tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu :

1.8.1. Reduksi data

Reduksi data di artikan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data merupakan bagian dari analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.

1.8.2. Penyajian Data

Miles dan Huberman membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan demikian seorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi, dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang di kisahkan oleh penyajian sebagai sesuatu yang mungkin berguna.

1.8.3. Menarik kesimpulan

Penarikan kesimpulan menurut Miles dan Huberman hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung, kesimpulan akhir tidak hanya terjadi pada waktu proses

pengumpulan data saja, akan tetapi perlu diverifikasi agar benar-benar dapat dipertanggungjawabkan.