

**ANALISIS PELAYANAN TENAGA KESEHATAN
DI PUSKESMAS MEKO KECAMATAN PAMONA BARAT
KABUPATEN POSO**



SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat ujian guna Memperoleh gelar sarjana
Administrasi Publik Pada Program studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sintuwu Maroso**

Oleh

TARI GABRIELA TUDJUKA
NPM.91911405171016

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SINTUWU MAROSO
TAHUN 2023**

ABSTRAK

TARI GABRIELA TUDJUKA, 2023. *Analisis Pelayanan Tenaga Kesehatan di Puskesmas Meko Kecamatan Pamona Barat Kabupaten Poso.* Di bimbing oleh Suwardhi Pantih dan Margaretha Badu

Kata Kunci : *Analisis, Pelayanan Tenaga Kesehatan*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Pelayanan Tenaga Kesehatan di Puskesmas Meko Kecamatan Pamona Barat Kabupaten Poso dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Analisis Pelayanan Tenaga Kesehatan di Puskesmas Meko Kecamatan Pamona Barat Kabupaten Poso. Jenis penelitian ini adalah jenis deskriptif menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian yang telah diwawancarai ialah Kepala Desa, Kepala Puskesmas meko, tenaga kesehatan Puskesmas meko, dan beberapa Masyarakat desa meko. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan Tenaga Kesehatan di Puskesmas Meko sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan semestinya hanya saja ada beberapa faktor yang mempengaruhi Analisis Pelayanan Tenaga Kesehatan di Puskesmas Meko, yaitu disiplin kerja Tenaga Kesehatan yang masih kurang dan juga kurangnya sosialisasi kesehatan kepada masyarakat.

ABSTRACT



Tari Gabriela Tudjuka, 2023. Analysis of Health Personnel Services at the Meko Community Health Center, Pamona Barat Sub District, Poso Regency. Supervised by Suwardhi Pantih and Margaretha Badu.

Keywords: Analysis, Health Personnel Services

This research aims to find out the Analysis of Health Personnel Services at the Meko Health Center, Pamona Barat District, Poso Regency and to find out the factors that influence the Analysis of Health Personnel Services at the Meko Health Center, Pamona Barat Sub District, Poso Regency. This type of research is descriptive using qualitative methods. Data collection techniques use observation, interviews and documentation methods. The informants in the research were the Village Head, the Head of the Meko Community Health Center, the health workers at the Meko Community Health Center, and several Meko village communities. The results of this research found that the health worker services at the Meko Health Center are running well and as they should, however there are several factors that influence the analysis of health worker services at the Meko Health Center, namely the work discipline of health workers is still lacking and there is also a lack of health outreach to the community.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN I.....	i
HALAMAN PENGESAHAN II.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN ALUR PIKIR.....	8
A. Kajian Pustaka.....	8
1. Konsep Pelayanan Publik.....	8
2. Puskesmas.....	13
3. Konsep Tenaga Kesehatan.....	16

B. Landasan Teori dan Kepustakaan yang Relevan	18
C. Alir Pikir	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Tipe dan Dasar Penelitian	22
B. Definisi Konsep	22
C. Jenis Data	24
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	24
E. Instrumen Penelitian	26
F. Analisis Data.....	26
G. Lokasi Penelitian.....	27
JADWAL PENELITIAN.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
A. Deskripsi Puskesmas Meko.....	29
1. Geografi.....	29
2. Kependudukan.....	29
a. Jumlah dan Pertumbuhan Penduduk	29
b. Distribusi Penduduk Menurut Jenis Kelamin	30
c. Kepadatan Penduduk.....	30
d. Komposisi Penduduk.....	31
3. Sosial Ekonomi	33
a. Produk Domestik Regional Bruto	33
b. Beban Tanggungan.....	33
c. Tingkat Pendidikan	33

4. Visi dan Misi	34
a. Visi Puskesmas Meko	34
b. Misi Puskesmas Meko.....	35
5. Motto dan Tata Nilai Puskesmas Meko	35
a. Motto Puskesmas Meko	35
b. Tata Nilai Puskesmas Meko.....	36
6. Sarana dan Prasarana Puskesmas Meko.....	37
7. Struktur Organisasi Puskesmas Meko.....	39
8. Tenaga Kesehatan.....	40
9. Jenis Pelayanan Puskesmas Meko.....	40
10. Jam Kerja Pelayanan Puskesmas Meko	41
11. Alur Pelayanan Puskesmas Meko	41
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	43
1. Jenis Pelayanan	43
a. Pelayanan Preventif (Pencegahan Penyakit).....	44
b. Pelayanan Promotif (Meningkatkan Kesehatan).....	46
c. Pelayanan Kuratif (Pengobatan Penyakit)	48
d. Pelayanan Rehabilitatif (Pemulihan).....	49
2. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Tenaga Kesehatan di Puskesmas Meko Kecamatan Pamona Barat Kabupaten Poso.....	51
a. Disiplin Kerja	51
b. Sosialisasi	52
BAB V PENUTUP.....	54

A. Kesimpulan.....	54
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	57
PEDOMAN WAWANCARA	61
LAMPIRAN DOKUMENTASI	62
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	67

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 mengenai pelayanan publik yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis karena penyelenggaraan pelayanan publik merupakan wujud kinerja organisasi. Tanggung jawab negara dalam memberikan pelayanan publik termuat dalam alinea ke-4 pembukaan undang-undang dasar negara republik indonesia tahun 1945 yang menegaskan bahwa tujuan didirikannya negara republik indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penring dalam penilaian kinerja pemerintahan, baik ditingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintah dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan.

Undang-undang pelayanan publik juga menekankan dan mengatur tentang azas-azas umum pelayanan publik yang harus dilaksanakan sebaik-baiknya oleh aparatur negara, antara lain azas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan dan kewajiban, keprofesionalan/profesionalisme, partisipatif, akuntabilitas, perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Aparatur negara masih dipandang bukan sebagai profesi. Perspektif aparatur negara adalah bukan sebuah pekerjaan, tapi pengabdian. *Minsed* seperti ini berdampak pada kinerja aparatur dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pelayan publik. *passion* dalam kinerja pelayanan tidak akan ditemukan jika aparatur negara tidak memandang bahwa apa yang dikerjakan adalah bagian dari pekerjaannya. Sebagai aparatur negara, berarti bekerja melayani masyarakat, tentunya dengan prinsip kenyamanan, kebaikan dan kesetaraan. Semua aparatur negara mempunyai kesempatan yang sama dalam meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Pada umumnya setiap orang membutuhkan pelayanan, dan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak akan dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, masyarakat sebagai pengguna layanan publik tentunya mengharapkan layanan yang baik dan yang relevan dari pihak pemerintah itu sendiri. Salah satu pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat adalah pelayanan dibidang kesehatan. Adapun sarana pelayanan kesehatan

yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ialah rumah sakit, atau pusat kesehatan masyarakat, akan tetapi tidak terlepas dari itu puskesmas pun sangat mempunyai peran penting bagi masyarakat khususnya di desa meko kecamatan pamona barat.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar adalah pusat kesehatan masyarakat atau sering kita kenal dengan PUSKESMAS yang merupakan unit organisasi fungsional dinas kesehatan yang diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat yang ada di daerah tertentu. Puskesmas adalah organisasi fungsional yang secara langsung bertanggung jawab atas pemberian pelayanan kepada masyarakat secara menyeluruh dalam satu wilayah kerja tertentu dan dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok.

Di suatu daerah khususnya di kecamatan pamona barat, masyarakat sangat memerlukan adanya puskesmas karena puskesmas sangat bermanfaat bagi mereka yang kurang mampu. Dengan adanya puskesmas setidaknya dapat menjawab kebutuhan pelayanan kesehatan yang memadai yakni pelayanan kesehatan yang mudah di jangkau.

Kesehatan adalah salah satu unsur kesejahteraan manusia yang perlu diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia yang dimaksud dalam UUD 1945 melalui pembangunan yang berkesinambungan berdasarkan Pancasila dan UUD 1945. Banyak faktor yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat,

salah satunya tenaga kesehatan yang menjadi penunjang utama dalam pelayanan kesehatan.

Nakes adalah singkatan dari tenaga kesehatan. Dalam undang-undang 36 tahun 2014 mengatakan bahwa tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan atau keterampilan melalui pendidikan dibidang kesehatan yang untuk jenis tertentu membutuhkan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan. dengan demikian dapat dikatakan tenaga kesehatan memiliki arti yang luas, yaitu berkaitan dengan setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan.

Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu komponen yang mempengaruhi mutu layanan kesehatan yang diselenggarakan di setiap desa pada umumnya, dan juga merupakan suatu keharusan yang harus dipenuhi oleh pemerintah pada khususnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya di bidang kesehatan.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas, bawasannya tenaga kesehatan di puskesmas meko kecamatan pamona barat melakukan pelayanan sesuai dengan peraturan pemerintah yang berkewajiban melakukan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat dan sesuai dengan kewenangan yang dipercayakan kepada tenaga kesehatan tersebut.

Namun pada sisi lain ternyata kondisinya masih sangat jauh dari yang kita harapkan, masalah yang perlu mendapatkan perhatian dari

pemerintah setempat mengenai tenaga kesehatan ini adalah kurang efisien dan profesionalisme dalam menanggulangi permasalahan kesehatan.

Teori Garvin mengatakan bahwa seorang dokter atau petugas kesehatan harus mampu dan mahir melakukan pemeriksaan kesehatan terhadap pasien yang di tangani tetapi pada kenyataannya yang terjadi dipuskesmas meko kecamatan pamona barat jauh dari apa yang kita harapkan kadangkala tenaga kesehatan melakukan pelayanan yang kurang maksimal, dan banyaknya keluhan mesyarakat mengenai tenaga kesehatan, seperti kurang nya keramahan dan kepedulian dari tenaga kesehatan di puskesmas dalam memberikan pelayanan, banyak dijumpai tenaga kesehatan puskesmas yang enggan untuk mewujudkan 3 S (senyum,sapa,salam) ataupun sekedar menyapa. Bahkan terkadang ada pula tenaga kesehatan yang dinilai kurang baik berbicara kepada pasien dalam memberikan pelayanan. Selain itu juga masih terdapat beberapa tenaga kesehatan puskesmas yang kurang disiplin serta kurang profesional dalam melakukan pekerjaan dan tanggung jawab sebagai layanan publik masyarakat. Jika pelayanan tenaga kesehatan di puskesmas meko kecamatan pamona barat kabupaten poso mewujudkan 3 S diatas maka akan sangat berpengaruh baik dan memenuhi ekspetasi yang sangat diharapkan oleh semua pasien.

Berdasarkan apa yang telah diuraikan pada latar belakang di atas,maka penulis tertarik untuk mengangkat judul : analisis pelayanan tenaga kesehatan di desa meko kecamatan pamona barat.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut maka penulis berusaha merumuskan masalah yang akan diteliti agar memudahkan dalam pengumpulan data yang diperlukan. Maka dari itu penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Analisis Pelayanan Tenaga Kesehatan di Puskesmas Meko Kecamatan Pamona Barat ?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Analisis Pelayanan Tenaga Kesehatan di Puskesmas Meko Kecamatan Pamona Barat ?

C. TUJUAN PENELITIAN

Sehubungan dengan rumusan masalah tersebut maka penulis menentukan tujuan dan yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana Analisis Pelayanan Tenaga Kesehatan di Puskesmas Meko Kecamatan Pamona Barat.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Analisis Pelayanan Tenaga Kesehatan di Puskesmas Meko Kecamatan Pamona Barat.

D. KEGUNAAN PENELITIAN

Adapun yang dapat diperoleh dari yang diteliti adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis

Kegunaan dari segi akademis adalah meningkatkan dan memperkaya keilmuan dalam ilmu administrasi publik, juga dapat dijadikan bahan yang akan diteliti selanjutnya berhubungan dengan

masalah analisis pelayanan tenaga kesehatan di desa meko kecamatan pamona barat.

2. Manfaat Praktis

Dapat menambah wawasan dan memberikan pengalaman langsung bagi penulis mengenai analisis pelayanan tenaga kesehatan di desa meko kecamatan pamona barat.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Asmi, A. S., & Haris, A. (2020). Analisis Kinerja Petugas Kesehatan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Kepada Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 12(2), 953–959.
<https://doi.org/10.35816/jiskh.v12i2.447>
- Azwar. (2006). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Dalam Kebidanan*. Jakarta: Trans Info Media.
- Dalmy Iskandar, 1988. *Rumah sakit, Tenaga Kesehatan, dan Pasien*. Jakarta
- Efendi. (2009). *Manajemen Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta : Salemba Medika.
- Fhounna, F. (2021). *Kualitas pelayanan tenaga kesehatan di puskesmas kecamatan krueng barona jaya kabupaten aceh besar*.
- Gosali, 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*, Pustaka Setia, Bandung
- Hayat, 2017, *Manajemen Pelayanan Publik*, PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Herlina Tri Damailia; Murdiyanto Tri Wibowo, 2016. *Kesehatan Masyarakat dan Pelayanan Kebidanan*. Yogyakarta
- Kurniati Anna dan Ferry Efendi. (2012). *Jumlah Tenaga Kesehatan. Kajian SDM Kesehatan di Indonesia*, Bab 3, hal. 43. Salemba Medika, Jakarta.
- Kawulur, N. Y., Posumah, J., & Tampongangoy, D. L. (2017). Pengaruh

- Kemampuan tenaga Medis Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Budi Mulia Kota Bitung. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 110(9), 1689–1699.
- Kualitas, P., Kesehatan, P., Kepuasan, T., Dipuskesmas, P., Timur, S., Pascasarjana, P., & Terbuka, U. (2015). *Simeulue Timur Program Pascasarjana*.
- Loomba, Levey.1973.*Ilmu kesehatan masyarakat*. Jakarta: Binarupa
- AksaraMoenir A.S, 2008, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara. Jakarta
- Lestari PA. (2022). *Peran Puskesmas Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Terhadap Masyarakat Menurut Fiqh Siyash*. 4.
- Panambunan, I. (2015). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Bahu Kecamatan Malalyang Kota Manado. *Jurnal Politico*, 4(2).
- Rensi, N. (2019). Pengaruh Kompetensi Tenaga Medis Dan Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Poncowati Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal Simplex*, 2(2), 141–152.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelaja
- Sanah, N. (2017). Pelaksanaan fungsi puskesmas (pusat kesehatan masyarakat) dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 305–314.

Sudomo, S. (2016). Pentingnya Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan.

Prima Ekonomika. <http://jurnal.stieykp.ac.id/index.php/prima-ekonomika/article/download/15/14>

Yustisia, B. (2017). Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Kepuasan

Pasien Lanjut Usia. *STIK Jombang*, 1–82.

<http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/37953/1/>

RIZQIANA ADAWIYAH-

SUWARDHI PANTIH, (2023) *OPTIMALISASI PELAYANAN*

PUBLIK APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PERSPEKTIF

MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA RUMAH SAKIT

UMUM DAERAH (RSUD) POSO. Dissertations thesis,

Universitas Tadulako.

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta:

Bumi Aksara

Satrianegara, M. Fais. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan*

Kesehatan. Jakarta: Salemba Medika

B. Dokumen

Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 75 tahun 2014

tentang pusat kesehatan masyarakat atau puskesmas.

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 mengenai pelayanan publik

Undang-undang dasar negara republik indonesia tahun 1945 alinea ke-4
mengenai tanggung jawab negara dalam memberikan pelayanan
publik.

Undang-undang 36 tahun 2014 tentang tenaga kesehatan