

**PELAYANAN RAWAT INAP PUSKESMAS SUNGAI PAKNING
KEC.BUKIT BATU KAB. BENGKALIS**

Robi Sabela

Pembimbing : Dr. Tuti Khairani S.Sos, M.Si

Ilmu Administrasi Negara

Robisabela_ibel@yahoo.co.id

FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru,
28293

Abstract: Service Take Care Of To Lodge Puskesmas Sungai Pakning Kec. Bukit Batu Kab. Bengkalis. This study aimed to know Take Care To Lodge service at Puskesmas Sungai Pakning, and to know factors resistor of execution of service at puskesmas sungai pakning. Indicator used at this research is according to theory concept of Zeithaml saying that service can be measured with indicator as following : Realibility, Responsive, Insurance, Emphaty, Including, indicator to know resistor in execution of service. Research method have the character of Qulitative descriptive, data collecting used by observatation method and interview. Of research rusult can know that service Take care of to Lodge at puskesmas Sungai Pakning the including at category”not yet is maximal”, while factors esistor of execution of service take care of to lodge at puskesmas Sungai Pakning is officer attitude, coherence of leader and facilities.

Key Word: Public Service, Take Care To Lodge, Puskesmas.

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah investasi dan hak fundamental setiap penduduk. Setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatan. Untuk itu diperlukan suatu sistem yang mengatur pelaksanaan bagi upaya pemenuhan hak warga negara untuk tetap hidup sehat dengan mengutamakan pada pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat, dan negara berhak mengatur agar terpenuhinya hak hidup sehat bagi setiap penduduknya. Seperti yang tercantum didalam UUD 1945 Pasal 28 H dan UU No.23 tahun 1992 tentang kesehatan.

Seiring dengan semakin tingginya tingkat pendidikan dan meningkatnya jumlah penduduk, maka tuntutan akan masyarakat akan jasa pelayanan kesehatan dan terciptanya hidup sehatpun semakin meningkat. Untuk itulah sebuah organisasi harus selalu meningkatkan pembangunan baik sarana dan prasarana termasuk yang terpenting adalah meningkatkan mutu dan kualitas pelayanannya.

Kualitas pelayanan sangat penting bagi sebuah organisai karena dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dapat memenuhi keinginan dan harapan masyarakat sebagai pemakai layanan. Dengan adanya pelayanan yang berkualitas maka dapat menciptakan kepuasan masyarakat.

Salah satu organisasi kesehatan yang berada di sebuah kecamatan adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas juga merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang menjadi andalan atau tolak ukur dari pembangunan kesehatan, sarana kesehatan peran masyarakat, dan pusat pelayanan pertama yang menyeluruh dari suatu wilayah.

Puskesmas Sungai Pakning adalah salah satu puskesmas terbaik yang dimiliki oleh kecamatan Bukit Batu. Karena Puskesmas ini menjadi puskesmas terbaik di Kabupaten Bengkalis dan juga Puskesmas teladan se-Provinsi Riau tahun 2013. Masyarakat

kecamatan Bukit Batu khususnya masyarakat kelurahan Sungai Pakning lebih memilih Puskesmas untuk mendapatkan pelayanan kesehatan (berobat), karena letak puskesmas Sungai Pakning itu sendiri sangatlah strategis yaitu berada ditengah-tengah pemukiman masyarakat Sungai Pakning itu sendiri. Sehingga masyarakat tidak merasa kesulitan atau pun hambatan yang berarti untuk menempuh jarak menuju puskesmas Sungai Pakning. Namun saat ini sebagian masyarakat pengguna jasa pelayanan puskesmas, bukan semata-mata hanya untuk mendapatkan kesembuhan dari penyakitnya tetapi tuntutan akan pemenuhan pelayanan kesehatan jauh lebih kompleks. Kompleksitas tuntutan masyarakat ini, mengharuskan puskesmas untuk memenuhi dengan cara mengadakan pengembangan, baik secara fisik maupun profesionalisme tenaga medis maupun non medis.

Puskesmas Sungai Pakning adalah salah satu puskesmas yang memberikan pelayanan rawat inap. Rawat inap adalah suatu proses perawatan terhadap pasien yang karena alasan atau sakit tertentu pasien harus diinapkan dalam suatu ruangan rumah sakit atau puskesmas guna mendapatkan perawatan dan pengontrolan dari dokter dan petugas kesehatan secara lebih intensif. Perbedaan antara pelayanan rawat jalan dan pelayanan rawat inap adalah bahwa kalau pelayanan rawat inap pasien karena pertimbangan medis tertentu harus dirawat inap atau diopname. Selain menjaga kondisi pasien akibat penyakit yang dideritanya juga puskesmas dapat lebih intensif dalam pengontrolan kondisi fisik pasien dan obat-obatan yang harus dikonsumsi sehingga puskesmas dapat melakukan tingkat tertentu dalam mengevaluasi kondisi pasien. Sedangkan rawat jalan, pasien cukup diberikan obat, dikontrol dengan baik dan bisa ke poliklinik.

Untuk melaksanakan pelayanannya khususnya pelayanan terhadap pasien Rawat Inap, Puskesmas Sungai Pakning memiliki Standar Operasional Prosedur sebagai berikut :

- a. Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Pelayanan Pasien Darurat, Gawat dan Gawat Darurat :
 1. Pasien dijemput dari teras depan Unit Gawat Darurat (UGD) oleh petugas/perawat.
 2. Pasien ditempatkan diruang pelayanan sesuai dengan kasus penyakit dan tingkat kegawatan.
 3. Bila ada keluarga pasien, maka keluarga pasien dianjurkan untuk mendaftar kebagian pendaftaran.
 4. Dokter dan perawat segera melakukan pemeriksaan dan penanganan terhadap pasien sesuai dengan penyakit pasien.
 5. Dokter melakukan tindakan medis dan memberikan intruksi pengobatan yang ditulis dalam intruksi pengobatan.
 6. Perawat mencatat semua tindakan dan pengobatan serta perubahan kondisi pasien.
 7. Setelah dilakukan tindakan pengobatan dan perawatan di UGD Puskesmas Sungai Pakning Kec. Bukit Batu untuk selanjutnya :
 - a) Pasien dipulangkan
 - b) Pasien rawat inap
 - c) Pasien dirujuk
 - d) Pasien meninggal.
 8. Setelah selesai, semua hasil kegiatan dicatat dalam buku registrasi pasien UGD/Rawat Inap.
- b. SOP dalam melakukan Observasi Pasien rawat inap.
 1. Perawat Rawat Inap mengobservasi pasien setiap 15 menit atau dalam kasus tertentu perawat harus mendampingi secara terus menerus sampai keadaan betul-betul stabil atau ada tindakan lain yang dilakukan.
 2. Observasi dapat mencakup :
 - e) Nafas dan fungsi pernafasan, oksigenisasi, tekanan darah, nadi dan suhu.

- f) Fungsi sirkulasi dan jantung, tanda perdarahan, perfusi perifer, dan hasil laboratorium.
 - g) Monitor infus, produksi urine, muntahan,
 - h) Kesadaran, obat-obatan dan makanan yang diberikan.
3. Hasil observasi dicatat dan dilaporkan kedokter jaga guna diputuskan tindakan selanjutnya.

Puskesmas Sungai Pakning memiliki alasan yang kuat mengapa harus senantiasa meningkatkan mutu pelayanannya terhadap pasien khususnya pasien rawat inap. Karena seiring bertambahnya jumlah penduduk Kecamatan Bukit Batu, jumlah pasien rawat inap tahun 2012 dengan tahun 2013 juga terjadi peningkatan, ini artinya tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan semakin meningkat di Puskesmas Sungai Pakning. Berikut adalah tabel jumlah pasien rawat inap puskesmas Sungai Pakning dari tahun 2012-2013:

Tabel 1.1 Jumlah Pasien Rawat Inap Puskesmas Sungai Pakning 2012-2013.

NO	Bulan	Jumlah Pasien Rawat Inap	
		Tahun	
		2012	2013
1	Januari	29	61
2	Febuari	35	52
3	Maret	35	51
4	April	48	47
5	Mei	47	39
6	Juni	47	58
7	Juli	48	45
8	Agustus	33	53
9	September	34	44
10	Oktober	33	56
11	November	44	52
12	Desember	34	63
13	JUMLAH	467	618

Data : Puskesmas Sungai Pakning Tahun 2012-2013

Dilihat dari tabel dan diagram diatas, sangat jelas bahwa peningkatan jumlah kunjungan sangat dominan. Dapat dilihat bahwa peningkatan jumlah kunjungan terjadi pada bulan januari, februari, maret, juli, Agustus, September, Oktober, November dan Desember. Dengan adanya peningkatan jumlah pasien ini sudah pasti tuntutan juga akan semakin besar. Untuk itu puskesmas sungai pakning sudah tentu harus lebih optimal dalam memberikan pelayanan kepada para pasien.

Puskesmas Sungai Pakning juga telah berhasil memperoleh gelar puskesmas teladan se-Provinsi Riau. Salah satu alasan atau indikator dari tim penilai adalah mutu pelayanan (cepat dan tepat), kesiagaan dan fasilitas yang dimiliki ([www.Berita > Bengkalis.com](http://www.BeritaBengkalis.com) > 29 Mai 2013 - 09.37 WIB).

Namun dibalik itu semua, bukan tidak mungkin puskesmas sungai pakning memiliki banyak kekurangan. Dari observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa fenomena atau gejala yang timbul yang telah diamati langsung oleh peneliti. Fenomena-fenomena itu adalah kurangnya kesiagaan dari pihak Puskesmas dalam menangani atau memberikan pelayanan terhadap pasien. Kemudian penerapan moto 3 "S" (Senyum, Salam, Sapa) dalam memberikan layanan untuk pasien belum terlaksanakan. Fenomena lainnya adalah, bahwa masih ditemukan beberapa fasilitas medis yang berada dalam kondisi kurang baik dan

rusak berat. Berikut adalah tabel inventaris atau fasilitas medis yang ada pada pelayanan rawat inap Puskesmas Sungai Pakning :

Tabel 1.2 Daftar Fasilitas Untuk Rawat Inap/UGD Puskesmas Sungai Pakning

NO	Nama Barang	Mark/Model	Jumlah barang	Keadaan barang		
				Baik	Kurang baik	Rusak berat
1	Suction		2			
2	Standar infus		2	✓		
3	Troly cuci tangan		1			✓
4	Torniguet	Gea	1			✓
5	Reflek hammer	Gea	1	✓		
6	Korentang	Renz	1	✓		
7	Bak instrumen besar	Renz	1		✓	
8	Bak instrumen sedang	Renz	2		✓	
9	Tangue spatel	Renz	4	✓		
10	Spatula	Renz	4	✓		
11	Pinset sirugis	Renz	2		✓	
12	Pinset anatomi	Renz	1		✓	
13	Gunting tajam	Renz	1		✓	
14	Klem lurus	Renz	5		✓	
15	Klem bengkok	Renz	6		✓	
16	Tomol kecil	Renz	1	✓		
17	Tromol sedang	Renz	2	✓		
18	Kepala O2 kecil	Gea	1	✓		
19	Tabung O2 kecil	Gea	2	✓		
20	ECG Chanel erga		1 unit		✓	
21	Tabung O2 & regulator		1 unit	✓		
22	Thermo meter digital	Vinmed	1	✓		
23	Mino set		1 set	✓		
24	Regulator oksigen + slang oksigen		1 buah	✓		
25	Tensimeter resisten		1 buah	✓		
26	Steteskop littman		2 buah	✓		
27	Termometer (harmad)		1 buah	✓		
28	Tiang infus		1 buah	✓		
29	Krom kecil		1 buah	✓		
30	Uinal pria plastik		4 buah	✓		
31	Tabung O2 lengkap		1 unit	✓		
32	Sterilisator listrik	Carona	1	✓		
33	Sterilisator listrik	Extra	1	✓		
34	Tempat tidur pasien		2	1	1	
35	Timbangan dewasa	One med	1	✓		
36	Kursi roda	Sella	1 buah	✓		
37	Lampu sorot	Ibs	1 buah	✓		
38	Trolli 2 tingkat		1 buah	✓		
39	Buli-buli panas		2 buah	✓		
40	Cervicar collar	Oppo	1 buah	✓		
41	Gudie	Heleflex	2 buah	✓		

Data : Puskesmas Sungai Pakning 2012

1. Dilihat dari daftar inventaris atau fasilitas medis yang ada pada pelayanan rawat inap puskesmas Sungai Pakning terpapar bahwa fasilitas yang vital untuk pasien rawat inap seperti tempat tidur pasien dan kursi roda masih belum cukup untuk menampung jumlah pasien yang terus meningkat. Masih belum terlaksananya salah satu standar operasional prosedur untuk rawat inap. Didalam SOP dikatakan bahwa pasien harus mendapat pemeriksaan atau observasi setiap 15 menit sekali. Namun dari hasil observasi yang telah dilakukan, hal ini justru belum terlaksana dengan baik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana dan apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Sungai Pakning Kec. Bukit Batu Kab. Bengkalis.

Rumusan masalah

1. Bagaimana pelayanan rawat inap Puskesmas Sungai Pakning Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan rawat inap Puskesmas Sungai Pakning Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis?

Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pelayanan rawat inap Puskesmas Sungai Pakning Kecamatan Bukit Batu Kabupate Bengkalis.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan rawat inap Puskesmas Sungai Pakning Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Kegunaan penelitian secara teoritis :
Hasil penelitian ini diharapkan bisa berguna untuk meningkatkan dan mengembangkan ilmu administrasi Negara khususnya dibidang pelayanan publik dan juga sebagai bahan informasi dan referensi bagi peneliti dan pihak lain yang ingin melanjutkan atau meneliti terhadap permasalahan yang sama.
- b. Kegunaan Penelitian secara Praktis adalah memberikan sumbangan pemikiran kepada Puskesmas Sungai Pakning, dalam upaya meningkatkan pelayanan administrasi kesehatan salah satunya pelayanan rawat inap Puskesmas Sungai Pakning.

KONSEP TEORITIS

1. Pelayanan

Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh manusia (seseorang/sekelompok) dengan landasan faktor materil melalui prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha mmenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Moenir, 2006:6).

2. Kualitas Pelayanan Publik

Zeithaml dkk dalam Hardiansyah (2011:46) mengemukakan bahwa pelayanan dapat diukur dari lima indikator yaitu :

1. Responsiveness : Pelayanan yang diberikan dilaksanakan dengan penuh tanggungjawab.
2. Reliability: Pelayanan yang diberikan dilaksanakan dengan tepat dan cepat.
3. Insurance: kemampuan yang diberikan dalam pelayanan yang dibutuhkan.
4. Empathy : perlakuan atau perhatian pribadi dalam memberikan pelayanan meliputi kemudahan dalam melakukan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Tangibles : fasilitas dalam memberikan pelayanan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi

3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan kepada masyarakat akan berjalan dengan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara baik. Menurut Moenir (2006:88), terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan yang baik, yaitu :

a. Faktor kesadaran

Maksudnya adalah kesadaran para aparatur penyelenggara pelayanan yang berkecimpung dalam pelayanan umum tersebut. Dalam hal ini kesadaran individu dalam tugas masing-masing sangatlah diperlukan karena dengan begitu tugas yang diberikan akan berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat.

b. Faktor aturan/ standar

Aturan ini merupakan alat yang digunakan untuk menjadi landasan dalam kerja layanan. Dengan adanya aturan maka rencana yang telah ditetapkan akan mudah untuk dilaksanakan oleh aparatur penyelenggara pelayanan.

c. Faktor organisasi

Merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme pelayanan masyarakat seperti mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanisme yang akan berperan dalam kualitas dan kelancaran pelayanan. Dalam setiap organisasi pasti mempunyai struktur organisasi yang jelas berikut dengan pembagian tugas yang telah diberikan kepada pemimpin.

d. Faktor keterampilan petugas

Merupakan alat yang memberikan image terhadap kesan baik-buruknya suatu pelayanan tersebut. Dengan adanya keterampilan aparatur penyelenggara pelayanan yang memadai maka pelaksanaan tugas/ pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat, dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat.

e. Faktor sarana

Hal ini merupakan sarana atau fasilitas yang disediakan oleh organisasi untuk dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan standarisasi pelayanan yang telah ditetapkan.

4. Pelayanan Kesehatan

Azrul Azwar (1996 :52) mendefinisikan pelayanan kesehatan adalah setiap uapaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, kelompok dan ataupun masyarakat.

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan penelitian kualitatif yaitu menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek dan objek, baik seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain sebagainya, serta didasarkan atas hasil observasi yang dilaksanakan serta memberikan argumentasi terhadap apa yang ditemukan di lapangan dan di hubungkan dengan konsep teori yang relevan. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Sungai Pakning Kecamatan Bukit Batu Kab. Bengkalis dengan melibatkan sejumlah informan penelitian ditetapkan secara sengaja pada subyek yang dianggap menguasai dan memiliki kemampuan untuk memebrikan informasi tentang masalah yang diteliti. Secara spesifik, karakteristik dan pembagian kelompok informan dalam penelitian ini adalah informan dalam kapasitas sebagai pihak yang menjalankan atau yang memberikan pelayanan dan kelompok informan sebagai sasaran atau penerima pelyanan.

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder, merupakan data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara

dalam bentuk dokumen-dokumen dan data primer diperoleh secara langsung dari sumber utama.

Analisis data dalam penelitian ini adalah analisa yang bersifat penalaran mengenai fenomena-fenomena yang akan diteliti, setelah data dikumpulkan melalui teknik pengumpulan data, kemudian penulis menganalisa data secara deskriptif analisis. Dalam penelitian ini digunakan prinsip analisa kualitatif, dimana metode ini menunjukkan pada prosedur riset yang menghasilkan kualitatif yaitu ungkapan atau catatan orang itu sendiri atau tingkah laku mereka yang terobservasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang ataupun sekelompok orang atau sebuah instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bagian dari bentuk pelayanan publik. Karena setiap masyarakat memiliki hak untuk memperoleh hidup sehat dan wilayah tempat tinggal yang sehat seperti yang tertuang didalam UUD 1945 pasal 28 H.

Salah satu organisasi kesehatan yang berada di sebuah kecamatan adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas juga merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang menjadi andalan atau tolak ukur dari pembangunan kesehatan, sarana kesehatan peran masyarakat, dan pusat pelayanan pertama yang menyeluruh dari suatu wilayah.

Puskesmas Sungai Pakning adalah salah satu puskesmas terbaik yang dimiliki oleh kecamatan Bukit Batu. Karena Puskesmas ini menjadi puskesmas terbaik di Kabupaten Bengkalis dan juga Puskesmas teladan se-Provinsi Riau tahun 2013. Terpilihnya Puskesmas Sungai Pakning sebagai Puskesmas trbaik di Kabupaten Bengkalis dikarenakan kecepatan dan kelengkapan fasilitas yang dimilikinya.

Penelitian ini menganalisis tentang pelayanan rawat inap Puskesmas Sungai Pakning Kecamatan Bukit Batu Kabupaen Bengkalis. Penelitian ini dilakukan dengan analisis kualitatif yaitu teknik menganalisa data dengan menggambarkan secara utuh kenyataan mengenai permasalahan yang diteliti. Setelah data dapat dianalisa secara deskriptif, kemudian untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan rawat inap yang diberikan oleh Puskesmas Sungai Pakning dilihat dari hasil penelitian.

Untuk mengetahui penilaian informantentang pelayan rawat inap Puskesmas Sungai Pakning Kec. Bukit Batu Kab. Bengkalis, penelitian melakukan penggalan dan pendalaman dengan sejumlah informan. Dalam wawancara tersebut sesuai dengan instrumen dalam taksonomi penelitian pelayanan publik dibagi menjadi 5 indikator, yakni responsiveness (daya tanggap), reliability (kehandalan), assurance (jaminan), emphaty (empati), dan tangible (bukti fisik) (Zeithaml).

A. Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Sungai Pakning Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis

1. Responsivness

Responsivness adalah kemampuan daya tanggap dalam memberikan pelayanan. Dimana pelayanan itu diberikan dengan cepat dan tepat (Zeithaml dalam Hardiansyah (1022'46)). Pegawai mampu menanggapi keluhan pasien dan cepat dalam mengambil

tindakan untuk mengatasi atau paling tidak mengurangi peluang makin buruknya keadaan pasien. Semakin cepat keluhan pasien dapat ditangani maka akan semakin baik pula tingkat kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada pihak Puskesmas Sungai Pakning terhadap Pasien. Begitu pula sebaliknya, jika semakin lambat keluhan pasien ditanggapi dan diatasi, maka semakin buruk pula kualitas pelayanan Puskesmas Sungai Pakning. Dari hasil wawancara dengan sejumlah informan yang telah ditetapkan, dapat diketahui bahwa pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Sungai Pakning yang diharapkan dapat memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap ternyata belum tercapai. Karena dokter yang menangani pasien rawat inap memiliki tempat praktek pribadi sehingga jika telah selesai memeriksa pasien rawat inap, mereka akan langsung pulang ketempat prakteknya.

2. Assurance

Yang dimaksudkan dengan jaminan disini adalah pengetahuan dan keramahan perawat maupun dokter dan kemampuan dalam melaksanakan tugas yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pasien serta bebas dari keragu-raguan. Semakin baik kinerja dari perawat dan dokter maka akan semakin tinggi terjamin tingkat kepercayaan pasien dan masyarakat terhadap Puskesmas Sungai Pakning. Namun, ini nampaknya belum terlaksana dengan baik dipuskesmas Sungai Pakning. Pasien justru sering protes terhadap keramahan dari perawat maupun dokter yang menangani pasien Rawat Inap Puskesmas Sungai Pakning. Moto 3”S” yaitu senyum,salam,sapa yang seharusnya menjadi jaminan etika dalam pemberian pelayanan justru belum terlaksana dengan baik. Hal ini terjadi dikarenakan yang pertama perawat dan dokter sudah terbiasa dan tidak mau membiasakan menggunakan 3”S” tersebut sehingga hal sedemikian tidak dianggap terlalu bermasalah. Kedua, masih kurang tegasnya sikap pimpinan atau kepala Puskesmas terhadap anggotanya sehingga masih ada beberapa hal yang tidak atau belum terlaksana dengan baik bahkan tidak terlaksana sama sekali. Padahal, keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan khususnya pelayanan terhadap pasien itu sangat diperlukan sekali karena dengan pelayanan yang ramah dan sopan maka pasien pun akan mendapat kenyamanan dari pelayanan yang diberikan. Hal ini bisa juga terjadi dikarenakan kurang tegasnya pimpinan yang dalam hal ini adalah kepala Puskesmas itu sendiri dalam menekankan hal-hal yang telah menjadi acuan untuk dilaksanakan oleh seluruh pihak dari Puskesmas Sungai Pakning sehingga masih adanya beberapa aturan yang belum terlaksana.

3. Reliability

Kualitas pelayan dalam dimensi Reliability merupakan kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Ini berarti kinerja Dokter maupun pegawai/perawat Puskesmas Sungai Pakning harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berkaitan dengan ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua masyarakat atau pasien dan tanpa kesalahan. Jadi, selain masalah kemampuan atau skill yang dimiliki dari Dokter dan Perawat, disiplin terhadap waktu dan aturan pelaksanaan juga sangat penting dan harus diperhatikan. Seperti yang diungkapkan oleh Zeithaml dalam Hardiansyah (2010: 46) bahwa salah satu indikator pelayan dalam dimensi Reliability adalah memiliki standar pelayan yang jelas. Artinya adanya standar yang jelas dan dapat diterapkan dengan baik oleh pihak pemebri layanan. Puskesmas Sungai Pakning memiliki SOP atau standar operasional prosedur dalam menjalankan pelayanan. Didalam standar untuk Rawat Inap, telah ditetapkan segala sesuatu yang harus dilakukan dan kapan harus dilaksanakan. Dan pelayanan harus tidak boleh melanggar dari standar yang telah ditetapkan tersebut. Dari hasil waancara dengan informan penelitian dapat diketahui juga bahwa perawat maupun dokter tidak melakkan survei setiap 15 menit sekali dikarenakan belum adanya masalah ataupun keluhan dari pasien rawat inap Puskesmas Sungai Pakning. Hal ini secara jelas telah menunjukkan bahwa baik perawat maupun dokter untuk rawat inap belum mampu menaati

peraturan atau SOP yang telah ditetapkan sehingga pelayanan belum berjalan sesuai dengan yang diinginkan.

4. Emphaty

Emphaty yang dimaksudkan disini adalah perhatian pribadi yang diberikan kepada pasien rawat inap Puskesmas Sungai Pakning. Zeithaml dalam Hardiansyah (2011:47) mengatakan bahwa salah satu indikator pelayanan dalam dimensi Emphaty adalah petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan). Artinya pihak Puskesmas harus mampu memberikan perhatian pribadi terhadap pasien dengan tanpa memandang status sosial dan sebagainya sehingga semua pasien mendapat perhatian dan perlakuan yang sama didalam mendapatkan pelayanan dari pihak Puskesmas Sungai Pakning. Dari hasil wawancara dengan informan penelitian dapat diketahui bahwa tidak ada perhatian pribadi yang diberikan terhadap pasien semua dianggap sama tanpa dipandang dengan status sosial. Selain itu baik dokter maupun perawat masih kurang akrab dengan pasien seperti yang diharapkan oleh pasien. Sebagai pihak yang memberikan pelayanan publik kesabaran, ketekunan, dan bersifat adil sangat dituntut karena sudah menjadi tanggungjawab dan keharusan untuk melakukan hal itu dengan sepenuh hati dimana sikap, tingkah laku atau perlakuan pegawai Puskesmas Sunai Pakning Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis sangat mempengaruhi baik dan buruknya Puskesmas dimana semai kn baik pandangan yang didapat akan semakin meningkat tingkat kepercayaan masyarakat yang terhadap pelayanan yang akan diberikan sehingga visi dan misi serta tujuan Puskaesmas dapat dicapai.

5. Tangibles

Yang dimaksudkan dengan pelayanan dalam dimensi tangibles atau bukti nyata disini adalah fasilitas dan peralatan medis yang digunakan dalam menjalankan pelayanan rawat inap Puskesmas Sungai Pakning adakah sudah cukup dan lengkap serta terawat sehingga pihak Puskesmas Sungai Pakning mampu memberikan pelayan terbaik terhadap pasien rawat inap Puskesmas Sungai Pakning. Karena fungsi dari fasilitas adalah sebagai alat untuk mempercepat dan mempermudah dalam pemberian pelayanan. Seperti yang dikemukakan oleh Zeithaml dalam Hardiansyah (2011:46) bahwa indikator pelayanan dalam dimensi tangibles adalah bagaimana keadaan penampilan petugas atau aparatur dalam melayani pelanggan kemudian bagaimana kemudahan dalam proses pelayanan yang artinya kemudahan disini sudah pasti ditunjang dengan kelengkapan dari alat-alat atau fasilitas yang digunakan dalam pemberian pelayanan. Oleh karena itu sudah seharusnya setiap organisasi maupun instansi-instansi pihak pemberi layanan seperti Puskesmas Sungai Pakning Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis harus memiliki sarana dan prasarana atau fasilitas yang lengkap dan memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar bisa mencapai hasil kualitas pelayanan yang maksimal. Dari hasil wawancara denga informan penelitian dapat dietahui bahwa fasilitas yang dimiliki Puskesmas Sungai Pakning sudah cukup lengkap dan kondisi fasilitas juga berada dalam keadaan baik dan terawat. Namun, masih belum cukup maksimal untuk menangani dan menampung jumlah pasien yang tiap waktu makin meningkat. Untuk itu, pihak Puskesmas harus segera membenahi hal ini agar pelayanan yang diberikan bisa dicapai dengan baik. Selanjutnya diharapkan juga agar pihak Puskesmas Sungai Pakning bisa memperhatikan kondisi teras UGD yang sangat sarat dan dipenuhi oleh sepeda motor karena ini bisa menghambat proses pengevakuasian pasien dan memperlambat pelayanan. Hal ini bisa diatasi dengan cara memperluas area parkir serta pengawasan yang lebih ketat terhadap sepeda motor jika masih saja memenuhi area teras UGD tersebut setelah adanya parkir.

B. Faktor-faktor Yng Mempengarhi Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Sungai Pakning Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bngkalis.

1. Prilaku Pegawai

Prilaku yang dimiliki pegawai dalam hal ini adalah masih kurangnya kesadaran para aparatur penyelenggara pelayanan yang berkecimpung dalam pelayanan umum tersebut. Kesadaran dalam menjalankan tugas untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat haruslah ditanamkan sebagai bentuk tanggung jawab dari pekerjaan yang telah ditugaskan dan diamanatkan untuk melayani kepentingan masyarakat dalam bidang kesehatan. Faktor kesadaran sangat mempengaruhi kinerja pegawai dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya masing-masing yang akan berdampak positif bagi kinerja individu maupun organisasi sehingga pencapaian terhadap visi dan misi serta tujuan organisasi akan menjadi optimal dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kesadaran individu dalam tugas masing-masing sangatlah diperlukan karena dengan begitu tugas yang diberikan akan berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat. Kesadaran akan kedisiplinan adalah hal yang sangat diutamakan terutama disiplin terhadap aturan yang telah ditetapkan. Jika petugas rawat inap Puskesmas Sungai Pakning memiliki kesadaran akan pentingnya kedisiplinan terhadap aturan, maka pencapaian tujuan pasti akan tercapai dengan baik dan tidak ada lagi hal-hal yang tidak atau belum terlaksana sehingga pasien dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan dari pihak Puskesmas itu sendiri. Dari hasil kutipan wawancara diatas sudah jelas mencerminkan bahwa kondisi dari kesadaran akan pihak Puskesmas Sungai Pakning terhadap pentingnya kualitas setiap Pelayanan yang diberikan terhadap pasien masih kurang. Sehingga masih terjadi beberapa hal yang sebenarnya tidak perlu terjadi.

2. Ketegasan Pemimpin

Dalam sebuah organisasi diperlukan sikap tegas dari seorang pemimpin. Setelah ada aturan, namun belum juga adanya kesadaran dari anggota untuk mematuhi, disinilah letak peran dari seorang pemimpin yang bersikap tegas, meluruskan yang bengkok, menegur yang salah dan memberi sanksi sehingga dengan adanya ketegasan dari seorang pemimpin diharapkan Puskesmas Sungai Pakning akan memiliki pegawai yang disiplin terhadap tugas dan aturan hingga dengan demikian pencapaian tujuan Puskesmas dalam memberikan Pelayanan akan tercapai dengan maksimal. Kurang tegasnya pimpinan membuat masih adanya beberapa aturan yang belum terlaksana. Dari hasil kutipan wawancara dengan salah satu perawat Puskesmas Sungai Pakning dapat kita ketahui bahwa kepala Puskesmas Sungai Pakning adalah seorang yang tegas namun dalam beberapa hal tidak ada memberikan teguran. Hal ini membuktikan bahwa pemimpin belum cukup tegas dalam memimpin Puskesmas Sungai Pakning dan harus lebih tegas lagi setidaknya dapat memberikan teguran atau berupa sanksi terhadap pegawai yang bersikap tidak disiplin terhadap standar dan aturan yang telah dibuat.

3. Sarana dan Prasarana

Hal ini merupakan sarana atau fasilitas yang disediakan oleh Puskesmas untuk dapat memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan standarisasi pelayanan yang telah ditetapkan. Puskesmas Sungai Pakning harus bisa melengkapi sarana dan prasarana khususnya alat-alat medis. Sejauh ini fasilitas yang ada memang sudah cukup lengkap, namun masih ada beberapa kekurangan seperti alat ronson dan alat-alat penting lainnya. Sampai saat ini masih banyak dari pasien yang harus dirujuk ke RSUD Kabupaten Bengkalis sedangkan untuk menuju RSUD tersebut menempuh jarak yang cukup jauh dan lama karena harus menyeberang dengan menggunakan ferry penyeberangan. Pilihan kedua adalah rujuk ke RSUD Kabupaten Siak yang menempuh waktu lebih kurang 2 jam. Untuk itu, tidak ada salahnya jika sebuah Puskesmas memiliki alat untuk penyakit dalam sehingga jika ada dari pasien yang memiliki luka atau penyakit dalam bisa segera diketahui dengan menggunakan

ronson sehingga lebih mudah dan cepat dalam menentukan langkah berikutnya apakah dirujuk ataupun tidak perlu dirujuk ke RSUD Bengkalis ataupun Siak yang jaraknya lumayan jauh.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan antara lain :

1. Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Sungai Pakning Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis belum terlaksana dengan baik. Ini artinya kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Sungai Pakning belum maksimal. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dan data yang telah dipaparkan sebelumnya bahwa dari indikator reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible maka pelaksanaan pelayanan Rawat Inap pada Puskesmas Sungai Pakning Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis belum berjalan dengan maksimal karena masih adanya hal-hal yang belum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan moto yang telah ditetapkan.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan Rawat Inap pada Puskesmas Sungai Pakning Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis adalah :
 - a. Prilaku pegawai
 - b. Ketegasan pemimpin
 - c. Sarana dan prasarana (Fasilitas)

SARAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan tentang Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Sungai Pakning Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Agar pelayanan rawat inap dapat terlaksana dengan baik, maka diharapkan kepada pihak Puskesmas Sungai Pakning Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis dapat memperbaiki dan melengkapi sarana dan prasarana, kemudian memberikan pelayanan dengan penuh kesopanan dan keramahan serta cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan terhadap pasien.
2. Agarpemerintah Kabupaten Bengkalis dan instansi terkait dapat menambahkan anggaran untuk Puskesmas sehingga dapat meningkatkan fasilitas, sarana dan prasarana hingga pelayanan kesehatan yang diberikan bisa tercapai secara optimal dan menimbulkan kepuasan bagi masyarakat.
3. Agar pimpinan yang dalam hal ini adalah Kepala Puskesmas Sungai Pakning untuk lebih jeli dan tegas lagi terhadap para pegawai yang belum mampu melaksanakan atau menjalankan pelayanan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan sehingga pencapaian tujuan bisa dicapai dengan optimal.
4. Kepada masyarakat Kecamatan Bukit batu agar dapat ikut berpartisipasi dalam rangka membangun kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Sungai Pakning dengan memberikan masukan-masukan dan saran serta keluhan agar dapat diperhatikan dan diatasi oleh pihak Puskesmas Sungai Pakning kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.

DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto, Suharsimi (2004). *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta. Jakarta
- Assaf (2001). *Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC. Jakarta.
- Azwar, Azrul (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Binarupa Aksara. Jakarta.
- Brata, Atep Adya. 2006. *Dasar-dasar Pelayanan Prima. Cetakan ke-3*. PT. Elex Media Komputindo Gramedia. Jakarta.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Dwidjoyowojoto, Riant Nugroho. 2004. *Komunikasi Pemerintah*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Handayani, Soewarno. 1985. *Pengantar Studi ILMU Administrasi dan Manajemen*. Jakarta : CV Gunung Agung.
- Kencana, Inu. 2003. *Sistem Administrasi Negara*. Bumi Aksara. Bandung.
- Konto Widjojo. 1987. *Budaya Masyarakat*. Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2005. *Etika Administrasi Negara*. PT Rajagrafindo Persada Jakarta.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaharuan. Yogyakarta.
- Kusnaldi, dkk. 2002. *Pengantar Manajemen Konseptual dan Prilaku*. Malang : Universitas Brawijaya.
- Lembaga Administrasi Negara Indonesia. 1996. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. PT. Toko Gunung Agung. Jakarta.
- Nugroho, Riant. 2009. *Public Policy*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Saksara. Jakarta.
- Moekijat. 1991. *Administrasi Kepegawaian Negara*. Mandar Maju. Bandung.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Alumni. Bandung.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung.
- Syafiie, Inu Kencana, dkk. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Thoha, Mifta (1996). *Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta.
- Thoha. Miftah, 2003. *Prilaku Organisasi*. Jakarta. P.T. Grafindo Persada.