

**Pelayanan Kesehatan Oleh Poskesdes di Desa Sindanghayu  
Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis**

**Pupu Maspupah**

**ABSTRAK**

*Latar belakang masalah penelitian ini adalah masih ada pegawai yang tidak disiplin terhadap ketetapan jadwal praktek di Poskesdes, kurang memadainya sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan tugas pelayanan kepada masyarakat, masih ada pegawai yang kurang ramah dalam bertugas di Poskesdes. Tujuan penelitian untuk memperoleh gambaran secara objektif sejauhmana pelaksanaan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Poskesdes, dan untuk mengetahui hambatan selama dalam proses pelaksanaan pelayanannya, serta untuk mengetahui cara mengatasi persoalannya.*

*Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain. Jenis penelitian yang digunakan metode survey yaitu penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distributif, dan hubungan antar variabel, sosiologis maupun psikologis responden. Responden sebagai sumber data dari Puskesmas Banjarsari 1 orang yaitu kepala Puskesmas, kemudian sumber data dari Poskesdes 2 orang yaitu ptugas Poskesdes, dan 17 orang responden dari masyarakat Desa Sindanghayu selaku pemohon. Teknik pengumpulan data melalui studi perpustakaan, studi lapangan, observasi dan wawancara. dengan analisis data kualitatif.*

*Hasil penelitian tentang Pelayanan Kesehatan Oleh Poskesdes di Desa Sindanghayu Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis dari 31 indikator yang diteliti, 8 indikator (25%) sudah di laksanakan dengan cukup baik, 4 (10%) sudah dilaksanakan dengan baik, 1 (5%) masih belum efektif dilaksanakan, 4 (10%) tidak memadai dan tidak mengetahui 14 (50%) belum dilaksanakan dengan baik. Hambatan dalam Pelayanan Kesehatan Oleh Poskesdes di Desa Sindanghayu Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis antara lain : masih ada pegawai yang kurang ramah dalam bertugas, masih belum terlaksananya sistem administrasi yang sesuai prosedur, masih belum memperbaiki kekurangan yang dikeluhkan pasien. Upaya yang dilakukan oleh petugas Poskesdes yaitu meningkatkan kedisiplinan, melengkapi sarana dan prasarana, pegawai berupaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, menerapkan sistem administrasi yang sesuai prosedur, merespon keluhan pasien dan meningkatkan pelayanan.*

**Kata Kunci: Pelayanan, Poskesdes**

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak. Hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pengelompokan jenis pelayanan didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan yaitu antara lain (1) pelayanan administratif, (2) pelayanan barang (3) pelayanan jasa. Salah satu aspek dan keberhasilan pembangunan dari suatu bangsa adalah terselenggaranya usaha pelayanan kesehatan yang baik terhadap masyarakat.

Perwujudan Desa Siaga ini adalah dalam rangka mempercepat pencapaian Desa Sehat. UKBM yang berfungsi koordinatif di desa tersebut adalah Pos Kesehatan Desa (Poskesdes). Pengembangan Desa Siaga mencakup upaya lebih mendekatkan pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat desa, menyiapkan masyarakat menghadapi masalah-masalah kesehatan, memandirikan masyarakat dalam mengembangkan perilaku hidup bersih dan sehat di wilayahnya. Prinsip pengorganisasian Poskesdes adalah dikelola oleh masyarakat yang dalam hal ini kader dengan bimbingan tenaga kesehatan/bidan.

Seluruh sumberdaya yang dimiliki oleh organisasi pemerintah yakni di Desa

Sindanghayu Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis harus lebih dioptimalisasikan lagi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat khususnya di bidang pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil peninjauan penulis di Desa Sindanghayu Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis yang menunjukkan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Poskesdes masih rendah, hal ini terlihat dari indikator sebagai berikut:

1. Masih ada pegawai yang tidak disiplin terhadap ketetapan jadwal praktek di Poskesdes. Contohnya terlihat ketika dalam papan jadwal praktek dibuka dari jam 08.00 WIB namun Poskesdes tersebut masih tutup dan belum ada petugas yang berjaga untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat, sehingga menimbulkan kejenuhan dari masyarakat setempat yang hendak melakukan pelayanan kesehatan karena harus menunggu lama.
2. Kurang memadainya sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan tugas pelayanan kepada masyarakat. Contohnya terlihat dari segi ruang rawat inap persalinan ketika masyarakat (ibu hamil) yang hendak melakukan persalinan di rujuk ke Puskesmas atau Klinik setempat, menyediakan tempat duduk atau kursi guna untuk melakukan pelayanan, menyediakan obat-obatan yang cukup guna terlaksananya kegiatan pelayanan, menjaga kebersihan ruangan untuk kenyamanan masyarakat dan petugas yang sedang melaksanakan pelayanan, merapikan berkas-berkas supaya tidak berserakan di meja yang sedang di pakai untuk pelayanan.
3. Masih ada pegawai yang kurang ramah dalam bertugas di Poskesdes. Contohnya terlihat ketika masyarakat menanyakan kembali jenis obat yang akan di konsumsinya, tetapi petugas tersebut tidak menunjukkan kesabarannya dalam melani masyarakat.

Berdasarkan permasalahan diatas, mendorong minat penulis untuk mencoba membahas lebih lanjut dan mengadakan penelitian dengan judul: **“Pelayanan Kesehatan Oleh Poskesdes di Desa Sindanghayu Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka untuk membatasi permasalahan yang akan dibahas, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan kesehatan oleh Poskesdes di Desa Sindanghayu Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis?
2. Apa saja hambatan-hambatan pelayanan kesehatan oleh Poskesdes di Desa Sindanghayu Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan pelayanan kesehatan oleh Poskesdes di Desa Sindanghayu Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis?

## II. TINJAUAN TEORITIS

### 2.1 Pengertian Pelayanan

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Hal senada juga dikemukakan oleh Budiman Rusli yang berpendapat bahwa selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan menurutnya sesuai dengan life cycle theory of leadership (LCTL) bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan sfisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun.

Sedarmayanti (2014:263) mengemukakan bahwa ”pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi”. Kemudian, definisi pelayanan menurut Monir (Pasolong, 2010:198), mengatakan bahwa ”pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung”.

### 2.2 Pengertian Pelayanan Publik

Selanjutnya Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya Sedarmayanti (2014:266) menyatakan bahwa, pelayanan umum (publik) adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 21

Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Dasar hukum, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Persyaratan, yaitu syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. Jangka waktu penyelesaian, artinya jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
6. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, yaitu peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
8. Kompetensi pelaksana, yaitu kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.
9. Pengawasan internal, yaitu sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
11. Jumlah pelaksana, yaitu tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
12. Jaminan pelayanan yang memberikan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dari risiko keraguan, yaitu memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
13. Evaluasi kinerja pelaksana, yaitu penilaian untuk mengetahui seberapa jauh

pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

### **2.3 Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyangkut arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Menurut Zeithaml-Parasurman-Berry (Pasolong, 2010:135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen antara lain:

1. Tangibles atau ketampakan fisik yaitu kualitas pelayanan merupakan sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. Reliability atau reliabilitas yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Responsiveness atau responsivitas yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara tepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Assurance atau kepastian yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. Emphaty atau perlakuan yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

## **III. METODE PENELITIAN**

### **3.1 Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif (deskriptif), menurut Sugiyono (2007:11) metode deskriptif diartikan sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain.

### **3.2 Data dan Sumber Data**

#### **3.2.1 Data**

Bungin (2013:123) mengemukakan bahwa "Data diartikan sebagai segala sesuatu yang hanya berhubungan dengan keterangan tentang suatu fakta, fakta tersebut ditemui oleh peneliti di daerah penelitian".

#### **3.2.2 Sumber Data**

Menurut Bungin (2013:129) bahwa "Bila dilihat dari sumbernya maka pengumpulan data dapat menggunakan *sumber data primer* dan *sumber data sekunder*. Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Sumber data primer adalah:

1. Masyarakat di Wilayah Desa Sindanghayu Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis yang secara langsung menerima jasa pelayanan mengenai kesehatan dalam waktu satu bulan yang diperkirakan sebanyak 18 orang.
2. Pegawai Poskesdes yang memberikan pelayanan kesehatan sebanyak 2 orang.
3. Kepala Puskesmas Kecamatan Banjarsari 1 orang.

Dengan demikian banyaknya informan yang akan diwawancarai sebanyak 20 orang.

b. Sumber data sekunder adalah:

1. Sumber data yang dimiliki oleh Poskesdes berupa dokumen-dokumen mengenai Desa dan pengaduan pelanggan atau masyarakat.
2. Buku-buku literatur yang berkaitan dengan pelayanan, media elektronik yang juga berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti.

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Studi Kepustakaan.
2. Studi Lapangan, yang terdiri dari:
  - a. Observasi
  - b. Wawancara

### 3.4 Teknik Analisis Data

Dalam kaitan analisis data, penulis menggunakan model analisis Sugiyono (2012:247) yang terdiri atas:

- a. Reduksi Data (Reduction)
- b. Penyajian Data (Data Display)
- c. Conclusion Drawing/Verification

## IV. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

### 1.1 Pelayanan Kesehatan Oleh Poskesdes di Desa Sindanghayu Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah penulis lakukan dengan Informan, maka dilakukan pembahasan tentang Pelayanan Kesehatan Oleh Poskesdes di

Desa Sindanghayu Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam pembahasan di bawah ini adalah sebagai berikut :

### 1. Dasar Hukum

Setiap instansi atau suatu organisasi haruslah memiliki dasar hukum untuk memperkuat setiap pekerjaannya. Sangat penting adanya dasar hukum yang kuat merupakan salah satu bentuk acuan untuk melaksanakan pekerjaan tanpa menyalahi aturan.

Menurut Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan "pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan".

Berdasarkan teori di atas, penulis berpendapat bahwa pelayanan yang baik akan mengacu kepada peraturan perundang-undangan agar tidak menyalahi aturan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diperoleh informasi mengenai dimensi, dasar hukum sebanyak 20 orang menjawab bahwa dasar hukum yang ada sudah cukup terlaksana. Kemudian dalam indikator pegawai didorong untuk memiliki dasar hukum dalam melaksanakan ketentuan tentang pelayanan kesehatan oleh Poskesdes, informan nomor 5, 7, 10, 11, 13, 18, 20 menyatakan bahwa ketentuan tentang pelayanan kesehatan oleh Poskesdes tersebut masih kurang baik, kurang ramah dan kurang bagus karena ketentuan pelayanan kesehatan yang sudah ditentukan tidak semuanya dilaksanakan. seperti masalah keramahan pegawai masih kurang menerapkan 5S (senyum, sapa, salam, sopan, santun). Dalam ketentuan jadwal praktek masih ada pegawai yang kurang baik dalam menerapkan kedisiplinannya, suka mengulur-ngulur waktu serta ketika jelasi jam praktek Poskesdes dikemukakan oleh informan nomor 4, 5, 7, 8, 11, 13, 14, 15, 17, 18, dan 20).

### 2. Persyaratan

Dalam suatu organisasi harus memiliki persyaratan sebagai alat untuk pemenuhan kebutuhan yang telah ditentukan dan diperlukan oleh suatu instansi atau organisasi tertentu.

Seperti yang dikemukakan oleh Kasmir (Pasolong, 2010:133) menyatakan "pelayanan yang baik yaitu kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan

kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan”.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai dimensi persyaratan diperoleh informasi bahwa 20 orang informan menjawab bahwa mengenai indikator standar atau syarat Poskesdes sebagai tempat pelayanan kesehatan, informan nomor 5, 6, 7, 8, 11, 13, 14, 15, 17, 18, dan 20 menyatakan bahwa standar atau syarat Poskesdes sebagai tempat pelayanan kesehatan masih kurang bagus, kurang melengkapi sarana, prasarana, ruangan yang kurang memadai dan kebersihan yang kurang di jaga. Dalam pengisian data pasien guna mempermudah penyimpanan arsip masih kurang bagus, kurang ketersediaannya tempat pengisian data pasien, kurangnya kesadaran petugas dalam mengisi data pasien di Poskesdes sesuai yang dikemukakan oleh informan nomor 7, 8, 9, 12, 14, 15, 16, 18, dan 20.

### **3. Sistem, mekanisme, dan prosedur**

Ketika sebuah organisasi memiliki sudah memiliki sistem, mekanisme dan prosedur yang jelas, maka tenaga kesehatan dan tata cara pelayanan yang diberikan akan menghasilkan sebuah pelayanan publik yang bagus dan akan berpengaruh kualitas pelayanan yang diberikan.

Menurut menurut Kurniawan (Pasolong, 2010:128), bahwa:

“Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Berkaitan dengan teori di atas penulis berpendapat bahwa dalam sistem mekanisme dan prosedur merupakan sebuah pemberian pelayanan yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi dengan aturan dan tata cara pelayanan yang telah di tetapkan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diperoleh informasi bahwa sebanyak 20 orang informan menjawab mengenai dimensi sistem, mekanisme dan prosedur. Dalam indikator tenaga kesehatan yang memadai di Poskesdes, informan nomor 4, 7, 8, 11, 12, 13, 14, 15, 18, 19, dan 20 mengemukakan bahwa tersedianya tenaga kesehatan yang memadai sudah cukup baik mampu melayani masyarakat. Begitu pula dalam indikator tata cara pelayanan yang dilakukan pemberi pelayanan sesuai SPM (standar pelayanan minimal), informan nomor 8,9, 11, 12, 13, 16, 17, 18, dan 20 mengemukakan bahwa dalam tata cara pelayanan yang dilakukan oleh petugas yang sesuai standar

pelayanan minimal oleh Poskesdes masih kurang baik. Masih ada pegawai yang kurang ramah, pegawai yang kurang cekatan ketika memberikan pelayanan kesehatan.

### **4. Jangka waktu penyelesaian**

Untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien, sebuah pemberi pelayanan harus mampu menyelesaikan tugasnya dalam jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Pasolong, 2010:199), mengemukakan bahwa ”pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat”.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diperoleh informasi mengenai dimensi jangka waktu penyelesaian, sebanyak 20 orang menjawab bahwa jangka waktu penyelesaian yang di lakukan petugas Poskesdes dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Kemudian dalam indikator adanya kegiatan pelayanan sesuai jam kerja, kecuali pada tindakan tertentu di Poskesdes informan nomor 6, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 17, 19, dan 20 mengemukakan bahwa dalam kegiatan pelayanan sesuai jam kerja kecuali pada tindakan tertentu masih kurang bagus, masih ada petugas yang tidak tepat waktu dan tidak selalu ada berada di tempat kerja.

Disamping itu, setelah penulis melakukan observasi mengenai dimensi mengenai tenaga kesehatan yang menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Poskesdes sudah cukup baik, memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan penuh tanggung jawab.

### **5. Biaya/tarif**

Dalam pemberian ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Menurut Ratminto (Zaenal dan Muhibudin, 2015:109), ada beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu sebagai berikut:

- a. Empati dengan masyarakat. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat

- berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- b. Pembatasan prosedur. Prosedur dirancang sependek mungkin, agar konsep one stop shop benar-benar diterapkan.
  - c. Kejelasan tata cara pelayanan. Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
  - d. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
  - e. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan. Dengan demikian, tidak ada duplikasi tugas dan kekosongan tugas.
  - f. Transparansi biaya. Biaya lapangan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
  - g. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
  - h. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
  - i. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindari terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
  - j. Kejelasan hak dan kewajiban providers dan masyarakat. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban, baik bagi providers maupun bagi masyarakat harus dirumuskan secara jelas dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
  - k. Efektivitas penanganan dan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindari terjadinya keluhan. Jika muncul keluhan, harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

Berdasarkan teori di atas, penulis berpendapat bahwa biaya/tarif memang harus diadakan, sebagai balas jasa kepada pemberi pelayanan yang sudah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian lapangan diperoleh informasi bahwa sebanyak 20 informan menjawab mengenai dimensi

biaya/tarif sudah baik, dimana pembayaran secara langsung di berikan kepada petugas.

## 6. Produk pelayanan

Setiap organisasi memiliki hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Menurut Ivancevich dkk (Zaenal dan Muhibudin, 2015:80), menyatakan bahwa "pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan".

Berkaitan dengan teori di atas penulis berpendapat bahwa, dalam memberikan produk pelayanan tidak boleh salah, harus sesuai dengan keinginan pelanggan, memuaskan, berpihak, dan untuk kepentingan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai dimensi produk pelayanan, diperoleh informasi bahwa, sebanyak 20 informan menjawab mengenai indikator pemeriksaan KB bagi ibu-ibu di lingkungan sekitar Poskesdes, informan nomor 6, 8, 9, 12, 14, 16, 19, dan 20 mengemukakan bahwa pemeriksaan KB bagi ibu-ibu di lingkungan sekitar Poskesdes masih kurang bagus, jenis-jenis alat KB yang tidak lengkap. Kemudian untuk indikator pelayanan pengobatan bagi orang sakit, informan nomor 4, 6, 7, 10, 11, 12, 14, 16, dan 17 mengemukakan bahwa pelayanan pengobatan yang diberikan petugas masih kurang bagus, petugas yang kurang ramah dan kurang disiplin.

Disamping hal itu, setelah penulis melakukan penelitian melalui observasi terkait dimensi produk pelayanan, seperti kurang di perhatikannya keinginan pasien dalam jenis alat KB dan petugas yang kurang respon terhadap pasien atau masyarakat.

## 7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas

Dalam suatu organisasi melengkapi peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentansangatlah penting sebagai dukungan peralatan dan perlengkapan kerja untuk melaksanakan pelayanan.

Menurut Zeithaml-Parasurman-Berry (Pasolong, 2010:135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen antara lain:

1. Tangibles atau ketampakan fisik yaitu kualitas pelayanan merupakan sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. Reliability atau reliabilitas yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Responsiveness atau responsivitas yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara tepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Assurance atau kepastian yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. Emphaty atau perlakuan yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Berkaitan dengan teori di atas penulis berpendapat bahwa suatu organisasi pemberi pelayanan harus mempunyai dukungan peralatan kerja yang memadai untuk pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai dimensi sarana, prasarana, dan/atau fasilitas diperoleh informasi bahwa, sebanyak 20 informan menjawab mengenai indikator tempat duduk bagi lansia di Poskesdes, informan nomor 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 18, 19, dan 20 mengemukakan bahwa tempat duduk yang ada masih kurang bagus, jumlahnya terbatas dan tidak memadai sehingga banyak pasien yang berdiri. Kemudian dalam indikator peralatan medis yang memadai guna melancarkan pelaksanaan pelayanan, informan nomor 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, dan 20 mengemukakan bahwa peralatan medis yang tersedia masih kurang bagus, jumlahnya terbatas hanya ada beberapa alat yang tersedia di Poskesdes. Ada pula di indikator tersedianya bangunan yang layak pakai di Poskesdes sudah bagus dan memadai, terlihat kondisi bangunan yang kokoh. Lalu indikator danya ruang rawat inap persalinan bagi pasien yang melahirkan, informan nomor 5, 7, 10, 11, 12, 13, 14, 18, 19, dan 20 mengemukakan bahwa ruang rawat inap yang tersedia masih kurang memadai, kondisi ruangan yang sempit, ventilasi udara yang kurang dan kondisi ruangan yang kurang terjaga kebersihannya. Dalam indikator tersedianya obat-obatan yang cukup di Poskesdes, informan nomor 5, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, dan 20 mengemukakan bahwa ketersediaan obat-obatan di Poskesdes masih kurang lengkap, jumlah obat terbatas sehingga kekurangan yang ada pasien harus membeli ke Apotek. Indikator tersedianya kipas

angin guna suhu ruangan tetap terjaga, informan nomor 4, 5, 8, 10, 11, 12, 15, 16, 17, 18, dan 19 mengemukakan bahwa ketersediaan kipas angin tidak tersedianya kipas angin karena rusak di ruangan tunggu pasien sehingga di ruangan tersebut suhunya tidak stabil. Serta di indikator tersedianya tempat sampah di setiap ruangan, informan nomor 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, dan 20 mengemukakan bahwa ketersediaan tempat sampah masih kurang memadai di setiap ruangan, terlihat hanya ada tempat sampah di ruangan petugas dan itu juga kapasitasnya kecil sehingga tidak dapat menampung sampah yang ada.

## 8. Kompetensi pelaksana

Kemampuan petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut Daviddow dan Uttal (Surjadi, 2009:57), bahwa "pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan (*Whatever enhances customer satisfaction*)".

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yaitu harus mempertinggi kepuasan pelanggan atau pasien.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai dimensi kompetensi pelaksana, diperoleh informasi sebanyak 20 orang menjawab semua petugas sudah memiliki kompetensi pelaksana yang cukup baik, dimana petugas mampu menanggapi dan memberikan pengarahan, terampil dalam menangani keadaan darurat seperti dalam membersihkan luka pasien.

## 9. Pengawasan internal

Dalam organisasi perlu adanya pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan kepada bawahan, baik dari sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atas. Hal ini untuk lebih mengetahui kinerja pelayanan yang berkualitas yang dilakukan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Menurut Lijan (2014:6), kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti:

1. Kinerja (*performance*)
2. Keandalan (*reliability*)
3. Mudah dalam penggunaan (*ease of use*)
4. Estetika (*esthetics*), dan sebagainya

Berkaitan dengan teori di atas penulis berpendapat bahwa dalam suatu organisasi

seorang pimpinan harus mengawasi langsung ke tempat pelaksanaan pelayanan itu dilakukan. Agar mengetahui perubahan kinerja bawahannya secara langsung.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh informasi mengenai dimensi pengawasan internal, sebanyak 20 informan menjawab dalam indikator adanya kepala Puskesmas yang mengawasi langsung ke tempat pelaksanaan pelayanan kesehatan di Poskesdes, informan nomor 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, dan 20 mengemukakan bahwa tanggapan dari kepala Puskesmas setelah mengawasi langsung ke tempat pelaksanaan banyak masyarakat yang tidak mengetahui tanggapan tersebut dan mereka tidak mengetahui kepala Puskesmas yang sekarang sedang menjabat. Kemudian dalam indikasi adanya pimpinan satuan kerja yang berkunjung ke Poskesdes guna melihat pelaksanaan pelayanan sudah cukup baik di awasi langsung dan merespon tentang kekurangan yang ada.

#### **10. Penanganan, pengaduan, saran, dan masukan**

Penting adanya penanganan, pengaduan, saran, dan masukan dalam organisasi. Sebagai alat ukur pencapaian dalam sebuah pelayanan yang telah di berikan kepada masyarakat sebagai tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Menurut Sedarmayanti (2014:265), apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang dipublikasikan, masyarakat berhak untuk protes atau melaporkan unit pelayanan publik yang bersangkutan, baik kepada unit pengawasan maupun melalui layanan pengaduan yang disediakan unit tersebut.

Berdasarkan teori di atas, penulis berpendapat bahwa pelayanan akan yang bagus apabila mendengarkan aspirasi masyarakat yang di sampaikan kepada petugas.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai dimensi penanganan, pengaduan, saran, dan masukan, diperoleh informasi bahwa, sebanyak 20 informan menjawab mengenai indikator adanya kotak saran bagi pegawai di Poskesdes masih kurang baik, kekurangan petugas dalam memberikan pelayanan yang di sampaikan oleh pasien tidak di kotak saran belum di perbaiki. Kemudian dalam indikasi pemberian *contact person* pegawai bagi pasien yang ingin berobat apabila tidak bisa datang ke Poskesdes masih belum merata, tidak tertera di jadwal praktek dan masih

banyak pasien yang tidak mengetahui *contact person* petugas.

#### **11. Jumlah pelaksana**

Tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja, informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Pasolong, 2010:199), mengemukakan bahwa "pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat".

Berdasarkan teori di atas, penulis berpendapat bahwa dalam memberikan pelayanan jumlah pelaksana sangat berpengaruh terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sesuai beban kerja.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai dimensi jumlah pelaksana, diperoleh informasi bahwa, sebanyak 20 informan menjawab adanya petugas pelaksana yang sesuai beban kerja dan adanya bidan dan pembantu bidan di Poskesdes sudah sesuai dengan bidang tugasnya.

#### **12. Jaminan pelayanan yang memberikan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dari risiko keraguan**

Peyedia pelayananan harus memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.

Sedarmayanti (2010:252) mengungkapkan unsur-unsur dasar (asas-asas) antara lain sebagai berikut:

- a. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keraguan dalam pelaksanaannya.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya. (Tentunya kebijakan publik yang melahirkan aturan perundang-undangan/perda tersebut, harus pula menganut prinsip partisipasi masyarakat sejak masukan proses hingga pengambilan keputusannya, karena masyarakatlah yang menjadi obyek pelayanan tersebut).

- c. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan (mestinya juga dengan penuh empati dalam pelayanannya).
- d. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi/lembaga pemerintah/pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berkaitan dengan teori di atas penulis berpendapat bahwa dalam memberikan pelayanan hak dan kewajiban, baik pemberi dan penerima pelayanan publik harus jelas, sehingga tidak ada keraguan serta memberikan rasa aman kepada pasien.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh informasi mengenai dimensi jaminan pelayanan yang memberikan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dari risiko keraguan bahwa, sebanyak 20 informan menjawab sudah cukup baik, dimana dosis obat yang diberikan kepada pasien sudah sesuai dengan standar.

### 13. Evaluasi kinerja pelaksana

Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Hakikat Dan Pelayanan Publik Atau Pelayanan Umum (pelayanan oleh pemerintah/pemerintahan kepada masyarakat luas) menurut Ibrahim (2008:19-20) antara lain:

- a. Meningkatkan mutu atau kualitas dan kuantitas/produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi Instansi (Lembaga) Pemerintah/Pemerintahan di bidang pelayanan umum (ingat perbedaan antara institusi dengan lembaga/instansi).
- b. Mendorong segenap upaya untuk mengefektifkan dan mengefisienkan sistem dan tatalaksana pelaksanaan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta (partisipasi) masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Berkaitan dengan teori di atas penulis berpendapat bahwa setelah memberikan pelayanan kepada masyarakat, petugas harus melakukan evaluasi agar mendorong tumbuhnya

kreativitas, prakarsa, dan peran serta partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh informasi mengenai dimensi evaluasi kinerja pelaksana bahwa, sebanyak 20 informan menjawab, informan nomor 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, dan 20 mengemukakan dalam indikator evaluasi kerja di setiap minggunya masih banyak masyarakat yang tidak mengetahuinya, dalam hal ini masyarakat ada masyarakat yang meminta untuk diikut sertakan dalam pelaksanaan ini. Kemudian dalam indikasi melakukan musyawarah antar pelaksana demi kelancaran pelaksanaan pelayanan banyak informan yang tidak mengetahui, karena dalam hal ini hanya antar petugaslah yang mengetahui dan yang melaksanakannya.

### 1.2. Hambatan-Hambatan Yang Di hadapi Dalam Pelayanan Kesehatan Oleh Poskesdes di Desa Sindanghayu Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis.

Berkaitan dengan pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat.

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (1) bahwa:

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan hasil observasi terhadap hambatan-hambatan dalam pelayanan kesehatan oleh Poskesdes di Desa Sindanghayu Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis adalah sebagai berikut :

1. Adanya masyarakat yang merasa kurang puas atas ketentuan pelayanan yang diberikan petugas seperti keramahan yang kurang diberikan kepada pasien ketika memberikan pelayanan kesehatan di Poskesdes Desa Sindanghayu Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis.

2. Adanya masyarakat yang merasa kurang puas atas ketentuan jadwal praktek Poskesdes dan petugas kurang disiplin dalam bekerja.
3. Adanya masyarakat yang merasa kurang puas atas syarat Poskesdes sebagai tempat pelayanan dan peralatan medis serta ruangan yang kurang memadai.
4. Petugas masih belum sepenuhnya menerapkan sistem administratif.
5. masih ada masyarakat yang tidak puas terhadap pelayanan kesehatan oleh Poskesdes serta keramahan yang kurang diterapkan petugas ketika memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.
6. Tidak tiap hari ada kegiatan pelayanan dan petugas masih ada yang tidak berada di tempat.
7. Adanya persediaan jenis KB yang kurang lengkap dan petugas hanya menyediakan jenis alat KB tertentu. Sehingga banyak masyarakat yang kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas Poskesdes.
8. Masih ada masyarakat yang kurang puas terhadap pelayanan pengobatan yang diberikan dan petugas Poskesdes terkadang tidak ada di tempat dan keramahan kurang ramah terhadap pasien.
9. Ketersediaan tempat duduk khusus bagi lansia dan tempat duduk bagi pasien membuat pasien tidak nyaman ketika sedang menunggu antrian di Poskesdes Desa Sindanghayu Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis.
10. Ketersediaan peralatan medis yang kurang memadai membuat proses pelayanan kesehatan oleh Poskesdes kurang maksimal.
11. Kurang memadainya ruang rawat inap persalinan di Poskesdes membuat pasien merasa tidak nyaman ketika sedang di rawat disana.
12. Ketersediaan obat yang kurang lengkap dan terbatas membuat masyarakat tidak puas dengan pelayanan pengobatan yang diberikan petugas Poskesdes
13. Adanya masyarakat yang tidak puas dengan tidak disediakannya kipas angin di Poskesdes Desa Sindanghayu Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis.
14. Kurang memadainya tempat sampah di Poskesdes mengakibatkan penumpukan sampah di ruangan dan hal tersebut menunjukkan kurangnya kepedulian petugas dalam menjaga kebersihan ruangan.
15. Banyak masyarakat yang tidak mengetahui tentang pengawasan terhadap petugas Poskesdes.
16. Petugas masih belum memperbaiki kekurangan yang di keluhkan pasien tentang pelayanan yang diberikannya.
17. Pemberian contact person yang diberikan kepada masyarakat masih belum merata dan masih ada masyarakat yang belum mengetahuinya.
18. Dalam hal ini masyarakat tidak diikuti sertakan dan tidak adanya sosialisasi hasil musyawarah sehingga masyarakat tidak mengetahui permasalahan yang ada di Poskesdes.

Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa hambatan-hambatan dalam Pelayanan Kesehatan Oleh Poskesdes di Desa Sindanghayu Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis antara lain : Masih ada petugas yang kurang ramah, masih ada pegawai yang kurang disiplin dan kelengkapan sarana prasarana yang kurang memadai, sehingga pelaksanaan pelayanan kesehatan belum sepenuhnya berjalan dengan baik.

### **1.3. Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Hambatan-Hambatan dalam Pelayanan Kesehatan Oleh Poskesdes di Desa Sindanghayu Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan, maka dapat diketahui adanya upaya-upaya dalam mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelayanan kesehatan oleh Poskesdes di Desa Sindanghayu Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap upaya-upaya yang dilaksanakan dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam Pelayanan Kesehatan Oleh Poskesdes di Desa Sindanghayu Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis adalah sebagai berikut :

1. Berpedoman pada peraturan dan berupaya untuk melaksanaannya sesuai peraturan tersebut.
2. Meningkatkan kedisiplinan dan mendahulukan pelayanan kepada masyarakat.
3. Meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan melengkapi kekurangan yang ada di Poskesdes.
4. Petugas berupaya untuk mengamankan arsip yang telah di simpan agar data yang ada tidak hilang.
5. Pegawai berupaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

6. Petugas berupaya untuk meningkatkan kesigapan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Petugas berusaha melengkapi dan menambah jenis obat-obatan.
8. Meningkatkan kedisiplinan dan pelayanan pengobatan dengan terjun langsung ke lapangan.
9. Petugas berusaha mengajukan penambahan tempat duduk dan tempat duduk khusus bagi lansia.
10. Petugas berupaya melengkapi peralatan medis dengan mengajukan permintaan dana untuk membeli perlengkapan peralatan medis.
11. Petugas berupaya untuk menjaga dan membersihkan ruangan agar tetap bersih serta mengajukan dana baik melalui Pemerintah Desa, maupun pihak Puskesmas.
12. Petugas berupaya melengkapi dan memperbanyak jenis obat yang dibutuhkan oleh masyarakat.
13. Petugas berusaha menyediakan kipas angin untuk di simpan di ruangan tunggu pasien, supaya masyarakat atau pasien merasa nyaman dengan suhu ruangan.
14. Petugas berupaya untuk menambah jumlah tempat sampah yang besar untuk menampung sampah yang ada di ruangan Poskesdes.
15. Petugas berusaha lebih meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.
16. Petugas berupaya memperbaiki kekurangan yang telah di keluhkan masyarakat, sehingga petugas mampu memberikan solusi dan meningkatkan pelayanan kesehatan.
17. Petugas berupaya memberikan contact person kepada masyarakat ketika ada Posyandu dan memajang tulisan contact person petugas di papan informasi yang berada di Poskesdes.
18. Lebih meningkatkan dan mengefektifkan pelaksanaan evaluasi rutin.

Berdasarkan hasil observasi mengenai upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam Pelayanan Kesehatan Oleh Poskesdes di Desa Sindanghayu Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis yaitu pegawai berupaya untuk lebih ramah ketika melayani masyarakat yang datang ke Poskesdes, meningkatkan kedisiplinan pegawai dan berupaya melengkapi sarana dan prasarana agar pelayanan yang di berikan berjalan dengan baik.

## **V. Kesimpulan dan Saran**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, akhirnya penulis mengambil kesimpulan atas penelitian ini yakni sebagai berikut:

1. Pelayanan kesehatan oleh Poskesdes di Desa Sindanghayu Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis sebagian sudah cukup dilaksanakan dengan baik, dan sebagian lagi belum dilaksanakan dengan baik. Hal itu terbukti dari 31 indikator yang diteliti, 8 indikator (25%) sudah di laksanakan dengan cukup baik, 4 (10%) sudah dilaksanakan dengan baik, 1 (5%) masih belum efektif dilaksanakan, 4 (10%) tidak memadai dan tidak mengetahui 14 (50%) belum dilaksanakan dengan baik.
2. Hambatan dalam Pelayanan Kesehatan Oleh Poskesdes di Desa Sindanghayu Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis antara lain : masih ada pegawai yang kurang ramah dalam bertugas, masih belum terlaksananya sistem administrasi yang sesuai prosedur, masih belum memperbaiki kekurangan yang dikeluhkan pasien.
3. Upaya untuk mengatasi hambatan yang muncul dalam Pelayanan Kesehatan Oleh Poskesdes di Desa Sindanghayu Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis yaitu meningkatkan kedisiplinan, melengkapi sarana dan prasarana, pegawai berupaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, menerapkan sistem administrasi yang sesuai prosedur, merespon keluhan pasien dan meningkatkan pelayanan.

### **5.2 Saran-saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan di atas, maka penulis memiliki saran yang akan disampaikan sesuai dengan kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Pemberian pelayanan kesehatan alangkah baiknya lebih ditingkatkan lagi dalam hal keramahan, kedisiplinan pegawai dan melengkapi sarana dan prasarana Poskesdes, agar masyarakat merasakan kenyamanan ketika berada disana.
2. Untuk mengatasi hambatan yang dihadapi oleh petugas, alangkah baiknya apabila petugas lebih mengoptimalkan dalam memberikan pelayanan, dengan memberikan 5S (senyum, sapa, salam, sopan, santun) kepada masyarakat, meningkatkan kedisiplinan dan berupaya melengkapi sarana dan prasarana.
3. Agar upaya petugas dalam mengatasi hambatan dapat berjalan dengan lancar, perlu dilakukan sosialisasi kepada

masyarakat dengan memberikan informasi tentang Poskesdes, dengan menyebar angket di setiap bulannya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **A. Buku-buku**

Bungin, Burhan. 2015. *Metodelogi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta: PT Fajar Intrpratama Mandiri.

Mukarom, Zaenal dan Laksana, Muhibudin Wijaya. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung:CV Pustaka Setia.

Pasolong, Harbani. 2010. *Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Sedarmayanti. 2014. *Restrukturisasi Dan Pemberdayaan Organisasi*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

### **B. Dokumen-dokumen**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.  
Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003

### **C. Sumber Pustaka**

Siska Septiani Hidayat. 2014. *Pelayanan Listrik Prabayar (token) Oleh PT. PLN (Persero) Ciamis Di Wilayah Kelurahan Ciamis Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis*. Skripsi FISIP Universitas Galuh Ciamis.

### **Identitas Penulis**

**Pupu maspupah**, lahir di Ciamis pada tanggal 27 Nopember 1993, adalah Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Galuh Ciamis.