

Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Puskesmas Air Molek Menjadi Puskesmas  
Teladan di Indragiri Hulu  
DWI DESTIKA W  
DAN  
SOFIA ACHNES  
Fisip Universitas Riau, Kampus Bina Widya KM. 12.5 Simpang Baru Panam,  
Pekanbaru 28293.

The purpose of this research is to know what the factors influencing Air Molek Community Health Centers to be exemplary community health centers. This research used descriptive analysis method. Exemplary Community Health Center is the predicate provided to Air Molek community health centers because meets the standards of the assessment determined by the Government of Indragiri Hulu District through the Health Department of Indragiri Hulu district. Indicator and the aspects assessed is room completeness, neatness and cleanliness, discipline, public facilities, completeness, and documents. After research carried out then the results of the research concluded that Air Molek Community Health Centers had all completeness and meet all assessment so that Air Molek Community Health Centers entitled awarded predicated of the exemplary community health centers and expected to be example to other community health centres to further improve service quality as well as a complement of facilities and infrastructure.

Key Words: Exemplary Community Health Centers, Air Molek Community Health Centers, Assesment Community Health Centers

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan produk dari sistem administrasi Negara secara keseluruhan. Sebagai sebuah sistem, sistem administrasi Negara sangat dipengaruhi oleh sub sistem lainnya seperti sub sistem ekonomi, hukum, politik, sosial, dan budaya. Keseluruhan sub sistem tersebut secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi tugas Negara dalam memberikan pelayanan publik dan pemenuhan hak-hak sipil warga.

Di Indonesia, Sistem Administrasi Negara yang menjadi pilar pelayanan publik menghadapi masalah yang sangat fundamental. Pertama, sebagai fakta sejarah bangsa, sistem administrasi yang diterapkan adalah peninggalan pemerintah kolonial yang juga memiliki dasar-dasar hukum dan kepentingan kolonial. Struktur birokrasi, norma, nilai, dan regulasi yang ada sekarang masih berorientasi pada pemenuhan kepentingan penguasa daripada pemenuhan hak sipil warga negara (**Thoha , 2003**)

Salah satu bentuk pelayanan publik adalah Pelayanan kesehatan, dimana yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan yaitu bagian dari pelayanan kepada masyarakat dibidang kesehatan yang tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit dengan sasaran utamanya adalah masyarakat. Karena ruang lingkup pelayanan kesehatan masyarakat menyangkut kepentingan

masyarakat banyak, maka peran pemerintah dalam pelayanan kesehatan masyarakat cukup besar.

Sesuai dengan health reform, fungsi puskesmas yang tadinya lebih berorientasi kepada upaya kuratif dan rehabilitatif, bergeser kepada upaya preventif dan promotif tanpa mengabaikan upaya kuratif dan rehabilitatif. Fungsi puskesmas juga makin kompleks yakni sebagai pusat pemberdayaan masyarakat, serta pusat pelayanan kesehatan masyarakat strata pertama yaitu meliputi pelayanan kesehatan perorangan (private good) dengan tujuan utama memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat serta mencegah penyakit tanpa mengabaikan upaya kuratif dan rehabilitatif.

Meskipun sarana pelayanan kesehatan melalui puskesmas telah terdapat di seluruh Indonesia, serta tiap puskesmas ditunjang paling sedikit 3 (tiga) unit puskesmas pembantu, namun karena keterbatasan kemampuan masyarakat menjangkau sarana kesehatan yang tersedia, maka tidak mengherankan jika derajat kesehatan masyarakat di Indonesia belum memuaskan.

Keberhasilan pelayanan kesehatan melalui puskesmas memberikan kontribusi yang cukup besar didalam mewujudkan Indonesia Sehat 2010. Berbagai masalah yang timbul dalam mewujudkan kondisi tersebut telah dicoba diatasi dengan diluncurkannya kebijakan dasar puskesmas yang merupakan bagian dari reformasi kesehatan (health reform).

Penobatan predikat puskesmas teladan akan menjadi suatu motivasi bagi semua unsur yang terlibat dalam pelaksanaan operasional pelayanan puskesmas, dengan penobatan puskesmas teladan yang diberikan oleh pemerintah baik pusat maupun daerah kiranya dapat meningkatkan kapabilitas dan kualitas pelayanan kesehatan baik dari segi fasilitas, layanan unggulan, sarana dan prasarana serta hal-hal lain yang nantinya akan terwujud suatu pelayanan kesehatan yang maksimal sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

Di Kabupaten Indragiri Hulu terdapat 18 (delapan belas) unit puskesmas, 3 (tiga) di antaranya telah mendapatkan predikat Puskesmas Teladan yang diberikan oleh pemerintah daerah melalui Dinas Kesehatan Daerah kabupaten Indragiri Hulu, hal ini diharapkan menjadi motivasi bagi puskesmas-puskesmas lainnya untuk kemudian meningkatkan kualitas dan kapabilitas layanan mereka kepada masyarakat sehingga nantinya akan mendapatkan predikat puskesmas teladan dari pemerintah daerah.

Dalam konteks ini organisasi kesehatan atau badan kesehatan yang dimaksud adalah Puskesmas Air Molek di Kabupaten Indragiri Hulu, dimana sejalan dengan program pemerintah pusat yaitu Indonesia sehat 2010 dan system penilaian atau pemberian predikat bagi Puskesmas teladan, maka Puskesmas Air Molek merupakan salah satu Puskesmas teladan di Kabupaten Indragiri Hulu, dimana Puskesmas tersebut didukung oleh fasilitas seperti, Rawat Inap, Rawat Jalan, Poli Gigi, Imunisasi dan IGD (Instalasi Gawat Darurat 24 Jam).

Predikat teladan yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada puskesmas air molek didasari dengan penilaian baik dari segi infrastruktur, sarana dan prasarana

serta program layanan unggulan yang diberikan oleh Puskesmas Air Molek kepada masyarakat. Dari pengamatan awal yang peneliti lakukan, sebagian besar penunjang terpilihnya puskesmas air molek sehingga menjadi puskesmas teladan dikarenakan keadaan Puskesmas yang nyaman dan dilengkapi dengan sarana dan prasarana serta fasilitas yang memberi kenyamanan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal.

Penobatan predikat puskesmas Teladan merupakan suatu wujud apresiasi pemerintah Daerah terhadap pelayanan kesehatan oleh Puskesmas. Dengan predikat Puskesmas teladan yang diberikan kepada Puskesmas Air Molek, tentunya ada beberapa hal yang harus tetap dipertahankan dan terus ditingkatkan oleh Puskesmas tersebut dalam menjaga predikat tersebut dimana Puskesmas dituntut untuk;

1. Selalu meningkatkan pelayanan yang bermutu, merata dan terjangkau,
2. Puskesmas Air Molek harus dapat bertindak persuasive kepada masyarakat dalam berlaku hidup bersih dan sehat dan
3. Puskesmas Air Molek harus tetap melaksanakan pelayanan kesehatan harus sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh pemerintah

Dari fenomena dan fakta yang ada dilapangan, dan bertitik tolak dari permasalahan di atas, maka peneliti mengangkat masalah tersebut kedalam penelitian lebih lanjut dengan judul : “ **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Puskesmas Air Molek Menjadi Puskesmas Teladan di Indragiri Hulu**”

Menurut **Muninjaya (2004:55)**, Puskesmas merupakan unit teknis pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten / Kota yang bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pembangunan kesehatan masyarakat, pusat pemberdayaan masyarakat dan pusat pelayanan kesehatan masyarakat tingkat pertama dalam rangka pencapaian keberhasilan fungsi puskesmas sebagai ujung tombak pembangunan bidang kesehatan.

Menurut **Notoatmodjo (2003:65)**, fungsi Puskesmas dalam melaksanakan tugasnya dapat mewujudkan empat misi pembangunan kesehatan yaitu menggerakkan pembangunan kecamatan yang berwawasan pembangunan, mendorong kemandirian masyarakat untuk hidup sehat, memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau serta memelihara dan meningkatkan kesehatan individu, kelompok dan masyarakat serta lingkungannya.

Menurut Notoatmodjo **(2003:54)** manajemen kesehatan adalah penerapan manajemen umum dalam sistem pelayanan kesehatan masyarakat sehingga yang menjadi objek atau sasaran manajemen adalah sistem pelayanan kesehatan masyarakat. Yang dimaksud dengan sistem adalah satu kesatuan yang utuh, terpadu yang terdiri dari berbagai subsistem yang saling berhubungan dalam suatu proses atau struktur dalam upaya mencapai suatu tujuan tertentu.

Pelayanan kesehatan adalah bagian dari pelayanan yang tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kesehatan masyarakat dan mencegah penyakit dengan sasaran utamanya adalah masyarakat. Karena ruang lingkup pelayanan kesehatan masyarakat menyangkut kepentingan masyarakat banyak, maka peran pemerintah dalam pelayanan kesehatan masyarakat cukup besar.

Manajemen Puskesmas didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan yang bekerja secara sistematis untuk menghasilkan luaran puskesmas yang efektif dan efisien. Rangkaian kegiatan sistematis yang dilaksanakan puskesmas yakni perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian, serta pengawasan dan pertanggungjawaban. Semua fungsi manajemen tersebut harus dilakukan secara terkait dan berkesinambungan (**Departemen Kesehatan, 2004**)

Dari uraian beberapa pengertian manajemen tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen puskesmas diselenggarakan sebagai :

1. Proses pencapaian tujuan puskesmas;
2. Proses menselaraskan tujuan organisasi dan tujuan pegawai puskesmas
3. Proses mengelola dan memberdayakan sumber daya dalam rangka efisiensi dan efektifitas puskesmas;
4. Proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah;
5. Proses kerjasama dan kemitraan dalam pencapaian tujuan puskesmas;
6. Proses mengelola lingkungan.

Untuk mencapai tujuan yang efektif dan baik diperlukan suatu manajemen. Manajemen itu terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerak, pengawasan, dan evaluasi. Begitu pula di institusi pelayanan kesehatan terutama pada Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) membutuhkan campur adil dari proses manajemen dalam pelaksanaan untuk meningkatkan kinerjanya. Adapun proses-proses dalam manajemen akan diuraikan sebagai berikut:

1. *Planing* (Perencanaan) adalah sebuah proses yang dimulai dengan merumuskan tujuan Puskesmas sampai dengan menetapkan alternatif kegiatan untuk mencapainya. Tanpa ada fungsi perencanaan puskesmas, tidak ada kejelasan kegiatan yang akan dilaksanakan oleh staf untuk mencapai tujuan Puskesmas. Melalui fungsi perencanaan Puskesmas akan ditetapkan tugas-tugas pokok staf dan dengan tugas-tugas ini pimpinan Puskesmas akan mempunyai pedoman supervise dan menetapkan sumber daya yang dibutuhkan oleh staf untuk menjalankan tugas-tugasnya.
2. *Organizing* (Pengorganisasian) adalah serangkaian kegiatan manajemen untuk menghimpun semua sumber daya yang dimiliki puskesmas dan memanfaatkan secara efisien untuk mencapai tujuan Puskesmas. Atas dasar pengertian tersebut, fungsi pengorganisasian juga meliputi proses pengintegrasian semua sumber daya yang dimiliki Puskesmas.

3. *Actuating* (directing, commanding, motivating, influencing) atau fungsi penggerakan pelaksanaan puskesmas adalah proses pembimbingan kepala staf agar mereka mampu dan mau bekerja secara optimal menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki, dan dukungan sumber daya yang tersedia. Kempemimpinan yang efektif, pengembangan motivasi, komunikasi, dan pengarahan sangat membantu suksesnya pelaksanaan fungsi aktuasi.
4. *Controlling* (Pengawasan dan pengendalian) adalah proses untuk mengamati secara terus menerus pelaksanaan kegiatan sesuai rencana yang sudah disusun dan mengadakan perbaikan jika terjadi penyimpangan. Pelaksanaan fungsi manajemen ini memerlukan perumusan standar kerja (Standard Performance)
5. *Evaluating* (Penilaian) adalah suatu proses untuk menentukan nilai atau tingkat keberhasilan dari pelaksanaan suatu program dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan atau suatu proses yang teratur dan sistematis dalam membandingkan hasil yang dicapai dengan tolak ukur atau kriteria yang telah ditetapkan, dilanjutkan dengan pengambilan kesimpulan serta memberikan saran-saran yang dapat dilakukan pada setiap tahap dari pelaksanaan program (Dedi Alamsyah 2011:46-49)

Penilaian terhadap kualitas Puskesmas merupakan langkah awal yang dilakukan oleh pemerintah dalam memberikan apresiasinya terhadap kualitas dan kepiawaian instansi kesehatan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Penilaian tersebut dibagi menjadi dua indikator yaitu dari segi pelaksanaan atau operasional dan dari segi keadaan fisik (**Diskes Kab. Indragiri Hulu, 2012**)

Adapun pengertian pelayanan publik menurut pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 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 pelayanan publik.

Menurut **Moenir (1992:82)** terdapat beberapa konsep pendukung dalam pelayanan publik yang memadai, faktor-faktor pendukung tersebut adalah sebagai berikut:

1. Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan, kesadaran disini berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi pada perbuatan atau tindakan berikutnya. Kesadaran kerja itu bukan saja kesadaran dalam hal pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya yang menyangkut penyelesaian dan pemberian hasil laporan kerja yang tepat dalam usaha meningkatkan hasil kerja juga untuk turut serta dalam usaha pemeliharaan sarana dan prasarana.
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan yaitu merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Faktor ini menyangkut

segala ketentuan baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis yang berlaku didalam organisasi yang meliputi mengenai waktu kerja, cara kerja, kedisiplinan dalam pelaksanaan pekerjaan, pemberian sanksi terhadap pelanggaran kerja serta ketentuan-ketentuan lain yang telah ditetapkan.

3. Faktor organisasi yang meliputi pengaturan struktur organisasi yang menggambarkan hirarki pertanggung jawaban, pembagian kerja yang berdasarkan keahlian dan fungsinya. Masing-masing bagian sesuai dengan tugas yang telah ditetapkan serta usaha mengembangkan organisasi.
4. Faktor pendapatan yang meliputi gaji, yang dapat menggairahkan semangat kerja yang tinggi.
5. Faktor kemampuan dan keterampilan kerja ditingkatkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk-petunjuk kerja, mengadakan pendidikan khusus pegawai
6. Faktor sarana pelayanan pelayanan yang meliputi peralatan, perlengkapan dan juga tersedianya fasilitas pelayanan yang meliputi gedung dan segala kegiatannya, fasilitas komunikasi dan fasilitas lainnya.

Dalam faktor pendukung pelayanan tersebut masing-masing memiliki peranan yang berbeda akan tetapi sering memiliki pengaruh satu sama lainnya dan akan terwujud pelayanan yang baik. Dari beberapa konsep pelayanan yang telah dikemukakan diatas jelaslah bahwa tinggi rendahnya minat seseorang untuk memanfaatkan suatu jasa sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan oleh pelayanan tersebut.

## **METODE**

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif kualitatif, analisis kualitatif untuk pengolahan data yang diperoleh dilapangan melalui wawancara dan observasi. Semua informasi yang dikumpulkan dipelajari sehingga menjadi suatu kesatuan yang utuh sehingga dapat mengetahui factor-faktor yang dapat mempengaruhi puskesmas Air Molek menjadi puskesmas teladan.

## **HASIL**

Kecamatan Pasir Penyu terdiri dari 7 desa dan lima kelurahan, yang terletak di perkotaan dan bantaran sungai Indragiri dan anak Sungai Indragiri. Adapun desa-desa yang terletak di bantaran sungai antaralain desa pasir keranji, lembah dusun Gading, Petalongan dan sebagian Kelurahan Air Molek I, Desa Serumpun Jaya. Sedangkan yang terletak di wilayah perkotaan meliputi Sebagian Kelurahan Air Molek I, kel.tanjung Gading, Kel. Kembang Harum, Kel.Sekar Mawar, Kel. Tanah Merah,Desa Batu Gajah, Desa Air Molek II, desa Candirejo.Desu Jati Rejo.

Pemberian predikat puskesmas teladan oleh pemerintah sebagai salah satu wujud apresiasi terhadap kinerja dan kualitas yang diberikan oleh Puskesmas kepada masyarakat merupakan hal positif dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Predikat puskesmas teladan tersebut merupakan sebuah penganugerahan kepada puskesmas-puskesmas yang memenuhi kriteria dalam penilaian yang dilakukan oleh pemerintah dimana dalam hal ini adalah Dinas Kesehatan Kabupaten Indragiri Hulu. Sejauh ini sudah ada tiga puskesmas yang mendapatkan predikat puskesmas teladan di Kabupaten Indragiri Hulu diantaranya yaitu Puskesmas Pekan Heran, Puskesmas Lirik dan Puskesmas Air Molek.

Proses penganugerahan predikat puskesmas teladan yang diberikan kepada puskesmas-puskesmas yang berada di wilayah Kabupaten Indragiri Hulu diawali dengan kegiatan penilaian-penilaian terhadap pelayanan, fasilitas, dan hal hal penunjang lainnya yang dimiliki oleh puskesmas tersebut.

Di Kabupaten Indragiri Hulu terdapat 18 (delapan belas) unit puskesmas, 3 (tiga) di antaranya telah mendapatkan predikat Puskesmas Teladan yang diberikan oleh pemerintah daerah melalui Dinas Kesehatan Daerah kabupaten Indragiri Hulu, hal ini diharapkan menjadi motivasi bagi puskesmas-puskesmas lainnya untuk kemudian meningkatkan kualitas dan kapabilitas layanan mereka kepada masyarakat sehingga nantinya akan mendapatkan predikat puskesmas teladan dari pemerintah daerah.

Tentunya untuk mendapatkan predikat puskesmas teladan dibutuhkan kelengkapan sarana dan prasarana serta program-program unggulan yang dapat memberikan kesan pelayanan yang nyaman bagi masyarakat, dengan demikian acuan dari penetapan atau penobatan puskesmas teladan dari pemerintah daerah melalui Dinas Kesehatan mengacu pada kelengkapan sarana dan prasarana yang tersedia pada puskesmas tersebut.

Puskesmas Air Molek adalah salah satu dari tiga puskesmas teladan yang berada di wilayah Kabupaten Indragiri Hulu. Predikat puskesmas teladan yang dinobatkan kepada puskesmas air molek tentunya menjadi suatu kebanggaan dimana hal tersebut dapat menjadi motivasi bagi puskesmas Air Molek untuk meningkatkan pelayanan dibidang kesehatan di lingkungan sekitar.

Predikat Puskesmas Teladan di berikan oleh Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu melalui Dinas Kesehatan dengan melalui proses penilaian dan observasi lingkungan puskesmas yang dilakukan secara ketat. Puskesmas Air Molek merupakan salah satu Puskesmas yang dinobatkan menjadi Puskesmas Teladan, sehubungan dengan hal tersebut, peneliti akan mengkaji factor-faktor yang mempengaruhi Puskesmas Air Molek menjadi Puskesmas Teladan berdasarkan indicator penilaian dari Dinas Kesehatan Kabupaten Indragiri Hulu sebagai berikut :

### **1. Ketersediaan Ruang**

Tersedianya ruangan merupakan syarat mutlak bagi sebuah Puskesmas, dimana orientasi tugasnya adalah sebagai pengayom masyarakat di bidang kesehatan. Kelengkapan ruangan sangat dibutuhkan guna memudahkan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak puskesmas kepada masyarakat. Ruangan-ruangan tersebut meliputi ; ruangan Kepala Puskesmas, Ruang Tata Usaha, Ruang Tamu, Poli Umum dan lain sebagainya, sehingga distribusi pelayanan dapat diberikan sesuai dengan kepentingan masyarakat dan dapat teratur dengan rapi.

Salah satu poin penilaian untuk pemberian predikat Puskesmas teladan juga mengacu pada Kelengkapan Ruang, lebih jauh mengenai pembahasan dari indikator kelengkapan ruangan.

### **2. Kerapian dan Kebersihan**

Kerapian dan kebersihan merupakan syarat mutlak yang harus dimiliki oleh setiap puskesmas, terutama puskesmas yang berpredikat Puskesmas Teladan seperti Puskesmas Air Molek. Kerapian dan kebersihan lingkungan dapat menciptakan suasana yang nyaman dan tentunya dapat membantu pasien yang berobat untuk dapat beristirahat. Dengan demikian indikator Kerapian dan Kebersihan merupakan salah satu poin yang dinilai oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Indragiri Hulu dalam memberikan predikat puskesmas teladan.

Kebersihan dan kerapian lingkungan Puskesmas Air Molek memang menjadi poin yang harus tetap dipertahankan oleh pihak puskesmas, perawatan gedung dan penataan ruangan yang baik dan maksimal harus terus dilakukan guna untuk mempertahankan dan bahkan meningkatkan pelayanan

Dalam mempertahankan kerapian dan kebersihan lingkungan Puskesmas perlu dilakukannya perawatan fasilitas dan kebersihan lingkungan, sehubungan dengan cara untuk mempertahankan kerapian dan kebersihan lingkungan Puskesmas.

### **3. Kedisiplinan**

Penilaian dari faktor Sumber Daya Manusia (SDM) dalam penentuan penilaian predikat puskesmas teladan meliputi adanya Dokter Umum, Apoteker, Bidan, Dokter gigi dan tenaga medis lainnya, berikut tanggapan masyarakat mengenai keadaan Sumber Daya Manusia (SDM) di puskesmas Air molek;

*“keadaan tenaga medis di puskesmas Air Molek menurut saya sudah cukup lengkap hal ini ditandai dengan adanya Dokter umum yang selalu berada di tempat, selain itu adanya laboratoriu dan poli gigi serta ruangan persalian juga terasa semakin melengkapi ketersediaan tenaga medis di Puskesmas Air molek tersebut hal ini dikarenakan dengan adanya ruangan Laboratoriu sudah pasti ada petugas Apoteker, selanjutnya dengan adanya ruangan poli*



*gigi tentunya juga memiliki dokter gigi dan tersedianya ruangan bersalin otomatis pasti memiliki bidan yang akan mengoprasionalkan fasilitas-fasilitas persalinan tersebut” (Wawancara dengan salah seorang masyarakat yang sedang berobat di puskesmas Air molek Pada tanggal 17 April 2013”*

Selain dari segi ketersediaan tenaga medis, masalah kedisiplinan, Data Absensi, dan Reward. Kedisiplinan pegawai / petugas puskesmas juga merupakan perhatian dari Dinas Kesehatan Kabupaten Indragiri Hulu untuk menetapkan predikat puskesmas teladan. Disiplin itu sendiri menurut *Keith Davic* dan *John W* dalam *gering (2003)* menyatakan bahwa disiplin mempunyai 3 (tiga) macam sifat yaitu :

1. *Disiplin preventif* adalah tindakan SDM agar terdorong untuk mentaati standar dan peraturan. Tujuan pokoknya adalah mendorong agar SDM memiliki disiplin pribadi yang tinggi, agar peran kepemimpinan tidak terlalu berat dengan pengawasan/pemaksaan yang dapat mematikan prakarsa dan kreatifitas serta partisipasi SDM.

Implementasi dari disiplin preventif seperti yang telah dijelaskan di atas, adalah dengan diberlakukannya sanksi-sanksi bagi petugas maupun tenaga medis yang tidak menaati peraturan-peraturan yang telah ditetapkan oleh Kepala Puskesmas Air Molek.

2. *Disiplin Koreksif* adalah tindakan dilakukan setelah terjadi pelanggaran standar atau peraturan, tindakan tersebut dimaksud untuk mencegah timbulnya pelanggaran lebih lanjut. Tindakan ini biasanya berupa hukuman tertentu yang disebut tindakan disipliner antara lain berupa peringatan skor, pemecatan. Tindakan disipliner tersebut bersifat mendidik agar memperbaiki perilaku, mencegah orang lain melakukan yang serupa, mempertahankan standar yang konsisten dan efektif.

Sehubungan dengan teori di atas dalam implementasinya, disiplin koreksif dilakukan oleh puskesmas Air Molek untuk mengatasi dan mencegah pelanggaran-pelanggaran disiplin yang dilakukan oleh pegawai maupun petugas medis secara berulang kali, diantaranya seperti terlambat masuk kantor, dan tidak berada di tempat saat jam kerja.

3. *Disiplin Progresif* adalah Tindakan disiplin berulang kali berupa hukuman yang makin berat, dengan maksud agar pihak pelanggar bisa memperbaiki diri sebelum hukuman berat dijatuhkan.

Disiplin Progresif dalam implementasinya seperti yang telah peneliti bahas sebelumnya berupa hukuman atau sanksi yang makin berat yaitu dengan pemberian surat peringatan sebanyak 3 tahap. Untuk disiplin progresif biasanya tindakan disiplin dari kepala Puskesmas Air Molek langsung memberikan SP 3 atau pemecatan kepada

pegawai atau petugas yang melakukan pelanggaran disiplin berat seperti terlibat dalam tindak pidana.

Kedisiplinan pegawai kesehatan Puskesmas Air molek merupakan ujung tombak pelaksanaan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, maksimal atau tidaknya pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat tergantung dari tingkat kedisiplinan pegawai

#### **4. Fasilitas Umum**

Kelengkapan fasilitas umum puskesmas air molek juga merupakan salah satu poin penilaian untuk penobatan predikat puskesmas teladan. Kelengkapan fasilitas umum pada sebuah puskesmas merupakan salah satu hal penting guna memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada masyarakat. Tersedianya fasilitas umum seperti Tempat Shalat, Tempat Parkir, WC / Toilet, Kantin, Ruang Tunggu dan lain sebagainya secara langsung maupun tidak dapat menamnah kepuasan masyarakat serta dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang membutuhkan layanan kesehatan.

Di puskesmas Air Molek, dari observasi peneliti dilapangan, fasilitas-fasilitas umum yang tersedia cukup lengkap dan kemungkinan salah satu faktor yang menjadikan puskesmas Air Molek menjadi puskesmas teladan adalah dengan tersedianya fasilitas-fasilitas umum yang lengkap.

Menurut **Moenir (1992:82)** terdapat beberapa konsep pendukung dalam pelayanan publik yang memadai, faktor-faktor pendukung tersebut adalah sebagai berikut:

1. Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan, kesadaran disini berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi pada perbuatan atau tindakan berikutnya. Kesadaran kerja itu bukan saja kesadaran dalam hal pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya yang menyangkut penyelesaian dan pemberian hasil laporan kerja yang tepat dalam usaha meningkatkan hasil kerja juga untuk turut serta dalam usaha pemeliharaan sarana dan prasarana.
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan yaitu merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Faktor ini menyangkut segala ketentuan baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis yang berlaku didalam organisasi yang meliputi mengenai waktu kerja, cara kerja, kedisiplinan dalam pelaksanaan pekerjaan, pemberian sanksi terhadap pelanggaran kerja serta ketentuan-ketentuan lain yang telah ditetapkan.
3. Faktor organisasi yang meliputi pengaturan struktur organisasi yang menggambarkan hirarki pertanggung jawaban, pembagian kerja yang

berdasarkan keahlian dan fungsinya. Masing-masing bagian sesuai dengan tugas yang telah ditetapkan serta usaha mengembangkan organisasi.

4. Faktor pendapatan yang meliputi gaji, yang dapat menggairahkan semangat kerja yang tinggi.
5. Faktor kemampuan dan keterampilan kerja ditingkatkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk-petunjuk kerja, mengadakan pendidikan khusus pegawai
6. Faktor sarana pelayanan yang meliputi peralatan, perlengkapan dan juga tersedianya fasilitas pelayanan yang meliputi gedung dan segala kegiatannya, fasilitas komunikasi dan fasilitas lainnya.

Dalam faktor pendukung pelayanan tersebut masing-masing memiliki peranan yang berbeda akan tetapi sering memiliki pengaruh satu sama lainnya dan akan terwujud pelayanan yang baik. Dari beberapa konsep pelayanan yang telah dikemukakan diatas jelaslah bahwa tinggi rendahnya minat seseorang untuk memanfaatkan suatu jasa sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan oleh pelayanan tersebut.

Dari teori yang dikemukakan oleh Moenir di atas salah satu fakto pendukung pelayanan masyarakat adalah faktor sarana pelayanan yang meliputi peralatan, perlengkapan dan juga tersedianya fasilitas pelayanan yang meliputi gedung dan segala kegiatannya, fasilitas komunikasi dan fasilitas lainnya.

Berdasarkan teori di atas, dapat kita lihat bahwa Puskesmas air molek sudah memiliki kelengkapan sarana dan prasarana sebagaimana yang dikemukakan oleh moenir, dengan memiliki kelengkapan fasilitas dan sarana yang memadai maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan lebih maksimal.

## **5. Kelengkapan Pendukung**

Kelengkapan pendukung juga tidak lepas dari kajian penilaian oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Indragiri Hulu untuk mentukan kriteria puskesmas Teladan. Kelengkapan pendukung tersebut meliputi tersedianya ruangan perawat, ruangan khusus pasien TBC, dan lain sebagainya. Dengan dimilikinya kelengkapan seperti yang tersebut di atas maka akan menambah poin dalam penilaian penentuan predikat puskesmas teladan.

Fasilitas-fasilitas umum yang lengkap merupakan bentuk upaya dari Puskesmas Air Molek untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, dengan adanya fasilitas-fasilitas umum tersebut diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat seperti seperti yang telah disebutkan di dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu salah satu acuan pelayanan public yang baik adalah memberikan kemudahan bagi masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan.

## **6. Dokumen-Dokumen**

Dokumen dalam hal ini dimaksudkan adalah meliputi Protap / SOP, Rencana Strategis, Struktur organisasi, Pedoman pengobatan dasar, Uraian tugas pegawai /Tupoksi, Jadwal piket dan Buku pelimpahan wewenang antar shif.

Dari hasil observasi peneliti di lapangan diketahui bahwa puskesmas Air Molek memiliki dokumen-dokumen yang masuk dalam kriteria penilaian puskesmas teladan.

Setelah melakukan pengkajian dan pembahasan dari masing-masing indikator penilaian melalui kriteria puskesmas teladan maka diketahui bahwa Puskesmas Air Molek memenuhi semua kriteria yang menjadi dasar penilaian puskesmas teladan. Dengan demikian Puskesmas Air Molek berhak dan Pantas untuk menerima penganugerahkan predikat puskesmas teladan.

Diharapkan dengan predikat yang diberikan tersebut dapat terus memotivasi setiap pegawai puskesmas untuk dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Di sisi lain predikat puskesmas teladan tersebut diharapkan juga dapat memberikan motivasi kepada puskesmas-puskesmas lain untuk terus berupaya melakukan inovasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan baik dari segi pelayanan, fasilitas dan sarana serta tenaga medis yang memiliki kapabilitas yang baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adikoesoemo, Soeprapto. 2003, *Manajemen Rumah Sakit*, Sinar Harapan. Jakarta
- Adosasmito, Wiku. 2010. *Sistem Kesehatan*. Raja Grafindo
- Alamsyah, Dedi, 2011. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Nuha Medika : Yogyakarta
- Arifin, Abdurahman 2000, *Kerangka Pokok-Pokok Manajemen Umum*
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI 2002, *Pedoman Penyelenggaraan Puskesmas di Era Desentralisasi (DRAFT)* Jakarta
- Diskes Kab. Indragiri Hulu, 2012 *Parameter Penilaian Kinerja Puskesmas Se Kabupaten Indragiri Hulu*. Pelayanan Kesehatan Masyarakat.
- Juliana, S. Erna, 2008. *Manajemen Pelayanan Kebidanan*. Buku Kedokteran, Jakarta.
- Fremont, 2001. *Organisasi dan Manajemen*, edisi kelima, Bumi Aksara, Jakarta
- Kusnadi, dkk. 2005. *Pengantar Manajemen (Konseptual dan Perilaku)*. Universitas Brawijaya Malang. Malang.
- Manulang, 2001. *Dasar-Dasar Manajemen*, cetakan keenam belas, Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Menkes RI, 2004. *Keputusan Nomor 131/Menkes/SK/II 2004*. Jakarta
- Muninjaya, Gde AA, 2004. *Manajemen Kesehatan*, ed.2. Jakarta : EGC
- Moenir, H.A.S, 2000, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (Edisi Revisi)*. Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Notoatmodjo, Soekidjo, 2003. *Ilmu Kesehatan Masyarakat Prinsip-Prinsip Dasar*. Rineka Cipta. Jakarta
- Prasetyo, Eko, 2005. *Orang Miskin Dilarang Sakit*. Yogyakarta: Resist Book
- Said, Masus, 2010. *Kepemimpinan Pengembangan Organisasi Team Building dan Perilaku Inovatif*. UIN-MALIKI PERSS.Malang
- Sutina, Endang, 2009. *Manajemen Puskesmas Teori dan Praktik di Puskesmas*. Surakarta.