

# PROFESIONALITAS APARATUR DALAM MELAYANI PASIEN PADA UPTD PUSKESMAS COT IE JUE KECAMATAN PEUSANGAN KABUPATEN BIREUEN

**Fitri Ernalis**

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Almuslim

[fitriernalis@gmail.com](mailto:fitriernalis@gmail.com)

## ABSTRAK

*Dalam penelitian ini yang dijadikan rumusan masalah permasalahan yaitu mengapa aparatur UPTD Puskesmas Cot Ie Jue kurang profesional dalam melayani pasien. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif yaitu mendeskripsikan dan menganalisis masalah yang muncul dimasa sekarang guna memperoleh gambaran menyeluruh tentang penelitian yang penulis lakukan. Hasil penelitian, yang dilakukan profesionalitas aparatur UPTD Puskesmas Cot Ie Jue yang memperhatikan. Dalam permasalahan ini menggunakan teori profesionalitas menurut Siagian yang menjelaskan tentang kendala dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan. Konsep profesionalisme dalam diri aparatur dilihat dari segi Kreatifitas, Inovasi, Responsif. Namun pelaksanaan menjadi masalah, dimana ketidak patuhan terhadap peraturan dan prosedur yang ada yaitu masyarakat juga mengeluhkan tentang kehadiran pegawai puskesmas yang tidak tepat waktu. Disisi kualifikasi pendidikan aparatur UPTD Puskesmas Cot Ie Jue yang tidak memadai, dimana banyak pegawai yang masih memiliki kualifikasi pendidikan rendah yaitu setingkat SMA.*

**Kata kunci; Profesionalitas, Aparatur, Puskesmas**

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, kesehatan juga suatu unsur yang penting bagi setiap manusia untuk mencapai kesejahteraan. Negara yang kuat didukung pula oleh masyarakat yang sehat, baik jasmani dan rohani. Berkaitan dengan hal tersebut, pemerintah memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di rumah sakit dan puskesmas baik melalui penyediaan peralatan medis, tenaga perawat yang menguasai bidangnya. Pelayanan kesehatan memiliki peran penting dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit dan puskesmas merupakan sarana untuk memberikan pelayanan yang bermutu dan memuaskan bagi pasien sesuai dengan standar yang ditetapkan serta menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Pembangunan kesehatan di Indonesia bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Sebagai perwujudan kesejahteraan umum pelayanan di bidang kesehatan akan senantiasa dibutuhkan oleh masyarakat, dan akan selalu mengalami perkembangan kearah yang lebih baik. Semakin maju pembaharuan dibidang teknologi maka pelayanan dibidang kesehatan juga mengalami kemajuan, dibidang sarana dan prasarana yang modern serta menjadi lebih akurat dalam bidang pelayanan. Masyarakat dalam memakai jasa sebuah pelayanan harus mendapatkan kepuasan, masyarakat sangata mempertimbangkan dan melihat kualitas pelayanan dari medis serta memilih lokasi yang mudah terjangkau. Sebagian besar masyarakat akan berubah menjadi detektif, mencari bukti kompetensi, perhatian dan integritas. Pihak Puskesmas pembantu memberi persepsi yang baik bagi masyarakat sehingga menumbuhkan kepercayaan.

Pentingnya kesehatan masyarakat harus benar-benar mendapatkan perhatian, karena masyarakat bisa menjadi cerminan suatu Negara. Negara telah menjamin kesehatan setiap warga melalui konstitusi dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 1992 tentang

Kesehatan. Kesehatan sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, bahwa pembangunan kesehatan diarahkan untuk mempertinggi derajat kesehatan yang besar, artinya bagi pembangunan dan pembinaan sumber daya alam manusia dan modal bagi pelaksanaan pembangunan nasional yang pada hakikatnya adalah pembangunan manusia Indonesia seutuhnya dan pembangunan seluruh masyarakat.

### **Teori Profesionalitas**

Profesionalitas disini lebih ditujukan kepada aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik, adil, inklusif dan tidak hanya sekedar kecocokan keahlian dengan tempat penugasan. Sehingga aparatur dituntut untuk memiliki kemampuan dan keahlian untuk memahami dan menterjemahkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat kedalam kegiatan dan program pelayanan. Menurut Mulyasa (2006:46), profesionalitas adalah “kondisi, arah, nilai, tujuan dan kualitas keahlian dan kewenangan yang berkaitan dengan pencaharian seseorang”.

Dalam pandangan Kusnandar (2007:214), profesionalitas adalah sebutan yang mengacu pada sikap mental dalam bentuk komitmen para anggota suatu profesi untuk senantiasa mewujudkan dan meningkatkan kualitas profesionalnya. Profesionalitas sebagai komitmen para anggota suatu profesi untuk meningkatkan kemampuan profesionalnya dan terus menerus mengembangkan strategi-strategi yang digunakannya dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan profesinya itu.

### **Pelayanan Publik Khusus Bidang Kesehatan**

Penyelenggaraan jenis pelayanan publik tertentu seperti pelayanan transportasi, kesehatan, dimungkinkan untuk memberikan penyelenggaraan pelayanan khusus, dengan ketentuan seimbang antara biaya yang dikeluarkan sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan seperti ruang perawat VIP di Rumah Sakit dan gerbong eksekutif pada kereta api. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, Daerah, dan Lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

### **Pengertian Puskesmas**

Pusat Kesehatan Masyarakat atau Puskesmas memiliki defenisi sebagai suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Dengan kata lain Puskesmas mempunyai wewenang dan tanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya. Dapat disimpulkan bahwa pengertian Puskesmas adalah unit pelaksana pelayanan kesehatan di wilayah kecamatan yang melaksanakan tugas-tugas operasional pembangunan kesehatan.

### **Wilayah Kerja dan Peran Puskesmas**

Wilayah kerja Puskesmas meliputi suatu kecamatan atau sebagian dari kecamatan. Faktor kepadatan penduduk, luas daerah, keadaan geografis dan keadaan infrastruktur lainnya merupakan bahan pertimbangan dalam menentukan wilayah kerja Puskesmas. Puskesmas merupakan perangkat Pemerintah Daerah tingkat II, sehingga pembagian wilayah kerja puskesmas ditetapkan oleh Bupati atau Walikota dengan suatu teknis dari Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Sasaran penduduk yang dilayani oleh sebuah puskesmas rata-rata mencapai 30.000 penduduk setiap puskesmas. Dalam konteks Otonomi Daerah saat ini, puskesmas mempunyai peran yang sangat vital sebagai institusi pelaksana teknis, dituntut memiliki kemampuan manajerial dan wawasan jauh kedepan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Peran tersebut sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang ditunjukkan dalam bentuk ikut serta menentukan kebijakan daerah melalui sistem perencanaan yang matang dan *realisize*, tatalaksana kegiatan yang tersusun rapi, serta sistem evaluasi dan pemantauan yang akurat.

### **Gambaran Umum Penelitian**

Kebutuhan akan terpenuhinya profesionalitas pada UPTD Puskesmas Cot Ie Jue untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat juga memiliki masalah yang membuat masyarakat tidak maksimal dalam mendapatkan pelayanan, dalam berbagai hal baik itu dalam hal profesionalitas dalam melayani pasien, sehingga masih banyak masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan UPTD Puskesmas Cot Ie Jue. Tingkat profesionalitas yang masih kurang memuaskan juga sangat berpengaruh untuk masyarakat. Disisi lain, aparatur yang bekerja sebagai tenaga medis dalam melayani pasien itu kebanyakan berasal dari desa tersebut yang bukan bidang keahliannya. Dalam memberikan pelayanan menyebabkan selain kurang nyaman, masyarakat juga merasa diabaikan dengan kinerja-kinerja tenaga medis yang lalai dalam melayani pasien, sehingga hal tersebut tidak profesional dalam melayani pasien yang berobat di UPTD Puskesmas Cot Ie Jue. Dikarenakan pihak puskesmas tidak teratur menetapkan pegawai atau aparatur dalam bidang kerjanya masing-masing, misalnya di pelayanan pendaftaran pengambilan kartu berobat, diruangan tersebut pegawainya masih bercampur kualifikasi pendidikan.

### **Aktifitas UPTD Puskesmas Cot Ie Jue**

Dari penelitian ini ditemukan bahwa yang menjadi penyebab ketidak profesionalan aparatur puskesmas disebabkan oleh dua faktor, yang pertama ketidakpatuhan aparatur terhadap prosedur dan peraturan yang telah ditetapkan di lingkup Puskesmas atau Dinas Kesehatan, kedua karena kualifikasi pendidikan yang tidak sesuai, sehingga dalam hal pelayanan kesehatan tidak berjalan sebagaimana mestinya. Masalah ketidakpatuhan masih menjadi sorotan, pada saat jam kerja terlihat pegawai puskesmas yang makan sambil mengobrol dengan sesama rekan kerja sehingga proses pelayanan kepada masyarakat menjadi tidak maksimal. Masyarakat mulai tidak nyaman dan mengeluh atas kinerja dari aparatur puskesmas yang sangat lamban. Hal ini sudah mendapatkan teguran dari pihak atas (Kadis Kesehatan Kabupaten) tapi tak pernah diindahkan.

Masyarakat juga mengeluhkan tentang kehadiran pegawai Puskesmas yang tidak tepat waktu. Masyarakat harus menunggu pegawai/aparatur puskesmas ketika datang berobat, hal ini membuat masyarakat resah dikarenakan keadaan masyarakat yang tidak sehat harus menunggu para aparatur UPTD terlebih dahulu. Berdasarkan wawancara dengan salah satu pasien di UPTD Puskesmas Cot Ie Jue, beliau mengatakan merasa

malas bila harus ke Puskesmas untuk berobat karena kurangnya pelayanan dan juga ketidakpatuhan pegawai puskesmas. “Kalau saya mempunyai uang lebih, saya akan berobat ke tempat praktik atau Rumah Sakit swasta” (wawancara dengan Yuyun/selasa, 4 maret 2017).

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Puskesmas Cot Ie Jue masih memiliki hambatan yang berasal dari faktor kesadaran petugas yaitu masih adanya petugas dibidang pelayanan yang datang tidak tepat waktu. Hal tersebut menyebabkan petugas lain yang sudah hadir kebingungan saat pagi hari karena pelayanan belum dibuka, pasien sudah banyak yang datang. Sehingga menyebabkan antrian panjang masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan medis dari aparatus puskesmas. Selain faktor kesadaran, hambatan lain adalah sistem dan prosedur serta peraturan yaitu Pasien yang tidak membawa dokumen persyaratan lengkap namun tetap bersikeras ingin dilayani. Hal tersebut dikarenakan rendahnya minat membaca pasien akan informasi yang telah ditempel pada papan informasi di UPTD Puskesmas Cot Ijue. Selain itu jam operasional layanan yang singkat memuat masyarakat disekitar puskesmas merasa kebingungan apabila ada anggota keluarga yang segera membutuhkan pertolongan medis diluar jam operasional puskesmas.

### **Hasil Penelitian Profesionalitas**

Dalam penelitian ini, peneliti melihat kehandalan aparatur puskesmas dalam melayani pasien sudah kearah yang lebih baik dengan melihat kemudahan yang diberikan kepada pasien untuk mendapatkan pelayanan dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparatur puskesmas telah memberikan respon kepada pasien dengan baik seperti memeriksa, mengobati dan mengawasi pasien hingga pasien tersebut benar-benar sembuh. Terbukti dengan tidak ditemukannya keluhan mengenai respon aparatur kepada pasien. Kesopanan dan keramahan aparatur puskesmas Cot Ie Jue sudah dikatakan baik karena mendapat tanggapan baik dari masyarakat dan tidak ada keluhan mengenai kesopanan dan keramahan tersebut dari pasien. Puskesmas Cot Ie Jue juga terbukti mampu bersikap adil dengan mendahulukan pasien lansia dan pasien yang memiliki keadaan darurat untuk mendapat pelayanan. Dalam hal kedisiplinan terlihat mulai ada perubahan, sebelumnya kedisiplinan aparatur puskesmas yang ada sangat tidak baik.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Masih ada beberapa permasalahan yang ada pada UPTD Puskesmas Cot Ie Jue, meskipun atasan dan pihak terkait telah memberi teguran kepada aparatur yang tidak disiplin dan profesional. Tidak hanya itu, kualifikasi pendidikan aparatur belum sepenuhnya memadai sehingga masih ada sedikit hambatan untuk memperlancar profesional kinerja aparatur puskesmas. Dengan kualifikasi pendidikan aparatur yang sesuai dengan bidangnya, maka pelayanan terhadap pasien dan masyarakat akan maksimal, karena puskesmas sangat penting bagi masyarakat sekitar yaitu sebagai pusat Pembangunan Kesehatan Masyarakat.

### **Saran**

1. Memberikan izin belajar bagi aparatur yang masih mempunyai kualifikasi akademik rendah atau tidak sesuai dengan bidangnya.
2. Membina peran serta masyarakat diwilayah kerjanya dalam rangka meningkatkan kemampuan untuk hidup sehat.
3. Menegur dan memberikan sanksi yang tegas kepada aparatur yang masih bekerja seandainya dan tidak mengikuti peraturan yang ada di Puskesmas Cot Ie Jue.
4. Aparatur hendaknya diberikan pelatihan-pelatihan dalam mengantisipasi dan memberikan solusi terhadap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan dan pertolongan medis.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- A.S Moenir. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara. Jakarta
- Arikunto, Suharsimi. 2000. *Manajemen Penelitian*. Rineka Cipta; Jakarta
- Hatmoko. 2006. *Sistem Pelayanan Kesehatan Dasar Puskesmas*. Universitas Mulawarman Samarinda
- Moleong Lexy J. 2010. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung; PT. Remaja Rosdakarya
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.