

**Disiplin Tenaga Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Pembantu  
Kota Tual**

**INAY K MARANRESSY**

Kristinamaranressy424@gmail.com

**Dosen Program Studi Ilmu administrasi Niaga STIA Darul Rachman Tual.**

**ABSTRAK**

Puskesmas merupakan salah satu sarana yang dibangun di desa – desa dengan tujuan agar dapat memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dijalankan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat, karena salah satu factor yang menimbulkan ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan adalah factor disiplin. Oleh sebab itu maka setiap tenaga kesehatan harus taat atas peraturan sehingga dalam pelaksanaan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sehingga pelayanan yang diberikan benar – benar dirasakan oleh masyarakat/pasein sesuai dengan apa yang diharapkan., mengingat pelayanan yang diberikan tentunya disesuaikan dengan penyakit yang diserita oleh masyarakat/pasein.

Kunci Tenaga kesehatan, kualitas pelayanan.

## PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang- Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan dimana menyebutkan bahwa tenaga kesehatan memiliki peranan penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat agar masyarakat mampu untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat sehingga akan terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi serta sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum sebagaimana dimaksud dalam Pembukaan Undang - Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

maka sangat diharapkan kepada tenaga kesehatan agar dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan bertanggungjawab atas tugas dan fungsi yang diberikan kepada setiap tenaga kesehatan, kita ketahui bersama bahwa dalam melaksanakan setiap tugas dan tanggungjawab diberikan sesuai dengan keahlian dan

kemampuan dalam bidang keilmuannya, dengan demikian dalam penempatan tenaga kesehatan pada suatu puskesmas tentunya lebih mengedepankan tentang keahlian dari tenaga kesehatan.

Tujuan Dan sasaran diberikan tanggungjawab sesuai dengan bidang keilmuan agar dalam menangani pasien sesuai dengan bidang keilmuannya, tetapi kenyataan yang terjadi di Puskesmas seringkali menempati tenaga kesehatan kurang sesuai dengan keahlian. Kehadiran Puskesmas di desa – desa cukup memberikan kontribusi bagi masyarakat/pasien dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan fasilitas kesehatan dan memudahkan masyarakat untuk dapat melakukan pengobatan serta mendapat pelayanan secara maksimal. Sesuai Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan mengamanatkan bahwa setiap orang memiliki hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau. Tidak mengherankan apabila bidang kesehatan perlu untuk selalu dibenahi agar bisa memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik untuk

masyarakat mengingat bahwa sebuah daerah akan menjalankan pembangunan dengan baik apabila didukung oleh masyarakat yang sehat secara jasmani dan rohani berangkat dari kesadaran tersebut, puskesmas pembantu harus selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat/ pasien dan keluarganya, penyediaan obat-obatan yang berkualitas, peralatan medis yang memadai, sampai tenaga medis yang berkualitas. Dengan demikian, masyarakat benar-benar memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas pula.

Pelayanan Puskesmas mengacu pada standar kesehatan yang ada di Puskesmas pada umumnya, dimana pelayanan Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan yang berfungsi memperluas jangkauan puskesmas dengan melaksanakan kegiatan-kegiatan yang sama. Puskesmas yang berada di Kota Tual yang menjadi sarana kesehatan bagi masyarakat yang melakukan pengobatan. Disadari sungguh bahwa Puskesmas yang berada di Kota Tual dalam memberikan pelayanan yang mengacu pada standar operasional pelayanan kesehatan bagi

masyarakat. Puskesmas pembantu di Kota Tual dalam menjalankan standar operasional pelayanan lebih mengacu pada.

Peraturan Menteri kesehatan Nomor 23 Tahun 2014 tentang standar operasional pelayanan puskesmas pembantu sebagai berikut :

- a. Pasien datang
- b. Petugas mempersilakan pasien antri di ruang tunggu
- c. Petugas memanggil pasien dan mendaftarkan pada buku registrasi
- d. Petugas melakukan pemeriksaan bagi pasien secara fisik
- e. Petugas melakukan diagnose
- f. Petugas mengambil obat dan diberikan kepada pasien
- g. Petugas memberitahukan cara minum obat sesuai dengan takaran
- h. Pasien pulang
- i. Petugas melakukan pencatatan obat pada buku
- j. Petugas membuat laporan

Dilihat dari satnadar operasonal pelayanan yang telah diuraikan, maka tentunya setiap tenaga kesehatan seharusnya melaksanakan sesuai

dengan peraturan menteri kesehatan agar dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat yang melakukan pengobatan pada puskesmas pembantu (PUSTU). Kesemuanya ini dapat dilaksanakan dengan baik sangat tergantung dari tenaga kesehatan itu sendiri untuk menjalankan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, maka sangat diperlukan kesiapan dari para tenaga kesehatan di Puskesmas pembantu (PUSTU). Di Kota Tual. untuk dapat memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat.

Dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi masing – masing tenaga kesehatan menjalankan tugasnya sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya secara baik dan sesuai dengan pembagian tugas, dilihat dari tenaga kesehatan yang ditugaskan memang sangat minim sehingga dalam melayani masyarakat kadang kurang sesuai dengan apa yang diharapkan. Hal ini disebabkan karena pasien yang berobat pada Puskesmas pembantu bukan hanya ibu hamil, dan anak melainkan pasien lainnya juga yang melakukan

pengobatan, dengan demikian maka sangat diperlukan ketelitian dari tenaga kesehatan yang ditugaskan pada Puskesmas Pembantu (PUSTU) di Kota Tual.

Pada – rata uskesmas Pembantu (PUSTU) di Kota Tual memiliki sarana dan prasarana kesehatan seperti :

1. Sarana antara lain :
  - a. 1 (Satu) gedung PUSTU)
2. Prasarana kesehatan antara lain :
  - a. Tensi 1 buah
  - b. Teteskop 1 buah
  - c. Timbang berdiri 1 buah
  - d. Hocking set 1 buah .

Dengan sarana yang dimiliki cukup terbatas sehingga pasien yang melakukan pengobatan disesuaikan dengan penyakit yang diderita sehingga pelayanan yang diberikan oleh puskesmas pembantu kepada pasien seperti ibu dan bayi, ibu hamil dan penyakit ringan lainnya yang dapat diatasi. Kalau penyakit yang penanganannya semakin sulit maka dari puskesmas pembantu memberikan surat rujukan untuk puskesmas rawat inap atau langsung ke rumah sakit sehingga dapat mengatasi dengan cepat.. Disisi lain petugas kesehatan dapat

menggunakan alat – alat tersebut untuk melayani pasien dengan cepat, namun kenyataan bahwa puskesmas pembantu di Kota Tual seringkali petugas kesehatan kurang disiplin dalam menjalankan tugasnya sehingga menimbulkan ketidakpuasan bagi masyarakat, seperti waktu pelayanan, jam masuk kelura petugas kesehatan, puskesmas pembantu jam keluar tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan sehingga kadang masyarakat datang puskesmas belum buka semenara masyarakat sangat membutuhkan pertolongan, hal inilah yang menimbulkan ketidakpuasan atas ketidaksiplinan tenaga kesehatan dalam menjalankan tugasnyanya. Berdasarkan beberapa hal diatas mndorong penulis untuk melakukan penelitian dengan judul ; Disiplin Tenaga Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Pembantu Kota Tual.

## **KAJIAN PUSTAKA**

1. Pengertian Disiplin Tenaga Kesehatan  
Berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 53 Tahun 2014 Tentan kedisiplinan, dimana peraturan pemerintah ini dibuat agar seluruh aparatur Negara dalam hal ini pegawai negeri sipil agar taat terhadap peraturan

tersebut agar dalam penyelenggaraan roda pemerintahan haru sesuai dengan peraturan pemerintah tersebut, diakui bahwa peratutan Nomor 53 tahun 2014 dimaksudkan agar setiap pegawai negeri harus taat dan menjalnakan peraturan tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan. Tentunya dalam penyelenggaraan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2014 Tentang kesehatan tentunya diwajibkan kepada pegawai negeri sipil agar dalam menjalankan tugasnya harus menjauhi segala larangan seperti tercantum dalam bagian kedua tentang larangan yang tercantum dalam pasal 4 ayat : (1) Menyalahgunakan wewenang; (2) Menjadi perantara untuk mendapatkan keuntungan pribadi dan/atau orang lain dengan menggunakan kewenangan orang lain; (3) Tanpa izin Pemerintah menjadi pegawai atau bekerja untuk negara lain dan/atau lembaga atau organisasi internasional

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2010 tentang kedisiplinan pasal 5 ayat menyebutkan bahwa PNS yang tidak menaati ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 dan/atau Pasal 4 dijatuhi hukuman disiplin.

Sedangkan pada pasal 7 tentang tingkat dan jenis hukuman yang diberikan kepada pegawai negeri sipil yang kurang menaati peraturan pemerintah Nomor 51 Tahun 2010 maka akan diberikan sanksi berupa pada ayat (1) Tingkat hukuman disiplin terdiri dari:

- a. Hukuman disiplin ringan;
- b. Hukuman disiplin sedang; dan
- c. Hukuman disiplin berat.

Sedangkan pada ayat (2) menyebutkan bahwa Jenis hukuman disiplin ringan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a terdiri dari:

- a. Teguran lisan;
- b. Teguran tertulis; dan
- c. Pernyataan tidak puas secara tertulis

Ayat (3) Jenis hukuman disiplin sedang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b terdiri dari:

- a. Penundaan kenaikan gaji berkala selama 1 (satu) tahun;
- b. Penundaan kenaikan pangkat selama 1 (satu) tahun; dan
- c. Penurunan pangkat setingkat lebih rendah selama 1 (satu) tahun.

Ayat (4) Jenis hukuman disiplin berat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c terdiri dari:

- a. Penurunan pangkat setingkat lebih rendah selama 3 (tiga) tahun;
- b. Pemindahan dalam rangka penurunan jabatan setingkat lebih rendah;
- c. Pembebasan dari jabatan;
- d. Pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri sebagai PNS; dan
- e. Pemberhentian tidak dengan hormat sebagai PNS.

Dari pasal yang telah diuraikan dan dijelaskan maka secara otomatis, pegawai negeri sipil baik tenaga kesehatan yang dikategorikan sebagai pegawai negeri sipil seharusnya mematuhi ataurak tersebut sehingga dalam pelaksanaan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, dan apabila dalam menyelenggarakan peraturan pemerintah tersebut kurang sesuai maka secara otomatis akan diberikan sanksi, baik ringan, sedang maupun sanksi berat.

Berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 1995 Tentang Disiplin Tenaga

Kesehatan. Dimana Keputusan tersebut memuat tentang :

- a. Tenaga kesehatan yang melakukan kesalahan atau kelalaian dalam melaksanakan tugas profesinya, dapat dikenakan tindakan disiplin;
- b. Bahwa untuk memberikan penilaian yang obyektif atas ada atau tidak adanya kesalahan atau kelalaian dalam penerapan standar profesi yang dilakukan oleh tenaga kesehatan, dipandang perlu membentuk Majelis Disiplin Tenaga Kesehatan dengan Keputusan Presiden

Sesuai dengan Bab II Pembentukan Dan Kedudukan Disiplin Tenaga Kesehatan pasal 2 ayat (1) menyebutkan bahwa dalam rangka pemberian perlindungan yang seimbang dan obyektif kepada tenaga kesehatan dan masyarakat penerima pelayanan kesehatan, dibentuk Majelis Disiplin Tenaga Kesehatan untuk menentukan ada atau tidak adanya kesalahan atau kelalaian tenaga kesehatan dalam menerapkan standar profesi. Sedangkan pada ayat (2) menyebutkan bahwa majelis disiplin tenaga kesehatan (MDTK) merupakan Lembaga Yang

Bersifat Otonom, Mandiri Dan Non Struktural.

Menurut Sedarmayanti (2014: 381), “Disiplin adalah kondisi untuk melakukan koreksi atau menghukum pegawai yang melanggar ketentuan atau prosedur yang telah ditetapkan organisasi.” Disiplin merupakan bentuk pengendalian agar pelaksanaan pekerjaan pegawai selalu berada dalam koridor peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Davis (Mangkunegera, 2011: 129) mengemukakan, ”discipline is managementaction to enforce organization standards”, artinya disiplin kerja dapat diartikan sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi.

Kemudian Davis (2002: 112) mengemukakan pendapatnya tentang disiplin, yaitu: “Disiplin adalah tindakan manajemen untuk memberikan semangat kepada pelaksanaan standar organisasi, ini adalah pelatihan yang mengarah pada upaya membenarkan dan melibatkan pengetahuan-pengetahuan sikap dan perilaku pegawai sehingga ada kemauan pada diri pegawai untuk

menuju pada kerjasama dan prestasi yang lebih baik”. Berikut pendapat Sinambela (2012: 253) yang menjelaskan disiplin adalah: “Sebuah proses yang digunakan untuk menghadapi permasalahan kinerja; proses ini melibatkan manajer dalam mengidentifikasi dan mengomunikasikan masalah-masalah kinerja kepada para pegawai.” Nitisemito (2008: 78) menjelaskan, “Disiplin sebagai sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan organisasi baik tertulis maupun tidak tertulis.” Pendapat Nitisemito ini menegaskan bahwa disiplin merupakan sikap dan perbuatan seseorang terhadap peraturan baik tertulis maupun tidak. Hal ini dipertegas dengan Sedarmayanti (2014: 339) mengemukakan: ”Disiplin merupakan salah satu unsur pokok dalam upaya mencapai kualitas atau keberhasilan manajemen di samping unsur pemahaman (understanding) dan komitmen (kesungguhan).” Adapun Sedarmayanti mengatakan disiplin sebagai salah satu upaya dalam mencapai keberhasilan. Berikut bentuk disiplin yang baik menurut Sutrisno

(2013: 86) akan tercermin pada suasana, yaitu:

- 1) Tingginya rasa kepedulian tenaga kesehatan terhadap pencapaian tujuan posyandu
- 2) Tingginya semangat dan gairah kerja dan inisiatif para tenaga kesehatan dalam melakukan pekerjaan;
- 3) Besarnya rasa tanggung jawab para Tenaga kesehatan untuk melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya;
- 4) Berkembangnya rasa memiliki dan rasa solidaritas yang tinggi di kalangan tenaga kesehatan dan
- 5) Meningkatnya efisiensi dan produktivitas kerja para Tenaga kesehatan

Berikut kewajiban yang harus selalu diperhatikan Pegawai Negeri Sipil/tenaga kesehatan yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2014: 381), antara lain:

- 1) Mempertahankan dan menjaga dasar ideologi

negara yaitu Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945;

- 2) Menunjukkan kesetiaan yang tinggi terhadap bangsa, negara dan Pemerintah Republik Indonesia;
- 3) Mengutamakan kepentingan bangsa dan negara di atas kepentingan golongan atau diri sendiri;
- 4) Melaksanakan tugas dan tanggungjawab dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat menurut bidang tugasnya masing-masing;
- 5) Menggunakan barang-barang milik negara hanya untuk kepentingan pelaksanaan tugas dan pekerjaan;
- 6) Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik sebagai Pegawai Negeri Sipil maupun sebagai anggota masyarakat.

Dimensi Kedisiplinan berlandaskan teori Disiplin yang dikemukakan oleh Rivai dan Sagala (2011: 825), diturunkan menjadi empat dimensi

kajian, yaitu: dimensi-dimensi Disiplin Kerja diturunkan sebagai berikut :

1. Dimensi Retributif (Retributive) diturunkan menjadi indikator:
  - a) Pemberhentian kerja;
  - b) Penundaan kenaikan pangkat/golongan; dan
  - c) Pembebasan dari jabatan.
2. Dimensi Korektif (Corrective) diturunkan menjadi indikator:
  - a) Teguran;
  - b) Sanksi kerja; dan
  - c) Hukuman secara konsisten.
3. Dimensi hak-hak individu (Individual Rights) diturunkan menjadi indikator:
  - a) Kesempatan bekerja;
  - b) Kesempatan mendapatkan kenaikan pangkat/golongan; dan
  - c) Kesempatan mendapatkan tugas belajar.
4. Dimensi Utilitarian (Utilitarian) diturunkan menjadi indikator:
  - a) Pernyataan kepatuhan kerja;
  - b) Teguran lisan; dan
  - c) Teguran tertulis.

Menurut Hasibuan (2006:194-198) : "Disiplin yang baik

mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya". Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan organisasi, pegawai, dan masyarakat. Oleh karena itu, setiap pimpinan selalu berusaha agar para bawahannya mempunyai disiplin yang baik. Seorang manajer dikatakan efektif dalam kepemimpinannya, jika para bawahannya berdisiplin baik. Peraturan sangat diperlukan untuk memberikan bimbingan dan penyuluhan bagi pegawai dalam menciptakan tata tertib yang telah di buat sebagai landasan sehingga setiap pegawai harus patuh dan dapat menimbulkan semangat kerja dan efektifitas kerja meningkat. Hal ini akan mendukung tercapainya tujuan jika pegawai mematuhi seluruh peraturan sehingga apa yang diinginkan dapat tercapai.

Hukuman diperlukan dalam meningkatkan kedisiplinan dan mendidik pegawai supaya menaati semua peraturan perusahaan. Pemberian hukuman harus adil dan tegas terhadap semua karyawan. Dengan keadilan dan ketegasan, sasaran pemberian hukuman akan tercapai. Peraturan tanpa disertai

pemberian hukuman yang tegas bagi pelanggannya bukan menjadi alat pendidik bagi pegawai. Kedisiplinan tenaga kesehatan harus ditegakkan dalam suatu organisasi perusahaan karena tanpa dukungan disiplin karyawan yang baik, sulit perusahaan untuk mewujudkan tujuannya. Jadi, kedisiplinan adalah kunci keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya.

Kedisiplinan merupakan fungsi operasional manajemen sumber daya manusia yang terpenting karena semakin baik disiplin pegawai semakin baik kinerja yang dapat dicapai. Tanpa disiplin yang baik, sulit bagi organisasi untuk mencapai hasil yang optimal. Kedisiplinan merupakan faktor yang utama yang diperlukan sebagai alat peringatan terhadap pegawai yang tidak mau berubah sifat dan perilakunya. Sehingga seorang pegawai dikatakan memiliki disiplin yang baik jika pegawai tersebut memiliki rasa tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan kepadanya.

Berikut adalah pengertian-pengertian disiplin kerja menurut para ahli diantaranya yaitu Menurut Hasibuan

(2006:444) bahwa: “Disiplin kerja adalah kesadaran dan kerelaan seseorang dalam menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.”

Menurut Rivai (2011:825) bahwa: “Disiplin kerja adalah suatu alat yang dipergunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seorang dalam memenuhi segala peraturan perusahaan.”

Dari beberapa pengertian disiplin kerja yang dikemukakan oleh beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja adalah sikap kesadaran, kerelaan dan kesediaan seseorang dalam mematuhi dan menaati peraturan dan norma - norma sosial yang berlaku di lingkungan sekitarnya

## **2. Fungsi Disiplin Kerja**

Menurut Tulus Tu’u dalam Indah Puji Hartatik (2014, p.186) yang mengemukakan beberapa fungsi disiplin, yaitu::

- a. Menata kehidupan bersama  
Disiplin berfungsi mengatur kehidupan bersama, dalam suatu kelompok tertentu atau

masyarakat. Dengan begitu kehidupan yang terjalin antara individu satu dengan lainnya menjadi lebih baik dan lancar.

- b. Membangun kepribadian  
Disiplin juga dapat membangun kepribadian seorang pegawai. Lingkungan yang memiliki disiplin tinggi sangat berpengaruh terhadap kepribadian seseorang. Lingkungan organisasi yang memiliki keadaan yang tenang, tertib, dan tentram, sangat berperan dalam membangun kepribadian yang baik.
- c. Melatih kepribadian

Disiplin merupakan sarana untuk melatih kepribadian pegawai agar senantiasa menunjukkan kinerja yang baik. Sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik dan berdisiplin terbentuk melalui satu proses yang panjang. Salah satu proses untuk membentuk kepribadian tersebut dilakukan melalui latihan, latihan dilaksanakan antar pegawai, pimpinan, dan seluruh personal yang ada diorganisasi tersebut.

c. Hukuman  
Disiplin yang disertai ancaman sanksi atau hukuman sangat penting, karena dapat memberikan dorongan kekuatan untuk menaati dan mematuhi. Tanpa adanya ancaman hukuman, dorongan ketaatan dan kepatuhan dapat menjadi lemah, serta motivasi untuk mengikuti aturan yang berlaku menjadi berkurang.

e. Menciptakan lingkungan konduktif

Fungsi disiplin adalah membentuk sikap, perilaku, dan tata kehidupan berdisiplin di dalam lingkungan kerja, sehingga tercipta suasana tertib dan teratur dalam pelaksanaan pekerjaan.

### 3. Jenis-jenis Disiplin

Kerja Menurut Puji Hartatik (2014, :190) jenis – jenis disiplin kerja yaitu :

a. Disiplin diri

Sikap disiplin dikembangkan atau dikontrol oleh diri sendiri. Hal ini merupakan tanggung jawab pribadi yang berarti mengakui dan menerima

nilai-nilai yang ada di luar dirinya. Melalui disiplin diri, pegawai merasa bertanggung jawab dan dapat mengukur dirinya sendiri untuk kepentingan organisasi

b. Disiplin kelompok

Kegiatan organisasi bukanlah kegiatan yang bersifat individu, sehingga selain disiplin diri masih diperlukan disiplin kelompok. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa disiplin kelompok adalah patuh, taat, dan tunduknya kelompok terhadap peraturan, pemerintah, dan ketentuan yang berlaku serta mampu mengendalikan diri

c. Disiplin preventif

Disiplin preventif adalah disiplin yang ditunjukkan untuk mendorong pegawai agar berdisiplin dengan menaati dan mengikuti berbagai standar peraturan yang telah ditetapkan.

### 4. Indikator Disiplin Kerja

Menurut Hasibuan (2016, p.194) indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan pegawai suatu organisasi maupun instansi, diantaranya sebagai berikut:

a. Tujuan dan kemampuan

Tujuan dan kemampuan ikut mempengaruhi tingkat kedisiplinan pegawai. Tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan pegawai. Hal ini berarti bahwa tujuan (pekerjaan) yang dibebankan kepada pegawai harus sesuai dengan kemampuan pegawai bersangkutan, agar dia bekerja sungguh-sungguh dan disiplin dalam mengerjakannya. Akan tetapi jika pekerjaan itu diluar kemampuannya atau jauh dibawah kemampuannya maka kesungguhan dan kedisiplinan pegawai rendah.

b. Teladanan pimpinan

Teladan pimpinan sangat berperan dalam menentukan kedisiplinan pegawai karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh para bawahannya

c. Keadilan

Keadilan ikut mendorong terwujudnya kedisiplinan pegawai, karena ego dan sifat manusia yang selalu merasa dirinya penting dan minta diperlakukan sama dengan

manusia lainnya. Keadilan yang dijamin dasar kebijaksanaan dalam pemberian balas jasa atau hukuman akan merangsang terciptanya kedisiplinan pegawai yang baik.

d. Pengawasan melekat (waskat)

Pengawasan melekat ialah tindakan nyata dan paling efektif dalam mewujudkan kedisiplinan pegawai instansi. Sebab dengan waskat berarti atasan harus aktif dan langsung mengawasi perilaku, moral, sikap, gairah kerja, dan prestasi kerja bawahannya.

## 1. Aspek-aspek disiplin Tenaga

### Kesehatan

Amriany, dkk dalam Anggraeni (2008:23 ) menyebutkan aspek-aspek disiplin Tenaga Kesehatan yaitu :

a. Kehadiran

Seseorang dijadwalkan untuk bekerja harus hadir tepat pada waktunya tanpa alasan apapun.

b. Waktu kerja

Waktu kerja merupakan jangka waktu saat pekerja yang bersangkutan harus hadir untuk memulai pekerjaan, waktu istirahat, dan akhir pekerjaan. Mencetak jam

kerja pada kartu hadir merupakan sumber data untuk mengetahui tingkat disiplin waktu karyawan.

c. Kepatuhan terhadap perintah

Kepatuhan yaitu jika seseorang melakukan apa yang dikatakan kepadanya.

d. Kepatuhan terhadap aturan

Serangkaian aturan yang dimiliki perusahaan merupakan tuntutan bagi pegawai agar patuh, sehingga dapat membentuk perilaku yang memenuhi standar perusahaan.

e. Produktivitas kerja

Produktifitas kerja yaitu menghasilkan lebih banyak dan berkualitas lebih baik, dengan usaha yang sama

f. Pemakaian seragam

Sikap karyawan terutama lingkungan organisasi menerima seragam kerja

setiap dua tahun sekali (Anggraeni, 2008.:19-21).

## 2. Pengertian Tenaga kesehatan

Berdasarkan Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan

Menimbang:

a. Bahwa tenaga kesehatan memiliki peranan penting untuk

meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat agar masyarakat mampu untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat sehingga akan terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi serta sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum sebagaimana dimaksud dalam Pembukaan UndangUndang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

b. Bahwa kesehatan sebagai hak asasi manusia harus diwujudkan dalam bentuk pemberian berbagai pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat melalui penyelenggaraan pembangunan kesehatan yang menyeluruh oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan masyarakat secara terarah, terpadu dan berkesinambungan, adil dan merata, serta aman, berkualitas, dan terjangkau oleh masyarakat;

c. Bahwa penyelenggaraan upaya kesehatan harus dilakukan oleh

tenaga kesehatan yang bertanggung jawab, yang memiliki etik dan moral yang tinggi, keahlian, dan kewenangan yang secara terus menerus harus ditingkatkan mutunya melalui pendidikan dan pelatihan berkelanjutan, sertifikasi, registrasi, perizinan, serta pembinaan, pengawasan, dan pemantauan agar penyelenggaraan upaya kesehatan memenuhi rasa keadilan dan perikemanusiaan serta sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan;

- d. Bahwa untuk memenuhi hak dan kebutuhan kesehatan setiap individu dan masyarakat, untuk pemerataan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat, dan untuk memberikan perlindungan serta kepastian hukum kepada tenaga kesehatan dan masyarakat penerima upaya pelayanan kesehatan, perlu pengaturan mengenai tenaga kesehatan terkait dengan perencanaan kebutuhan, pengadaan, pendayagunaan, pembinaan, dan

pengawasan mutu tenaga kesehatan;

- e. Bahwa ketentuan mengenai tenaga kesehatan masih tersebar dalam berbagai peraturan perundangundangan dan belum menampung kebutuhan hukum masyarakat sehingga perlu dibentuk undang - undang tersendiri yang mengatur tenaga kesehatan secara komprehensif;

- f. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c, huruf d, dan huruf e, perlu membentuk Undang-Undang tentang Tenaga Kesehatan

Sesuai Bab I tentang ketentuan umum pasal 1 ayat 1 dari Undang - Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan menyebutkan bahwa Tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan. Pengaturan tenaga kesehatan yang lebih lengkap saat ini diatur dalam

Undang – Undang Tenaga Kesehatan yang mengelompokkan tenaga kesehatan menjadi tiga belas jenis yaitu: tenaga medis, tenaga psikologi klinis, tenaga keperawatan, tenaga kebidanan, tenaga kefarmasian, tenaga kesehatan masyarakat, tenaga kesehatan lingkungan, tenaga gizi, tenaga keterampilan fisik, tenaga keteknisian medis, tenaga teknis biomedika, tenaga kesehatan tradisional, dan tenaga kesehatan lainnya. Pengaturan tenaga kesehatan pada Undang – Undang Tenaga Kesehatan tersebut belum secara rinci dan spesifik untuk masing-masing tenaga kesehatan, sebagaimana yang tercantum pada ketentuan Pasal 21 ayat (3) Undang – Undang Kesehatan yang berbunyi “Ketentuan mengenai tenaga kesehatan diatur dengan Undang-Undang.” Rumusan norma tersebut di atas menunjukkan adanya delegasi pengaturan tenaga kesehatan yang perlu diatur dengan undang-undang, meskipun hanya terdiri dari 8 (delapan) kata, jelas sekali norma ini memberikan amanat pengaturan tenaga kesehatan dengan undang-undang.

Tenaga kesehatan merupakan komponen utama pemberi pelayanan

kesehatan kepada masyarakat dalam rangka tercapainya tujuan pembangunan kesehatan yang sesuai dengan tujuan nasional sebagaimana diamanatkan oleh konstitusi. Selaku komponen utama pemberi pelayanan kesehatan tentunya keberadaan, peran, dan tanggung jawab tenaga kesehatan sangatlah penting dalam kegiatan pembangunan kesehatan. Pelaksanaan dan pendayagunaan terhadap keberadaan, peran, dan tanggung jawab tenaga kesehatan tersebut berjalan dengan baik, seimbang, teratur, terjaga mutunya, dan terlindungi baik bagi tenaga kesehatan itu sendiri maupun bagi masyarakat yang menerima pelayanan kesehatan tersebut tentu perlu pengaturan yang dituangkan dalam bentuk peraturan perundang-undang Menurut Anna Kurniati dan Ferry Efendi (2012:12) memberikan pengertian tenaga kesehatan adalah Setiap orang yang memperoleh pendidikan baik formal maupun non formal yang mendedikasikan diri dalam berbagai upaya yang bertujuan mencegah, mempertahankan serta meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Tenaga kesehatan berbeda dengan tenaga medis.

Tenaga kesehatan seperti yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (selanjutnya disebut Undang – Undang Praktik Kedokteran) dan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan (selanjutnya disebut Undang - Undang Keperawatan) adalah orang yang bertugas menangani pasien secara langsung. Pengaturan registrasi tenaga kesehatan dituangkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan (PERMENKES) Nomor 161 tahun 2010 tentang Registrasi Tenaga Kesehatan yang kemudian dirubah dengan PERMENKES Nomor 1796 Tahun 2011 dan yang terakhir dirubah lagi dengan PERMENKES Nomor 46 Tahun 2013 tentang Registrasi Tenaga Kesehatan. Registrasi Tenaga Kesehatan dilaksanakan secara nasional dengan mengikutkan berbagai pihak yaitu pemerintah daerah, Institusi Pendidikan Tenaga Kesehatan, Institusi pelayanan Kesehatan dan Organisasi Profesi.

## **7. Macam – macam Peran Tenaga Kesehatan**

Macam-macam peran tenaga kesehatan Menurut Potter dan Perry (2007) dibagi menjadi beberapa, yaitu

a) Sebagai komunikator

Komunikator adalah orang yang memberikan informasi kepada orang yang menerimanya. Menurut Mundakir (2006) komunikator merupakan orang ataupun kelompok yang menyampaikan pesan atau stimulus kepada orang atau pihak lain dan diharapkan pihak lain yang menerima pesan (komunikasikan) tersebut memberikan respons terhadap pesan yang diberikan.

b) Sebagai motivator

Motivator adalah orang yang memberikan motivasi kepada orang lain. Sementara motivasi diartikan sebagai dorongan untuk bertindak agar mencapai suatu tujuan tertentu dan hasil dari dorongan tersebut diwujudkan dalam bentuk perilaku yang dilakukan (Notoatmodjo,2007). Menurut Syaifudin (2006) motivasi adalah kemampuan seseorang untuk melakukan sesuatu, sedangkan motif adalah kebutuhan, keinginan, dan dorongan untuk melakukan sesuatu

c) Sebagai fasilitator

Fasilitator adalah orang atau badan yang memberikan kemudahan

dalam menyediakan fasilitas bagi orang lain yang membutuhkan. Tenaga kesehatan dilengkapi dengan buku pedoman pemberian tablet zat besi dengan tujuan agar mampu melaksanakan pemberian tablet zat besi tepat pada sasaran sebagai upaya dalam menurunkan angka prevalensi anemia (Santoso, 2004)

d). Sebagai konselor

Konselor adalah orang yang memberikan bantuan kepada orang lain dalam membuat keputusan atau memecahkan suatu masalah melalui pemahaman terhadap fakta-fakta, harapan, kebutuhan dan perasaan-perasaan klien (Depkes RI, 2006). Proses dari pemberian bantuan tersebut disebut juga konseling. Tujuan umum dari pelaksanaan konseling adalah membantu ibu hamil.

### 3. Jenis-Jenis Tenaga Kesehatan

Tenaga kesehatan dapat klasifikasi sesuai dengan Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang tenaga kesehatan sebagai berikut:

a. Tenaga medis

Tenaga medis adalah tenaga kesehatan yang lebih spesifik, yang masuk dalam kategori tenaga medis adalah dokter, dokter, dokter spesialis, dokter gigi, dan dokter umum.

b. Tenaga psikologi klinis;

Pengertian Psikologi Klinis Menurut J.H.Resinck adalah bidang dalam psikologi yang meliputi riset, pelayanan dan pengajaran yang relevan dengan prinsip-prinsip, metode-metode dan prosedur aplikasi untuk memahami, meduga dan mengurangi *maladjustmen*, ketidaknyamanan dan ketidakmampuan, diterapkan pada populasi klien untuk rentang yang luas

Dari pengertian psikologi klinis yang diungkapkan para ahli diatas, dapat

disimpulkan bahwa Pengertian Psikologi Klinis adalah cabang dari psikologi yang bersifat spesifik, dimana bertujuan untuk memahami perilaku individu yang dilaksanakan melalui metode pengukuran, analisis serta pemberian saran

dan rekomendasi agar individu mampu melakukan penyesuaian

c. Tenaga keperawatan;

Pengertian Perawat adalah orang yang mengasuh dan merawat orang lain yang mengalami masalah kesehatan. Namun pada perkembangannya, pengertian perawat semakin meluas. Pada saat ini, pengertian perawat merujuk pada posisinya sebagai bagian dari tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional (Nisya, 2013).

d. Tenaga kebidanan;

Menurut ICM dan FIGO Istilah Bidan berasal dari kata “Widwan” berasal dari Bahasa Sanksekerta yang berarti “Cakap” (Klinkert, 1892). Di samping itu terdapat istilah “Membidan” yang artinya mengadakan sedekah bagi penolong persalinan yang minta diri setelah bayi berumur 40 hari.

a. Tenaga kefarmasian;

Berdasarkan peraturan pemerintah nomor 51 tahun 2009 tentang tenaga

kefarmasian. dimana

menyebutkan bahwa tenaga farmasi merupakan tenaga yang membantu Apoteker **dalam** menjalani Pekerjaan Kefarmasian, yang terdiri atas Sarjana Farmasi, Ahli Madya Farmasi, Analis Farmasi, dan Tenaga Menengah Farmasi/Asisten Apoteker.

b. Tenaga kesehatan masyarakat;

Kesehatan masyarakat menurut Winslow adalah ilmu dan seni mencegah penyakit, memperpanjang hidup dan meningkatkan kesehatan melalui “Usaha-usaha Pengorganisasian Masyarakat” untuk: 1. Perbaikan sanitasi lingkungan 2. Pemberantasan penyakit-penyakit menular 3. Pendidikan.

c. Tenaga kesehatan lingkungan;

Kesehatan lingkungan ialah sebuah kondisi lingkungan yang bisa menopang keseimbangan ekologi yang harus ada diantara manusia dan juga lingkungan supaya bisa menjamin keadaan sehat dari setiap manusia

d. Tenaga gizi

Gizi adalah merupakan substansi organik yang di butuhkan organisme untuk memulihkan fungsi normal tubuh seperti sistem tubuh, daya tahan tubuh dari virus maupun bakteri serta berperan dalam pertumbuhan. Gizi berasal dari kata berbahasa arab yaitu giza yang artinya zat makanan. Dalam bahasa inggris gizi di sebut juga dengan nutrisi yang berarti bahan makanan atau suatu zat gizi atau pun dapat di artikan sebagai ilmu gizi.

#### 4. Pengertian Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu factor yang perlu dilaksanakan oleh tenaga kesehatan pada suatu puskesmas pembantu maupun dalam lingkungan kesehatan apapun masyarakat sangat membutuhkan kualitas pelayanan secara baik, Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011:40) Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat

terjadinya pemberian pelayanan public tersebut.

Arawati, Baker & Kandampully dalam jurnal Internasionalnya dengan judul :An exploratory syudy of service quality in the Malaysian Public service sector” yang berarti “Sebuah studi eksplorasi kualitas pelayanan di Malaysia sektor pelayanan public” (2007,24 (2):177-190) menyatakan bahwa: “service quality is an important dimension of organizational performance in the public sector as the main output of public organization is services” yang berarti “kualitas pelayanan adalah dimensi penting dari kinerja organisasi di sektor publik sebagai output utama organisasi publik adalah layanan” (2007:177-190).

Definisi lain mengenai kualitas pelayanan diberikan oleh Lewis dan booms (1983), dalam Tjiptono (2005:121) yang mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Mengacu pada definisi tersebut, Tjiptono menambahkan pula bahwa kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Hardiyansyah (2011:42) organisasi pelayanan public mempunyai ciri public accountability, dimana setiap warga Negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Untuk menilai kualitas suatu pelayanan akan mengalami kesulitan jika tidak mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu

### **5. Indikator Pengukuran Kualitas Pelayanan**

Untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan public yang diberikan aparat pemerintah, maka diperlukan criteria dimensi-dimensi kualitas layanan. Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) 1998 dan Kepmenpan Nomor .81 Tahun 1995 dalam Hardiyansyah (2011:48) criteria pelayanan public yang baik dapat dilihat dari indicator indikator pengukurannya antara lain meliputi:

- a. Kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, artinya adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
  1. Prosedur/tatacara pelayanan
  2. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.

3. Unit kerja dan atau yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
  4. Rincian biaya/tariff pelayanan dan tatacara pembayarannya.
  5. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- b. Keamanan, ini mengandung arti proses hasil pelayanan dapat memberikan kewanaman, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.
  - c. Keterbukaan, artinya segala yang berkait atau berhubungan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta. Efisien, criteria ini mengandung arti:
    - 1) Persyaratan dan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan

tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan.

- 2) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja / instansi pemerintahan lain yang terkait
- d) Ekonomi, criteria ini mengandung arti, bahwa pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:
  1. Nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran
  2. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar
  3. Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku

e) Keadilan dan merata, criteria ini mengandung arti bahwa cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

f) Ketepatan waktu, criteria ini mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

g) Criteria kuantitatif, criteria ini antara lain meliputi:

1. Jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan (per hari, per bulan, atau pertahun), perbandingan periode pertama dengan periode berikutnya menunjukkan adanya peningkatan atau tidak.
2. Lamanya waktu pemberian pelayanan masyarakat sesuai dengan permintaan.
3. Penggunaan perangkat-perangkat modern untuk mempercepat dan

mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Frekuensi keluhan dan atau pujian dari masyarakat penerima pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit kerja/kantor pelayanan yang bersangkutan.

4. Penggunaan perangkat-perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat.

Frekuensi keluhan dan atau pujian dari masyarakat penerima pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit kerja/kantor pelayanan yang bersangkutan

Pendapat lain dikemukakan oleh Gespersz dalam Hardyansyah (2011:51) Gespersz menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Ketepatan waktu pelayanan
- b. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan realibilitas;
- c. Kesopanan dan keramahan;

- d. Tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan
- e. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung;
- f. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan;
- g. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi ;
- h. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas /penanganan permintaan khusus;
- i. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, dan informasi;
- j. Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas musik atau TV, dan sebagainya.

Brown dalam Hardiyansyah (2011:51) mengemukakan bahwa dimata

masyarakat, kualitas pelayanan meliputi ukuran-ukuran sebagai berikut

1. Reability, yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat
2. Assurance yaitu pengetahuan dan kemampuannya untuk meyakinkan;
3. Responsiveness, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat;
4. Tangibel, yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi

#### METODOLOGI PENELITIAN

Adapun jenis penelitian yang dilakukan adalah deskriptif kualitatif, dengan menggunakan jenis pendekatan penelitian secara persuasive untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih valid dengan menggunakan informan kunci dari setiap tenaga kesehatan yang ditugaskan pada masing – masing puskesmas pembantu di kota Tual. Yang menjadi informan kunci

dalam penelitian ini adalah puskesmas pembantu desa taar, puskesmas pembantu desa tual, puskesmas pembantu wearhir, puskesmas pembantu un pantai.

#### PEMBAHASAN

Dari indicator yang digunakan dalam setiap variable kemudian dilakukan wawancara sesuai dengan indikaator yang digunakan kepada pasein dan tenaga kesehatan pada setiap puskesmas pembantu di kota Tual. Adapun hasil penelitian dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Yang dimaksud dengan disiplin kerja adalah sikap kesadaran, kerelaan dan kesedian seseorang dalam mematuhi dan menaati peraturan dan norma - norma sosial yang berlaku di lingkungan sekitarnya. Variabel ini menggunakan indikator sebagai berikut
  - a. Taat pada aturan waktu jam masuk

Bagaimana pendapat saudara/saudara mengenai ketaatan tenaga kesehatan dalam jam masuk kantor?

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pasein di Puskesmas pembantu Desa Ngadi pada tanggal 7 Oktober 2024 mengatakan bahwa ketaatan tenaga kesehatan pada jam masuk tentunya tidak semua tenaga kesehatan masuk kantor

tepat pada waktunya, karena jarak rumah dengan puskesmas pembantu sangat berjauhan.

Lebih lanjut hasil wawancara dengan salah satu pasein NN di puskesmas pembantu di desa Dullah mengatakan bahwa soal ketaatan jam masuk oleh tenaga kesehatan ada tenaga kesehatan yang tidak terlambat dan terlambat karena berbagai hal seperti jarak tempat tinggal dan persoalan transportasi, sehingga pasein harus menunggu berjam – jam

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa tidak semua tenaga kesehatan yang jam masuk tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan yaitu pukul 08.00- Pukul 15.30.

- b. Taat pada aturan tata cara berpakaian.

Bagaimana pendapat saudara – saudara mengenai aturan tata cara berpakaian?

Berdasarkan hasil penelitian dengan pasein di puskesmas pembantu desa Taar dengan ibu NN pada tanggal 8 Oktober 2024 mengatakan bahwa bahwa pada intinya bahwa tenaga kesehatan menggunakan seragam sesuai dengan keentuan yang berlaku.

Hasil wawancara dengan ibu NN di kompleks wearhir pada tanggal 8 Oktober 2024 mengatakan bahwa adakalanya tenaga kesehatan menggunakan seragam yang telah ditentukan yaitu seragam warna coklat dan hari jumat menggunakan pakaian olah raga, namun ada pula tenaga kesehatan yang kurang taat kepada aturan berpakaian sehingga adakalanya pegawai menggunakan pakaian biasa untuk melakukan aktivitasnya di puskesmas dalam melayani pasein.

Dari hasil wawancara yang telah diuraikan maka dapat diuraikan bahwa pakaian yang telah ditetapkan dalam aturan tenaga kesehatan telah mematuhi namun seringkali adapula tenaga kesehatan yang kurang taat kepada aturan tersebut karena disesuaikan dengan kondisi atau keadaan

- c. Taat kepada aturan di puskesmas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala Puskesmas pembantu Desa taar ibu NN pada tanggal 9 Oktober 2024 mengatakan bahwa kami tetap taat kepada aturan di puskesmas pembantu dalam melayani pasein sesuai dengan standar pelayanan

Selanjutnya hasil wawancara dengan salah satu tenaga kesehatan di kompleks desa Tual dengan ibu NN pada tanggal 9

Oktober 2024 mengatakan bahwa aturan tetap kami jalankan demi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan mengantisipasi berbagai masalah yang dihadapi oleh setiap pasien.

Dari hasil wawancara yang telah diuraikan maka dapat disimpulkan bahwa aturan yang dijalankan di puskesmas pembantu tentunya disesuaikan dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

2. Yang dimaksud dengan kemampuan tenaga kesehatan adalah suatu sikap atau tindakan yang dilakukan oleh seorang tenaga kesehatan dalam melayani setiap pasien/masyarakat. Variabel ini menggunakan indikator sebagai berikut:

a. Kesopanan dan keramahan dari tenaga kesehatan

Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien Ibu NN di kompleks desa Tual pada tanggal 10 Oktober 2024 mengatakan bahwa selama ini tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan kepada kami dengan penuh rasa sopan dan mereka juga penuh dengan keramatahman .

Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien ibu di wearhir NN

pada tanggal 10 Oktober 2024 mengatakan bahwa kesopanan dan keramatahman dari tenaga kesehatan tentunya diberikan karena itu tugas mereka sehingga dapat memberikan kepuasan kepada mereka.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah diuraikain maka dapat disimpulkan bahwa keramatahman dan kesopanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan merupakan suatu wujud yang dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat.

b. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan dari tenaga kesehatan

Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien di kompleks desa taar ibu NN pada tanggal 11 Oktober 2024 mengatakan selama ini pelayanan yang diberikan dengan mudah oleh tenaga kesehatan, namun seringkali juga kami harus menunggu untuk diperiksa cukup lama untuk menunggu sehingga kadang kami bosan.

Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu di kompleks wearhir dengan ibu NN pada tanggal 11 Oktober 2024 mengatakan bahwa kami pada intinya menginginkan agar mendapat pelayanan kesehatan dari tenaga

kesehatan cepat dan mudah teta[  
kenyataan kadang kami harus  
menunggu berjam – jam untuk  
mendapat pemeriksaan.

Berdasarkan hasil wawancara yang  
telah diuraikan maka dapat disimpulkan  
bahwa ke mudahan dalam mendapatkan  
pelayanan semestinya diberikan sesuai  
dengan standar pelayanan tetapi  
seringkali kurang sesuai dengan apa  
yang terjadi sehingga menimbulkan  
rasa bosan dari pasein untuk menunggu  
c. Kenyamanan dalam memperoleh  
pelayanan, dari tenaga kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan  
responden yang berdomisili di kompleks  
un dengan ibu NN pada tanggal 12  
Oktober 2024 mengatakan bahwa  
selamam ini kami merasa nyaman atas  
pelayanan yang diberikan, walaukadang  
ruangan tidak memberikan rasa nyaman.  
Selanjutnya hasil wawancara dengan  
responden yang tinggal di Desa Tual  
dengan Ibu NN pada tanggal 12 Oktober  
2024 mengatakan bahwa persoalan  
nyaman dalam memberikan pelayanan  
dari tenaga kesehatan kepada kami  
pasein, tetaap nyaman tetapi masih harus  
diberikan ruangan yang nyaman seperti  
kipas angin dll.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah  
diuraikan diatas, maka dapat disimpulkan  
bahwa pada intinya bahwa responden  
merasa nyaman dalam menerima  
pelayanan dari tenaga kesehatan walaupun  
ada masalah – masalah namun pasein tetap  
diberikan pelayanan.

#### KESIMPULAN

Dari hasil pembahasan yang telah  
diuraikan, maka ada beberapa hal yang  
dapat disimpulkan antara lain :

1. jam masuk ke kantor ada sebagian kecil  
tenaga kesehatan yang kurang taat  
sedangkan sebagian besar dari tenaga  
kesehatan yang tepat waktu untuk masuk  
kantor sesuai dengan jam masuk yang telah  
ditentukan yaitu pukul 08.00 wit
2. .Pakaian seragam yang digunakan oleh  
tenaga kesehatan sesuai dengan ketentuan  
yang berlaku, walau kadang ada sebagian  
kecil tenaga kesehatan yang kurang taat.
3. Tenaga kesehatan dalam memberikan  
pelayanan kepada pasein selalu taat kepada  
aturan yang dijalankan pada puskesmas  
pembantu.
4. Dalam memberikan pelayanan tenaga  
kesehatan memberikan kemudahan dalam  
menerima pelayanan kepada pasein
5. Dalam memberikan pelayanan kepada  
psein selalu ramah walau kadang pasein

merasa bosan terhadap pelayanan karena dinilai lama.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anna Kurniati dan Fery Efendi 2012 *Kajian Sumber Daya Manusia Kesehatan di Indonesia. Salemba Medika*, Jakarta.
- Hardiyanyah 2011, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, Yogyakarta
- Hasibuan 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan ke. Tujuh, edisi revisi*, . Bumi Aksara. Jakarta
- Ibrahim 2011 *Perencanaan Strategis bagi Organisasi*. Nirlaba. Yayasan Pustaka Obor Indonesia Jakarta
- Mandriwati 2008 *Penuntun Belajar Asuhan Kebidanan Ibu Hamil*. ECG. Jakarta
- Mundaktir 2006 *Komunikasi Keperawatan*. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Mubarak 2012 *Ilmu Kesehatan Masyarakat Konsep dan Aplikasi dalam Kebidanan*. Salemba Medika. Jakarta
- Notoatmodjo 2007, *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Gramedia Jakarta
- Novita 2011, *Keperawatan Maternitas*. Ghalia Indonesia. Jakarta
- Puter dan Perry 2007, *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses, Dan Praktik, edisi 4, Volume.2*. EGC Jakarta
- Santoso 2004, *Kesehatan Dan Gizi*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Sardiman 2007, *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Rajawali Pers. Bandung
- Sutrisno 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana. Jakarta
- Syaifudin 2006, *Anatomi Fisiologi untuk Mahasiswa Keperawatan Edisi 3*. EGC. Jakarta
- Rivai 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Teori Praktek. Edisi ketiga*. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Tjiptono 2005 *Pemasaran Jasa, indikator kepuasan pelanggan*. Bayumedia Publishing. 7 maret 2020. Malang
- Undang – undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang tenaga kesehatan
- Zulian Yamit 2001, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Ekonosia. Yogyakarta

