BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Jumlah Hasil Yang Dikeluarkan Kelompok Dalam Program Kesehatan Ibu Dan Anak Di Puskesmas Garuda

Hasil merupakan suatu pencapaian yang telah dicapai melalui sebuah proses, hasil merupakan suatu keluaran berupa barang ataupun jasa yang didapat oleh individu ataupun kelompok, melalui fungsi-fungsi manajemen. Hasil juga ditentukan oleh upaya yang dilakukan individu atau kelompok, apakah hasil tersebut baik ataupun buruk.

Hasil yang bisa dikeluarkan oleh kelompok dimaksudkan bahwa program kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Garuda Kota Bandung telah berjalan sesuai dengan perencanaan yang di rencanakan oleh Pemerintah, tetapi pada kenyataannya, masih banyak warga yang belum terdaftar dan tidak mengetahui tentang program penyuluhan di Puskesmas Garuda Kota Bandung, dengan berbagai alasan, seperti adanya ketidakpercayaan masyarakat kepada Puskesmas.

Masyarakat lebih cenderung memeriksakan kandungan mereka ke bidan ataupun Dokter khusus kehamilan, dengan alasan lebih canggihnya teknologi yang dipakai. Hasil yang dikeluarkan oleh Puskesmas Garuda Kota Bandung merupakan hasil dari pelayanan dan penyuluhan dari aparatur kepada masyarakat, dengan mempertimbangkan antara input dan output, usaha dengan hasil yang dicapai, dan pencapaian program kerja yang telah dicapai saat ini.

4.1.1. Perbandingan Antara Masukan dan Pengeluaran Untuk Masyarakat Dalam Program Kesehatan Ibu Dan Anak Di Puskesmas Garuda

Anggaran yang telah ditetapkan oleh pusat untuk program kesehatan ibu dan anak belum berjalan efektif, berdasarkan hasil penelitian melalui warga, bahwa pelayanan yang dilakukan Puskesmas Garuda Kota Bandung dirasa masih banyak kekurangan, mulai dari alat kesehatan, tenaga medis seperti Bidan, Perawat, dan Apoteker, padahal anggaran dan pendapatan sangatlah besar.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas juga sangat dipengaruhi oleh ketersediaan sumber-sumber dana guna membiayai pelaksanaan kegiatan yang menjadi kewenangan dan tanggung jawab Puskesmas, diantaranya adalah input (pendapatan) yaitu pencapaian pendapatan Puskesmas melalui Retribusi Pelayanan Kesehatan. Adapun target dan realisasi Retribusi Pelayanan Kesehatan di Puskesmas dapat dilihat melalui tabel berikut :

Tabel 4.1
Pelayanan Kesehatan
UPT Puskesmas Garuda Tahun 2014

No	Jenis Retribusi	Target (Rp)	Realisasi (RP)	%
1	Puskesmas/BP	Rp.351.437.005	Rp.270.328.000	76.92
2	Tindakan Persalinan	Rp.109.000.000	Rp. 40.000.000	36.69

(Sumber data : Laporan Keuangan UPT Puskemas Garuda Tahun 2014)

Ada 2 jenis restribusi pelayanan kesehatan yang pertama restribusi Puskesmas/BP yang ditargetkan Rp. 351.437.005,- tetapi hanya terealisasi sebesar Rp. 270.328.000,- atau sebesar 76,92% dan yang kedua restribusi tindakan persalinan yang ditargetkan Rp. 109.000.000,- terealisasi sebesar Rp. 40.000.000,- atau sebesar 36,69% .

UPT Puskesmas Garuda merupakan salah satu UPT Puskesmas dengan Pendapatan Retribusinya Cukup Besar di Kota Bandung, dengan capaian Retribusi seluruhnya di Tahun 2013 adalah sebesar Rp.270.328.000,-. Namun memang target retribusi Tahun 2014 tidak tercapai, hal ini disebabkan kemungkinan jumlah pasien tidak bayar meningkat sehingga pendapatan retribusi menurun.

Pada Tahun 2014 ada peningkatan realisasi anggaran sebesar Rp.312.797.360,- . Anggaran APBD Kota Bandung sebenarnya cukup banyak namun sebagian masih di kelola langsung oleh Dinas Kesehatan.Dari laporan anggaran dan kinerja yang didapat dari Puskesmas Garuda terdapat perbedaan pernyataan yang di utarakan oleh aparatur dan masyarakat seperti yang diutarakan oleh aparatur sebagai berikut :

> "Tentu saja ada input dan output yang transparansi kepada masyarakat, karena masyarakat berhak tahu, dan untuk lebih jelasnya anda bisa membaca laporan ini"

Tetapi menurut masyarakat, mereka tidak mengetahui sama sekali tentang anggaran yang didapat dan berapa jumlah anggaran Puskesmas Garuda Kota Bandung yang tidak transparan dan masih ada juga masyarakat yang tidak mengetahui adanya program kesehatan ibu dan anak dari Pemerintah, masyarakat hanya tahu bahwa di Puskesmas ada pelayanan kandungan dan penyuluhan berupa Posyandu dari pemerintah desa masing-masing, seperti yang diutarakan oleh masyarakat sebagai berikut :

> "Saya tidak mengetahui berapa anggaran dan darimana uang yang didapat, yang saya tahu bahwa saya periksa kandungan dan kemudian diperiksa dan diberi obat secara gratis, dan ada posyandu untuk imunisasi, kalau program dari pemerintah saya tidak tahu"

Berdasarkan keterangan dua informan diatas, yaitu aparatur dan masyarakat, jelas sekali adanya perbedaan pandangan, aparatur yang merasa bahwa transparansi kepada masyarakat itu diperlukan, tetapi pada kenyataannya banyak masyarakat yang tidak mengetahui tentang anggaran dan program kesehatan ibu dan anak, itu berarti program kesehatan ibu dan anak masih belum berjalan efektif dikarenakan kurang cepat tanggapnya aparatur dalam manjalankan program kesehatan ibu dan anak ini.

Dengan input dan output yang tidak tepat sasaran, dapat dikatakan bahwa hambatan tercapainya efektivitas program adalah tidak adanya manajemen kontrol yang baik, baik itu di pemerintah pusat, daerah ataupun lingkungan Puskesmas itu sendiri, dari lingkungan yang ada di Puskesmas dapat digambarkan bahwa aparatur bekerja melakukan aktivitasnya tanpa adanya seorang aparatur yang mengontrol kegiatan pemeriksaan, penyuluhan, bahkan sosialisasi, aparatur bekerja hanya mengerjakan tugas-tugas dari jabatan masing-masing tanpa adanya sebuah inovasi kerja yang baru.

Dari hasil observasi dan wawancara yang saya lakukan, ternyata di Puskesmas Garuda, masyarakat banyak yang tidak tahu mengenai program ini, berapa anggaran yang dikeluarkan pemerintah, dan apa saja fasilitas yang didapat oleh masyarakat terkait program kesehatan ibu dan anak, masyarakat hanya tahu bahwa ada pelayanan pemeriksaan kandungan yang murah di Puskesmas Garuda, tanpa tahu namanya program yang dilaksanakan pemerintah, itu berarti aparatur Puskesmas Garuda kurang melakukan sosialisasi kepada masyarakat, dan juga kurang transparasi dalam menyampaikan program kesehatan ibu dan anak.

Menurut analisis peneliti, dapat dikatakan bahwa pelaksanaan program kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Garuda belum berjalan efektif dari segi input dan output yang dilakukan, bagaimana program ini bisa sukses dan berjalan efektif, apabila masyarakatnya saja masih belum mengetahui program kesehatan ibu dan anak yang telah dicanangkan pemerintah, jika sosialisasi gencar dilakukan dan input yaitu anggaran yang didapat Puskesmas baik itu dari dalam atau dari penghasilan seperti retribusi, dan output berupa fasilitas yang diberikan layak dan rakyat dengan mudahnya mengetahuinya, maka akan terciptanya sebuah efektivitas dariprogram kesehatan ibu dan anak.

4.1.2. Usaha Melaksanakan Program Kesehatan Ibu Dan Anak Di Puskesmas Garuda

Puskesmas dirasakan mempunyai arti yang besar bagi masyarakat (khususnya masyarakat ekonomi lemah), sehingga Puskesmas haruslah dapat memberikan tingkat pelayanan seoptimal mungkin dalam usaha menjaga citra yang baik di mata masyarakat ditengah-tengah kebutuhan pelayanan kesehatan yang semakin meningkat.

Ada beberapa program yang terdapat di Puskesmas Garuda Kota Bandung salah satunya adalah program kesehatan ibu dan anak.Usaha untuk melaksanakan program tersebut dan mewujudkan visi dan misinya , maka Puskesmas Garuda dituntut agar dapat memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara efektif. Jadi, efektivitas pelayanan Puskesmas dapat dimaknai sejauh mana usaha menjalankan program kesehatan ibu dan anak yang telah dilakukan oleh para

aparatur Puskesmas dapat mewujudkan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dengan hasil yang efektif.Hal ini dapat dikatan efektif atau tidak dapat dilihat dari tingkat keberhasilan pelayanan yang telah diberikan pada masyarakat sesuai dengan tujuan atau sasaran pelayanan itu sendiri. Terwujudnya suatu efektivitas pelayanan dalam sebuah organisasi tentunya tidak terlepas dari adanya fasilitas yang mendukung.

Dari fasilitas yang dimiliki oleh Puskesmas Garuda , seharusnya Puskesmas Garudadalam usaha menjalankan program kesehatan ibu dan anakdapat memberikan pelayanan secara efektif kepada masyarakat karena fasilitas yang cukup lengkap tentunya dapat menunjang kegiatan yang dilaksanakan Puskesmas. Namun, tidak hanya kelengkapan fasilitas saja yang dapat menunjang kegiatan Puskesmas dalam mencapai efektivitas program kesehatan ibu dan anak, melainkan banyak faktor lain yang ikut andil di dalamnya.

Mengingat Puskesmas sebagai organisasi publik yang di dalamnya terdiri dari individu-individu atau pegawai-pegawai yang memiliki fungsi masing-masing, maka dalam melaksanakan berbagai program pelayanan yang telah ditetapkan guna mewujudkan efektivitas pelayanan, Puskesmas perlu menciptakan keserasian, keselarasan, dan kesatuan tindakan atau aktivitas kerja seluruh personel atau anggota organisasi. Hal ini dapat dilaksanakan melalui koordinasi diantara para aparatur Puskesmas.

Agar kegiatan yang dijalankan oleh Puskesmas tersebut dapat mencapai hasil yang maksimal maka seluruh kegiatan harus terpadu dan terarah.Usaha untuk mewujudkan program kesehatan ibu dan anak agar tercapai suatu hasil yang

efektif maka sudah tentu diperlukan sebuah struktur organisasi yang baik.Di dalam struktur organisasi tersebut harus terlingkup semua kegiatan yang ada danjuga kegiatan-kegiatan tersebut telah terkelompok secara baik.

Namun berbagai laporan dari masyarakat berdasarkan hasil pengamatan dilapangan bahwa frekuensi keluhan akan pelayanan kesehatan makin meningkat, meskipun dibarengi dengan pengadaan fasilitas dan pengawasan mekanisme pelayanan oleh Pemerintah. Laporan dan berita semacam itu tentu merupakan control sosial yang konstruktif dan harus ditanggapi secara serius.

Dengan adanya keluhan seperti aparatur Puskesmas yang malas, kasar tidak ramah, jarang hadir, menunggu terlalu lama bila berobat dan sebagainya, ini menunjukan suatu kelemahan akan mekanise pelayanan. Juga sering terdengar keluhan dari masyarakat bahwa bila berobat mereka tidak tahu harus kebagian mana.Mungkin pada Puskesmas tersebut tidak terdapat masing-masing bagian yang secara jelas mengatur kegiatan-kegiatannya. Sehingga masyarakat merasa tidak diperhatikan bila berobat dan menimbulkan rasa malas serta kebingungan bagi masyarakat itu sendiri .

Telah diketahui bahwa kemampuan pegawai merupakan modal utama setiap organisasi untuk mencapai keberhasilan dalam kegiatan-kegiatan dari suatu organisasi. Tanpa adanya kemampuan pegawai yang baik atau memadai apa yang menjadi tugasnya untuk memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat tidak dapat tercapai dengan baik.

Adanya kesesuaian antara pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki dengan bidang tugas yang diembannya akan mempermudah dalam pelaksanaan

pekerjaan. Untuk mencapai pelayanan yang efektif diperlukan pegawai-pegawai dengan pengetahuan dan ketrampilan yang memadai.

Untuk mencapai efektivitas organisasi yang nantinya dapat mendorong ke arah pencapaian tujuan organisasi, yaitu pemberian layanan yang berkualitas dibutuhkan pegawai yang tanggap dan mampunyai kemampuan di bidangnya. Kemampuan yang dimiliki tidak hanya terbatas pada bagaimana mereka menyelesaikan tugas-tugasnya tetapi juga kemampuan untuk bekerja sama dengan pegawai lain,seperti yang diutarakan oleh aparatur sebagai berikut :

> "Program kesehatan ibu dan anak sudah berjalan efektif , tetapi tentu saja belum sempurna atau masih saja ada kekurangan dan kendala yang masih harus kami perbaiki supaya semuanya bisa terlaksana sesuai dengan apa yang telah direncanakan"

Tetapi menurut masyarakat,tidak semua mengetahui adanya program kesehatan ibu dan anakdiPuskesmas Garuda Kota Bandung. Ini dikarenakan masih belum optimalnya penyuluhan dan sosialisasi kepada masyarakat tentang program kesehatan ibu dan anak, masyarakat hanya tahu bahwa berobat ke Puskesmas dengan biaya yang relatif murah sesuai dengan kemampuan mereka, seperti yang diutarakan oleh beberapa pendapat dari masyarakat yang berbeda sebagai berikut :

> "saya tahu ada program kesehatan ibu dan anak di Puskesmas ini, yang manfaatnya sangat besar bagi kami kaum ibu dan anak, sehingga kami tahu bagaimana cara menjaga kesehatan mulai dari kehamilan sampai dengan melahirkan serta diberitahu tentangASI esklusif"

> "saya tidak tahu kalau di Puskesmas ini ada program kesehatan ibu dan anak, saya kesini hanya ingin periksa dan berobat dengan biaya yang murah"

Uraian di atas menunjukkan bahwa tidak semua masyarakat mengetahui tentang adanya program kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Garuda, kemungkinan ini diakibatkan karena masih minimnya sosialisasi serta penyuluhan tentang program kesehatan ibu dan anak kepada masyarakat, sehingga efektivitas program kesehatan ibu dan anak masih belum berjalan dengan baik.

Hasil observasi dan wawancara yang saya lakukan, ternyata di Puskesmas Garudabanyak masyarakat yang tidak tahu mengenai program ini, berapa anggaran yang dikeluarkan Pemerintah, dan apa saja fasilitas yang didapat oleh masyarakat terkait program kesehatan ibu dan anak, masyarakat hanya tahu bahwa ada pelayanan pemeriksaan kandungan yang murah di Puskesmas Garuda, tanpa tahu namanya program yang dilaksanakan Pemerintah,dikarenakan aparatur Puskesmas Garuda kurang melakukan sosialisasi dan juga kurang transparasi kepada masyarakat, dalam menyampaikan program kesehatan ibu dan anak.

Dengan demikian menurut analisis peneliti usaha dalam melaksanakan program kesehatan ibu dan anak agar tercapai dengan hasil yang efektif, dipengaruhi oleh beberapa faktor selain peran aparatur Puskesmas dipengaruhi juga oleh sarana dan prasarana yang ada, serta transparansi kepada masyarakat. Jika semua usaha telah dilaksanakan dengan baik maka akan tercapai hasil yang efektif seperti yang telah direncanakan. Sosialisasi yang kurang terhadap masyarakat juga harus lebih ditingkatkan lagi , sebab minimnya pengetahuan serta keingintahuan masyarakat tentang program kesehatan ibu dan anak akan menghambat program ini yang mengakibatkan kurang efektifnya program kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Garuda.

4.1.3.Pencapaian Kerja Yang Telah Dilakukan Oleh Aparatur Dalam Program Kesehatan Ibu Dan Anak Di Puskesmas Garuda

Pencapaian kerja yang Puskesmas Garuda Kota Bandung, dapat dikatakan bahwa pencapainan yang telah dilakukan oleh Puskesmas Garuda belum sepenuhnya efektif, karena masih adanya kendala berupa kurangnya sosialisi yang dilakukan oleh aparatur kepada masyarakat, belum lagi tidak ditunjangnya dengan fasilitas yang lengkap, menjadi salah satu faktor penghambat tidak efektivnya program kesehatan ibu dan anak ini, seperti yang diutarakan oleh salah satu masyarakat yang melakukan pelayanan kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Garuda Kota Bandung sebagai berikut :

> "Dalam pelayanan kadang saya harus mengantri lama untuk periksa, kadang juga cepat kalau bidannya masuk semua dan tergantung dari banyaknya yang periksa, fasilitasnya masih kurang dibandingkan dengan di dokter spesialis kandungan"

Dari pernyataan diatas menurut pernyataan masyarakat, ada salah satu faktor lain yang menjadi penghambat berjalan suksesnya program pemerintah kesehatan ibu dan anak, yaitu sering absennya aparatur kesehatan pada hari kerja, tentu hal ini jadi menghambat apabila masyarakat yang datang ke Puskesmas Garuda sedang banyak, hal ini akan menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat karena harus menunggu pemeriksaan yang lama, belum lagi ditambah banyaknya ibu hamil yang usia kandungannya sudah tua yang harus menunggu lama yang mengakibatkan akan terganggunya kesehatan fisik dan mental dari ibu hamil tersebut, dan juga ditambah dengan kurangnya fasilitas yang ada di Puskesmas Garuda Kota Bandung yang dapat mempengaruhi kesehatan ibu dan anak di lingkungan Puskesmas Garuda, karena masyarakat yang lebih mampu

dengan tingkat ekonomi menengah keatas tidak mau memeriksakan diri ke Puskesmas Garuda, dan lebih memilih memeriksakan kandungan ke Dokter Spesialis Kandungan ataupun Rumah Sakit swasta, kurangnya fasilitas juga didukung oleh pernyataan dari aparatur Puskesmas Garuda seperti berikut :

> "Menurut saya pelayanan disini sudah baik, cuma memang saya akui fasilitas disini masih kurang mas, dari target yang telah ditetapkan, semuanya belum menjangkau seluruhnya dari masyarakat di Kecamatan Andir ini"

Dari observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, ternyata benar bahwa fasilitas-fasilitas yang disediakan dirasa masih sangat kurang dan sederhana, diruang pemeriksaan kehamilan cuma ada 1 buah ranjang tidur yang digunakan oleh para bidan untuk memeriksa kandungan, USG pun tidak ada, padahal masyarakat sangat mengharapkan agar USG disediakan agar mereka bisa melihat kondisi bayi mereka, sedangkan untuk ruangan bersalin sendiri memiliki 2 buah ranjang tidur, peralatan kedokteran khusus melahirkan, namun untuk kasus kelahiran yang sangat gawat, seperti ditemukannya penyakit di rahim si ibu, maka pasien akan dirujuk ke Rumah Sakit Hasan Sadikin menggunakan ambulance.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa fasilitas yang kurang memadai tentu akan menghambat tercapainya efektivitas program kesehatan ibu dan anak, karena fasilitas merupakan faktor yang sangat penting untuk suksesnya program tersebut, dengan hanya 1 tempat tidur, tentu pelayanan tidak bisa dilakukan dengan beberapa pasien, tetapi dilakukan Cuma dengan satu pasien, hal ini tentu sangat tidak efisien dalam hal waktu karena percuma saja mempunyai 4 bidan tetapi yang melakukan pelayanan cuma 1 atau dua bidan, sedangkan yang lainnya hanya sebagai pelengkap saja, seharusnya dengan adanya 4 bidan, harus pula

disediakan 4 buah ranjang untuk memeriksa pasien hamil, agar pelayanan kepada masyarakat cepat selesai dan tidak menimbulkan antrian yang panjang yang membuat ibu hamil lelah dan stress yang akan berpengaruh terhadap suksenya program kesehatan ibu dan anak.

Dengan demikian menurut analisis peneliti usaha dalam melaksanakan program kesehatan ibu dan anak agar tercapai dengan hasil yang efektif, dipengaruhi oleh beberapa faktor selain aparatur Puskesmas dipengaruhi juga oleh sarana dan prasarana yang ada, jika semua usaha dilaksanakan dengan baik maka akan tercapai hasil yang efektif seperti yang telah direncanakan.Dan juga aparatur jika sosialisasi gencar dilakukan maka masyarakat akanmudahnya mengetahui, maka akan terciptanya sebuah efektivitas dari program kesehatan ibu dan anak.

4.2.Tingkat Kepuasan Yang Diperoleh Anggota Kelompok Dalam Program Kesehatan Ibu Dan Anak

Puskesmas Garuda merupakan sebuah organisasi yang bergerak dibidang kesehatan, dalam suatu organisasi pada umumnya terdapat bermacam-macam karakter dari berbagai individu, oleh sebab itu perlu adanya manajemen yang baik agar suatu organisasi tersebut dapat berjalan dengan baik. Dengan manajemen yang baik maka tingkat kepuasan aparatur dalam bekerja akan semakin tinggi. Hubungan kerja yang didasari oleh manajemen yang baik akan dirasakan oleh aparatur sebagai kepuasan diri mengenai profesionalisme dirinya. Dan dengan adanya manajemen yang baik tentunya didalam organisasi diperlukan adanya

reward sebagai bentuk apresiasi bagi aparatur yang telah bekerja baik dan mampu berkomunikasi dengan kelompok.

Dengan adanya reward tersebut tentu akan memacu semangat dalam bekerja dari individu itu sendiri, dan tanpa disadari akan berpengaruh pada peningkatan kerja yang berorientasi pada hasil yang akan dicapai. Kepuasan yang didapat dari Aparatur Puskesmas Garuda Kota Bandung sendiri bermacam-macam, karena didalam Puskesmas Garuda Kota Bandung tidak diterapkannya reward bagi aparatur yang berprestasi, tetapi aparatur mendapatkan kepuasan lain, baik itu secara materi atau batin.Selain anggota kelompok organisasi, adapula kelompok masyarakat yang mendapatkan kepuasan dari hasil pelayanan.

Kepuasan materi yang didapatkan oleh anggota organisasi di Puskesmas Garuda Kota Bandung merupakan kepuasan yang bisa dirasakan dan didapat melalui gaji yang didapat. Berdasarkan informasi yang didapat bahwa petugas-petugas kesehatan di Puskesmas Garuda terutama Dokter, Mantri, dan Bidan mendapat gaji yang cukup besar, sesuai dengan kinerja mereka, berdasarkan informasi bahwa gaji perawat di Puskesmasjuga cukup untuk kehidupan mereka, itu artinya kepuasan yang didapat anggota kelompok dari materi cukup bagus. Sedangkan kepuasan batin yang didapat oleh anggota kelompok organisasi adalah apabila organisasi di dalam Puskesmas Garuda Kota Bandung bisa menjalankan sebuah program yang telah direncanakan bisa mencapai sebuah tujuan, yaitu kesehatan ibu dan anak, apabila kesehatan ibu dan anak bisa terpenuhi seluruhnya, maka program yang telah dijalankan bisa dikatakan efektif. Sedangkan kepuasan yang didapat masyarakat berupa kesehatan, ketika program yang direncanakan

oleh Puskesmas Garuda Kota Bandung tercapai, dan kesehatan ibu dan anak terpenuhi, maka masyarakat akan mendapatkan kepuasan batin.Seperti yang diutarakan oleh salah satu aparatur yang melakukan pelayanan kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Garuda Kota Bandung sebagai berikut :

> "Kalau tingkat kepuasan dari kami sih, kami senang kalau ibu dan anak itu sehat dan selamat saat kelahiran, dan kami juga senang apabila program kami bisa sesuai target, dan dari materi sih ya saya kira kami cukup puas."

Berdasarkan pernyataan diatas dapat dikatakan bahwa aparatur mendapatkan kepuasan dalam melaksanakan tugasnya, apabila tujuan yang telah dilaksanakan yaitu program kesehatan ibu dan anak tercapai dengan baik, akan tetapi dengan kurang efektifnya program kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Garuda, maka kepuasan secara batin yang didapat aparatur masih belum sepenuhnya terpuaskan. Dan mengenai hasil wawancara dari sebagian masyarakat di sekitar bahwa masyarakat tidak mengetahui tentang tingkat kepuasan aparatur seperti di bawah ini.

> "saya tidak tahu persis puas atau tidak puasnya aparatur dalam menjalankan tugas, saya tidak ngerti mas"

Dari pernyataan diatas dapat terlihat bahwa masyarakt kurang begitu tahu atau kurang begitu mengerti apa yang dikatakan kepuasan aparatur karena mereka datang hanya untuk berobat.

Dari hasil observasi di lapangan dilihat dari raut muka yang ditunjukan aparatur selama saya melakukan observasi, rasanya saya kurang enak melihat sebagian aparatur di Puskesmas Garuda, ada saja aparatur yang kelihatannya dengan raut wajah yang muram, mungkin dikarenakan tingkat kejenuhan dalam

melakukan pekerjaan sehari-hari, terutama aparatur yang bekerja dibagian pendaftaran, banyak faktor yang mempengaruhi tingkat emosi aparatur Puskesmas Garuda, mulai dari jumlah pasien yang banyak, rasa bosan melakukan pekerjaan, hingga tak adanya peningkatan karir dalam pekerjaannya, semua itu dapat terjadi di sebuah instansi kesehatan di Puskesmas Garuda Kota Bandung, berbeda dengan perusahaan swasta yang banyak melakukan reward bagi aparaturnya yang bekerja dengan baik, sehingga dapat bekerja dengan profesional meski suasana hati sedang tidak baik, justru sebuah Puskesmas cenderung tidak ada reward, paraturbekerja sepertibiasanyadanitu-itusaja.

Menurut analisis peneliti, dapat dikatakan bahwa pelaksanaan program kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Garuda belum berjalan secara efektif, bagaimana program ini bisa sukses dan berjalan efektifapabilatingkat emosi aparatur Puskesmas Garuda masih tinggi, masih belum dapat bekerja dengan profesional meski suasana hati sedang tidak baik, jika tingkat emosi para aparatur bisa dikendalikan maka akan tercipta suasana yang nyaman sehingga akan memberikan kepuasan kepada para pasien yang datang untuk berobat. Jika semuanya berjalan dengan baik akan tercipta sebuah efektivitas tingkat kepuasan yang diperoleh anggota kelompok melaluiprogram kesehatan ibu dan anak.

4.2.1. Kepuasan Aparatur Baik Secara Lingkungan Kerja, Administrasi Maupun Pelayanan Dalam Program Kesehatan Ibu Dan Anak

Tingkat kepuasan aparatur yang ada di Puskesmas Garuda Kota Bandung ditentukan oleh berbagai faktor, salah satunya adalah materi dan lingkungan kerja

yang baik, dari tingkat gaji ataupun bonus yang telah ditetapkan di Puskesmas Garuda Kota Bandung dirasa oleh aparatur bahwa mereka puas dari segi materi yang didapat selama bekerja di Puskesmas Garuda Kota Bandung, gaji yang didapat dirasa sesuai dengan kinerja yang mereka lakukan, tetapi dalam hal gaji tidak adanya transparansi, sehingga masyarakat pada umumnya tidak mengetahui berapa gaji yang didapat aparatur Puskesmas Garuda Kota Bandung, masyarakat hanya tahu bahwa kinerja pelayanan yang dilakukan oleh aparatur Puskesmas Garuda Kota Bandung dirasa belum optimal terutama dari segi infrastruktur, dari segi pelayanan masyarakat masih menemukan ketidakramahan yang dilakukan oleh aparatur dalam menjalankan kewajibannya melayani masyarakat.

Motivasi dan kepuasan kerja sangat dibutuhkan dalam suatu lembaga atau aparatur. Karena dengan motivasi dan kepuasan kerja yang baik kita dapat melihat bagaimana proses kegiatan dalam suatu lembaga berjalan, apakah berjalan secara sehat ataupun sebaliknya. Motivasi dan kepuasan kerja dapat mempengaruhi proses manajerial atau manajemen yang baik terutama dalam bidang sumber daya manusia (SDM) .Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaanya.

Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja.Kepuasan aparatur baik secara lingkungan kerja, administrasi maupun pelayanan.Kepuasan secara lingkungan kerja adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh hasil tujuan kerja, penempatan, perlakuan, dan suasana lingkungan kerja yang baik.Aparatur yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan ini akan lebih mengutamakan

pekerjaan daripada balas jasa dari pelaksanaan tugasnya.Kepuasan administrasi maupun pelayanan n adalah kepuasan kerja yang dicerminkan oleh sikap emosional yang seimbang antara jasa dengan pelaksanaan pekerjaannya.Aparatur yang lebih menikmati administrasi maupun pelayanan akan merasa puas jika hasil kerja dan balas jasanya dirasa adil dan layak. Tolak ukur tingkat kepuasan apatur berbeda standard kepuasannya.

Adapun kepuasan kerja aparatur dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut, yaitu :

a. Balas jasa yang adil dan layak
b. Penempatan yang tepat sesuai dengan keahlian
c. Berat ringannya pekerjaan
d. Suasana dan lingkungan pekerjaan
e. Peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan
f. Sikap pemimpin dalam kepemimpinannya
g. Sikap pekerjaan monoton atau tidak

Kepuasan aparatur baik secara lingkungan kerja, administrasi maupun pelayanan dalam program kesehatan ibu dan anakmerupakan kunci pendorong moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja aparat dalam mendukung terwujudnya program tersebut.

Secara umum aparatur sama dengan organisasi akan tetapi hanya memilki perbedaan yaitu organisasi lingkupnya umum sedangkan aparatur memiliki lingkup sempit yaitu hanya pada bidang pemerintahan.Berbicara tentang aparatur tidak terlepas dari sumber daya yang dimilikinya.Manajemen Sumber daya

aparatur (MSDA) adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan organisasi.

Manajemen sumber daya aparatur adalah suatu rangkaian kegiatan atau pekerjaan yang diarahkan pada tujuan fasilitas dan perencanaan sistematis kepegawaian dalam organisasi pemerintahan. Manajemen sumber daya aparatur merupakan suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi pemerintah.Manajemen Sumber Daya Aparatur yang baik adalah manajemen yang lebih berorientasi kepada profesionalisme SDM aparatur yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan, tidak partisan dan netral, keluar dari pengaruh semua golongan dan partai politik dan tidak diskriminati% dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kepuasan kerja aparatur , yang sering menjadi permasalahan dalam penerapannya yaitu penilaian prestasi kerja dan sistem imbalan yang diterapkan, penilaian prestasi kerjayang berkecimpung dalam manajemen SDM sependapat bahwa penilaian prestasi kerja para aparatur merupakan bagian penting dari seluruh proses kegiatan kepegawaian yang bersangkutan. Pentingnya penilaian prestasi kerja yang rasional diterapkan secara objektif terlihat pada paling sedikit dua kepentingan, yaitu kepentingan aparatur yang bersangkutan sendiri dan kepentingan masyarakat. Bagi para aparatur , penilaian tersebut berperan sebagai umpan balik tetang berbagai hal seperti kemampuan, kelatihan, kekurangan dan

potensinya yang pada giliranya bermanfaat untuk menentukan tujuan, jalur, rencana dan pengembangan kariernya.

Aparatur merupakanorganisasi kepegawaian dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan ataunegara dalam melayani masyarakat.Aspek-aspek administrasi merupakan kelembagaan atau organisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan.aparatur pemerintahan merupakanseseorang yang digaji oleh pemerintah untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintahsecara teknis dengan berdasarkan ketentuan yang ada.

Untuk mencapai efektivitas program kesehatan ibu dan anak diperlukan aspek-aspek administrasi terutama kelembagaan atau organisasi dan kepegawaian. Maka dalam penyelenggaraan program ini diperlukan seorang aparatur atau pegawai yang ada dalam suatu pemerintahan atau negara.Setiap aparatur pemerintahan dalam menjalankan kinerjanya harus selalu dilandasi dengan tanggung jawab, dalam melaksanakan tugasnya agar dapat menciptakan kualitas kinerja yang optimal dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat pada umumnya.Sebuah lembaga pemerintah tidak lepas dari aparatursebagai pelaksana penyelenggaraan pemerintahan.

Bagi masyarakat, hasil penilaian prestasi kerja para aparatur sangat penting arti dan perannya dalam pengambilan keputusan tentang program kesehatan ibu dan anak. Dengan demikian jelas bahwa dalam melakukan penilaian atas kepuasan kerja para aparatur harus terdapat interaksi positifantara aparatur dengan masyarakat.litas dan kegairahan kerja karena mereka merasa memperoleh perlakuan yang adil. Mengingat pentingnya sistem penilaian prestasi prestasi

Pembagian tugas yang dilakukan dilakukan setiap hari kerja, yaitu antara Senin sampai Sabtu, sedangkan hari Minggu pelayanan Puskesmas libur, tetapi pelayanan UGD tetap buka setiap hari. Dari tenaga medis yang ada di Puskesmas Garuda Kota Bandung 4 Bidan seharusnya setiap hari senin sampai sabtu adalah jaga, tetapi pada pelaksanaanya setiap hari terkadang hanya terlihat 1 atau 2 bidan yang jaga setiap minggunya secara bergiliran, hal ini tentu tidak sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan bahwa bidan-bidan itu harus tetap siaga di Puskesmas, karena kebutuhan akan adanya bidan siaga sangat tinggi bagi kesehatan ibu dan anak. Kepuasan lain yang didapat oleh aparatur Puskesmas Garuda Kota Bandung adalah kepuasaan batin, dimana kepuasan itu didapat karena hasil kerja mereka yang baik, pelayanan yang baik, akurat, dan prima, semakin banyak tingkat keselamatan ibu dan anak saat melahirkan, semakin baik tingkat gizi anak dan kesehatan ibu maka aparatur akan mendapatkan kepuasan bathin, dan juga kepuasan materi, seperti yang diungkapkan oleh salah satu aparatur seperti berikut :

> "Kalau tingkat kepuasan dari kami sih, kami senang kalau ibu dan anak itu sehat dan selamat saat kelahiran, dan kami juga senang apabila program kami bisa sesuai target, dan dari materi sih ya saya kira kami cukup puas"

Berdasarkan pernyataan diatas dapat dikatakan bahwa aparatur mendapatkan kepuasan baik apabila tercapainya tujuan yaitu kesehatan ibu dan anak, akan tetapi dengan kurang efektifnya program kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Garuda, maka kepuasan secara batin yang didapat aparatur masih belum sepenuhnya terpuaskan.Dan mengenai hasil wawancara dari sebagian

masyarakat di sekitar bahwa masyarakat tidak mengetahui tentang tingkat kepuasan aparatur seperti di bawah ini.

> "Saya kurang tahutentang kepuasan aparatur sebab saya tidak mengerti sejauh mana aparatur itu bisa dikatakan puas atau tidak.."

Dari hasil observasi di lapangan, bahwa yang dimaksud dengan kepuasan aparatur di Puskesmas Garudaadalah apabila programkesehatan ibu dan anak berjalan sesuai target serta hasil kerja aparatur yang baik maka akan semakin tinggi tingkat keselamatan ibu dan anak saat kelahiran, semakin baik tingkat gizi anak dan kesehatan ibu maka aparatur akan mendapatkan kepuasan batin, dan juga kepuasan materi, tetapi sebaliknya apabila ada ibu atau anak pada saatkelahiran tetapi tidak dapat tertolong sehingga aparatur menjadi kecewa, mungkin ini dikarenakan tingkat pengetahuan pasien tentang kesehatan ibu dan anak masih kurang. Kepuasan aparatur hanya dapat dirasakan oleh aparatur itu sendiri tetapi masyarakat tidak dapat menilai atau tidak mengetahui kepuasan aparatur itu seperti apa.

Menurut analisis peneliti, dapat dikatakan bahwa pelaksanaan program kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Garuda sudah berjalan efektifsesuai dengan apa yang telah ditargetkan walaupun belum sempurna sepenuhnya. Jika dilihat dari segi kepuasan aparatur Puskesmas Garuda, bahwa aparatur akan merasa puas jika dapat melaksanakan tugasnya dengan baik sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan. Aparatur akan mesara senang atau puas jika ibu dan anak itu sehat dan selamat saat kelahiran, dan aparatur juga senang apabila program kesehatan ibu dan anak bisa sesuai target, serta dari materipun aparatur cukup puas. Program ini belum bisa dikatan sukses dan berjalan efektif, dikarenakan masyarakatnya masih

belum mengetahui atau belum bisa menilai kepuasan yang dirasakan oleh aparat Puskesmas. Suatu program bisa dikatakan efektif jika antara aparatur dengan masyarakat saling mengetaui tingkat kepuasan aparatur sehingga akan terciptanya sebuah efektivitas dari program kesehatan ibu dan anak.

4.2.2. Kepuasan Masyarakat Dari Hasil Pelayanan Kesehatan Yang Diberikan Dalam Program Kesehatan Ibu Dan Anak

Pada umumnya sebuah kepuasan akan didapatkan apabila sebuah penyelenggara pelayanan bisa melakukan pelayanan yang prima, tentu saja disertai fasilitas-fasilitas yang memadai yang digunakan untuk kepentingan kesehatan ibu dan bayi. Dalam pencapaian efektivitas kesehatan ibu dan anak, peralatan yang digunakan di Puskesmas Garuda masih sangat minim yaitu hanya dengan adanya alat timbang bayi, 2 ruang bersalin, 2 Ranjang, dan juga peralalatan medis dasar lainnya. Di Puskesmas Garuda Kota Bandung juga belum disediakan alat USG agar ibu hamil dapat mengetahui kondisi dari bayinya, itulah salah satu sebabnya banyak ibu hamil lebih memilih memeriksakan kandungan, dan melahirkan di dokter spesialis kandungan, selain itu juga pelayanan berupa penyuluhan dirasa belum optimal yang dilakukan oleh Puskesmas Garuda, masyarakat lebih cenderung melakukan konsultasi ke dokter kandungan, meski dengan biaya yang lebih tinggi karena asumsi mereka percaya bahwa peralatan dokter spesialis kandungan lebih lengkap dan dapat lebih menjamin keselamatan ibu dan anak sewaktu melahirkan.

Program kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Garuda Kota Bandung dilihat dari segi kualitas pelayanan administratifnya tidak terlalu berbelit-belit, dengan biaya yang relatif murah dibandingkan dengan dokter kandungan, masyarakat yang ingin memeriksakan kandungan, ataupun hanya sekedar berkonsultasi, hanya perlu datang ke Puskesmas Garuda dengan membawa kartu berobat bagi yang sudah mempunyai. Bagi yang belum mempunyai kartu untuk berobat, maka masyarakat diwajibkan mendaftarkan diri ke loket dengan membawa KTP dan KK untuk didaftarkan dengan biaya Rp.4.000 berdasarkan harga yang ditetapkan oleh Puskesmas Garuda Kota Bandung, tetapi berdasarkan keterangan dari beberapa informan bahwa pendaftaran di Puskesmas lain Cuma sebesar Rp 3000 setiap kali pemeriksaan. Setelah mendaftar masyarakat kemudian diberikan kartu berobat dan disuruh menunggu untuk diperiksa, dengan ruang tunggu yang relatif kecil, dengan 2 kursi panjang dari kayu dan 4 buah kursi dari besi dirasakan masyarakat kurang nyaman, apalagi jika pengunjung ramai, banyak ibu hamil yang tidak kebagian tempat duduk dan berdiri menunggu giliran untuk diperiksa.

Setelah melakukan pemeriksaan kemudian masyarakat diberikan resep oleh dokter atau bidan yang kemudian ditukarkan dengan obat di apotek Puskesmas Garuda Kota Bandung, obat sendiri diberikan kepada masyarakat secara gratis, masyarakat tidak perlu membayar obat-obat tersebut karena Pemerintah telah menjamin obat-obatan bagi program kesehatan ibu dan anak secara gratis. Tentu saja hal ini dirasa sangat membantu bagi warga yang kurang mampu, tetapi hal ini dirasa kurang bagi masyarakat yang kelas perekonomiannya

menengah ke atas, mereka beranggapan memeriksakan kandungan dan melahirkan di Puskesmas Garuda Kota Bandung tidak memberikan pelayanan yang baik dikarenakan alat-alat kandungan dan melahirkan yang tidak selengkap apabila datang ke dokter spesialis kandungan. Belum lagi ditambah obat-obat *generic* yang ada di Puskesmas, mereka beranggapan bahwa kualitas obat *generic*yang ada di Puskesmas Garuda Kota Bandung masih kalah dengan obat-obat mahal dari dokter spesialis kandungan.

Di Puskesmas Garuda Kota Bandung tidak memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang seharusnya ada untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur Puskesmas Garuda Kota Bandung, dengan masyarakat yang puas tentu akan menambah nilai lebih Puskesmas dan secara bertahap akan meningkatkan efektivitas program kesehatan ibu dan anak, tidak adanya Indeks Kepuasan Masyarakat juga di perkuat oleh pernyataan salah satu aparatur Puskesmas Garuda Kota Bandung seperti berikut ini:

> "Indeks Kepuasan Masyarakat itu seperti apa ya mas? Saya tidak tahu, tapi dari pengalaman yang sudah dilakukan, masyarakat tidak pernah komplain terhadap pelayanan dari kami"

Dengan tidak adanya Indeks Kepuasan Masyarakat, tentu akan sulit menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Garuda sudah baik atau belum, karena tidak adanya data terukur (kuantitatif), dan hanya mengunakan data berupa pendapat saja secara kualitatif. Meski secara kualitatif, bagi masyarakat yang mempunyai ekonomi menengah kebawah tentu pelayanan yang murah dapat membantu mereka, tetapi bagi masyarakat yang mempunyai tingkat ekonomi

menengah keatas, pelayanan yang ada di Puskesmas Garuda masih jauh dari kesan baik, kepuasan masyarakat juga diperkuat oleh pernyataan dari masyarakat sebagai berikut :

> "Kalau saya sih puas puas saja ya mas, kancuma bayar Rp 4.000, tapi kalau orang lain sih saya tidak tahu, karena tetangga saya kalau periksa seringnya di dokter kandungan, katanya sih fasilitasnya lebih lengkap, kalau kepuasan yang didapat mungkin hati saya tenang karena sudah diperiksa"

Berdasarkan pernyataan diatas bahwa salah satu kepuasan menjadi salah satu faktor penting tercapainya tujuan kesehatan ibu dan anak yang telah dicanangkan oleh Pemerintah, namun dengan fasilitas yang masih belum memadai, dan tidak adanya control dan Indeks Kepuasan Masyarakat, maka akan sangat sulit bagi Puskesmas GarudaKecamatan Andir, dan Kelurahan-kelurahan disekitarnya untuk dapat mencapai tujuan kesehatan ibu dan anak, dan akan sangat sulit mendata masyarakat secara keseluruhan.

Dari hasil observasi di lapangan, bahwa yang dimaksud dengan kepuasan masyarakat di Puskesmas Garuda adalah apabila masyarakat telah merasakan manfaat dari program kesehatan ibu dan anak, ini menunjukan bahwa program kesehatan ibu dan anak telahberjalan sesuai target walaupun hasilnya belum maksimal. Bagi masyarakat yang mempunyai ekonomi menengah kebawah tentu pelayanan yang murah dapat membantu mereka, tetapi bagi masyarakat yang mempunyai tingkat ekonomi menengah keatas, pelayanan yang ada di Puskesmas Garuda masih jauh dari kesan baik. Selain itu aparatur juga menilai bahwa masyarakat telah merasakan kepuasan atas pelayanan aparatur karena selama ini tidak ada masyarakatyang complain.

Menurut analisis peneliti, dapat dikatakan bahwa pelaksanaan program kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Garuda sudah berjalan efektifsesuai dengan apa yang telah ditargetkan walaupun belum sempurna sepenuhnya. Jika dilihat dari segi kepuasan masyarakat dari pernyataan masyarakat itu sendri bahwa mereka puas-puas saja.Demikian pula dengan aparatur,telah menilai bahwa masyarakat merasa puas dari program yang telah dijalankan oleh Puskesmas Garuda kota Bandung karena selama ini tidak ada masyarakat yang protes. Suatu program bisa dikatakan efektif jika antara masyarakat dengan aparatur saling mengetahui tingkat kepuasan masing-masing sehingga akan terciptanya sebuah efektivitas dari program kesehatan ibu dan anak.

4.3. Produk Kreatif Yang Dilakukan Organisasi Dalam Program Kesehatan Ibu Dan Anak

Produk kreatif yang dimaksud termasuk diantaranya tentang cara kerja, dan hasil yang diperoleh masyarakat dalam bentuk pelayanan di Puskesmas Garuda Kota Bandung hal ini menjadi penting dengan mengetahui tentang cara kerja dari struktur organisasi, dan juga tata cara pelaksanaanya. Aparatur di Puskesmas Kota Bandung, selain menjalankan prosedur yang telah ditetapkan, juga menghasilkan beberapa produk kreatif berupa situasi kerja yang kondusif, organisasi dalam Puskesmas Garuda Kota Bandung yang terstruktur dalam pembagian kerja memudahkan tiap aparatur untuk berkomunikasi satu dengan yang lainnya, meski terkadang terjadi adanya titik jenuh dalam bekerja, seperti yang diungkapkan beberapa aparatur Puskesmas Garuda Kota Bandung, tetapi

dengan banyaknya aparatur yang masih berusia muda, menjadi daya tarik sendiri yang membuat suasana kerja menjadi lebih hidup, anak-anak muda yang bekerja mulai dari bagian adminstrasi, perawat, bidan, dan apoteker, membuat suasana kerja tidak terlalu kaku dan terlalu serius, sehingga memudahkan satu dengan yang lainnya merasakan ikatan kekeluargaan yang kental di dalamnya.

Dari situasi kerja yang ada di Puskesmas Garuda Kota Bandung, bisa dikatakan untuk hubungan komunikasi antara aparatur kondusif, sedangkan hubungan komunikasi antara aparatur dengan masyarakat tidak kondusif seperti antara aparatur dengan aparatur. Karena banyaknya masyarakat yang belum mengenal aparatur yang ada di Puskesmas Garuda Kota Bandung, maka komunikasi antara aparatur dengan masyarakat hanya sebatas pelayanan, seharusnya aparatur dapat menciptakan situasi kekeluargaan agar menciptakan kenyamanan buat masyarakat dalam mendapatkan lebih dari sekedar pelayanan, aparatur dinilai masyarakat kurang bisa bersosialisasi tentang program kesehatan ibu dan anak, padahal sosialisasi sangat penting dalam rangka mencapai efktivitas yang ingin di capai Pemerintah untuk kesehatan ibu dan anak. Sperti yang di utarakan di atas salah hasil wawancara aparatur tersebut di bawah ini.

> “pasien harus memiliki kartu sebelum di periksa, setelah itu ibu hamil cukup untuk mengisi data diri.”

Berdasarkan pernyataan diatas dapat dikatakan bahwa setiap pasien harus memiliki kartu yang isinya tentang identitas pasien, jika pasien tersebut belum memiliki kartu maka pasien tersebut harus terlebih dahulu mendaftarkan diri di bagian pendaftaran, setelah itu barulah pasien akan diberi kartu berobat yang harus dibawa setiap berobat. Dan mengenai hasil wawancara dari sebagian

masyarakat di sekitar bahwa masyarakat tidak mengetahui tentang tingkat kepuasan aparatur seperti di bawah ini.

> "Kalau belum punya kartu periksa, maka ibu hamil wajib mendaftarkan diri di bagian pendaftaran dengan mengisi data diri, kemudian kami data, kami berikan kartu periksa, dan ibu hamil bisa mendapatkan pemeriksaan gratis"

Dari hasil observasi dan wawancara yang saya lakukan, ternyata di Puskesmas Garuda, masih banyak masyarakat yang belum tahu mengenai program kesehatan ibu dan anak, berapa anggaran yang dikeluarkan pemerintah, dan apa saja fasilitas yang didapat oleh masyarakat terkait program ini, masyarakat hanya tahu bahwa ada pelayanan pemeriksaan kandungan yang murah di Puskesmas Garuda, tanpa tahu namanya program yang dilaksanakan pemerintah, itu berarti aparatur Puskesmas Garuda kurang melakukan sosialisasi kepada masyarakat, dan juga kurang transparasi dalam menyampaikan program kesehatan ibu dan anak.

Menurut analisis peneliti, dapat dikatakan bahwa pelaksanaan program kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Garuda belum berjalan efektif dari segi sosialisasi terhadap masyarakt, bagaimana program ini bisa sukses dan berjalan efektifapabila masyarakatnya saja masih belum mengetahui program kesehatan ibu dan anak yang telah dicanangkan Pemerintah, jika sosialisasi gencar dilakukan oleh para aparatur Puskesmas, maka masyarakat yang berobat ke Puskesmas tidak hanya sekedar ingin berobat murah tetapi mengetahui bahwa ada program Pemerintah yaitu program kesehatan ibu dan anak yang layak dan masyarakat dengan mudahnya mengetahui fungsi dan manfaatnya mengikuti program

kesehatan ibu dan anak, maka akan terciptanya sebuah efektivitas dari program tersebut.

4.3.1.Cara Kerja Aparatur Puskesmas Garuda Dalam Program Kesehatan Ibu Dan Anak

Puskesmas Garuda Kota Bandung memiliki Tenaga Medis berupa 4 orang Bidan , 2 Dokter Umum , 2 Mantri , 1 Dokter Gigi , 6 Perawat, dan ditambah 2 Apoteker, sedangkan di bagian administrasi pendaftaran ada 2 orang, dan alat bantu di Puskesmas ada 1 buah mobil ambulance dengan 1 orang supir. Di bawah ini kita dapat melihat gambar Mobil Ambulance Puskesmas keliling Garuda.

Gambar 4.1
Mobil Puskesmas Keliling



Sumber : Puskesmas Garuda Kota Bandung

Dalam pelaksanaan kontrol kehamilan yang dilakukan aparatur kepada masyarakat, bidan dan beberapa tenaga medis lainnya akan menjalankan kegiatan seperti yang telah diatur oleh *Standar Operating Pocedure*, mereka melakukan penyuluhan, pemeriksaan, dan kontrol apakah ibu hamil tersebut mempunyai

penyakit berbahaya bagi janin maupun ibu yang melahirkan itu sendiri, apabila ada penyakit yang berbahaya seperti kanker rahim atau yang lainnya, maka aparatur Puskesmas akan menyarankan untuk menunda kehamilan atau melanjutkan kehamilan pada ibu hamil, namun apabila pada saat kelahiran ada hal-hal yang tidak bisa dihindari seperti baru diketahuinya penyakit berbahaya saat melahirkan, ataupun pendarahan hebat, maka pasien yang akan melahirkan akan dirujuk ke RS.Hasan Sadikin dengan menggunakan mobil ambulance, tetapi karena supir ambulance yang hanya memiliki 1, maka akan menyulitkan apabila ada pasien yang melahirkan mendadak, sedangkan supir ambulance tersebut kadang tidak berada ditempat, atau sedang mengantarkan pasien lainnya, sehingga apabila ada kejadian seperti itu akan menyulitkan Puskesmas Garuda Kota Bandung.

Masyarakat khawatir apabila kondisi seperti ini akan menimpa mereka, namun solusi sementara yang dilakukan Puskesmas Garuda Kota Bandung apabila mobil ambulance sedang tidak berada ditempat, maka Puskesmas garuda Kota Bandung akan meminjam mobil ambulance dari Puskesmas terdekat ataupun klinik yang mempunyai mobil ambulance pribadi. Dalam proses pelaksanaan efektivitas kesehatan ibu dan anak, menurut aparatur bahwa mereka telah berusaha semaksimal mungkin untuk menggapai semua warga dan mengontrol kesehatan ibu hamil, ataupun yang sudah melahirkan akan dikontrol kesehatan bayi mereka melalui posyadu.

Posyandu dilakukakan di tiap-tiap kelurahan di Kecamatan Andir, dengan dibantu oleh tenaga medis (Bidan) dari wilayah lain yang kebetulan berada di

daerah sekitar atau berdekatan dengan wilayah Kecamatan Andir. Posyandu dilakukan kepada anak berumur 0-1 tahun untuk melakukan imunisasi lengkap seperti campak dan polio dengan 9 imunisasi. Untuk 1 tahun keatas tiap anak harus tetap dikontrol kesehatannya dengan cara ditimbang untuk mengetahui berat badan anak setiap bulannya, dan diberikan vitamin gratis. Namun penyuluhan seperti Posyandu untuk anak 1 tahun keatas belum berjalan efektif, karena banyak ibu yang anaknya sudah mendapatkan imunisasi secara lengkap sudah tidak lagi datang ke Posyandu untuk mengontrol kesehatan anak mereka, dengan alasan kesibukan dan yang lainnya.

Menurut Standar Operating Procedure yang ada pada Puskesmas Garuda Kota Bandung, masyarakat dari semua kalangan di Kecamatan Andir diwajibkan mendata kehamilannya dan anak balitanya ke Puskesmas Garuda dan Posyandu yang ada di kelurahan masing-masing, namun pemeriksaan dan penyuluhan yang dilakukan masih belum tepat sasaran, dan salah satu faktor adalah fasilitas dan jenis obat yang diberikan, dan faktor lain adalah pelayanan pendaftaran peneriksaan yang berbelit-belit dan tidak praktis, seperti yang diungkapkan oleh masyarakat sebagai berikut :

> “Waktu saya pertama datang sih, saya harus daftar dulu membawa KTP dan KK, kalau tidak bawa ga bisa daftar, terus setelah pendaftaran saya dikasih kartu periksa dan saya diperiksa dan diberikan obat”

Dari pernyataan diatas dapat dikatakan bahwa pelayanan pendaftarannya saja sudah berbelit-beli dan tidak praktis, pendaftaran diharuskan membawa Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan juga Kartu Keluarga (KK), bagi masyarakat yang tidak membawa dan tidak mempunyai KTP dan KK, maka belum bisa melakukan

pendaftaran pemeriksaan kandungan di Puskesmas Garuda Kota Bandung, dan bagi masyarakat yang KTP dan KK kepunyaan mereka hilang, maka wajib membuat yang baru dengan menghubungi kelurahan setempat, hal ini tentu menjadi suatu beban bagi masyarakat dan merasa canggung untuk melakukan pelayanan di Puskesmas Garuda, namun hal ini diperkuat oleh pernyataan salah satu aparatur yang tidak secara jelas mengatakan tentang prosedur pendaftaran pemeriksaan kandungan di Puskesmas Garuda seperti berikut :

> "Kalau belum punya kartu periksa, maka ibu hamil wajib mendaftarkan diri di bagian pendaftaran dengan mengisi data diri, kemudian kami data, kami berikan kartu periksa, dan ibu hamil bisa mendapatkan pemeriksaan gratis"

Berdasarkan pernyataan diatas, menurut aparatur bahwa pendaftaran dan pemeriksaan kandungan di Puskesmas Garuda, masyarakat tidak dipungut biaya dan gratis, akan tetapi pada kenyataannya masyarakat masih dipungut biaya Rp.4.000,- untuk pendaftaran, hal ini tentu sangat bertolak belakang dengan pernyataan aparatur dengan masyarakat, dan bisa dikatakan bahwa pelayanan yang baik yang dikatakan oleh aparatur Puskesmas Garuda, namun buruk dalam pelaksanaannya.

Hasil observasi peneliti di lapangan bahwa proses pendaftaran dalam melakukan pemeriksaan kandungan dengan persyaratan saat ini masih berbelit belit, untuk masyarakat yang sedang menjalani program kesehatan ibu dan anak ini sangat berpengaruh besar, akan diperiksa kandungan diharuskan membawa Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan juga Kartu Keluarga (KK), bagi masyarakat yang tidak membawa dan tidak mempunyai KTP dan KK, maka masyarakat tersebut belum bisa melakukan pendaftaran pemeriksaan kandungan di Puskesmas

Garuda Kota Bandung, dan bagi masyarakat yang KTP dan KK kepunyaan mereka hilang, maka wajib membuat yang baru dengan menghubungi kelurahan setempatbahwa dalam melakukan persyaratan pendaftaran untuk di periksa kandungandiharuskan membawa Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Menurut analisis peneliti, dari hasil observasi untuk proses melakukan proses pendaftaran bagi ibu-ibu yang mengikuti program kesehatan ibu dan anak terlalu berbelit-belit sehingga terkadang masyarakat yang akan berobat ke Puskesmas merasa direpotkan dengan persyaratan tersebut sehingga masyarakat lebih memilih ke dokter kandungan atau poliklinik lain yang persyaratannya lebih mudah tanpa harus membawa KTP (Kartu Tanda Penduduk) atau KK (Kartu Keluarga), hanya dengan mencantumkan nama, alamat, dan umur.

Dengan demikian untuk terciptanya sebuah efektivitas dari program kesehatan ibu dan anak, persyaratan yang sedikit berbelit belit harus lebih dipermudah lagi sehingga masyarakat akan akan memeriksakan diri ke Puskesmas akan merasa lebih nyaman. Dengan biaya yang cukup murah dan fasilitas cukup memadai aparatur Puskesmas telah melaksanakan tugasnya dengan baik sehingga program kesehatanibu dan anak akan berjalan secara efektif.

4.3.2. Pembagian Kerja Program Kesehatan Ibu Dan Anak Di Puskesmas Garuda Kota Bandung

Berdasarkan data yang diperoleh dari Puskesmas Garuda, pencapaian program efektifitas program kesehatan ibu dan anak belum tercapai semuanya mulai dari anggaran pendapatan dan pengeluaran yang telah dilaksanakan UPT

Puskesmas Garuda Kota Bandung. Dari anggaran pemasukan yang diperoleh dengan efektivitas program dinilai belum tepat sasaran, masih banyak masyarakat yang belum terdata di Kecamatan Andir, infrastrukur di Puskesmas Garuda masih banyak yang harus dilengkapi agar bisa menjadi Puskesmas unggulan dan bisa menarik warga agar mau mengontol kehamilan dan anak mereka melalui Puskesmas Garuda Kota Bandung, dengan beberapa program penyuluhan dan konseling yang telah ditetapkan oleh Puskesmas Garuda.

Hasil yang dirasakan mayarakat dari pelayanan program kesehatan ibu dan anak memang dirasakan sebagian besar masyarakat sangat membantu bagi masyarakat yang kurang mampu, dengan pelayanan yang murah dapat dijangkau dan obat-obatan secara gratis. Menurut informasi sebagian masyarakat, mereka puas akan hasil yang dicapai dari pelayanan program kesehatan ibu dan anak Puskesmas Garuda Kota bandung namun menurut sebagian masyarakat yang lain pelayanan di Puskesmas Garuda kurang cepat tanggap, dalam pendaftaran masyarakat yang tidak mempunyai Kartu Keluarga (KK) belum bisa mendaftar dan diwajibkan membuat Kartu Keluarga di kelurahan tempat tinggal masyarakat. Bagi masyarakat dan bagi aparatur, hasil yang telah dicapai hanya memerlukan sedikit lagi sasaran yang harus dicapai, mayarakat juga punya peranan untuk mensosialisasikan program kesehatan ibu dan anak, meski secara tidak langsung, tetapi sangat berguna agar mayarakat yang lain dapat terdata oleh PuskesmasGaruda Kota Bandung, sehingga efektivitas program kesehatan ibu dan anak dapat dicapai dengan hasil yang memuaskan baik bagi masyarakat ataupun Puskesmas Garuda itu sendiri.

Untuk pembagian kerja di Puskesmas sendiri terdapat suatu struktur yang jelas dengan pembagian kerja yang sesuai dengan kemampuan aparatur di bidangnya, seperti adanya 4 bidan, 6 perawat, 2 apoteker, dan 1 aparatur dibagian pendaftaran yang ditopang oleh staf bagian perencanaan kesehatan ibu dan anak yang sudah digambarkan secara abstrak diatas, hal ini diakui oleh aparatur Puskesmas Garuda Kota Bandung sebagai berikut :

> "Kalau gambar struktur organisasi kami belum buat ya mas, tapi kalau data aparatur yang bekerja disini anda bisa baca di buku laporan pegawai ini"

Dari pernyataan diatas, jelas sekali terlihat bahwa program kesehatan ibu dan akan yang telah dicanangkan oleh Pemerintah, tidak mendapat proses kerja yang baik dari Puskesmas Garuda Kota Bandung, strukur organisasi yang tidak jelas, dan digambarkan secara abstrak, tentu secara logika perencanaan di Puskesmas Garuda terkesan seadanya dan kurang matang, hal ini juga diperkuat oleh ketidaktahuan masyarakat dalam pernyataan sebagai berikut :

> "Wah kalau itu saya kurang hafal ya, setahu saya ada 2 bidan, 2 dokter, 2 mantri, dan perawat saya tidak tahu"

Dari hasil Observasi di lapangan,dilihat dari pembagian kerja para aparatur Puskesmasa Garuda belum mempunyai struktur organisasi yang khusus mencantumkan pembagian kerja di Puskesmas Garuda sehingga masyarakatpun belum mengetahui paratur yang bertugas di Puskesmas Garuda. Jika struktur organisasi tentang pembagian kerja aparatur Puskesmas telah dibuat maka masyarakat yang datang untuk berobat akan lebih mengetahui siapa saja yang bertugas, dokter yang bertugas hari itu, bidan atau perawat yang bertugas hari itu

serta aparatur lainnya sehingga masyarakat akan lebih jelas dan terbantu jika ada hal-hal yang tidak diharapkan sehingga akan cepat mengambil tindakan atau keputusan.

Misalnya jika pada hari itu aparatur yang bertugas hanya beberapa orang saja sedangkan pasien yang datang banyak maka masyarakat akan memaklumi jika pelayanannya akan menjadi lama. Tetapi karena struktur organisasi tersebut belum dibuat maka selama ini masyarakat tidak mengetahui tentang siapa saja yang bertugas serta berapa orang yang bertugas sehingga program kesehatan ibu dan anak yang sedang berjalan akan sedikit kurang efektif.

Menurut analisis peneliti, dalam pelaksanaan program kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Garuda sudah berjalan seperti yang direncanakan tetapi masih saja ada kendala yang dapat dikatakan belum berjalan efektif seperti yang diharapkan meskipun tidak terlalu mengganggguprogram tersebut.Tetapi untuk menunjang berjalannya program kesehatan ibu dan anak agar lebih efektif, peneliti mengharapkan untuk segera dibuatkan struktur organisasi tentang pembagian kerja aparatur yang bertugas di Puskesmas Garuda Kota Bandung.Demi mewujudkan sebuah program kesehatan ibu dan anak yang efektif maka dari itu Puskesmas Garuda kota Bandung harus lebih memperhatikan atau melengkapi sebuah petunjuk struktur organisasi agar menciptakan suasana yang lebih baik serta untuk menghindari penilaian kurang baik dari masyarakat terhadap Puskesmas.JikaPuskesmas Garuda Kota Bandung telah melengkapi struktur organisasi pembagian tugas aparatur diharapkan akan lebih mengefektifkan program kesehatan ibu dan anak.

4.4. Intensitas Emosi Aparatur Pada Program Kesehatan Ibu Dan Anak

Emosi atau ego yang ada dalam diri manusia dapat berpengaruh besar bagi tercapainyasebuah tujuan, tingkat emosi yang baik akan melahirkan sebuah pelayanan yang baik dan berkualitas, pelayanan yang baik dapat menjadi salah satu penunjang suksesnya sebuah program yang telah dibuat oleh suatu lembaga atau organisasi. Aparatur yang baik akan mampu mengontrol emosi saat melakukan pekerjaannya sampai pada titik jenuh.

Intensitas emosi juga erat kaitannya dengan keramahan dalam melaksanakan program kesehatan ibu dan anak, penyuluhan, konseling, pemeriksaan, dan pelayanan administrasi harus didasarkan pada sikap yang ramah sehingga masyarakat merasa dilayani dengan baik dan akan mendapatkan kepuasan yang akan mendorong masyarakat lainnya untuk datang dan mengikuti program kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Garuda Kota bandung.

Masyarakat dan aparatur kesehatan di PuskesmasGaruda memilki intensitas emosi yang tinggi, hal ini dibuktikan dari hasil informasi yang didapatkan melalui masyarakat bahwa aparatur kerap bersikap tidak ramah ketika masyarakat banyak yang melakukan pemeriksaan, hal tersebut juga didasari pada intensitas emosi masyarakat yang tinggi dan tidak sabar untuk mendapatkan pelayanan pemeriksaan, seperti yang diutarakan salah satu masyarakat bahwa :

> “masyarakat kerap marah apabila saat pelayanan tidak ditanggapi oleh respons yang cepat dari aparatur, karena tidak adanya nomor urut, kerap terjadi pasien yang datang lebih dulu mendapatkan pelayanan terakhir, sehingga membuat masyarakat tidak nyaman dan merasa diperlakukan tidak adil”

Hal ini sangat berbahaya bagi pencapaian efektivitas program kesehatan ibu dan anak, karena dengan pelayanan yang kurang ramah akan membuat

masyarakat enggan datang ke Puskesmas untuk pemeriksaan ataupun konseling, oleh karena itu aparatur dan seluruh jajaran organisasi di Puskesmas Garuda Kota Bandung diwajibkan untuk memperbaiki kinerja pelayanan dari para aparatur dengan kontrol yang intensif dan tegas memberikan sanksi bagi aparatur yang kurang baik dalam menjalankan tugasnya, sehingga pogram kesehatan ibu dan anak akan berjalan efektiv dan sukses.

Gambar 4.2
Antrian masyarakat dalam pelayanan



Sumber : Puskesmas Garuda Kota Bandung

Berdasarkan gambar diatas, masyarakat yang sudah mengantri lama kerap tidak sabaran apabila mereka tidak juga kunjung mendapatkan pelayanan, dikarenakan pelayanan yang dilakukan aparatur lama, dengan disediakannya dua kursi utama sebagai penunjang, menurut saya masih kurang karena masyarakat yang hadir kerap melebihi jumlah kursi yang tersedia, bahkan ibu-ibu hamil kerap tidak mendapatkan tempat duduk sehingga kerap tidak sabaran dan marah kepada

aparatur, tetapi sayangnya respons yang dilakukan aparatur dengan sikap yang kurang ramah juga.

4.4.1. Ketaatan Atau Rasa Memiliki Aparatur Dalam Program Kesehatan Ibu Dan Anak

Taat dan patuh memiliki arti selalu melaksanakan segala peraturan yang ditetapkan. Ketaatan dan kepatuhan yang dilaksanakan dengan sungguh-sungguh akan mewujudkan ketertiban dan ketentraman dalam kehidupan bermasyarakat. Peraturan yang dibuat harus dilaksanakan secara bersama-sama sebab peraturan tersebut merupakan hasil kesepakatan bersama.Ketaatan dan kepatuhan juga merupakan modal yang utama bagi setiap orang untuk mewujudkan keadilan masyarakat secara keseluruhan.Wujud ketaatan dalam kehidupan bermasyarakat dilakukan dengan cara pengendalian tuturkata, tidak melukai perasaan orang lain,keluhuran nilai kemanusiaan, pengakuan adanya kelebihan manusia dan makhluk yang lain, perbuatan tidak merendahkan nilai kemanusiaan.

Kepatuhan atau ketaatan adalah menuruti semua perintah atau aturan. Kepatuhanatau ketaatan berhubungan dengan tingkatan seseorang dalam cara melaksanakan suatu perintah kerja atau aturan perusahaan dan perilaku-perilaku yang direferensikan atasannya. Kepatuhan dari seorang aparatur membantu dalam mewujudkan tujuan kerja. Kepatuhan seorang aparatur didasari penerimaan mereka terhadap pekerjaan yang diterima. Adanya aturan baru dalam pekerjaan menimbulkan reaksi tertentu dariseorang aparatur. Reaksi ini bisa bersifat positif maupun negatif tergantung motif, interes,dan latar belakang kepribadian seorang

aparatur. Kepatuhan seorang aparatur pelayanan kesehatan dilihat dari tugas yang dibebankan mampu terselesaikan seluruhnya atau tidakmenurut, kesesuaian dengan aturan dan standart kerja.

Puskesmas sudah sekian lama menghadapi masalah-masalah yang meliputi beberapa aspek, terutama yang banyak dikeluhkan masyarakat adalah kedisiplinan para aparatur tentang kepatuhan dalam mentaati jadwal pelayanan dan proses pelayanan. Masalah yang ada di lingkungan internal Puskesmas, misalnya tentang hubungan dan komunikasi sehari-hari antar aparatur yang berkaitan dengan aspek tugas atau kinerja, selain itu masih menunjukan sikap egosektoral, kurang dapat saling berkoordinasi dengan baik untuk dapat menyelesaikan tugas bersama, masih mementingkan tugasnya masing-masing.

Hal ini mungkin karena aparatur belum mengetahui tentang uraian tugas, batas-batas kewenangan dan tanggung jawab yang terkait dengan unit lain, ditambah lagi dengan proses pendelegasian wewenang yang tidak berjalan dengan baik. Peran seorang pimpinan puskesmas diharapkan dapat bersikap arif dalam melihat kondisi organisasinya. Namun, justru kadang pimpinan kurang memperhatikan bawahannya secara utuh sehingga sering beban tugas tertumpu pada bagian / unit tertentu atau bahkan pada orang-orang tertentu yang dianggap lebih dapat diajak bekerja sama sehingga mengakibatkan di antara aparatur tumbuh perasaan seperti kurang berperan atau terlibat dalam menyelesaikan tugas-tugas puskesmas.

Masalah sumber daya manusia mempunyai peranan yang sangat penting dalam menghadapi tantangan era globalisasi saat ini karena sumber daya manusia

yang berkualitas dapat meningkatkan produktifitas dan daya saing yang tinggi. Aparatur puskesmas adalah asset organisasi yang harus diberdayakan karena merupakan ujung tombak dari pelayanan kesehatan kita. Oleh karena itu pengelola atau pemberdayaan aparatur menjadi hal yang sangat penting dan mendesak.Kondisi kinerja karyawan puskesmas yang tercipta selama ini kurang dapat memperhatikan aspek-aspek yang dapat menimbulkan kepuasaan kerja.Dengan tingkat kedisiplinan yang rendah sekarang ini kurang bersifat kondusif untuk tantangan masa depan yaitu semakin ketatnya persaingan dan tuntutan masyarakat berupa pelayan yang bermutu.

Persepsi aparatur Puskesmas tentang rasa keadilan dari prosedur kebijakan puskesmas yang diterapkan oleh organisasi selama ini, merupakan salah satu unsur yang semestinya harus menjadi perhatiaan. Masalah ini disinyalir telah mengakibatkan kurangnya kepuasan kerja karyawan dan pada akhirnya akan mengurangi keterikatan, kesetiaan, rasa tanggung jawab dan rasa memiliki organisasi puskesmas.

4.4.2. Hubungan Organisasi Di Puskesmas Garuda Kota Bandung

Hubungan yang baik diantara lingkungan kerja akan membuat situasi kerja yang nyaman, dan hal ini tentu akan mempengaruhi tercapainya tujuan program kesehatan ibu dan anak, hal ini tentu disadari oleh aparatur di Puskesmas Garuda Kota Bandung oleh karena itu dalam membuat situasi kerja yang baik antara aparatur, maka dibuatlah suatu hubungan kerja yang berdasarkan kekeluargaan,

hal ini pun diakui oleh salah satu aparatur Puskesmas Garuda yang melakukan pelayanan sebagai berikut :

> "Kami disini sudah seperti keluarga, saling mengenal, malah dengan beberapa pasien juga kami akrab, jadi suasana disini harmonis"

Hal ini sangat baik bagi situasi kerja aparatur sehingga tidak cepat menimbulkan kebosanan dalam melakukan pekerjaannya, namun situasi kekeluargaan yang dibangun oleh aparatur Puskesmas Garuda tetap saja masih menimbulkan kesan yang negatif bagi masyarakat, masyarakat menilai dengan situasi yang terlalu akrab, aparatur dalam melakukan pekerjaannya tidak serius, dan terlalu sering bercanda antar aparatur dengan aparatur, ataupun aparatur dengan pasien, hal ini tentu sangat tidak baik bagi tercapainya tujuan program kesehatan ibu dan anak, hal tersebut diakui oleh beberapa masyarakat yang mengeluhkan kurang seriusnya aparatur dalam melakukan pelayanan, dan juga masih terdapat aparatur yang kurang ramah dalam melakukan pelayanan, seperti aparatur yang ditempatkan dibagian pendaftaran yang menurut kebanyakan masyrakat, sikap dan raut muka yang ditunjukannya jauh dari kesan ramah, dan meskipun tidak seluruhnya aparatur bersikap demikian, hal tersebut diutarakan masyarakat sebagai berikut :

> "Kalau menurut saya sih mereka suka bercanda sama pasien, sesama aparatur, dan sampai-sampai kalau sudah enak becanda jadi lupa sama kerjaannya mas, terus juga ibu yang jaga di pendaftaran itu judes"

Berdasarkan penuturan masyarakat diatas, dapat dikatakan bahwa suasana kekeluargaan yang dibangun oleh aparatur Puskesmas justru menjadikan kesan negatif yang dikeluhkan oleh masyarakat, suasana kekeluargaan yang tidak mendapat kontrol dan kesadaran dari individu aparatur itu sendiri.Kontrol yang

ketat dan sanksi yang tegas diperlukan untuk membuat situasi kerja seperti kekeluargaan yang profesional, tetapi dengan kontrol yang ketat memang ada kecenderungan akan membuat situasi kerja yang kaku, untuk itu diperlukan sebuah perencanaan yang matang mulai dari situasi kerja, penempatan aparatur, dan system yang profesional yang perlu dibangun agar program kesehatan ibu dan anak dapat berjalan lancar dan tercapai tujuannya. Suasana kekeluargaan yang tercipta dilingkungan kerja Puskesmas Garuda Kota Bandung juga diperkuat oleh pernyataan aparatur Puskesmas Garuda seperti berikut :

> "kami disini sudah seperti keluarga, saling mengenal, malah dengan beberapa pasien juga kami akrab, jadi ya suasana disini terbilang harmonis"

Hasil observasi dan wawancara yang saya lakukan, di Puskesmas Garuda kepatuhan seorang aparatur pelayanan kesehatan dilihat dari tugas yang dibebankan mampu terselesaikan seluruhnya atau tidak menurut kesesuaian dengan aturan dan standart kerja.Puskesmas sudah sekian lama menghadapi masalah-masalah yang meliputi beberapa aspek, terutama yang banyak dikeluhkan masyarakat adalah kedisiplinan para aparatur tentang kepatuhan dalam mentaati jadwal pelayanan dan proses pelayanan. Masalah yang ada di lingkungan internal Puskesmas, misalnya tentang hubungan dan komunikasi sehari-hari antara aparatur yang masih menunjukan sikap egosektoral, kurang dapat saling berkoordinasi dengan baik untuk dapat menyelesaikan tugas bersama, masih mementingkan tugasnya masing-masing. Sehingga akan berpengaruh terhadap pelayanan masyarakat menjadi kurang efektif dengan menunjukan raut muka yang kurang ramah, mungkin ini akibat dari rasa jenuh dengan lingkungan kerja yang

seperti itu uterus. Tetapi tidak semua aparatur bersikap seperti itu juga, dan tidak setiap hari juga ada aparatur yang kurang ramah hanya kebetulan saja waktu peneliti observasi keadaanya seperti itu.

Tetapi menurut sebagian masyarakat juga tidak semua aparatur melayani dengan sikap yang kurang baik tetapi banyak juga yang sudah merasa menjadi keluarga sendiri saling mengenal antara aparatur dengan masyarakat ini dikarenakan karena seringnya mereka bertemu dan bersosialisasi sehingga terjalin hubungan yang dekat seperti keluaraga. Jika keadaan setiap hari antara aparatur dengan masyarakat terjalin dengan baik maka program kesehatan ibu dan anak yang sedang dijalankan oleh Puskesmas akan berjalan dengan efektif sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan.

Sedangkan menurut analisis peneliti, program kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Garuda bisa dikatakan telah berjalan dengan efektif walaupun belum sepenuhnya efektif masih saja ada sedikit kendala tetapi tidak sampai terlalu mempengaruhi program kesehatan ibu dan anak yang sedang dijalankan. Jika program ini ingin berjalan dengan efektif maka harus ada kerjasama antara aparatur dengan masyarakat, dimana aparatur harus mentaati peraturan Puksesmas serta harus mempunyai rasa memiliki untuk tercapainya program kesehatan ibu dan anak secara baik dengan mengesampingkan egoisme masing-masing walaupun dalam keadaan jenuh dengan pekerjaan yang setiap hari dihadapi.

Selain aparatur, masyarakat juga harus membantu menciptakan suasana yang harmonis sehingga akan terjalin rasa saling kekeluargaan antara aparatur

dengan masyarakat maka pelaksanaan program kesehatan ibu dan anak akan berjalan dengan efektif.

4.4.3. Tingkat Kejenuhan Aparatur Puskesmas Garuda Dalam Menjalankan Pekerjaannya

Dalam menjalankan kegiatan sehari-hari tentu manusia dihadapkan pada suatu titik, dimana pada suatu titik tersebut akan tiba saatnya manusia merasa jenuh dengan aktivitas yang dilakukannya sehari-hari, tingkat kejenuhan yang dapat melanda seseorang diperlukan sebuah manajemen khusus untuk mengatasi rasa bosan tersebut, ketika dalam masa kejenuhan, maka seseorang tidak akan bisa focus dalam melakukan pekerjaannya, dan hal tersebut juga terjadi pada aparatur Puskesmas Garuda yang setiap hari dihadapkan pada kegiatan yang sama, tentu rasa jenuh juga akan mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap masyarakat, hal ini disadari oleh aparatur Puskesmas Garuda yang diutarakan oleh salah satu aparaturnya seperti berikut :

> "Saya sadari bahwa kami memang terkadang merasa jenuh dengan aktivitas sehari-hari, tetapi saya punya trik khusus untuk mengatasi kebosanan, yaitu jika hari libur dimanfaatkan dengan bepergian ketempat rekreasi, meski tidak setiap minggu, bagi aparatur disini kalau bersikap kurang ramah ya masyarakat harap memaklumi lah, dan saya yakin masyarakat maklum, tapi saya yakin bahwa tidak setiap hari, dan tidak semua aparatur tidak ramah"

Berdasarkan penuturan aparatur diatas, bahwa dapat dikatakan bahwa salah satu penyebab kurang ramahnya pelayanan di Puskesmas Garuda adalah karena adanya tingkat kejenuhan yang terjadi dalam pekerjaan yang sehari-hari dilakukan, untuk itu diperlukan manajemen stres agar tingkat kejenuhan tersebut

dapat berkurang, salah satunya dengan berlibur saat hari libur, dan hal tersebut telah dilakukan oleh sebagian aparatur Puskesmas Garuda. Kurang ramahnya aparatur juga diutarakan oleh salah satu masyarakat sebagai berikut :

> " Ya itu dia mas, aparatur yang jaga di loket itu judes, sama saya pernah lihat mantri marah sama ibu-ibu yang periksa, mungkin ibu itu juga cerewet sih"

Seharusnya untuk sebuah instansi Pemerintah yang bergerak dibidang kesehatan, dan menjalankan program prioritas yang dicanangkan Pemerintah, haruslah ditunjang dengan aparatur-aparatur yang dapat bekerja secara profesional, dan hal tersebut menjadi wajib agar masyarakat merasa dilayani dengan penuh keramahan dan kenyamanan, disertai dengan fasilitas-fasilitas yang memadai dan dengan ikatan kerja antara aparatur dengan aparatur, dan aparatur dengan masyarakat, karena kunci tercapainya efektivitas program kesehatan ibu dan anak adalah terletak pada pelayanan yang berkualitas disertai dengan fasilitas-fasilitas yang lengkap.

Dari hasil Observasi di lapangan Dilihat dari raut muka yang ditunjukan aparatur selama saya melakukan observasi, rasanya saya kurang enak melihat sebagian aparatur di Puskesmas Garuda, ada saja aparatur yang kelihatannya dengan raut wajah yang muram, mungkin dikarenakan tingkat kejenuhan dalam melakukan pekerjaan sehari-hari, terutama aparatur yang bekerja dibagian pendaftaran, banyak faktor yang mempengaruhi tingkat emosi aparatur Puskesmas Garuda, mulai dari jumlah pasien yang banyak, rasa bosan melakukan pekerjaan, hingga tak adanya peningkatan karir dalam pekerjaannya, semua itu dapat terjadi di sebuah instansi kesehatan di Puskesmas Garuda Kota Bandung, berbeda dengan

sebuah perusahaan swasta yang banyak melakukan reward bagi aparaturnya yang bekerja dengan baik, sehingga dapat bekerja dengan profesional meski suasana hati sedang tidak baik, sebuah puskesmas justru cenderung tidak ada reward, aparatur bekerja hanya dengan seperti biasanya dan itu-itu saja.

Menurut analisis peneliti, bahwa pelaksanaan program kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Garuda sudah berjalan tetapi masih belum efektif, program ini bisa sukses dan berjalan efektif apabila aparaturnya masih mempunyai kendala-kendala dalam melaksankan program kesehatan ibu dan anak.Ini diakibatkan karena aparatur yang bertugas sering merasa bosan dan jenuh karena aktivitas mereka sehari-hari melayani masyarakat yang begitu banyak serta dengan berbagai karakter dan berbagai jenis penyakit.Untuk mengantisipasi rasa bosan dan rasa jenuh ini harus dicarikan solusi yang tepat misalnya dengan mengadakan rekreasi bersama-sama atau melakukan kegiatan yang sifatnya menggembirakan sehingga dapat mengurangi rasa bosan dan rasa jenuh para aparatur. Jika semuanya sudah bisa teratasi maka tidak menutup kemungkinan akan mengubah suasana menjadi lebih baik dan tentunya akan berpengaruh terhadap program kesehatan ibu dan anak dan diharapkan akan berjalan lebih efktif lagi.