

**Analisis Pelayanan Publik di Puskesmas Kabupaten Pegunungan Bintang,
Papua menggunakan Teori Jobs Characteristic Models (Richard
Hackman and Greg R Oldham, 1976)**



Oleh :

HELENA ROSALINDA LUMBANTORUAN

(2316041039)

REGULER B

UNIVERSITAS LAMPUNG

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA

2024

PENDAHULUAN

Pelayanan publik di daerah 3T (Terdepan, Terluar, dan Tertinggal) di Indonesia menghadapi berbagai tantangan unik yang tidak dialami oleh daerah-daerah yang lebih berkembang. Daerah 3T mencakup wilayah-wilayah yang memiliki akses terbatas terhadap infrastruktur dasar, termasuk layanan kesehatan, pendidikan, dan transportasi. Salah satu contoh dari daerah 3T adalah Kabupaten Pegunungan Bintang di Papua, sebuah wilayah dengan topografi yang sulit dan keterbatasan akses jalan serta komunikasi yang memadai. Kondisi geografis dan demografis ini menuntut adanya pelayanan publik yang lebih adaptif dan inovatif.

Salah satu institusi publik yang sangat penting di wilayah 3T ini adalah Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat). Puskesmas merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan di Indonesia yang berperan dalam menyediakan layanan kesehatan primer bagi masyarakat. Di Kabupaten Pegunungan Bintang, Puskesmas memiliki peran yang sangat penting dalam menyediakan berbagai layanan kesehatan dasar bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil dan sulit dijangkau. Layanan ini mencakup kesehatan ibu dan anak, imunisasi, pengobatan penyakit menular seperti tuberkulosis dan malaria, serta layanan kesehatan preventif seperti penyuluhan dan promosi kesehatan.

Puskesmas di daerah 3T menghadapi berbagai tantangan, termasuk keterbatasan sumber daya manusia, fasilitas yang kurang memadai, dan akses yang sulit. Meski demikian, mereka tetap berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Untuk memahami bagaimana Puskesmas di daerah ini dapat meningkatkan kualitas pelayanannya, kita dapat menggunakan teori Resources Allocation Models atau Jobs Characteristic Models yang dikembangkan oleh Richard Hackman dan Greg R. Oldham pada tahun 1976. Teori ini berfokus pada lima dimensi utama pekerjaan yang dapat mempengaruhi motivasi, kepuasan kerja, dan kinerja pegawai, yaitu variasi tugas (skill variety), identitas tugas (task identity), signifikansi tugas (task significance), otonomi (autonomy), dan umpan balik (feedback).

ANALISIS

Pelayanan Publik di Puskesmas Kabupaten Pegunungan Bintang ,Papua

a. Variasi Tugas (Skill Variety)

Variasi tugas di Puskesmas Kabupaten Pegunungan Bintang sangat tinggi, mengingat kompleksitas dan beragamnya kebutuhan kesehatan masyarakat di daerah terpencil. Staf medis di Puskesmas ini tidak hanya harus mampu menangani berbagai penyakit menular seperti malaria dan tuberkulosis, tetapi juga penyakit tidak menular seperti hipertensi dan diabetes. Selain itu, mereka perlu memiliki kemampuan dalam memberikan layanan kesehatan ibu dan anak, termasuk pemeriksaan kehamilan, persalinan, dan imunisasi. Tuntutan ini memerlukan keterampilan medis yang luas dan kemampuan untuk beradaptasi dengan berbagai situasi klinis yang berbeda.

Selain keterampilan medis, staf Puskesmas juga dituntut untuk memiliki kemampuan dalam melakukan edukasi dan promosi kesehatan. Misalnya, mereka harus mampu mengadakan penyuluhan tentang sanitasi dan kebersihan, gizi seimbang, serta pencegahan penyakit menular. Edukasi ini penting untuk meningkatkan kesadaran dan pengetahuan masyarakat tentang pentingnya menjaga kesehatan. Variasi tugas ini memperkaya pengalaman kerja staf medis dan memungkinkan mereka untuk berkontribusi lebih luas terhadap kesehatan masyarakat, meskipun terkadang menambah beban kerja yang cukup berat.

Lebih lanjut, kondisi geografis yang menantang di Kabupaten Pegunungan Bintang menambah variasi tugas yang dihadapi oleh staf Puskesmas. Mereka sering kali harus melakukan kunjungan rumah atau pelayanan kesehatan keliling ke desa-desa terpencil yang sulit dijangkau. Hal ini memerlukan keterampilan tambahan dalam navigasi dan manajemen logistik, serta kemampuan untuk bekerja di bawah kondisi yang sulit. Variasi tugas yang tinggi ini, meskipun menantang, juga dapat memberikan rasa kepuasan kerja yang besar karena setiap hari menghadirkan tantangan dan pembelajaran baru, serta memungkinkan mereka untuk melihat dampak langsung dari pekerjaan mereka terhadap kesejahteraan masyarakat.

b. Identitas Tugas (Task Identity)

Identitas tugas di Puskesmas Kabupaten Pegunungan Bintang sangat penting karena memberikan kerangka kerja yang jelas bagi staf medis tentang peran dan kontribusi mereka dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dengan memiliki pemahaman yang jelas tentang bagaimana pekerjaan mereka memengaruhi kesejahteraan masyarakat, staf medis merasa lebih terhubung dengan tujuan organisasi dan lebih termotivasi untuk memberikan yang terbaik dalam tugas mereka. Misalnya, seorang perawat di Puskesmas mungkin akan merawat pasien dari tahap awal pemeriksaan hingga tindak lanjut perawatan, dan memiliki pemahaman yang jelas tentang bagaimana peran mereka dalam mendukung kesembuhan pasien. Ini menciptakan rasa tanggung jawab dan kebanggaan yang kuat dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat.

Selain itu, identitas tugas yang jelas juga memengaruhi persepsi staf terhadap kepuasan kerja dan kualitas hidup kerja. Ketika staf merasa bahwa pekerjaan mereka memiliki arti dan tujuan yang jelas, mereka cenderung lebih bersemangat dan berdedikasi dalam menjalankan tugas mereka sehari-hari. Hal ini dapat berdampak positif pada suasana kerja dan produktivitas keseluruhan staf medis di Puskesmas. Identitas tugas yang kuat juga menciptakan lingkungan kerja yang positif dan kolaboratif di antara staf, karena mereka merasa bahwa mereka semua memiliki peran yang penting dalam mencapai tujuan bersama. Dengan demikian, identitas tugas bukan hanya menjadi landasan bagi kinerja individu, tetapi juga untuk kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas secara keseluruhan.

c. Signifikansi Tugas (Task Significance)

Tugas yang dilakukan di Puskesmas ini sangat signifikan karena berpengaruh langsung terhadap kesejahteraan dan kesehatan masyarakat di daerah terpencil. Misalnya, program imunisasi tidak hanya melindungi anak-anak dari penyakit berbahaya tetapi juga membantu mencegah wabah penyakit di komunitas tersebut. Signifikansi tugas ini meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja staf karena mereka melihat dampak positif dari pekerjaan mereka.

Signifikansi tugas yang tinggi memberikan makna lebih dalam terhadap pekerjaan mereka. Staf medis mengetahui bahwa tindakan mereka berkontribusi langsung terhadap penurunan angka kematian bayi dan peningkatan angka harapan hidup masyarakat setempat.

d. Otonomi (Autonomy)

Otonomi memainkan peran krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Kabupaten Pegunungan Bintang. Dengan tingkat otonomi yang memadai, staf medis memiliki kebebasan dan kemandirian dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan kasus kesehatan. Ini terutama penting dalam situasi darurat atau ketika menghadapi kondisi medis yang kompleks, di mana staf perlu kemampuan untuk beradaptasi dan merespons dengan cepat. Otonomi juga memungkinkan staf untuk menggunakan pengetahuan dan keterampilan mereka secara optimal, meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat.

Tingkat otonomi yang tinggi juga mendorong partisipasi aktif staf dalam pengambilan keputusan yang berdampak pada kualitas pelayanan. Staf medis yang merasa memiliki kontrol atas pekerjaan mereka cenderung lebih termotivasi dan berkomitmen untuk memberikan yang terbaik. Mereka juga lebih mungkin merasa bertanggung jawab atas hasil dari keputusan yang mereka buat, sehingga meningkatkan rasa kepemilikan terhadap pekerjaan mereka. Dengan demikian, otonomi tidak hanya meningkatkan kepuasan kerja staf, tetapi juga berpotensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

e. Umpan Balik (Feedback)

Umpan balik di Puskesmas ini bersumber dari berbagai pihak, termasuk pasien, rekan kerja, dan pihak manajemen. Umpan balik yang positif dapat meningkatkan semangat dan kinerja staf, sementara umpan balik konstruktif membantu mereka memperbaiki kualitas pelayanan. Umpan balik ini bisa dalam bentuk laporan kesehatan masyarakat, survei kepuasan pasien, dan evaluasi rutin dari pihak kesehatan pemerintah.

Contoh konkret dari umpan balik ini adalah survei kepuasan pasien yang dilakukan secara periodik. Hasil survei tersebut digunakan untuk mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan dan mengembangkan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan.

Kesimpulan

Analisis pelayanan publik di Puskesmas Kabupaten Pegunungan Bintang, Papua, menggunakan Jobs Characteristic Model dari Hackman dan Oldham (1976), menunjukkan bahwa kelima dimensi pekerjaan - variasi tugas, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi, dan umpan balik - memainkan peran penting dalam meningkatkan motivasi, kepuasan kerja, dan kinerja staf medis. Variasi tugas yang tinggi menuntut kemampuan multiskilling dari staf medis, identitas tugas yang jelas memberikan pemahaman menyeluruh tentang kontribusi mereka, dan signifikansi tugas yang tinggi memotivasi mereka karena dampak langsung terhadap kesehatan masyarakat.

Otonomi yang diberikan kepada staf medis memungkinkan mereka untuk mengambil keputusan cepat dan tepat sesuai dengan kondisi lapangan, yang sangat penting dalam menangani situasi darurat dan kebutuhan kesehatan spesifik masyarakat setempat. Umpan balik yang diterima dari berbagai sumber, termasuk pasien dan manajemen, membantu staf untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan mereka. Kesadaran akan pentingnya setiap dimensi pekerjaan ini membantu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, adaptif, dan responsif terhadap tantangan yang ada.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Kabupaten Pegunungan Bintang, disarankan untuk menyediakan pelatihan berkelanjutan bagi staf medis, meningkatkan fasilitas dan infrastruktur, memperkuat sistem umpan balik, dan mendorong kolaborasi dengan komunitas setempat. Dengan penerapan yang tepat dari Jobs Characteristic Model, Puskesmas dapat lebih efektif dalam menghadapi tantangan unik di daerah 3T, sehingga meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Calista, H. 2023. Pengaruh Motivasi, Kompetensi, Dan Lingkungan Kerja Perawat Terhadap Kinerja Perawat Di Rsgm Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama) Tahun 2023. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(5) : 2297-2313.
- Syardiansah, S. 2019. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Pusat Kesehatan Masyarakat Langsa Barat. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 9(1): 68-74.
- Nurak, A., & Bakri, H. 2022. Peran Pemerintah Daerah Kabupaten Pegunungan Bintang Dalam Penanggulangan Stunting. *DINAMIS*, 19(1): 58-62.
- Kurniawan, A., Ayomi, I., Keliduan, P. M., Lokobal, E., & Laksono, A. D. 2020. *Etnik Ngalum Distrik Oksibil Kabupaten Pegunungan Bintang, Provinsi Papua (Buku Seri Etnografi Kesehatan Ibu dan Anak 2012)*. Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan.
- Attriani, A. N. 2022. Tantangan Dan Isu Strategis Sumber Daya Kesehatan Manusia Kesehatan Pada Puskesmas Di Indonesia. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 3(3) : 363-368.
- Pusparani, M. 2023. Efektivitas E-Government Aplikasi Simpus Pada Puskesmas Paseh Kabupaten Bandung. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 5(2) : 5405-5417.
- Hardiyansyah, H. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. 2020. *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Umsida Press, 1-112.
- Dwiyanto, A. 2021. *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Ugm Press.
- Semil, N. 2018. *Pelayanan prima instansi pemerintah: kajian kritis pada sistem pelayanan publik di Indonesia*. Prenada Media.