

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PASIEN TB DENGAN STRATEGI
DIRECTLY OBSERVED TREATMENT SHORT-COURSE (DOTS)
DI PUSKESMAS SOKO KABUPATEN TUBAN**

Nourca Anggun Frenanda
Mangune411@gmail.com
RS Aisyiyah Bojonegoro

Hadi Susanto
Arini Sulistyowati
Universitas Wijaya Putra Surabaya

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effectiveness of TB patient services with the DOTS strategy at the Soko Public Health Center in Tuban Regency when viewed from a process approach. This study uses a qualitative method with a descriptive approach through interviews, observation and documentation. Based on the results of the study, it can be concluded that in terms of effectiveness in terms of the process approach there are still a number of indicators that are not appropriate and do not support the effectiveness itself, the spirit of work is still lacking, there is no reward system that stimulates the leadership to work for the creation of working groups that effective, the absence of effort from individuals and organizations in achieving goals, conflicts that occur are always resolved with reference to the interests of the organization. Some indicators that have been supportive, namely in terms of superiors' attention to employees, mutual trust and communication between leaders and employees have been said to be good, there has been decentralization in decision making as well as vertical and horizontal communication. Because there are still some indicators that do not yet support the service is not yet

Keywords: effectiveness, public services, TB patient services, DOTS strategy

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan pasien TB dengan strategi DOTS di Puskesmas Soko Kabupaten Tuban bila dilihat dari pendekatan proses. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan melalui teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas dari segi pendekatan proses masih adanya beberapa indikator yang belum sesuai dan tidak menunjang dalam keefektivan itu sendiri, semangat kerjanya masih sangat kurang, belum adanya sistem imbalan yang merangsang pimpinan untuk mengusahakan terciptanya kelompok-kelompok kerja yang efektif, belum adanya usaha dari individu maupun organisasi dalam pencapaian tujuan, konflik yang terjadi selalu diselesaikan dengan acuan kepentingan organisasi. Beberapa indikator yang telah menunjang yaitu dari segi perhatian atasan terhadap pegawai, saling percaya dan komunikasi antara pimpinan dan pegawai sudah dikatakan baik, telah adanya desentralisasi dalam pengambilan keputusan serta komunikasi vertikal dan horizontal. Karena masih adanya beberapa indikator yang belum menunjang maka dari itu pelayanannya belum efektif.

Kata kunci : efektivitas, pelayanan publik, pelayanan pasien TB, strategi DOTS

PENDAHULUAN

Laporan Dinas Kesehatan tahun 2018 di Kabupaten Tuban ditemukan sebanyak 1553 pasien TB dengan sebanyak 793 pasien (51,06%) kasus BTA positif, 645 pasien (41,53%) BTA negatif rontgen positif, 96 pasien (6,18%) kasus TB ekstra paru dan 19 pasien (1,22%) kasus TB anak. Angka *drop out* sebanyak 144 kasus (9,27%) dan angka kesembuhan (*Cure Rate*) pada 593 kasus (74,7%) (Profil Kesehatan Tuban, 2018). Di tingkat wilayah Kecamatan, wilayah kerja Puskesmas Soko 188 (12%) pasien dengan TB tahun 2018.

Menurut WHO *Adherence to long-term therapies* (2013) bahwasanya ketidakpatuhan selama pengobatan dapat meningkatkan risiko morbiditas, mortalitas, serta ketahanan terhadap obat standar. Adapun beberapa penyebab pengobatan standar memungkinkan untuk mengalami resistensi obat adalah sebagai berikut, yaitu: (1) lama pengobatan yang tidak memadai, (2) minum obat yang tidak teratur dan (3) pemilihan OAT yang tidak tepat (Jain dan Dixit, 2008). Sedangkan Depkes (2015) mengemukakan bahwa ketidakpatuhan penderita selama pengobatan TB sangatlah besar. Ketidakpatuhan ini dapat terjadi karena beberapa hal, diantaranya adalah pemakaian obat dalam jangka panjang, jumlah obat yang diminum cukup banyak serta kurangnya kesadaran dari penderita akan penyakitnya. Oleh karena itu, perlu peran aktif dari tenaga kesehatan sehingga keberhasilannya terapinya dapat dicapai.

DOTS merupakan strategi WHO yang paling efektif untuk mengendalikan epidemi TB sampai hari ini (Hill *et al.*, 2014 dan Nagata *et al.*, 2014). Strategi ini, merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kepatuhan pasien TB dengan pengobatan dalam jangka pendek (Hopewell *et al.*, 2006 dan Kapella *et al.*, 2009). Tingkat kesembuhan lebih tinggi dan lebih rendahnya kejadian efek samping pada rejimen DOTS

dibandingkan dengan non-DOTS (Pandit *et al.*, 2009).

WHO *Global Report* 2016 mengemukakan setelah berakhirnya era *Millenium Development Goals* (MDGs) tahun 2000-2015, terdapat penurunan 50% di tiga wilayah, yaitu Amerika, Asia Tenggara dan wilayah Pasifik Barat serta sembilan negara dengan prevalensi TB tinggi. MDGs saat ini telah diganti oleh *Sustainable Development Goals* (SDGs) yang akan berakhir pada tahun 2030, dimana di era ini masih mengusung program WHO's *Stop TB Strategy* menjadi akhir *TB Strategy*. SDGs merupakan era "*Ensure healthy lives and promote well-being for all ages.*" SDGs memiliki target bahwa di tahun 2030 TB sudah bukan merupakan masalah dunia.

Menurut Kemenkes RI (2014) pengendalian TB di Indonesia dilaksanakan sesuai dengan azas desentralisasi dalam kerangka otonomi dengan Kabupaten/ kota sebagai titik berat manajemen program, yang meliputi: perencanaan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi serta menjamin ketersediaan sumber daya (dana, tenaga sarana dan prasarana). Pengendalian TB dilakukan dengan strategi pengendalian TB yang dikenal sebagai strategi DOTS (Directly Observed Treatment Short-course). Strategi DOTS terdiri dari 5 komponen kunci, yaitu:

1. Komitmen politis, dengan peningkatan dan kesinambungan pendanaan.
2. Penemuan kasus melalui pemeriksaan dahak mikroskopis yang terjamin mutunya.
3. Pengobatan yang standar, dengan supervisi dan dukungan bagi pasien.
4. Sistem pengelolaan dan ketersediaan OAT yang efektif.
5. Sistem monitoring, pencatatan dan pelaporan yang mampu memberikan penilaian terhadap hasil pengobatan pasien dan kinerja program.

Penguatan kebijakan ditujukan untuk meningkatkan komitmen daerah terhadap program pengendalian TB. Penguatan strategi DOTS dan pengembangannya ditujukan terhadap peningkatan mutu pelayanan, kemudahan akses untuk penemuan dan pengobatan sehingga mampu memutuskan rantai penularan dan mencegah terjadinya Multi Drugs Resistance (MDR). Penemuan pengobatan dalam rangka pengendalian TB dilaksanakan oleh seluruh Unit pelayanan Kesehatan (UPK), meliputi Puskesmas, Rumah Sakit Pemerintah/ Klinik Pengobatan, Dokter Praktek Swasta (DPS) dan fasilitas kesehatan lainnya.

TINJAUAN TEORETIS

Efektivitas

Hari Lubis dan Martani Huseini (1987:55), menyebutkan 3 (tiga) pendekatan utama dalam pengukuran efektifitas organisasi, yaitu:

1. Pendekatan sumber (*resource approach*)

Pendekatan sumber yakni mengukur efektivitas melalui keberhasilan organisasi dalam mendapatkan berbagai macam sumber daya yang dibutuhkannya. Organisasi harus dapat memperoleh berbagai macam sumber daya yang dibutuhkannya, dan juga memelihara keandalan sistem organisasi agar bisa menjadi efektif.

Pendekatan ini didasarkan pada teori organisasi mengenai keterbukaan sistem organisasi terhadap lingkungannya. Organisasi mempunyai hubungan atas dengan lingkungannya, karena dari lingkungan diperoleh sumber-sumber yang merupakan input bagi organisasi, dan output yang dihasilkan juga dilemparkan organisasi kepada lingkungannya. Sementara itu, sumber-sumber yang terdapat pada lingkungan seringkali bersifat langka dan bernilai tinggi (mahal). Dengan penjelasan tersebut, efektivitas organisasi dapat dinyatakan sebagai tingkat keberhasilan organisasi dalam memanfaatkan lingkungannya untuk memperoleh berbagai jenis sumber yang

bersifat langka maupun yang nilainya tinggi.

Pendekatan sumber mempergunakan beberapa dimensi berikut untuk mengukur efektivitas organisasi:

- a) Kemampuan organisasi untuk memanfaatkan lingkungan untuk memperoleh berbagai jenis sumber yang bersifat langka dan nilainya tinggi.
 - b) Kemampuan para pengambil keputusan dalam organisasi untuk menginterpretasikan sifat-sifat lingkungan secara tepat.
 - c) Kemampuan organisasi untuk menghasilkan output tertentu dengan menggunakan sumber-sumber yang berhasil diperoleh.
 - d) Kemampuan organisasi dalam memelihara kegiatan operasionalnya sehari-hari.
 - e) Kemampuan organisasi untuk bereaksi dan menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan.
- #### 2. Pendekatan proses (*internal process approach*)

Pendekatan proses menganggap efektivitas sebagai efisiensi dan kondisi (kesehatan) dari organisasi internal. Pada organisasi yang efektif proses internal berjalan dengan lancar, karyawan bekerja dengan kegembiraan serta kepuasan yang tinggi, kegiatan masing-masing terkoordinasi secara baik dengan produktivitas yang tinggi. Pendekatan ini tidak memperhatikan lingkungan organisasi, dan memusatkan perhatian terhadap kegiatan yang dilakukan terhadap sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi, dan memusatkan perhatian terhadap kegiatan yang dilakukan terhadap sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi, yang menggambarkan tingkat efisiensi serta kesehatan organisasi.

Pendekatan proses umumnya digunakan oleh penganut pendekatan neoklasik (*human relations*) dalam teori organisasi yang terutama meneliti hubungan antara efektivitas dengan

sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi.

- a) Perhatian atasan terhadap pegawai.
- b) Semangat, kerjasama dan loyalitas kelompokkerja.
- c) Saling percaya dan komunikasi antara pegawai denganpimpinan,
- d) Desentralisasi dalam pengambilankeputusan.
- e) Adanya komunikasi vertikal dan horizontal yang lancar dalam organisasi.
- f) Adanya usaha dari tiap individu maupun keseluruhan organisasi untuk mencapai tujuan yang telahdirencanakan.
- g) Adanya sistem imbalan yang merangsang pimpinan untuk mengusahakan terciptanya kelompok-kelompok kerja yang efektif serta performansi dan pengembanganpegawai.
- h) Organisasi dan bagian-bagian bekerjasama secara baik dan konflik yang terjadi selalu diselesaikan dengan mengacu pada kepentingan bersama.

3. Pendekatan sasaran (*goalsapproach*)

Pendekatan sasaran dalam pengukuran efektivitas dimulai dengan identifikasi sasaran organisasi dan mengukur tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai sasaran tersebut. Dengan demikian pendekatan ini mencoba mengukur sejauhmana organisasi berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapainya. Sasaran yang penting diperhatikan dalam pengukuran efektivitas berdasarkan sasaran resmi (Official goal). Dalam pengukurannya dimulai dengan mengidentifikasi sasaran mengukur tingkat keberhasilan organisasi. Indikator ukuran keberhasilan organisasi dapat dilihat dari faktor efisiensi, produktivitas tingkat keuangan, pertumbuhan organisasi, kepemimpinan organisasi pada lingkungannya, dan stabilitas organisasi.

Dari ketiga pendekatan tersebut dapat dikemukakan bahwa efektivitas organisasi merupakan suatu konsep yang

mampu memberikan gambaran tentang keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasarannya.

Pelayanan Publik

Menurut Ahmad Ainur dkk (2010:3), pelayanan public (public service) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan. Pelayanan publik dengan demikian merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 (Ratminto&Atik 2012:5) mendefinisikan pelayanan publik sebagai: "Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan" (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003).

Strategi DOTS

Pada tahun 1995, pemerintah indonesia bekerja sama dengan Badan Kesehatan Dunia (*WHO*), melaksanakan suatu evaluasi bersama (*WHO-Indonesia Joint Evaluation*) yang menghasilkan rekomendasi, "perlu segera dilakukan perubahan mendasar pada strategi penanggulangan TB di Indonesia, yang kemudian disebut sebagai strategi penanggulangan TB di Indonesia, yang kemudian disebut sebagai strategi

DOTS". Sejak saat itulah dimulainya baru pemberantasan TB di Indonesia.

Strategi DOTS ini membantu dalam menjamin keteraturan berobat, mengurangi penularan. Mengurangi resiko kambuh serta mencegah berkembangnya resistensi obat tuberkulosis. Kunci sukses penanggulangan TB adalah menemukan penderita dan mengobati penderita sampai sembuh. WHO menetapkan target global *Case Detection Rate* (CDR) atau penemuan kasus TB menular sebesar 70%, dan *Cure Rate* (CR) atau angka kesembuhan/keberhasilan pengobatan sebesar 85%.

DOTS (*Directly Observed Treatment Shortcourse*) adalah nama untuk strategi yang dilaksanakan pada pelayanan kesehatan dasar di Dunia untuk mendeteksi dan menyembuhkan pasien TB. Kalau kita tulis dalam huruf kecil, "dots", dan kemudian kita balik 180 derajat membacanya, akan terbaca sebagai "stop". Memang demikianlah maksudnya stop tuberkulosis. DOTS (*Directly Observed Treatment, Short-Course*) adalah pengawasan langsung pengobatan jangka pendek, yang kalau kita jabarkan pengertian DOTS dapat dimulai dengan keharusan setiap pengelola program tuberkulosis untuk *direct attention* dalam usaha menemukan penderita dengan kata lain mendeteksi kasus dengan pemeriksaan mikroskop. Kemudian setiap penderita harus di *observed* dalam memakan obatnya, setiap obat yang ditelan penderita harus didepan seorang pengawas. Selain itu tentunya penderita harus menerima *treatment* yang tertata dalam sistem pengelolaan, distribusi dengan penyediaan obat yang cukup. Kemudian, setiap penderita harus mendapat obat yang baik, artinya pengobatan *short course* standard yang telah terbukti ampuh secara klinis. Akhirnya, harus ada dukungan dari pemerintah yang membuat program penanggulangan tuberkulosis mendapat prioritas yang tinggi dalam pelayanan kesehatan.

Tujuan dari pelaksanaan DOTS adalah menjamin kesembuhan bagi penderita, mencegah penularan, mencegah resistensi obat, mencegah putus berobat dan segera mengatasi efek samping obat jika timbul, yang pada akhirnya dapat menurunkan angka kesakitan dan kematian akibat tuberkulosis di dunia.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati, bukan berbentuk angka-angka. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan efektivitas pelayanan pengobatan TB dengan strategi DOTS di Puskesmas Soko Kabupaten Tuban. Penelitian ini dilakukan dengan mencari informasi mendalam tentang efektivitas pelayanan pengobatan TB dengan strategi DOTS dari pihak-pihak yang terlibat di kabupaten Tuban. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan fenomenologi.

Teknik Analisis Data

Pengolahan dan analisis data menggunakan analisis deskriptif yang dilakukan untuk mengidentifikasi efektivitas pelayanan pengobatan TB dengan strategi DOTS di Puskesmas Soko Kabupaten Tuban. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang didasarkan data deskriptif dari status, keadaan, sikap, hubungan atau sistem pemikiran suatu masalah yang menjadi objek penelitian. Setelah mendapatkan data-data yang diperoleh dalam penelitian ini, maka langkah selanjutnya adalah mengolah data yang terkumpul dengan menganalisis data, mendeskripsikan data, serta mengambil kesimpulan. Untuk menganalisis data ini menggunakan teknik analisis data kualitatif, karena data-data yang diperoleh merupakan kumpulan keterangan-keterangan. Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu melalui observasi, wawancara,

dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban dari informan. Apabila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu sehingga datanya sudah tidak jenuh. Aktivitas dalam menganalisis data kualitatif yaitu antara lain:

a. Reduksi Data (Reduction Data)

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemisahan, perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan. Laporan atau data yang diperoleh dilapangan akan dituangkan dalam bentuk uraian yang lengkap dan terperinci. Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya akan cukup banyak, sehingga perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema dan polanya. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Data yang diperoleh dari lokasi penelitian dituangkan dalam uraian laporan lengkap dan terperinci. Laporan lapangan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal penting kemudian dicari tema atau polanya.

b. Penyajian Data (Data Display)

Penyajian data dilakukan dengan tujuan untuk mempermudah peneliti dalam melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian. Penyajian data dilakukan dengan cara mendeskripsikan hasil wawancara yang dituangkan dalam bentuk uraian dengan teks naratif, dan didukung oleh dokumen-dokumen, serta foto-foto maupun gambar

sejenisnya untuk diadakanya suatu kesimpulan.

c. Penarikan Kesimpulan (Concluting Drawing)

Penarikan Kesimpulan yaitu melakukan verifikasi secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung, yaitu selama proses pengumpulan data. Peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul, hipotesis dan sebagainya yang dituangkan dalam kesimpulan yang tentatif. Dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan dilakukan dengan pengambilan intisari dari rangkaian kategori hasil penelitian berdasarkan observasi dan wawancara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perhatian Atasan Terhadap Pegawai

Berkaitan dengan bentuk dukungan yang diberikan antara atasan dengan staf Puskesmas bagian pelayanan TB, Kepala Puskesmas memberikan arahan dan petunjuk sesuai dengan Standar Operasional Prosedur. Dalam pemberian motivasi selalu mengingatkan bahwa segala sesuatu yang dikerjakan pertama diniatkan dalam ibadah dan yang kedua adalah adanya penghargaan yang diberikan dari pimpinan maupun lembaga bagi pegawai yang memiliki prestasi dalam pekerjaannya. Ketika ada masalah yang terjadi di dalam kantor yang pertama yang dilakukan adalah pendekatan, mempelajari apa masalah yang terjadi, apa penyebab masalah itu sendiri dan memberikan solusi yang terbaik yang tidak merugikan pihak yang bersangkutan maupun orang yang merasa dirugikan.

Sejalan dengan itu, Staf Puskesmas bagian pengobatan TB mengutarakan bahwa dukungan utama yang terjalin yakni saling memotivasi antara satu dan lainnya dengan menjalin komunikasi yang lebih baik lagi.

Dari hasil wawancara dan observasi, maka peneliti dapat menggambarkan bahwa perhatian atasan terhadap pegawai di Pelayanan Pengobatan TB Puskesmas Soko Kabupaten Tuban sudah dapat

dikatakan baik dan juga dukungan yang diberikan oleh atasan kepada pegawai nampak baik.

Semangat, Kerjasama dan Loyalitas Kelompok Kerja

Loyalitas telah ditanamkan ke dalam diri individu masing-masing dalam Puskesmas Soko dikarenakan mereka sadar akan kewajiban yang harus mereka penuhi sesuai dengan peraturan yang telah berlaku di Puskesmas Soko, namun dari observasi peneliti ketaatan terhadap peraturan dalam hal ini disiplin jam kerja masih sangatlah kurang yang dimana hanya hari Senin diadakan apel pagi dan itupun berlokasi di Puskesmas Soko.

Namun dalam kerjasama antar staf Puskesmas di Pelayanan pengobatan TB sudah baik seperti yang dikatakan oleh Kepala Puskesmas: "Dalam proses pelayanan kepada masyarakat, kerjasama merupakan hal yang penting untuk mencapai tujuan kita bersama yakni memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan tuntutan masyarakat." Ini didukung oleh pernyataan penderita TB MF yang menyatakan: "Dalam pelayanan pengobatan TB, menurut saya kerjasama antara setiap tahapannya telah berjalan dengan baik sesuai prosedur."

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan dapat dikatakan indikator Semangat, Kerjasama, dan Loyalitas Kelompok Kerja di Puskesmas Soko masih dapat dikatakan kurang dikarenakan disiplin waktu pegawai masih sangat kurang yang digunakan dalam pengukuran semangat kerja dan loyalitas kelompok kerja, namun kerja sama kelompok kerja dalam hal ini setiap tahapan dalam proses pelayanan pengobatan TB telah dapat dikatakan baik Puskesmas Soko Kabupaten Tuban.

Saling Percaya dan komunikasi antara Pegawai dengan Pimpinan

Dari hasil wawancara tersebut dapat dilihat kepercayaan Kepala Puskesmas dengan adanya open manajemen (manajemen terbuka) yang dimana

mengikutsertakan Staf Puskesmas dalam hal pengambilan keputusan di Puskesmas Soko. Dengan adanya kepercayaan dan komunikasi yang baik antara pimpinan dengan pegawai yang dimana hubungan mereka tidak memiliki jarak sehingga menimbulkan hubungan yang berjalan dengan baik dan saling memberikan kebebasan untuk menjadi lebih baik lagi, namun tetap disesuaikan dengan kapasitas maupun kemampuannya jadi semuanya menjalankan sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan.

Saling percaya dan komunikasi antara pimpinan dan pegawai sudah dikatakan baik karena dalam hubungan kerja pada Puskesmas Soko tidak memiliki jarak serta saling open manajemen sehingga menimbulkan hubungan komunikasi yang baik serta nyaman antara pimpinan dengan pegawai.

Desentralisasi dalam Pengambilan Keputusan

Berkaitan dengan bagaimana proses pengambilan keputusan dalam kantor, Staf Puskesmas dapat mengambil keputusan pada saat darurat, namun keputusan yang dia ambil tetap harus dapat dipertanggungjawabkan kepada Kepala Puskesmas. Desentralisasi dalam Pengambilan Keputusan di Kantor Pelayanan Puskesmas Terpadu sudah cukup bagus dikarenakan telah adanya pelimpahan wewenang yang diberikan kepada Staf Puskesmas pada saat situasi darurat dan tentunya dengan kolaborasi dokter penanggung jawab.

Komunikasi Vertikal dan Horisontal yang Lancar dalam Organisasi

Berdasarkan indikator tersebut, komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan kepada pegawainya, komunikasi vertikal antara Kepala Puskesmas dan Staf Puskesmas sudah cukup baik dikarenakan pegawai senantiasa menanyakan hal yang tidak diketahui dalam proses pelayanan Puskesmas kepada Kepala Puskesmas. Komunikasi berjalan dengan baik, telah berbentuk kekeluargaan, dalam proses

pelayanan bekerja sebagai “*teamwork*” dan ketika ada salah satu tahap yang dimana pegawainya kosong, maka staf akan otomatis mengisi tempat tersebut dalam pelayanan Puskesmas.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan maka peneliti dapat menggambarkan bahwa komunikasi vertikal dan horisontal dalam Pelayanan Puskesmas Soko Kabupaten Tuban sudah dapat dikatakan lancar.

Usaha dari Setiap Individu maupun Keseluruhan Organisasi untuk Mencapai Tujuan yang telah Direncanakan

Dari hasil wawancara, dapat dikatakan bahwa selama ini belum ada Staf Puskesmas yang memberikan saran/usulan dalam mempercepat pelayanan dikarenakan selama ini masih mengikuti prosedur yang ada. Kepala Puskesmas mengemukakan pendapatnya bahwa: “Kreatif mungkin semua ada pada manusia akan tetapi mungkin ia tidak tahu berupa apa atau seperti apa untuk pengembangannya, namun sejauh ini di kantor ini hanya menerapkan pengevaluasian dalam sistem kerja, yang biasa diadakan satu kali setiap bulan. Dari sistem pengevaluasian inilah kita dapat ketahui apa yang direncanakan belum maksimal, maka diperlukan pengembangan lagi menjadi lebih baik.

Berdasarkan hasil wawancara dan tinjauan ulang berdasarkan observasi, belum adanya usaha yang muncul baik itu berupa kelebihan ataupun jiwa kreatif yang dimiliki dalam pengembangan pelayanan untuk pencapaian tujuan, karena mereka hanya berdasar kepada prosedur yang sudah ada tanpa harus menyalahi aturan untuk pencapaian tujuannya sendiri.

Sistem Imbalan Yang Merangsang Pimpinan Untuk Mengusahakan Terciptanya Kelompok-Kelompok Kerja Yang Efektif Serta Performansi Dan Pengembangan Pegawai

Berdasarkan hasil wawancara dan tinjauan ulang berdasarkan observasi, telah adanya sistem imbalan yang telah

diterapkan oleh Kepala Puskesmas, namun hanya sebatas dengan peraturan yang berlaku dalam lingkup pemerintahan. Dalam Puskesmas Soko, belum pernah ada penghargaan yang diberikan kepada pegawai jadi dapat dikatakan sistem imbalan tersebut belum mampu merangsang pegawai untuk mengusahakan terciptanya kinerja yang efektif serta performansi dan pengembangan kinerjanya dikarenakan sistem imbalan yang diterapkan oleh Puskesmas Soko ada ketentuan- ketentuan yang harus dipenuhi sesuai dengan peraturan yang telah dikeluarkan Peraturan Daerah, sehingga pimpinan tidak bisa mengambil inisiatif tersendiri untuk mengembangkan pola sistem reward itu tersebut.

Organisasi dan Bagian-Bagian Bekerja Sama secara Baik, dan Konflik yang Terjadi selalu Diselesaikan dengan Acuan Kepentingan Organisasi

Dalam menanggapi keluhan, Kepala Puskesmas menjelaskan bahwa ketika masyarakat mengikuti alur pelayanan yang sesuai dengan SOP Puskesmas Soko itu sendiri, maka dapat dikatakan proses ini termasuk mudah dikarenakan sudah ada prosedur serta persyaratan yang harus dilalui dalam pengobatan TB. Telah disediakan kotak pengaduan di depan Puskesmas Soko, jadi ketika ada kekurangan dalam pelayanan Puskesmas dapat dikemukakan melalui kotak pengaduan tersebut, agar kami dapat mendiskusikan serta menyelesaikannya agar masalah yang sering dikeluhkan masyarakat tidak terjadi lagi. Namun selama ini, dalam pelayanan pengobatan TB belum pernah ada yang memasukkan keluhannya.

Berdasarkan hasil tinjauan langsung peneliti, telah ada disediakan kotak pengaduan depan Kantor Puskesmas, namun hampir tidak pernah ada yang masukkan keluhannya disana, dalam pengobatan TB ini sendiri, masyarakat tidak mengetahui adanya kotak pengaduan yang telah disediakan. Jadi

adanya kotak pengaduan yang disediakan belum berfungsi secara baik.

Pembahasan

Perhatian atasan terhadap pegawai

Dalam organisasi, bentuk perhatian atasan terhadap pegawai sangatlah dibutuhkan dalam menciptakan suasana kondisi organisasi yang nyaman dan kondusif. Dalam pelayanan pengobatan TB, perhatian Kepala Puskesmas terhadap staf Puskesmas yang dimana mampu memberikan pengarahan agar dapat membuat semua anggota kelompok bekerja sama dan bekerja secara ikhlas sesuai SOP masing-masing untuk membantu dalam pencapaian tujuan organisasi dan juga dalam pemberian motivasinya, harus dapat mendorong para Staf Puskesmas untuk bekerja giat dan membina bawahan dengan baik, sehingga terciptanya suasana kerja yang baik dan harmonis.

Perhatian atasan terhadap pegawai, atasan mampu memberikan pengarahan dan motivasi kepada semua anggota kelompok agar dapat bekerja sama dan bekerja secara ikhlas untuk mencapai tujuan organisasi.

Dari hasil wawancara dan observasi, didapatkan bentuk dukungan Kepala Puskesmas Soko yaitu senantiasa memberikan pengarahan-pengarahan serta motivasi dalam menjalankan tupoksi masing-masing. Sebanding dengan Pimpinan memberikan pengarahan-pengarahan serta motivasi kepada pegawai dalam menjalankan tupoksi masing-masing.

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa efektivitas pelayanan Pengobatan TB dengan strategi DOTS di Puskesmas Soko dengan indikator Perhatian atasan terhadap pegawai adalah efektif.

1. Semangat, kerjasama dan loyalitas kelompok kerja.

Semangat, kerjasama dan loyalitas kelompok kerja juga merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam rangka mengukur efektivitas. Semangat kerja

adalah keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik serta berdisiplin untuk mencapai produktivitas yang maksimal. Kerja sama merupakan kegiatan bersama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang sama. Kerjasama akan menyatukan kekuatan ide-ide yang akan mengantarkan pada kesuksesan. Serta loyalitas kerja adalah pengabdian dan ketaatan terhadap peraturan organisasi dalam melaksanakan suatu tugas yang diberikan oleh organisasi.

Dalam pelayanan pengobatan TB di Puskesmas Soko Kabupaten Tuban, tingginya semangat kerja serta inisiatif dan loyalitas para pegawai dalam melakukan pelayanan akan tercermin pada disiplin waktu dari individu pegawai. Disiplin waktu disini diartikan sebagai sikap atau tingkah laku yang menunjukkan ketaatan terhadap jam kerja yang meliputi kehadiran dan kepatuhan pegawai pada jam kerja serta pegawai dapat melaksanakan tugas dengan tepat waktu dan benar.

Dari hasil wawancara dan observasi, didapatkan para Staf bagian pengobatan TB tidak menaati jam kerja yang dimulai dari jam 07.30 WIB pagi dan sering kali ditemukan bahwa staf baru memulai kerja pelayanan pengobatan TB jam 08,30 WIB. Hal ini tidak sebanding dengan indikator mengenai tingginya semangat kerja dan loyalitas para pegawai dalam melakukan pelayanan akan tercermin pada disiplin waktu dari individu pegawai, ketaatan pada jam kerja dapat menciptakan ketepatan waktu dalam pelayanan.

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa efektivitas pelayanan Pengobatan TB dengan strategi DOTS di Puskesmas Soko dengan indikator Semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja adalah tidak efektif.

2. Saling percaya dan komunikasi antara pegawai dengan pimpinan,

Kepercayaan berarti keyakinan terhadap kejujuran, kemampuan, dan kecakapan pihak yang bersangkutan

dalam melaksanakan tugas- tugasnya dengan baik pada jabatannya. Dalam sebuah organisasi seperti halnya di Puskesmas Soko Kabupaten Tuban, manfaat sikap saling percaya antara pegawai Puskesmas dengan Kepala Puskesmas adalah terciptanya iklim saling berbagi informasi dan kolaborasi. Ketika seorang pegawai yakin bahwa ide-ide dan informasi yang disampaikan akan dihargai, inisiatif dan kreativitasnya akan tumbuh, Kepala Puskesmas yang mempercayai pegawainya akan merasa lebih nyaman dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepada mereka serta komunikasi antara staf Puskesmas dan Kepala Puskesmas semakin sering dilakukan. Selain itu, manfaat lain dari sikap saling percaya yaitu pertumbuhan organisasi yang lebih cepat, meningkatnya kepercayaan masyarakat, berkembangnya iklim transparansi, mendorong inovasi, terwujudnya keselarasan antara sistem dan struktur organisasi, mempertinggi loyalitas pegawai, serta pemanfaatan seluruh sumber daya organisasi dengan lebih efektif dan efisien.

Dari hasil wawancara dan observasi, didapatkan dalam hubungan kerja pada pelayanan pengobatan TB dengan strategi DOTS tidak memiliki jarak serta saling open manajemen yang dimana mengikutsertakan para staf pelayanan pengobatan dalam pengambilan keputusan sehingga menimbulkan hubungan komunikasi yang baik serta nyaman antara pimpinan dengan pegawai. Hal ini sebanding dengan indikator kepercayaan berarti keyakinan terhadap kejujuran, kemampuan, dan kecakapan pihak yang bersangkutan dalam melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik pada jabatannya, pimpinan yang mempercayai pegawainya akan menciptakan suasana yang nyaman dalam melaksanakan tugas dan pelayanan.

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa efektivitas pelayanan Pengobatan TB dengan strategi DOTS di Puskesmas Soko dengan indikator saling percaya dan

komunikasi antara pegawai dengan pimpinan adalah efektif.

3. Desentralisasi dalam pengambilan keputusan

Desentralisasi adalah pendelegasian wewenang dalam membuat keputusan dan kebijakan kepada manajer atau orang-orang yang berada pada level bawah dalam suatu organisasi. Menurut Tata Sutabri (2015:131) pengambilan keputusan adalah suatu proses pemikiran dalam rangka pemecahan suatu masalah untuk memperoleh hasil akhir untuk dilaksanakan. Pada hakekatnya, kegiatan pengambilan keputusan dilatarbelakangi oleh adanya suatu masalah atau problem dalam usaha mencapai suatu tujuan tertentu. Pengambilan keputusan ini bertujuan mengatasi atau memecahkan masalah yang bersangkutan sehingga usaha pencapaian tujuan yang dimaksud dapat dilaksanakan secara baik dan efektif. Pentingnya pendelegasian wewenang kepada bawahan sangatlah penting dalam menciptakan kerjasama antara atasan dengan bawahan dalam penyelesaian masalah yang terjadi.

Pelayanan pengobatan TB di Puskesmas Soko Kabupaten Tuban, dalam pengambilan keputusannya, adanya pelimpahan wewenang kepada para staf Puskesmas sebagai pemberi pelayanan yang dimana bertugas dalam menangani masalah yang dihadapi oleh masyarakat dalam pembuatan Pelayanan Pengobatan TB dengan strategi DOTS di Kantor Pelayanan Puskesmas Kabupaten Tuban.

Dari hasil wawancara dan observasi, didapatkan adanya pelimpahan wewenang yang di berikan kepala Puskesmas pada saat darurat dalam pelayanan kesehatan khususnya bagian pengobatan TB dan atas kolaborasi dokter Penanggung Jawab. Hal ini sebanding dengan pendelegasian wewenang dalam membuat keputusan dan kebijakan kepada manajer atau orang yang berada pada level bawah dalam suatu organisasi sehingga meningkatkan kerjasama antara pimpinan dan bawahan dalam penyelesaian masalah di organisasi

tersebut.

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa efektivitas pelayanan Pengobatan TB dengan strategi DOTS di Puskesmas Soko dengan indikator desentralisasi dalam pengambilan keputusan adalah efektif.

4. Adanya komunikasi vertikal dan horizontal yang lancar dalam organisasi.

Komunikasi adalah suatu proses karena merupakan suatu seri kegiatan yang terus-menerus, yang tidak mempunyai permulaan atau akhir dan selalu berubah-ubah. Komunikasi merupakan suatu proses mengenai pembentukan, penyampaian, penerimaan dan pengolahan pesan. Dengan adanya komunikasi yang lancar, akan memberikan kesempatan pada bagian-bagian organisasi untuk saling berkomunikasi dan mengkoordinasikan kegiatan agar tujuan organisasi dapat tercapai. Berkaitan dengan pelayanan pengobatan TB, komunikasi sangat dibutuhkan demi tercapainya tujuan yang ingin dicapai baik secara vertikal maupun horizontal.

Komunikasi secara vertikal yang dimaksud di Puskesmas Soko dalam pelayanan pengobatan TB adalah komunikasi antara kepala Puskesmas dengan staf Puskesmas, yang dimana kepala Puskesmas mampu memberikan pengarahan-pengarahan atau instruksi-instruksi kerja dalam pelayanan Puskesmas dan memberikan umpan balik terhadap berbagai kondisi yang diutarakan oleh staf Puskesmas. Komunikasi secara horizontal dalam pelayanan ini adalah komunikasi antara para Staf Puskesmas yang dimana pegawai Puskesmas yang selaku penghubung ke instansi teknis ikut andil dalam komunikasi ini, yang dimana para staf dan penghubung ini mampu saling bekerjasama dengan baik sebagai *teamwork* dalam memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Dari hasil wawancara dan observasi, didapatkan komunikasi secara vertikal di pelayanan Puskesmas khususnya pelayanan pengobatan TB adalah komunikasi antara kepala

Puskesmas dengan staf yang dimana kepala puskesmas mampu memberikan pengarahan dan instruksi kerja dalam pelayanan dan memberikan umpan balik terhadap berbagai kondisi yang diutarakan, komunikasi secara horizontal adalah komunikasi antara para staf Puskesmas dan pegawai puskesmas yang lain sebagai penghubung sehingga mampu bekerja sama dengan baik sebagai *Teamwork*. Hal ini sebanding dengan indikator komunikasi merupakan suatu proses mengenai pembentukan, penyampaian, penerimaan dan pengolahan pesan, adanya komunikasi vertikal dan horizontal yang baik dalam organisasi memberikan kesempatan pada bagian-bagian organisasi untuk saling berkomunikasi dan mengkoordinasikan kegiatan agar tujuan organisasi dapat tercapai..

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa efektivitas pelayanan Pengobatan TB dengan strategi DOTS di Puskesmas Soko dengan indikator adanya komunikasi vertikal dan horizontal yang lancar dalam organisasi adalah efektif.

5. Adanya usaha dari tiap individu maupun keseluruhan organisasi untuk mencapai tujuan

Usaha dari semua elemen didalam organisasi sangat penting dalam menunjang keberadaan suatu organisasi, adanya usaha dari setiap individu maupun keseluruhan organisasi untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan merupakan sesuatu yang penting dalam menunjang eksistensi dari sebuah organisasi. Dalam pelayanan pengobatan TB, usaha dari individu maupun keseluruhan organisasi dapat dilihat dari dengan adanya jiwa-jiwa kreatif yang dimiliki oleh para pegawai Puskesmas. Kreativitas yang dimiliki oleh pegawai Puskesmas dapat mengembangkan ide-ide atau menentukan cara-cara dalam menghadapi masalah yang dihadapi sehingga masalah-masalah yang terjadi tidak akan menghambat proses pelayanan yang berjalan.

Dari hasil wawancara dan observasi, didapatkan belum adanya usaha

yang muncul baik itu berupa kelebihan ataupun jiwa kreatif yang dimiliki dalam pengembangan pelayanan untuk pencapaian tujuan karena pegawai hanya berdasar kepada prosedur yang sudah ada tanpa harus menyalahi aturan untuk pencapaian tujuannya sendiri. Hal ini tidak sebanding dengan indikator mengenai usaha dari individu maupun keseluruhan organisasi dapat dilihat dari dengan adanya jiwa-jiwa kreatif yang dimiliki oleh para pegawai puskesmas yang dapat mengembangkan ide-ide yang dapat mengatasi masalah yang dapat menghambat proses pelayanan.

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa efektivitas pelayanan Pengobatan TB dengan strategi DOTS di Puskesmas Soko dengan indikator adanya usaha dari setiap individu maupun keseluruhan organisasi untuk mencapai tujuan adalah tidak efektif.

6. Adanya Sistem Imbalan Kelompok Kerja Yang Efektif

Menurut kamus bisnis, sistem imbalan atau sistem penghargaan (*reward system*) adalah sebuah program formal atau informal yang digunakan untuk mengenali prestasi individual pegawai, seperti pencapaian sasaran atau proyek atau penggunaan ide-ide kreatif. Siagian (2016:253) berpendapat, sistem imbalan yang baik adalah sistem yang mampu menjamin kepuasan para anggota organisasi yang pada gilirannya memungkinkan organisasi memperoleh, memelihara dan mempekerjakan sejumlah orang yang dengan berbagai sikap dan perilaku positif bekerja dengan produktif bagi kepentingan organisasi. Jadi dapat dikatakan sistem imbalan diberikan sebagai bentuk penghargaan kepada para pegawai terhadap penilaian dari prestasikerjanya.

Dalam pelayanan pengobatan TB di Puskesmas Soko, dengan adanya sistem imbalan atau yang lebih dikenal dengan kompensasi yang diberikan oleh Kepala Puskesmas kepada Staf Puskesmas yang berprestasi, akan menciptakan kerjasama sama para staf Puskesmas, prestasi kerja

dan kedisiplinan pegawai akan lebih meningkat.

Dari hasil wawancara dan observasi, telah adanya sistem imbalan yang telah diterapkan di Puskesmas Soko, namun belum pernah ada penghargaan yang diberikan kepada pegawai atau staf pengobatan TB jadi dapat dikatakan sistem imbalan tersebut belum mampu merangsang pegawai untuk menciptakan jiwa kreatif dalam dirinya. Hal ini tidak sebanding dengan indikator mengenai mengenai sistem imbalan yang diberikan sebagai bentuk penghargaan kepada para pegawai terhadap penilaian dari prestasi kerjanya, dengan adanya sistem imbalan akan menciptakan kerjasama antar pegawai, prestasi kerja dan kedisiplinan akan lebih meningkat .

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa efektivitas pelayanan Pengobatan TB dengan strategi DOTS di Puskesmas Soko dengan indikator adanya sistem imbalan yang merangsang pimpinan untuk mengusahakan terciptanya kelompok-kelompok kerja yang efektif serta performansi dan pengembangan pegawai adalah tidak efektif.

7. Organisasi dan bagian-bagian bekerjasama secara baik dan konflik yang terjadi selalu diselesaikan dengan mengacu pada kepentingan bersama.

Konflik merupakan suatu pertentangan dan ketidaksesuaian kepentingan, tujuan, dan kebutuhan dalam situasi formal, sosial, dan psikologis sehingga menjadi antagonis, ambivalen dan emosional (Hendyat Soetopo, 267:2015). Efektif tidaknya suatu organisasi dapat diukur melalui tingkat konflik yang terjadi. Jika level konflik rendah maka tingkat keefektifan organisasi juga rendah. Sebaliknya jika konflik berada pada level tinggi, organisasi sulit dikendalikan, bahkan seluruh potensi organisasi digunakan untuk memikirkan pemecahan konflik. Hal ini akan merugikan organisasi dan gagal dalam mencapai keefektifan. Dalam menghadapi konflik atau masalah yang terjadi perlunya kerjasama antara

organisasi dan bagian-bagian yang bersangkutan.

Dalam lingkup pelayanan pengobatan TB dengan strategi DOTS, ketika ada masalah konflik yang terjadi, dalam penyelesaiannya bagian-bagian bekerjasama antara pegawai pelayan TB, dokter penanggung jawab, Kepala Puskesmas dan Dinas Kesehatan yang selaku penghubung ke instansi teknis serta masyarakat yang memanfaatkan serta menilai kinerja birokrasi, sesuai dengan acuan kepentingan organisasi.

Dari hasil wawancara dan observasi, didapatkan beberapa masalah yang terjadi di pelayanan pengobatan TB terjadi konflik pertentangan pandangan terhadap masalah yang terjadi, namun dalam penyelesaian konflik tidak pernah terjadi sama sekali, bahkan yang terjadi saling menyalahkan di pihak satu ke pihak lainnya. Hal ini tidak sebanding dengan indikator mengenai konflik merupakan suatu pertentangan dan ketidaksuaian kepentingan, tujuan dan kebutuhan dalam situasi formal, sosial, dan psikologis. Dalam penyelesaiannya bagian kerjasama antara pegawai serta masyarakat yang memanfaatkan pelayanan serta menilai kinerja pelayanan kesehatan khususnya pengobatan TB sesuai dengan acuan kepentingan organisasi.

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa efektivitas pelayanan Pengobatan TB dengan strategi DOTS di Puskesmas Soko Kabupaten Tuban, Karena masih adanya beberapa indikator yang belum menunjang maka dari itu pelayanannya tidak efektif.

SIMPULAN

1. Perhatian atasan terhadap pegawai telah berjalan dengan baik dan lancar, serta dukungan yang diberikan oleh Kepala Puskesmas kepada Pegawai Puskesmas nampak baik dan Kepala Puskesmas senantiasa melakukan perhatian yang memadai ketika ada permasalahan yang terjadi dalam pelayanan Puskesmas.
2. Semangat kerjasama dan loyalitas

kelompok kerja dapat dikatakan kurang dikarenakan kedisiplinan waktu pegawai di Puskesmas Soko sangatlah kurang namun dalam hal loyalitas pegawai, mereka telah menanamkan dalam diri mereka masing-masing dikarenakan itu sangat perlu ketika dalam memenuhi kewajiban mereka sebagai pelayan masyarakat dalam hal ini pelayanan Puskesmas.

3. Saling percaya dan komunikasi antara pimpinan dan pegawai sudah dikatakan baik karena dalam hubungan kerja pada Puskesmas Soko tidak memiliki jarak serta saling open manajemen sehingga menimbulkan hubungan komunikasi yang baik serta nyaman antara pimpinan dengan karyawan.
4. Desentralisasi dalam Pengambilan Keputusan di Puskesmas Soko sudah cukup bagus dikarenakan telah adanya pelimpahan wewenang yang diberikan kepada Staf Puskesmas pada saat situasi darurat.
5. Komunikasi vertikal dan horisontal di Puskesmas Soko Kabupaten Tuban sudah dapat dikatakan lancar dikarenakan baik pimpinan dengan pegawai dapat berkomunikasi secara baik tanpa melihak adanya hubungan jarak satu sama lain, dan juga sesama pegawai baik dengan pegawai penghubung telah bekerja sebagai teamwork yang baik.
6. Adanya usaha dari individu maupun organisasi dalam pencapaian tujuan, disini belum adanya usaha yang muncul baik itu berupa kelebihan ataupun jiwa kreatif yang dimiliki dalam pencapaian tujuan, karena mereka hanya berdasar kepada prosedur yang sudah ada tanpa harus menyalahi aturan untuk pencapaian tujuannya sendiri. Seharusnya diperlukan pengembangan karena mungkin saja membantu dalam hal pelayanan yang lebih baik kedepannya.
7. Adanya sistem imbalan yang merangsang pimpinan untuk mengusahakan terciptanya kelompok-kelompok kerja yang efektif serta

performansi dan pengembangan karyawan, di Puskesmas Soko telah menerapkan sistem tersebut, namun penghargaan yang diberikan belum mampu merangsang pegawai untuk mengusahakan terciptanya kinerja yang efektif serta performansi dan pengembangan kinerjanya.

8. Organisasi dan bagian-bagian bekerja sama secara baik, dan konflik yang terjadi selalu diselesaikan dengan acuan kepentingan organisasi tidak terjadi sama sekali, dikarenakan dapat dilihat tidak adanya kerjasama antara satu sama lain dalam menanggapi masalah yang terjadi, bahkan yang terjadi hanya menyalahkan satu sama lain tanpa adanya tindakan dalam menyelesaikan masalah tersebut. Padahal ketika organisasi bekerjasama dengan baik dalam menyelesaikan masalah yang terjadi, pasti tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T.Y. 2012. *Rokok, Tuberkulosis Paru*. Bagian Pulmonologi dan Kedokteran Respirasi FK UI/RS Persahabatan. Jakarta
- Ainur, Ahmad dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Averroes Press. Malang.
- Akib, Haedar. 2009. *Dasar – Dasar Teori Organisasi*. Universitas Negeri Makassar.
- Arisutha, Damartaji. 2005. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Gramedia Pustaka. Jakarta.
- Azwar. 2010. *Metodologi Penelitian dan Kesehatan Masyarakat*. Binarupa Aksara. Jakarta.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Tuban, 2018. *Tabel Jumlah Dan Kepadatan Penduduk Menurut Kecamatan Kabupaten Tuban Tahun 2018*, Jawa Timur: BPS Kabupaten Tuban.
- Batinggi Achmad dan Badu Ahmad. 2007. *Manajemen Pelayanan Umum* Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2014. *Data Tuberculosis Paru*, Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2015. *Kebijakan Kesehatan Pemerintah*, Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Departemen Kesehatan, 2016. *Pedoman Nasional Penanggulangan Tuberkulosis*, Depkes. R.I. 2014. *Pedoman Nasional Penanggulangan Tuberkulosis*. Cetakan Kedua. Bakti Husada. Jakarta.
- Dinas Kesehatan Tuban, 2018. *Buku Indikator Kesehatan Tuban*, Jawa Timur: Dinkes Tuban.
- Dinkes Kabupaten Tuban. Laporan tahunan tahun 2018. Dinas Kesehatan Kota Padang. 2019.
- Direktorat Riset dan Pengabdian Masyarakat Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan Kemristekdikti, *Panduan Pelaksanaan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat di Perguruan Tinggi*, Edisi X, 2016.
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Hasibuan, Melayu. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara Priansa, Donni Juni dan Agus Garnida. 2013. *Manajemen Perkantoran Efektif Efisien dan Profesional*. Bandung: Alfabeta
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Mandar Maju. Universitas Terbuka.
- Kemenkes RI. 2016. *Tuberkulosis Temukan Obati Sampai Sembuh*. Pusat Data dan Informasi Kementerian RI. Jakarta.
- Napittupulu, Paimin. 2012. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. PT. Alumni. Bandung.

- Nasution, MN. 2005. *Manajemen Pelayanan Terpadu Edisi Kedua*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Nurmadya, 2015. Hubungan Pelaksanaan Strategi DOTS Dengan Hasil Pengobatan Tuberculosis Paru Puskesmas Padang Pasir Kota Padang 2011- 2013. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 4(1).
- Permenkes No.67 tahun 2016 diunduh 29 Oktober 2019, http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/PMK_No._67_ttg_Penanggulangan_Tuberkolosis_.pdf
- Ratminto & Atik. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Siagian, Sondang. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Ridwan Juniarso. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa
- Satrianegara, M. Fais. 2014' *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Salemba Medika. Jakarta.
- Supriyanto, 2015. *Metodologi Riset*, Surabaya: Administrasi & Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan masyarakat Universitas Airlangga. Surabaya.
- Trihono. 2015. *Arrimes Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat*. Sagung Seto. Jakarta.
- World Health Organization (WHO). *Global Tuberculosis Report*. Geneva: WHO. 2017.
- Zain, H., 2015. Pemenuhan Tugas Pengawasan Menelan Obat (PMO) Bagi Penderita Tuberkulosis (TB) Sebagai Indikator Penyakit Menular Di Puskesmas Kota Sigli Kabupaten Pidie. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.