

BAB V

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Analisis Pelayanan Publik Pada Puskesmas Dumai Kota

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Pelayanan merupakan salah satu tugas penting yang tidak bisa diabaikan oleh Pemerintah Daerah. Jika komponen pelayanan terjadi stagnan maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan karena itulah perlu dibentuk standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah.

Dalam terwujudnya pelaksanaan pelayanan publik pada Puskesmas Dumai Kota maka diperlukan adanya pegawai yang mengetahui dan melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, sebab hal tersebut menjadi acuan bagi pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Pelaksanaan pelayanan publik hendaknya mengacu pada peraturan yang telah ditetapkan sehingga masyarakat sebagai pihak yang dilayani mendapat suatu pelayanan yang memuaskan dari pegawai Puskesmas Dumai Kota.

1. Identitas Responden

Pada penyebaran koesioner penulis membagikan subjek peneliian yang akan mempermudah dalam mengidentifikasi indentitas responden berdasarkan jenis kelamin, tingkat umur dan pendidikan sehingga mampu memberikan jawaban terhadap permasalahan yang menjadi tujuan dari penelitian. Untuk melihat data responden dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

a. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sesuai dengan arahan penelitian yang ingin diungkapkan, maka didalam penelitian dijelaskan kriteria responden berdasarkan jenis kelamin. Klasifikasi sebanyak 82 responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat melalui tabel dibawah ini :

Tabel V.1
Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Pegawai	Masyarakat	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	4	24	28	27,46%
2	Perempuan	42	32	74	72,54%
Jumlah		46	56	102	100%

Sumber Data : Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2021

Berdasarkan tabel V.1 diatas dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden penelitian berjenis kelamin laki-laki sebanyak 28 orang (27,46%),

sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 74 orang (72,54%).

b. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

Dalam penelitian ini kelompok umur juga merupakan salah satu dasar menjadi penelitian penulis untuk membedakan umur dari responden yang akan menjadi penelitian penulis, sehingga dengan adanya perbedaan umur dapat memberikan gambaran dalam mencari jawaban dalam penelitian, untuk lebih jelasnya perbedaan kelompok umur responden penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.2
Komposisi Responden Berdasarkan Tingkat Umur

No	Tingkat umur	Pegawai	Masyarakat	Jumlah	Persentase
1	20-30	2	12	14	13,73%
2	31-40	11	17	28	27,46%
3	41-50	29	21	50	49,01%
4	51-60	4	6	10	9,80%
Jumlah		46	56	102	100%

Sumber Data : Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2021

Berdasarkan tabel V.2 di atas dapat dijelaskan bahwa responden yang berumur 20-30 tahun sebanyak 14 orang (13,72%), 31-40 tahun berjumlah 28 orang (27,46%), kemudian responden yang berumur 41-50 sebanyak 50 orang (49,01%), dan responden yang berumur 51-60 sebanyak 10 orang (9,80%).

c. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan relatif tinggi, biasanya akan lebih mudah memahami beban kerja yang menjadi tanggungjawab bila dibandingkan dengan pendidikan relatif rendah. Latar belakang pendidikan akan mempermudah dalam memberikan bantuan untuk mengatasi kendala atau masalah yang dihadapi/ditemui dalam melaksanakan/memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam penelitian ini tingkat pendidikan juga merupakan salah satu dasar penelitian penulis untuk membedakan tingkat pendidikan dari responden yang akan menjadi penelitian penulis, sehingga dengan adanya tingkat pendidikan dapat memberikan gambaran dalam mencari jawaban dalam penelitian, untuk lebih jelasnya tingkat pendidikan responden penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.3

Komposisi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Pegawai	Masyarakat	Jumlah	Persentase
1	S 1	24	9	33	32,35%
2	D III	22	11	33	32,35%
3	D I	-	8	8	7,84%
4	SLTA	-	22	22	21,57%
5	SLTP	-	6	6	5,89%
Jumlah		46	56	102	100%

Sumber Data : Hasil Olahan Data Lapangan 2021

Berdasarkan Tabel V.3 di atas, dapat dijelaskan responden yang memiliki tingkat pendidikan S1 berjumlah sebanyak 33 orang (32,35%),

selanjutnya yang memiliki tingkat pendidikan DIII berjumlah sebanyak 33 orang (32,35%), yang memiliki tingkat pendidikan DI berjumlah sebanyak 8 orang (7,84%), yang memiliki tingkat pendidikan SLTA berjumlah sebanyak 22 orang (21,57%), dan yang memiliki tingkat pendidikan SLTP berjumlah sebanyak 6 orang (5,89%),

2. Pelayanan Publik Pada Puskesmas Dumai Kota

Peningkatan pelayanan masyarakat adalah salah satu titik penting dari keseluruhan reformasi pelayanan di Indonesia. Namun dalam prakteknya, pelayanan dalam masyarakat sering terjadi kesenjangan yang muncul karena penilaian masyarakat terhadap kurangnya mutu pelayanan.

Selaku pelayan masyarakat Puskesmas Dumai Kota harus mengambil suatu sikap yang memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan karena pelayanan merupakan ujung tombak keberhasilan mutu pelayanan. Dalam hal ini dapat diimplementasikan berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Untuk lebih jelasnya maka penulis membuat angket yang akan memberikan jawaban atas penelitian yang dilakukan dengan menggunakan indikator pelayanan publik penulis menggunakan teori yang dikemukakan *Fitzsimmons* dan *Fitzsimmons* dalam Sinambela (2017:7) yaitu :

1. Reliability (Kehandalan)

Reliability (Kehandalan) merupakan kemampuan pegawai Puskesmas Dumai Kota dalam memberikan pelayanan yang tepat dan benar kepada masyarakat melakukan pengurusan. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan kecakapan dalam menganggapi keluhan masyarakat dan pemberian pelayanan secara wajar dan memuaskan serta tepat waktu.

Reliability (Kehandalan) penulis menggunakan tiga sub indikator penelitian yaitu :

- a. Informasi ketentuan yang diterima masyarakat tentang dimulai dan berakhir waktu pelayanan

Waktu merupakan elemen penting dalam menjamin kepuasan pengguna pelayanan. Ketentuan waktu di mulai dan berakhirnya waktu pelayanan yang di janjikan menjadi pegangan bagi pengguna pelayanan sebagai jaminan selesainya setiap pengurusan pelayanan sehingga masyarakat mendapatkan kejelasan atau urusan yang hendak dilakukannya.

- b. Kejelasan prosedur pelayanan yang di pahami masyarakat terkait poli atau layanan yang dibutuhkan

Petugas yang membidangi pelayanan harus menjalankan pekerjaannya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan agar mempermudah masyarakat yang hendak melakukan pelayanan serta memberi penjelasan yang mampu dipahami oleh masyarakat. Seperti memberitahu poli mana atau layanan mana yang harus di tuju.

- c. Ketentuan anatar jam dibukanya pendaftaran pasien berobat dengan ketentuan layanan

Pelayanan yang tepat waktu tidak bisa dilepaskan dari sikap disiplin para petugas. Disiplin waktu menjadi salah satu bentuk disiplin yang paling utama. Jika disiplin waktu terpenuhi maka disiplin kerja pun dapat terlaksana dengan baik. Dan bila pekerjaan terlaksana secara disiplin maka pelayanan yang diberikan akan berlangsung dengan tepat waktu.

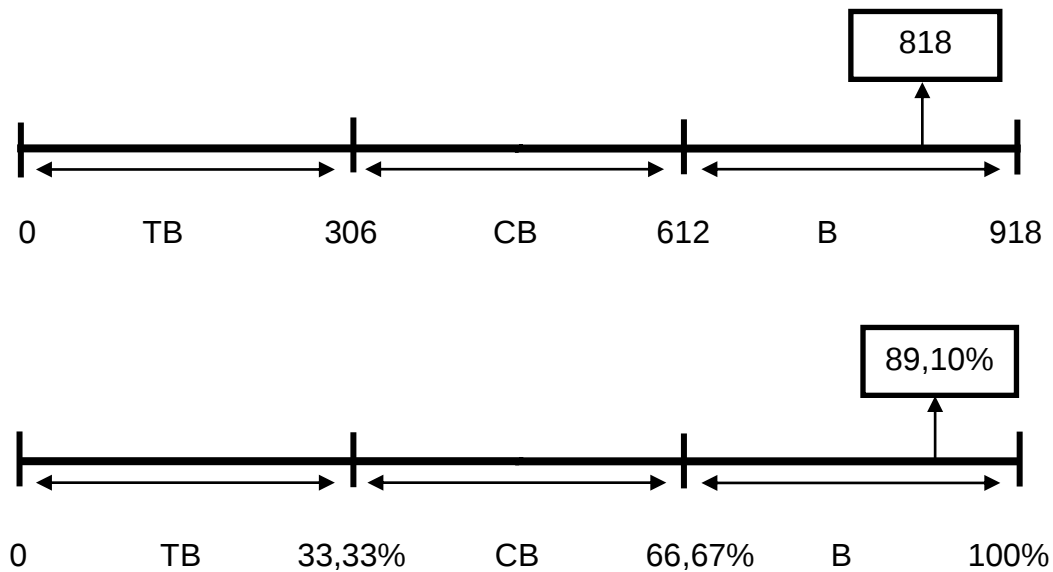
Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap *Reability* dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.4
Tanggapan Responden Terhadap *Reliability*

No.	Sub Indikator	Skor
1	Informasi ketentuan yang diberikan masyarakat tentang dimulai dan berakhir waktu pelayanan	267
2	Kejelasan prosedur pelayanan yang di pahami masyarakat terkait poli atau layanan yang dibutuhkan	286
3	Ketentuan antara jam dibukanya pendaftaran pasien berobat dengan ketentuan layanan	265
Total Skor		818

Sumber data: Hasil Olahan Data lapangan Tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa *Reliability* atas analisis pelayanan publik pada Puskesmas Dumai Kota yang terdiri dari ketiga sub indikator diatas diperoleh total skor 818, dimana skor ini berada pada kategori Baik. Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh tentang *Reliability* dapat dilihat berdasarkan garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum diatas terhadap tanggapan responden tentang *Reliability* dalam analisis pelayanan publik pada Puskesmas Dumai Kota berada pada kategori Baik dengan skor 818 (89,10%).

2. *Tangibels*

Yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Untuk melihat *Tangibels* dalam penelitian ini akan diteliti melalui sub indikator:

- a. Keberadaan tenaga medis ditempat saat masyarakat membutuhkan pelayanan

Keberadaan tenaga medis ditempat sangat perlu dan penting bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Jika tidak ada tenaga medis di tempat maka masyarakat yang ingin berobat tidak dapat berobat dan

masyarakat yang berobat harus menunggu dengan lama sampai tenaga medis berada ditempat.

- b. Sarana dan prasarana medis atau non medis dalam mendukung pelayanan

Sarana medis adalah tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan, salah satunya adalah Puskesmas. Sedangkan prasarana adalah merupakan salah satu alat penunjang bagi terselenggaranya kegiatan pelayanan kesehatan di sarana kesehatan, yang terdiri dari alat transportasi dan alat-alat kesehatan.

- c. Fasilitas obat yang ketersediaan memadai dibutuhkan pasien dalam penanganan

Salah satu jenis persediaan yang dibutuhkan oleh pihak medis dan sangat penting adalah persediaan obat. perlu menyediakan jenis dan jumlah obat tertentu untuk melayani dan menyembuhkan pasiennya.

Obat sebagai salah satu unsur penting bagi pengobatan, mempunyai kedudukan sangat strategis dalam upaya penyembuhan dan operasional.

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap *Tangibels* dapat dilihat pada tabel berikut ini :

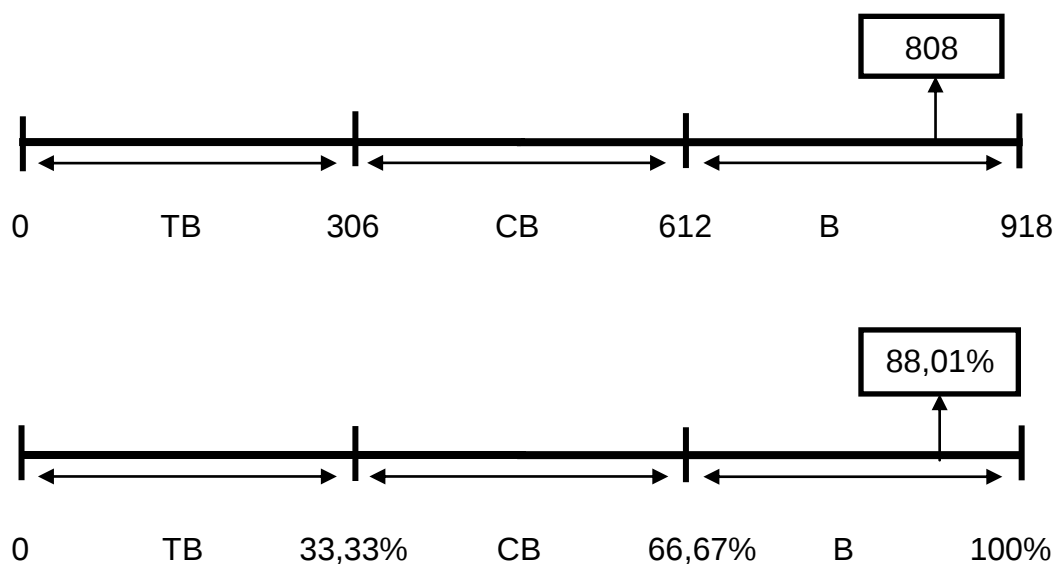
Tabel V.5

Tanggapan Responden Tentang *Tangibels*

No.	Sub Indikator	Skor
1	Keberadaan tenaga medis ditempat saat masyarakat membutuhkan pelayanan	267
2	Sarana dan prasarana medis atau non medis dalam mendukung pelayanan	272
3	Fasilitas obat yang ketersediaan memadai dibutuhkan pasien dalam penanganan	269
Total		808

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa *Tangibels* atas analisis pelayanan publik pada Puskesmas Dumai Kota (yang terdiri dari ketiga sub indikator diatas diperoleh total skor 808, dimana skor ini berada pada kategori Baik. Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh tentang *Tangibels* dapat dilihat berdasarkan garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum diatas terhadap tanggapan responden tentang *Tangibels* dalam analisis pelayanan publik pada Puskesmas Dumai Kota berada pada kategori Baik dengan skor 808 (88,01%).

3. *Responsiveness*

Yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat. Untuk melihat *Responsiveness* dalam penelitian ini akan diteliti melalui sub indikator:

a. Sikap respon petugas pelayanan saat menerima keluhan masyarakat

Pengaduan merupakan bagian dari pelayanan publik, di mana masyarakat dapat menyampaikan keluhan maupun saran perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan. Hal terpenting dalam mengelola pengaduan masyarakat adalah kecepatannya dalam merespons dan menindaklanjuti suatu pengaduan, dan ini merupakan cerminan dari baik buruknya unit pelayanan pengaduan di suatu instansi.

b. Kemampuan petugas layanan untuk merespon keingintahuan masyarakat dalam proses administrasi

Memberikan keingintahuan masyarakat dalam proses administrasi , apapun pengurusan masyarakat jika persyaratan belum lengkap maka petugas layanan bisa memberitahukan atau menjelaskan kepada masyarakat dengan menggunakan bahasa yang baik dan mudah dimengerti oleh masyarakat.

- c. Sikap petugas layanan untuk cepat tanggap terhadap kondisi yang dialami pasien

Hal ini agar petugas layanan lebih memiliki sikap cepat tanggap dalam menangani segala keluhan masyarakat terhadap jenis pelayanan yang diterima baik secara lisan mau pun tulisan. Kemampuan menanggapi untuk membantu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat merasa dilayani dengan baik.

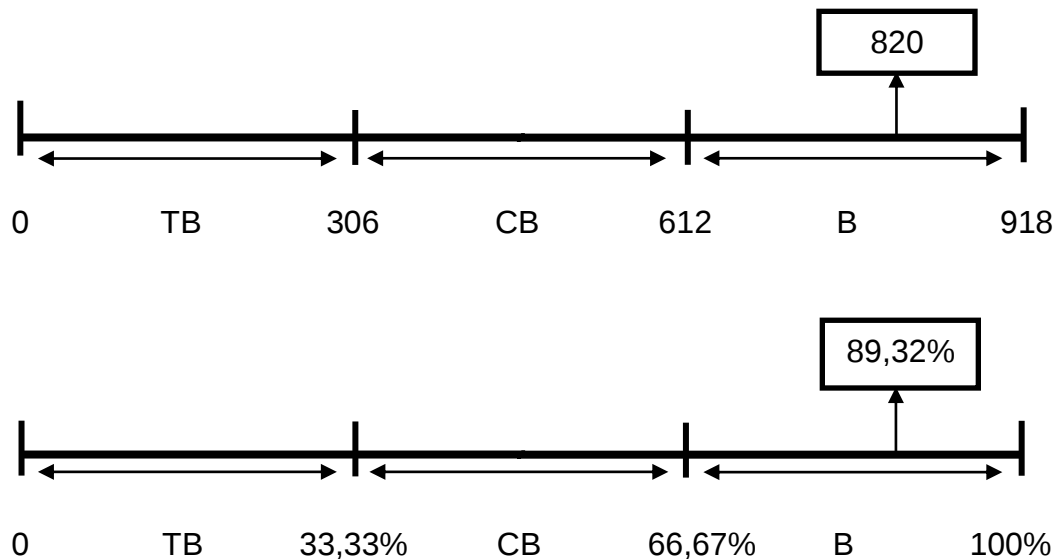
Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap *Responsiveness* dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.6
Tanggapan Responden Tentang *Responsiveness*

No.	Sub Indikator	Skor
1	Sikap respon petugas pelayanan saat menerima keluhan masyarakat	278
2	Kemampuan petugas layanan untuk merespon keingintahuan masyarakat dalam proses administrasi	272
3	Sikap petugas layanan untuk cepat tanggap terhadap kondisi yang dialami pasien	270
Total		820

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa *Responsiveness* atas analisis pelayanan publik pada Puskesmas Dumai yang terdiri dari ketiga sub indikator diatas diperoleh total skor 820, dimana skor ini berada pada kategori Baik. Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh tentang *Responsiveness* dapat dilihat berdasarkan garis kontinum berikut ini :



Berdasarkan garis kontinum diatas terhadap tanggapan responden tentang *Responsiveness* analisis pelayanan publik pada Puskesmas Dumai Kota berada pada kategori Baik dengan skor 820 (89,32%).

4. *Assurance* yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat

a. Jaminan pengobatan masyarakat yang diberikan dengan hak yang sama diterima

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, para petugas pelayanan cenderung tidak boleh membeda-bedakan siapapun, dimana semua diperlakukan dengan baik dan sama rata. Agar masyarakat tidak beranggapan bahwa pemberi pelayanan membeda-bedakan karena semua masyarakat mempunyai hak yang sama dalam jaminan pengobatan.

- b. Kepastian kecukupan jenis obat yang dibutuhkan masyarakat dengan memperhatikan masa kadaluarsa

Obat sebagai salah satu unsur penting dalam upaya kesehatan, mulai dari upaya peningkatan kesehatan, pencegahan, diagnosis, pengobatan dan pemulihan sehingga harus diusahakan agar selalu tersedia pada saat dibutuhkan. Obat yang tersedia juga harus selalu diperhatikan masa kadaluarsa nya agar tidak mengganggu kesehatan dari para pasien.

- c. Jaminan keberlangsungan penanganan sesuai SOP dan Etika pelayanan

SOP (*Standard Operating Procedure*) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan. Cara dalam melayani masyarakat dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai hidup dan hukum atau norma-norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik.

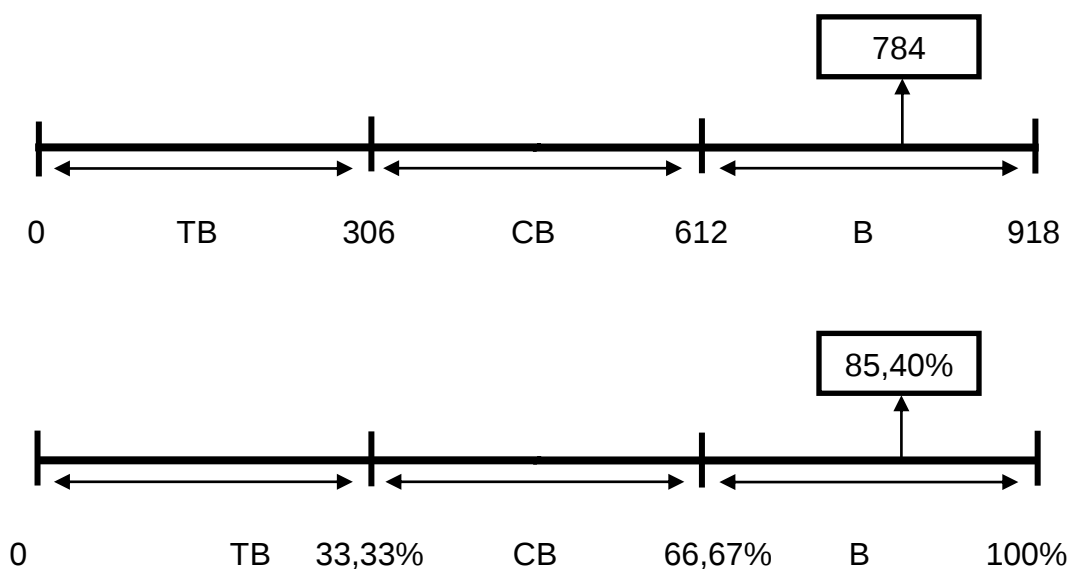
Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap *Assurance* dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.7
Tanggapan Responden Tentang Assurance

No.	Sub Indikator	Skor
1	Jaminan pengobatan masyarakat yang diberikan dengan hak yang sama diterima	252
2	Kepastian kecukupan jenis obat yang dibutuhkan masyarakat dengan memperhatikan masa kadaluarsa	265
3	Jaminan keberlangsungan penanganan sesuai SOP dan etika pelayanan	267
Total		784

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa *Assurance* atas analisis pelayanan publik pada Puskesmas Dumai Kota yang terdiri dari ketiga sub indikator diatas diperoleh total skor 784, dimana skor ini berada pada kategori Baik. Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh tentang *Assurance* dapat dilihat berdasarkan garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum diatas terhadap tanggapan responden tentang *Assurance* dalam analisis pelayanan publik pada Puskesmas Dumai Kota berada pada kategori Baik dengan skor 784 (85,40%)

5. *Empaty* yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen . Untuk melihat *Empathy* dalam penelitian ini akan diteliti melalui sub indikator:

a. Bantuan yang diberikan petugas layanan kepada masyarakat yang membutuhkan penanganan cepat

Memberikan layanan kepada masyarakat yang membutuhkan penanganan dengan cepat merupakan salah satu bentuk harapan masyarakat kepada pemberi layanan. Hal ini masyarakat akan merasa puas dan senang dengan pelayanan yang diberikan layanan kepada masyarakat.

b. Petugas pelayanan membantu mengarahkan tempat atau poli yang dibutuhkan

Kemampuan petugas dalam berkomunikasi seperti sikap saat berbicara, menjelaskan tindakan yang akan dilakukan, serta memberi kesempatan bertanya merupakan hal yang dianggap berarti oleh pasien. Petugas yang informatif akan membuat pasien dapat menemukan lokasi yang dikehendaki dengan mudah.

- c. Petugas pelayanan memfasilitasi transportasi ambulance saat kondisi pasien membutuhkan rujukan dengan penanganan cepat

Petugas pelayanan memfasilitasi transportasi ambulance terutama pada Puskesmas Dumai Kota agar memudahkan pasien saat kondisi pasien membutuhkan rujukan dan juga pada saat kondisi pasien gawat darurat. Dengan adanya transportasi ambulance maka dengan mudah masyarakat dalam penanganan dengan cepat.

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap *Empathy* dapat dilihat pada tabel berikut ini:

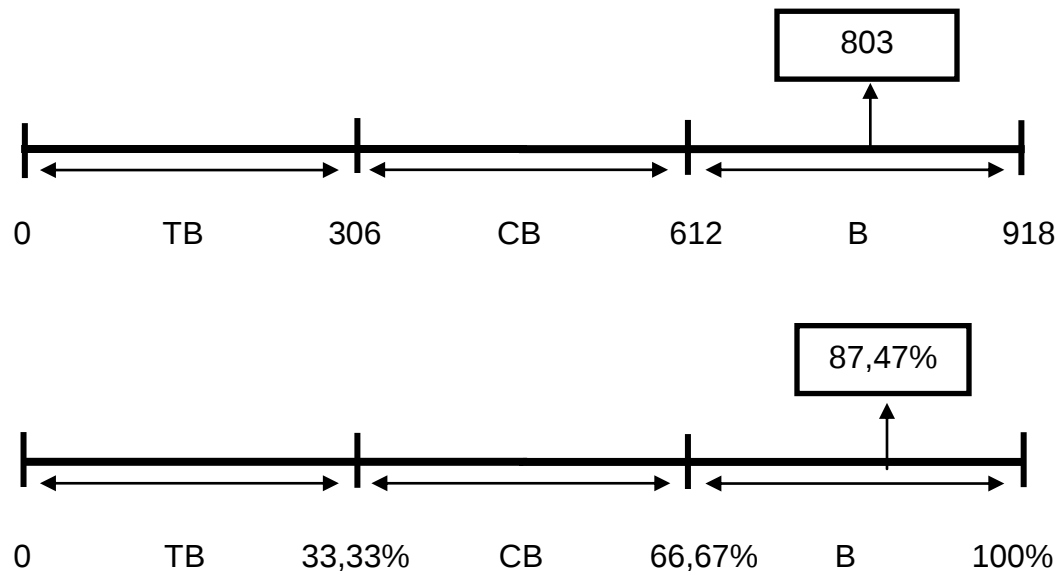
Tabel V.8
Tanggapan Responden Tentang *Empathy*

No.	Sub Indikator	Skor
1	Bantuan yang diberikan petugas layanan kepada masyarakat yang membutuhkan penanganan cepat	269
2	Petugas pelayanan membantu mengarahkan tempat atau poli yang dibutuhkan	261
3	Petugas pelayanan memfasilitasi transportasi ambulance saat kondisi pasien membutuhkan rujukan dengan penanganan cepat	273
Total		803

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa *Empathy* atas analisis pelayanan publik pada Puskesmas Dumai Kota yang terdiri dari ketiga sub indikator diatas diperoleh total skor 803, dimana skor ini berada pada kategori Baik. Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor

yang diperoleh tentang *Empathy* dapat dilihat berdasarkan garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum diatas terhadap tanggapan responden tentang *Empathy* dalam analisis pelayanan publik pada Puskesmas Dumai Kota berada pada kategori Baik dengan skor 803 (87,47%).

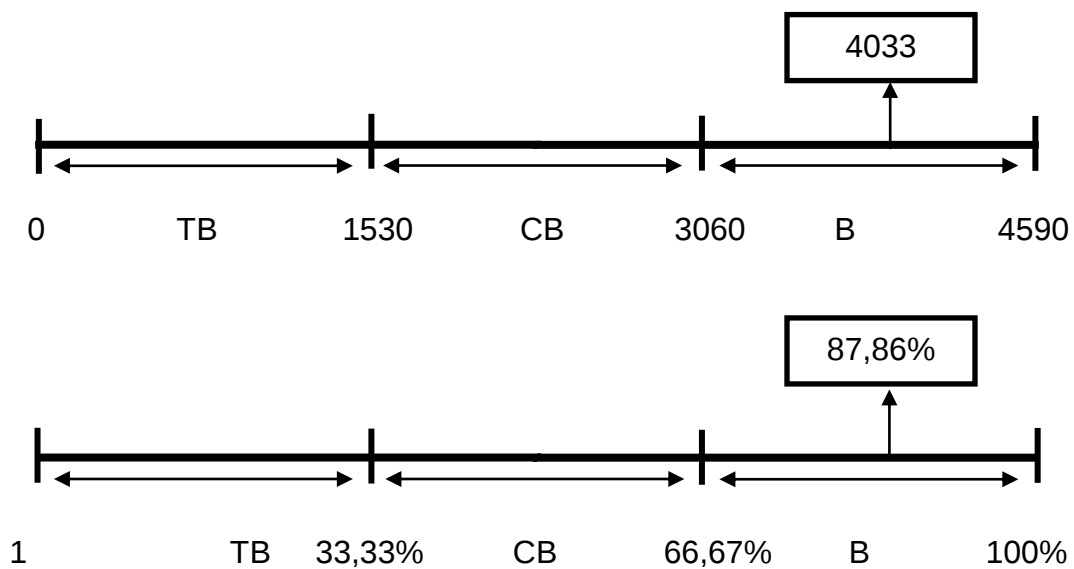
Selanjutnya dari penjelasan setiap indikator diatas dapat dilihat secara keseluruhan melalui tabel rekapitulasi di bawah ini:

Tabel V.9
Rekapitulasi Tanggapan Responden Analisis Pelayanan Publik Pada Puskesmas Dumai Kota

No.	Indikator	Skor
1	<i>Reliability</i>	818
2	<i>Tangibels</i>	808
3	<i>Responsiveness</i>	820
4	<i>Assurance</i>	784
5	<i>Empathy</i>	803
Jumlah		4.033

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2022

Berdasarkan Tabel V.9 di atas dapat dilihat rekapitulasi dari semua indikator dan dapat dikategorikan baik, hal ini dapat dilihat dari indikator *Reliability* dengan 818, *Tangibels* dengan skor 808, *Responsiveness* dengan skor 820, *Assurance* dengan skor 784 dan *Empathy* dengan skor 803.



Berdasarkan garis kontinum diatas terhadap tanggapan responden tentang lima indikator Analisis Pelayanan Publik Pada Puskesmas Dumai Kota didapat skor 4.033 dengan persentase 87,86% Hal ini diperlihatkan dengan jelas bahwa Pelayanan Publik pada Puskesmas Dumai Kota dalam kategori Baik.

B. Faktor pendukung dan penghambat Analisis Pelayanan Publik Pada Puskesmas Dumai Kota.

Setelah penulis melakukan penelitian terhadap Analisis Pelayanan Publik pada Puskesmas Dumai Kota dalam pelaksanaannya memiliki beberapa faktor pendukung dan penghambat yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Faktor Pendukung

Adapun faktor pendukung Pelayanan Publik pada Puskesmas Dumai Kota yaitu:

- a. Fasilitas obat yang ketersediaan memadai dibutuhkan pasien dalam penanganan, salah satu jenis persediaan yang dibutuhkan oleh pihak medis dan sangat penting adalah persediaan obat. perlu menyediakan jenis dan jumlah obat tertentu untuk melayani dan menyembuhkan pasiennya. Obat sebagai salah satu unsur penting bagi pengobatan, mempunyai kedudukan sangat strategis dalam upaya penyembuhan dan operasional
- b. Sikap respon petugas pelayanan saat menerima keluhan masyarakat
Pengaduan merupakan bagian dari pelayanan publik, di mana masyarakat dapat menyampaikan keluhan maupun saran perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan. Hal terpenting dalam mengelola pengaduan masyarakat adalah kecepatannya dalam merespons dan

menindaklanjuti suatu pengaduan, dan ini merupakan cerminan dari baik buruknya unit pelayanan pengaduan di suatu instansi.

2. Faktor penghambat

- a. Kurangnya jaminan pengobatan masyarakat yang diberikan dengan hak yang sama diterima, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, para petugas pelayanan cenderung tidak boleh membedakan siapapun, dimana semua diperlakukan dengan baik dan sama rata. Agar masyarakat tidak beranggapan bahwa pemberi pelayanan membedakan karena semua masyarakat mempunyai hak yang sama dalam jaminan pengobatan.
- b. Kurangnya keberadaan tenaga medis ditempat saat masyarakat membutuhkan pelayanan, keberadaan tenaga medis ditempat sangat perlu dan penting bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Jika tidak ada tenaga medis di tempat maka masyarakat yang ingin berobat tidak dapat berobat dan masyarakat yang berobat harus menunggu dengan lama sampai tenaga medis berada ditempat.