

Analisis pelayanan pusat kesehatan masyarakat (puskesmas)

Irza Fari Syahdilla Nasution^{1*}, Dadan Kurniansyah², Evi Priyanti³

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Singaperbangsa Karawang

*Email: irzasyahdilla@gmail.com¹

Abstrak

Kualitas pelayanan merupakan salah satu ukuran untuk menilai pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanah UUD 1945. Puskesmas Desa Pinayungan merupakan unit pelaksana tingkat pertama dalam memberikan pelayanan kesehatan di wilayah kerjanya yakni tingkat kecamatan dan kelurahan. Tujuan dari penelitian ini untuk melihat sejauh mana kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Desa Pinayungan dengan melihat dari 4 (empat) fungsi manajemen yaitu POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Desa Pinayungan sudah cukup baik. Hal ini didukung oleh sarana dan prasarana yang tersedia di Puskesmas Desa Pinayungan, sehingga dapat meningkatkan kinerja serta kualitas pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: Pelayanan kesehatan; kesehatan masyarakat; puskesmas desa pinayungan

Analysis of public health center services (puskesmas)

Abstract

*Service quality is one measure to assess public services. Public service is an activity or series of activities in the context of fulfilling service needs in accordance with statutory regulations for every citizen and resident of goods, services, and/or administrative services provided by public service providers. The state is obliged to serve every citizen and resident to fulfill their basic rights and needs within the framework of public services which is the mandate of the 1945 Constitution. The Pinayungan Village Health Center is the first-level implementing unit in providing health services in its working area, namely the sub-district and village levels. The purpose of this study was to see the extent to which the quality of health services at the Pinayungan Village Health Center by looking at the 4 (four) management functions, namely POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*). The method used in this research is descriptive qualitative. The results showed that the health services at the Pinayungan Village Health Center were quite good. This is supported by the facilities and infrastructure available at the Pinayungan Village Health Center, so that it can improve the performance and quality of the services provided.*

Keywords: *Health services; public health; pinayungan health center*

PENDAHULUAN

Pemerintah adalah pihak yang mengatur kehidupan bersama dan mengatur urusan-urusan pelayanan publik, pemberian pelayanan prima merupakan tugas pokok yang diemban oleh pemerintah, dan menjadi tolak ukur akan kinerja pemerintah. Negara berkewajiban untuk melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik atau penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumberdaya alam, dan memperdalam kepercayaan kepada pemerintah dan administrasi publik.

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanah UUD 1945. Sebuah negara di bentuk oleh masyarakat di suatu wilayah yang tidak lain bertujuan untuk memenuhi kebutuhan hidup bersama setiap anggotanya dalam koridor kebersamaan. Dalam angan setiap anggota masyarakat, negara yang di bentuk oleh mereka ini akan melaksanakan fungsinya menyediakan kebutuhan hidup anggota berkaitan dengan konstipasi hidup berdampingan dengan orang lain di sekelilingnya. Di kehidupan sehari – hari, kebutuhan bersama itu sering kita artikan sebagai “kebutuhan publik”. Salah satu contoh kebutuhan publik yang mendasar adalah kesehatan.

Kesehatan adalah hak dan investasi semua warga negara. Untuk menjamin kesehatan diperlukan suatu sistem yang mengatur penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi masyarakat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan warga negara untuk tetap dapat hidup sehat. Pelayanan kesehatan yang memadai merupakan tumpuan masyarakat dan menjadi salah satu kebutuhan mendasar selain pangan dan juga pendidikan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan, harapan serta nilai-nilai pelanggan sebagai titik tolak penyediaan pelayanan kesehatan dan menjadi persyaratan yang harus dapat dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Tentunya masyarakat sangat berharap untuk mendapatkan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang dilaksanakan secara bertanggungjawab, aman, berkualitas, serta merata dan tidak mendiskriminatif, sehingga hak-hak pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan dapat terlindungi.

Pembangunan kesehatan adalah upaya yang dilaksanakan oleh semua komponen bangsa yang mana sesuai dengan pasal 3 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumberdaya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis. Kesehatan adalah pelayanan publik yang bersifat mutlak dan erat kaitannya dengan kesejahteraan masyarakat. Untuk semua pelayanan yang bersifat mutlak, negara dan aparatur nya berkewajiban untuk menyediakan layanan yang bermutu dan mudah di dapatkan setiap saat. Salah satu wujud nyata penyediaan layanan publik di bidang kesehatan adalah Puskesmas. Tujuan utama dari Puskesmas adalah menyediakan layanan kesehatan

yang bermutu, namun dengan biaya yang relatif terjangkau untuk masyarakat, terutama masyarakat ekonomi menengah kebawah.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas, menjelaskan bahwa Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif, dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan dibawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif baik melalui Upaya Kesehatan Perorangan (UKP), ataupun Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM). Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat inap selain pelayanan rawat jalan. Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik tentunya harus diusahakan adanya peningkatan kualitas layanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat.

Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya melalui upaya kesehatan seperti yang dicanangkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas, perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh para penyelenggara kesehatan, oleh karena itu sangat dituntut kinerja yang tinggi dari penyelenggara kesehatan itu sendiri. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik ingin meneliti dan mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Desa Pinayungan Kecamatan Telukjambe Timur.

METODE

Menurut Sugiyono (2016 : 2), metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan kegunaan tertentu, yaitu cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Metode yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif, yaitu penelitian yang memberikan penjelasan data yang didapat dari hasil pengamatan dan bertujuan untuk mempertegas serta memperkuat suatu teori, sehingga memperoleh informasi mengenai situasi dan kondisi saat ini yang menghasilkan data deskriptif melalui kata-kata lisan maupun tertulis, serta tingkah laku yang diamati dari orang-orang. Sumber data yang peneliti peroleh melalui hasil observasi dan wawancara. Pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka dengan mencari informasi melalui buku, majalah, koran, dan literatur lain seperti informasi yang bersumber dari Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah. Observasi, penulis memperoleh data konkrit dari lapangan dan hasil wawancara, dengan melihat tingkah laku dan interaksi para penyelenggara kesehatan di Puskesmas Desa Pinayungan. Teknik penentuan informan yang digunakan penulis dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2016 : 85) *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel secara sengaja sesuai dengan persyaratan sampel yang diperlukan. *Purposive sampling* dapat dikatakan sebagai pengambilan sampel sesuai dengan persyaratan (sifat-sifat, karakteristik, ciri, kriteria) sampel. Dalam teknik analisis data, peneliti menggunakan metode model Milles dan Huberman (dalam Sugiyono 2016 : 321), pertama yang peneliti lakukan adalah reduksi data dengan cara merangkum data, memilih hal-hal pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Kedua yaitu penyajian data dengan melakukan uraian singkat. Selanjutnya berupa kesimpulan (*conclusion drawing/verification*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari riset yang peneliti jabarkan disini merupakan hasil analisis penelitian melalui beberapa informan yang diperoleh melalui observasi dan wawancara. Untuk mengidentifikasi bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Desa Pinayungan Kecamatan Telukjambe Timur. Untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Desa Pinayungan Kecamatan Telukjambe Timur, peneliti menggunakan 4 (empat) fungsi manajemen yang disebut dengan POAC, yaitu *Planning* (perencanaan), *Organizing* (pengorganisasian), *Actuating* (pengarahan), *Controlling* (pengendalian), yang diuraikan sebagai berikut.

Perencanaan program

Puskesmas Desa Pinayungan memiliki beberapa program, diantaranya Pelayanan BP (Bimbingan Penyuluhan), KB (Keluarga Berencana), imunisasi, Pusling (Puskesmas Keliling), KIA (Kartu Identitas Anak), dan sebagainya. Program – program tersebut tidak dijalankan hanya di dalam ruangan (*indoor*) saja, tetapi juga dilakukan di luar ruangan (*outdoor*), seperti halnya Puskesmas Keliling dan Posyandu. Posyandu dilaksanakan setiap harinya dengan cara bergilir, misalnya di suatu desa terdapat 10 Posyandu, maka para bidan akan bergiliran mengunjungi 10 Posyandu tersebut setiap harinya yang sebelumnya telah dijadwalkan oleh pihak puskesmas. Pelayanan yang terdapat dalam Posyandu yaitu KB (Keluarga Berencana), imunisasi, KIA (Kartu Identitas Anak), dan pelayanan lainnya.

Selain beberapa program yang telah disebutkan di awal, Puskesmas Desa Pinayungan saat ini sedang merencanakan suatu program yang bertujuan untuk menangani permasalahan kesehatan khususnya pada pertumbuhan dan perkembangan pada anak, atau yang disebut dengan Stunting. Stunting adalah masalah gizi kronis akibat kurangnya asupan gizi dalam jangka waktu panjang sehingga mengakibatkan terganggunya pertumbuhan pada anak, khususnya pada tinggi badan. Program yang akan dibuat tersebut dilatarbelakangi karena melihat di zaman modern seperti saat ini, mengapa masih banyaknya masyarakat yang kurang tinggi atau dapat dikatakan “kerdil”. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 75 Tahun 2013 mengatakan penyebab langsung dari Stunting adalah nutrisi dan asupan makanan yang kurang, mulai dari sebelum kehamilan sampai 1000 hari pertama kehidupan, serta kemungkinan infeksi karena sanitasi buruk. Dua penyebab langsung Stunting tersebut tidak dapat dipisahkan dengan permasalahan yang lebih luas seperti kemiskinan, pendidikan, pola hidup, kebutuhan air bersih, dan sebagainya. Puskesmas Desa Pinayungan telah melakukan penelitian lebih mendalam mengenai Stunting dengan mengambil beberapa *sample* dari masyarakat yang mengonsumsi ASI dan yang tidak mengonsumsi ASI. Oleh karena itu, Puskesmas Desa Pinayungan digalangan untuk melakukan pengawasan kepada para ibu yang baru melahirkan untuk memberikan ASI selama 6 bulan.

Pengorganisasian program

Proses pengorganisasian pelayanan kesehatan di Puskesmas Desa Pinayungan berdasarkan hasil observasi dan wawancara disebutkan bahwa Puskesmas Desa Pinayungan telah memiliki struktur pengorganisasiannya sendiri, untuk melaksanakan program-program Puskesmas Desa Pinayungan, setiap individu dalam organisasi tersebut memiliki tugas dan wewenangnya sendiri untuk menjalankan program-program di dalam maupun luar Puskesmas. Sedangkan untuk beberapa program yang dilakukan oleh Puskesmas Desa Pinayungan yang melibatkan Dinas dan organisasi lain maka mereka memiliki struktur yang berbeda sesuai dengan kebutuhan dalam program tersebut dan sesuai dengan dinas apa yang terkait dalam program tersebut.

Sebagai contoh, setiap proses sosialisasi program-program baru yang akan dilaksanakan oleh pihak Puskesmas Desa Pinayungan, banyak masyarakat yang turut andil dan antusias dalam acara tersebut, dikarenakan pihak Puskesmas Desa Pinayungan sebelumnya telah meminta bantuan dari pihak-pihak terkait seperti RT dan RW untuk menyampaikan tentang acara atau sosialisasi program tersebut. Setiap acara atau sosialisasi yang diadakan oleh pihak Puskesmas tidak pernah ada kerusuhan didalamnya, karena Pihak Puskesmas juga bekerja sama dengan pihak Polres dan ataupun Polsek setempat untuk mengamankan tempat acara berlangsung.

Pelaksanaan program

Proses pelaksanaan program Puskesmas Desa Pinayungan, yaitu dengan cara melakukan sosialisasi. Sosialisasi dilakukan di dalam gedung terlebih dahulu dalam acara lokakarya bulanan yang disebut rapat bulanan. Setiap program pasti membicarakan apa yang menjadi masalah, setelah masalah diketahui maka akan diprioritaskan terlebih dahulu untuk permasalahan yang memang harus segera ditangani. Setelah itu akan dijalankan oleh Promkes (Promosi Kesehatan), maka Promkes tersebut yang akan menjalankannya dengan melakukan penyuluhan-penyuluhan kepada masyarakat.

Promosi Kesehatan (Promkes) bekerjasama dengan lintas sektor seperti RT, RW, Kepala Desa, Camat, Sekretaris Camat, Polsek, Polres, dan sebagainya. Contohnya, ditemukan kasus DBD di suatu desa, maka Promkes (Promosi Kesehatan) yang terkait dengan hal tersebut yang akan turun di

lapangan untuk memberikan penyuluhan, dan melakukan kegiatan kebersihan, lalu Promkes (Promosi Kesehatan) tersebut yang akan menggerakkan masyarakat untuk bekerjasama dengan lintas sektor untuk melakukan kegiatan kebersihan lingkungan guna mengurangi sarang nyamuk penyebab penyakit DBD tersebut.

Dari program-program tersebut terdapat target yang telah ditentukan oleh Dinas Kesehatan, dan jika belum mencapai target maka akan dibicarakan kembali dalam acara rapat bulanan. Tidak ada prioritas program khusus dari Dinas Kesehatan, jika ada program dari Puskesmas maka Dinas Kesehatan akan mendukung program tersebut. Dinas Kesehatan akan melakukan monitoring dan evaluasi (monet) terhadap Puskesmas yang ada. Jadi, Puskesmas sendiri lah yang harus bekerja keras dan terus berinovatif untuk mengembangkan program-programnya dengan bekerjasama antar para dokter dan pengurus lainnya agar dapat terus memberikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat demi tercapainya cita-cita derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya melalui upaya kesehatan seperti yang dicanangkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas.

Pengawasan program

Setiap program tentunya memiliki kekurangan, maka dari itu pengawasan atau pegujian harus dilakukan sesering mungkin agar program dapat terus berjalan lebih baik lagi kedepannya dan memiliki peningkatan yang signifikan serta dapat dengan sesegera mungkin mencapai tujuan yang diinginkan.

Dalam proses pengawasan di Puskesmas Desa Pinayungan terdapat beberapa program dari Dinas Kesehatan yang biasanya akan dibahas pada rapat tahunan dan akan dievaluasi dalam rapat tersebut, sedangkan program-program yang dikeluarkan sendiri oleh pihak Puskesmas akan dilakukan pengawasan disetiap bulannya dalam rapat bulanan, di dalam rapat tersebut dilakukan pembahasan mengenai program mana yang memang harus didahulukan agar dapat sesegera mungkin mencapai target.

SIMPULAN

Dari pembahasan diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa Puskesmas Desa Pinayungan memiliki beberapa program diantaranya Pelayanan BP (Bimbingan Penyuluhan), KB (Keluarga Berencana), imunisasi, Pusling (Puskesmas Keliling), KIA (Kartu Identitas Anak), dan sebagainya. Selain itu juga Puskesmas Desa Pinayungan sedang merencanakan program yang bertujuan untuk mengurangi jumlah peningkatan angka stunting. Program tersebut dilatarbelakangi karena melihat di zaman modern seperti saat ini, mengapa masih banyaknya masyarakat yang kurang tinggi atau dapat dikatakan “kerdil”. Dalam pengorganisasian program, Puskesmas Desa Pinayungan sudah menjalankan program-program nya sesuai dengan SOTK yang telah ditetapkan. Kemudian dalam melaksanakan program-programnya, Puskesmas Desa Pinayungan terlebih dahulu melakukan sosialisasi di dalam gedung dalam acara lokakarya bulanan atau rapat bulanan.

Dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Desa Pinayungan sudah cukup baik. Dapat dilihat dari pelaksanaan 4 (empat) fungsi manajemennya yang telah terstruktur dan dijalankan. Dari pendapat beberapa warga Desa Pinayungan yang telah peneliti wawancarai, secara keseluruhan mereka sudah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Desa Pinayungan. Sarana dan prasarana yang tersedia di Puskesmas Desa Pinayungan pun sudah cukup memadai dan modern untuk membantu dan mempermudah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan sarana dan prasarana yang sudah memadai, hal tersebut tentunya dapat meningkatkan kinerja serta kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Desa Pinayungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Irmawati, Sri. 2017. Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu : Jurnal Katalogis.
- Khesia, Ida Hayu Dwimawati. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang : Jurnal UNDIP.
- Nopiani, Cahyo Sasmito. 2019. Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak : Jurnal UNITRI.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014. Tentang Puskesmas.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009. Tentang Kesehatan.