

EFFECTIVENESS OF HEALTH SERVICES IN PUSKESMAS  
(Case Study in Bakun Village, Loloda Sub-district, Halmahera Barat District)  
State Administration Department Sam Ratulangi University Manado

Selfia Migar  
Novie.R.A.Palar  
F.Daicy.J.Lengkong

ABSTRACT

The purpose of this study is, to determine the effectiveness of health services in health centers Bakun Village District Loloda West Halmahera District. Benefits of research, As an information material for the district government, the District Government is also Bakun Village Government and the community The method used is Qualitative method with the type of descriptive approach And Location research in the village of Loloda Village District of West Halmahera. Based on the results of research The effectiveness of health services has not run well, then peneitian this to answer the question How the effectiveness of health services in Puskesmas Bakun Village District Loloda West Halmahera District. In this study limits through some elements of effectiveness according to Gibson (1988) namely Production, efficiency, ability, adaptation / adjustment, development.

Keywords: The effectiveness of health service dipuskesmas

## **1. PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan public yang berkualitas. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Reformasi dibidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dengan mendirikan Rumah Sakit dan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) di seluruh wilayah Indonesia. Namun, sampai saat ini usaha pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatan masih belum dapat

memenuhi harapan masyarakat Desa Bakun. Di karenakan oleh banyaknya anggota masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas milik pemerintah ini baik itu dari segi pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan, lama waktu pelayanan, keterampilan petugas, sarana/fasilitas, serta waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **B. Konsep Efektivitas**

Konsep efesiensi dan efektivitas mempunyai pengertian yang berbeda. Efesiensi lebih menitik beratkan dalam pencapaian hasil yang besar dengan pengorbanan yang sekecil mungkin, sedangkan pengertian efektif lebih terarah pada tujuan yang dicapai, tanpa mementingkan pengorbanan yang di keluarkan.

### **C. Dimensi Efektivitas Kerja**

Menurut Gibson dkk (1998:34)

dimensi efektivitas organisasi, sebagai berikut:

1. Produksi
2. Efisiensi
3. Kepuasan
4. Adaptasi/penyesuaian
5. Pengembangan

### **D. Konsep Pelayanan**

Pelayanan merupakan salah satu tugas pokok pemerintah. Secara umum pelayanan dapat diartikan dengan melakukan perbuatan yang hasilnya ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan, maupun kelompok atau masyarakat.

### **E. Konsep Puskesmas**

Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat

pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan serta menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok.

### **F. Fungsi Puskesmas**

Puskesmas sesuai dengan fungsinya sebagai pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan yang bermutu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang berkualitas dalam rangka mencapai tujuan pembangunan kesehatan nasional yaitu terwujudnya kesehatan yang setinggi-tingginya bagi masyarakat.

## **G. Tata Kerja Puskesmas**

Herlambang(2016:20),  
Tata kerja puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, adalah sebagai berikut:

1. Berkoordinasi dengan kantor kecamatan
2. Bertanggung jawab kepada Dinas Kesehatan Kabupaten / Kota
3. Bermitra dengan sarana pelayanan kesehatan tingkat pertama lainnya
4. Menjalin kerjasama yang erat dengan fasilitas rujukan
5. Berkoordinasi dengan lintas sektor
6. Bermitra dengan organisasi yang menghimpun tokoh masyarakat yang peduli kesehatan masyarakat

## **H. Kedudukan Puskesmas\**

Herlambang (2016:20),  
Kedudukan puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat mempunyai kedudukan, sebagai berikut:

1. Dalam sistem kesehatan nasional
2. Dalam sistem kesehatan kabupaten / kota
3. Dalam sistem pemerintah daerah

## **I. Struktur Organisasi**

### **Puskesmas**

Struktur organisasi yang akan diterapkan di dalam kegiatan operasional puskesmas tergantung dari visi, misi, tujuan, fungsi serta beban kegiatan dan program masing-masing puskesmas.

## **J. Program Pokok Puskesmas**

Menurut Herlambang (2016:24) Kegiatan pokok puskesmas dilaksanakan sesuai kemampuan tenaga maupun fasilitasnya, oleh karena itu kegiatan pokok di setiap puskesmas dapat berbeda.

## **3. METODOLOGI PENELITIAN**

### **A. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat tentang kondisi atau objek yang diteliti.

### **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Desa Bakun Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat.

### **C. Fokus Penelitian**

1. Produksi
2. Efisiensi
3. Kepuasan
4. Adaptasi/penyesuaian
5. Pengembangan.

### **D. Jenis dan Sumber Data**

1. Data Primer
2. Data Sekunder

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

1. Wawancara
2. Observasi

### **F. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan yakni, dengan menelaah dan mereduksi data yang bersifat deskriptif yang diperoleh di lapangan, kemudian dikategorisasikan untuk diperiksa dan selanjutnya ditafsirkan.

### **G. Keabsahan Data**

1. Kredibilitas
2. Transferability

3. Depenability

4. Konfirmability

#### **4. HASIL PENELITIAN DAN PEBAHASAN**

##### **A. HASIL**

##### **a. Kondisi geografis wilayah penelitian Puskesmas Desa Bakun**

Puskesmas Desa Bakun adalah salah satu Puskesmas pemerintah yang ada di Desa bakun yang terletak di pedalaman dengan luas wilayah 45,79 KM dan jika di tinjau dari segi letak geografis maka Puskesmas desa bakun merupakan wilayah pemerintahan kecamatan dengan batasannya sebagai berikut:

Sebelah Timur berbatasan dengan Desa Laba Kecil

Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Bantoli

Sebelah Barat berbatasan dengan Desa Salu

Sebelah Utara berbatasan dengan Hutan Rakyat.

##### **B. Rangkuman Hasil**

##### **Wawancara**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dipaparkan bahwa Efektivitas Pelayanan kesehatan di puskesmas dapat dilihat dari aspek produksi, Efisiensi, kepuasan, Adaptasi/penyesuaian, Perkembangan, dengan kesimpulan sebagai berikut:

##### **a. Produksi**

Ditinjau dari hasil produksi di puskesmas desa bakun, dapat dilihat hasil kerja mengenai efektivitas pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh pegawai puskesmas bakun masih kurang.

b. Efisiensi

Dari segi efisiensi, berdasarkan hasil wawancara dan observasi dalam pelayanan kesehatan di desa bakun, dapat diamati dalam hasil dalam hasil wawancara dan observasi bahwa sumber daya baik yang bekerja di puskesmas belum memadai dan belum mengetahui apa saja yang menjadi tugas mereka dalam hal pelayanan kesehatan yang efektif;

c. Kepuasan

Dilihat dari segi kepuasan menurut hasil wawancara dan observasi bahwa sejauh mana pegawai puskesmas memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang berkaitan dengan kesehatan;

d. Adaptasi/penyesuaian

Dari segi adaptasi/penyesuaian, menurut hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, ini

dimaksudkan pada pemenuhan kebutuhan untuk memenuhi segala kebutuhan dan keinginan oleh puskesmas desa bakun untuk pelayanan kesehatan di desa bakun seperti melengkapi obat-obatan yang masih kurang.

e. Pengembangan

Dilihat dari segi pengembangan, berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dalam mencapai suatu tujuan, visi dan misi serta tujuan dan sasaran dalam pengembangan pelayanan kesehatan yang efektif ditinjau dari segi kemampuan sumber daya manusia yang dimiliki oleh puskesmas desa bakun dalam pelayanan kesehatan dengan cara harus memberikan penyuluhan/sosialisasi mengenai kesehatan kepada masyarakat dan memberikan pelayanan dengan baik.

## **A. Pembahasan**

Berdasarkan dari pengumpulan data sesuai indikator-indikator yang telah dikemukakan oleh (Gibson, 1998) yaitu

### **a. Produksi**

Produksi menggambarkan tingkat kemampuan organisasi untuk menghasilkan jumlah yang dibutuhkan masyarakat. Dalam pelayanan kesehatan oleh puskesmas Desa Bakun masih perlu banyak dibenahi

### **b. Efisiensi**

Efisiensi berarti menggunakan suatu sumber daya, disini dapat dilihat bahwa sumber daya yang dimaksud adalah sumber daya manusia untuk mendukung keberhasilan suatu organisasi tersebut.

### **c. Kepuasan**

Kepuasan tercapai ketika kebutuhan dapat dirasakan, kepuasan masyarakat mengacu pada pelayanan kepada masyarakat, pelayanan yang dilakukan dengan baik seperti ramah dan tidak pilih kasih dalam pelayanan,

### **d. Adaptasi/penyesuaian**

Dari hasil penelitian tingkat kemampuan adaptasi yang dilakukan oleh Puskesmas Desa Bakun masih dalam tingkat tidak efektif karena dari hasil penelitian ada beberapa kendala yang dihadapi seperti tingkat pengawasan terhadap peraturan terhadap pelayanan kesehatan yang masih belum berkualitas

### **e. Pengembangan**

Dalam penelitian ini pengembangan adalah kemampuan Puskesmas Bakun

untuk memandang jauh kedepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Bakun lebih baik lagi.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Produksi : yang dihasilkan dari hasil penelitian yang didapatkan di lapangan berdasarkan dalam pelayanan kesehatan bahwa pegawai pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh pegawai puskesmas bakun masih kurang

Efisiensi : efisiensi dalam pencapaian hasil penelitian kesehatan dalam pelayanan kesehatan di Desa bakun berjalan bahwa sumber daya baik yang bekerja di puskesmas belum memadai

Kepuasan : Kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat bahwa masyarakat belum merasa puas dengan pelayanan

yang diberikan pegawai puskesmas kepada masyarakat karena dalam memberikan pelayanan.

Adaptasi/penyesuaian: Dari hasil penelitian tingkat kemampuan adaptasi yang dilakukan oleh Puskesmas Desa Bakun masih dalam tingkat tidak efektif karena dari hasil penelitian ada beberapa kendala yang dihadapi,

Pengembangan : Dalam penelitian ini puskesmas desa bakun dalam pelayanan kesehatan yang ada bahwa SDM yang masih kurang,

### **B. SARAN**

#### **1. Produksi**

Pegawai puskesmas harus meningkatkan kemampuan dalam melayani masyarakat, dokter dan tenaga kerja lainnya harus ditambah,

#### **2. Efisiensi**

Tenaga kerja puskesmas harus ditambah, pegawai harus lebih meningkatkan

G. Kepuasan

Pegawai harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat alam memberikan pelayanan,

H. Adaptasi/penyesuaian

pegawai harus mampu menyesuaikan diri dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan,

I. Pengembangan

puskesmas bakun harus menambah fasilitas/ sarana dan prasarana seperti inkubator, tempat duduk, usg, menambah obat-obatan, menambah tenaga kerja yang ada,

Abdurahmat 2003, *Organisasi Dan*

*Manajemen Sumber Daya*

*Manusia*, Jakarta:Rineke Cipta

Edwin Hidayat 1989, *Teori Efektivitas*

*Dalam Kinerja Karyawan*, Gajah

Mada University Press.

Yogyakarta.

Gibson, James E. 1998, *Manajemen*,

Jakarta. Erlangga.

Herlambang Susatyo 2016,

*Manajemen Pelayanan*

*Kesehatan Rumah Sakit*.Gosyen

Publishing. Yogyakarta.

Husain. 2000, *Efektivitas Pelayanan*

*Publik*, Pustaka Binaman Presindo.

Jakarta.

Mahmudi. 2005.*Manajemen Kinerja*

*Sektor Publik*, Yogyakarta:

UPP AMP YKPM.

Masruri 2014, *Analisis Efektivitas*

*Program Nasional*

*Pemberdayaan Masyarakat*

**DAFTAR PUSTAKA**

- Mandiri Perkotaan.* Aksara  
Jakarta.
- Masruroh 2015, *Organisasi dan  
Manajemen Pelayanan  
Kesehatan Kebidanan..* Nuha  
Medika.
- Moenir, H.A.S 2000. *Manajemen  
Pelayanan Umum.* Bumi Aksara.  
Jakarta.
- Moleong, Lexi, J. 2000. *Metodologi  
Penelitian Kualitatif.* Remaja  
Rosdakarya. Bandung.
- Nogi Tangkilisan 2005, *Manajemen  
Publik.* Jakarta
- Nyoman Sumaryadi, 2005.  
*Perencanaan pembangunan  
Daerah.* Gramedia Pustaka.

