

SISTEM PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS AKELAMO DI KECAMATAN SAHU TIMUR KABUPATEN HALMAHERA BARAT

Orpa ovelia abram

Johnny Hanny Posumah

Novie R. A. Palar

Abstract :

Health care system is a very important in dunya health through this system in expecting health quality especially in Indonesia through this system health development goals can be achieved by effective and fixed target. Succse health care system depends on the various components that enter in health services Including nurses, doctors, or other supportive health teams. Satisfy people's expectations and needs. One effort that is done is to provide facilities, health services in the intention of course is a fast service, precise, cheap and friendly. The purpose of this study is to provide input for puskesmas akelamo benefit of this research is to provide input for puskesmas or stakeholder in sub-district east of west halmahera regency. The method used is qualitative method with the type of descriptive approach and the location of research in the sub-district of eastern district of west halmahera data collection is done is the observation and in-depth interviews of informants.

Based on the results of the study there are several serious factors to be improved in which facilities and infrastructure facilities are inadequate drugs limited and lack of cooperation across sector programs less attention from the government, so that the impact becomes a barrier in service to the community.

Keywords: *health service system of puskesmas*

PENDAHULUAN

Berdasarkan undang-undang tentang kesehatan No. 36 Tahun 2009, mengatakan bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu selalu ditingkatkan, serta mewujudkan visi Indonesia sehat 2010 yang telah ditetapkan misi pembangunan yaitu dengan menggerakkan aspek pembangunan.

Nasional dibidang kesehatan masyarakat khususnya, mendorong masyarakat yang memiliki kualitas tinggi, merata dan dapat terjangkau serta dapat meningkatkan kesehatan individu, keluarga masyarakat serta lingkungan.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Sistem

Sistem berasal dari bahasa Latin (*systema*) dan bahasa Yunani (*sustema*) adalah suatu kesatuan yang terdiri dari komponen atau elemen

yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi atau energi untuk mencapai suatu tujuan.

Sistem juga merupakan kesatuan bagian-bagian yang saling berhubungan yang berada dalam suatu wilayah serta memiliki item item penggerak, contoh umum misalnya seperti negara merupakan suatu kumpulan dari beberapa elemen kesatuan lain seperti provinsi yang saling berhubungan sehingga membentuk suatu negara dimana yang berperan sebagai penggerak yaitu rakyat yang berada dinegara tersebut.

A. Sistem pelayanan kesehatan

1. Pengertian Sistem kesehatan

Sistem pelayanan kesehatan adalah bagian penting dalam meningkatkan derajat kesehatan melalui sistem ini tujuan pembangunan kesehatan dapat tercapai

dengan cara efektif, efisien dan tepat sasaran keberhasilan sistem pelayanan kesehatan tergantung dari berbagai komponen yang masuk dalam pelayanan diantaranya perawat, dokter, atau tim kesehatan lain yang saling menunjang Sistem ini akan memberikan kualitas pelayanan kesehatan yang merupakan bagian penting dalam pelayanan kesehatan, para perawat diharapkan juga dapat memberikan layanan secara berkualitas.

A. Teori sistem .

Teori tentang sistem akan memudahkan dalam memecahkan persoalan yang ada dalam sistem .Sistem tersebut terdiri dari subsistem yang membentuk Sebuah sistem yang antara satu dengan lainnya harus saling mempengaruhi dalam teori sistem disebutkan bahwa sistem itu terbentuk dari subsistem yang saling mempengaruhi.

C. Konsep Pelayanan Kesehatan

Defenisi Pelayanan Kesehatan Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian alat yang bersifat tidak kasat mata, yang terjadi akibat interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan persoalan konsumen. Menurut (Winarsih, 2005).

D. Konsep Pelayanan Puskesmas

Karisma dalam kamus Bahasa Indonesia (1997:571) Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya membantu menyiapkan atau mengurus segala apa yang diperlukan orang lain untuk perbuatan melayani dalam

kamus bahasa Indonesia, kata pelayanan diartikan sebagai berikut:

1. Perihal cara melayani
2. Servis
3. Jasa Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang/jasa.

E. Pengertian Puskesmas

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia.

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Depkes, 2011).

F. Upaya pelayanan kesehatan Puskesmas

Pengertian upaya pelayanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan sendiri/secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan. Kesehatan perorang, keluarga, kelompok, atau masyarakat. definisi pelayanan kesehatan menurut Depkes RI (2009) adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit sertamemulihkan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Berkaitan dengan penelitian kualitatif Bogdan dan Biklen, (2000.) mengemukakan bahwa: "*Qualitative research is descriptive*". Hal ini berarti bahwa salah satu ciri penelitian kualitatif adalah bersifat deskriptif.

a. Lokasi penelitian

penelitian telah memilih lokasi penelitian untuk menjadi objek yang akan diteliti, maka dalam penelitian ini yang menjadi objek/tempat penelitian adalah Kecamatan Sahu Timur, Kabupaten Halmahera Barat.

b. Informan

Yang dimaksud dengan informan dalam penelitian ini yaitu orang-orang yang dianggap tahu tentang bagian-bagian "sistem pelayanan kesehatan puskesmas" karena dalam penelitian pengumpulan data yang menuntut adanya pertemuan langsung atau komunikasi langsung antara peneliti dengan bagian-bagian yang dianggap tahu tentang situasi atau informasi

Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara
2. Observasi
3. Dokumentasi.

C. Fokus penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi Fokus penelitiannya adalah Sistem Pelayanan Kesehatan Puskesmas Akelamo dikecamatan Sahu Timur Kabupaten Halmahera Barat dan dilihat dari masalah yang akan diteliti yaitu

berfokus pada dimensi-dimensi Sistem pelayanan kesehatan Menurut Levey dan Loomb (2000) yaitu : Input, proses, output, dampak, umpan, balik.

D. Analisis data

1. Reduksi data
2. penyajian data
3. Verifikasi data /penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Hasil Wawancara

Sesuai yang telah dikemukakan dalam metode penelitian diatas bahwa yang menjadi fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui Sistem pelayanan kesehatan puskesmas dikecamatan Sahu Timur Kabupaten Halmahera Barat. Wawancara penulis terhadap beberapa informan yaitu: Kepala puskesmas kecamatan sahu Timur : 4 orang staf pegawai puskesmas : 1 orang Toko masyarakat dan Juga melibatkan 10 orang masyarakat, dengan demikian jumlah informan yang berhasil diwawancarai berjumlah 16 orang.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dipaparkan sebelumnya, bahwa Sistem pelayanan kesehatan puskesmas dapat dilihat

dari dimensi Menurut Levey dan Loomba 2000 input, proses, output, dampak, umpan balik.

1. Input

Ditinjau dari Input sistem pelayanan kesehatan puskesmas dikecamatan **Sahu timur Kabupaten Halmahera barat**, belum berjalan dengan baik karena kurang sumber daya manusia yang belum memadai, dimana kualitas dari sumber daya manusia berkaitan dan keterampilan, profesionalitas, kompeten dalam bidangnya, dan kendala-kedala Input atau masukan yaitu dari segi fasilitas saran dan prasarana yang kurang menunjang seperti kurangnya ketersediaan obat-obat yang belum memadai dan kurangnya ruang tindakan untuk pelayanan kepada masyarakat ini menjadi hambatan puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masyarakat ini menjadi terhambat dalam pelayanan kepada masyarakat, dan menjadi tidak efektif. Dari hasil wawancara dari Masyarakat ada berapa informan yang mengatakan sistem pelayanan kesehatan belum berjalan dengan harapan penguasaan jasa kesehatan

dikarenakan fasilitas sarana dan prasarana belum memadai dan obat-obatan yang terbatas sehingga dalam pelayanan terlihat belum maksimal perlu ada sistem yang baik kedepannya agar dalam pelayanan kepada masyarakat menjadi efektif lagi .

2. Proses

Dilihat dari proses, berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dalam program-program puskesmas dapat diamati dalam hasil wawancara dan observasi program-program yang telah direncanakan sudah efektif, akan Tetapi program-program yang dibuat oleh puskesmas **sahu timur Kabupaten Halmahera barat**, belum sepenuhnya terlaksana kepada masyarakat karena banyak kendala-kendala yang dihadapi oleh pihak puskesmas mulai dari sarana dan prasarana obat-obat yang cenderung terbatas, ini menjadi program yang dibuat tidak berjalan dengan efektif dan efisien perlu ada perhatian khusus dari pemerintah akan fasilitas yang ada agar dalam menjalankan program-program oleh puskesmas bisa sepenuhnya dilaksanakan dan menjadi efektif, Dari hasil wawancara

dengan beberapa informan mengatakan bawah dalam program yang dibuat oleh puskesmas belum sepenuhnya merata dimasyarakat terkadang juga hanya 1 Tahun sekali dalam penyuluhan kepada masyarakat atau penerima Jasa layanan kesehatan dan sampai Tahun yang 2017 ini belum ada penyuluhan kepada masyarakat ini harus ada tanggung jawab sepenuhnya dari berbagai sektor pelayanan kesehatan atau pihak puskesmas yang ada agar kedepannya dapat dalam pelayanan kepada masyarakat atau kepada penerima layanan Jasa kesehatan lebih ditingkatkan lagi.

3. Output

Ditinjau dari hasil sistem pelayanan kesehatan puskesmas **dikecamatan Sahu Timur kabupaten Halmahera barat**, dapat dilihat dari hasil kerja puskesmas atau dari pelayanan yang diberikan masih kurang, bukan hanya itu saja banyak kendala-kendala yang ditemui oleh peneliti baik dari hasil observasi wawancara bahwa masih banyak kendala ditemui karena kurangnya, ruang tindakan, Loker berobat, dan ketersediaan obat ini cenderung membuat pelayanan kesehatan menjadi tidak efektif. Sedangkan output

sangat dibutuhkan dalam menunjang keberhasilan suatu organisasi. Dari hasil wawancara dari beberapa informan mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan belum efektif karena dalam pelayanan pegawai puskesmas masih terlihat tidak terlalu cepat dalam pelayanan atau tidak efektif.

3. Dampak

Dilihat dari dampak hasil wawancara sistem pelayanan kesehatan **dikecamatan sahu timur Kabupaten Halmahera barat**, dari Input dan output masih belum optimal dampaknya karena disebabkan sumber daya manusianya masih minim. dan fasilitas sarana dan prasarana yang belum memadai, ini menjadi dampak terlihat tidak efektif. Semoga kedepannya pemerintah lebih memperhatikan akan fasilitas yang ada. Agar bisa berdampak baik dimasyarakat. dan hal ini juga bermanfaat bagi masyarakat dan dapat mengurangi angka kematian dan kesakitan agar dampaknya terlihat baik harus ada peningkatan kerja sama antara lintas program dan sektor. Dan terutama tanggung jawab oleh pemerintah akan hal ini agar lebih melengkapi fasilitas sarana dan prasarana yang ada agar dampaknya akan

menjadi lebih baik. Dari hasil wawancara dari berapa informan mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai puskesmas belum terlalu dirasakan krna dari segi fasilitas saja belum memadai dan masyarakat tidak merasa puas krna, obat-obatan yang ada di puskesmas masi terbatas.

4. Umpan balik

Dilihat dari Umpan balik Sistem pelayanan kesehatan puskesmas **kecamatan sahu timur kabupate Halmahera barat**, pelayanan yang di berikan oleh pihak puskesmas kecamatan sahu timur belum efektif. baik dalam bentuk sarana dan prasarana masih belum memadai, harus adanya penyuluhan Sosialisasi kepada masyarakat mengenai hidup sehat agar masyarakat bisa menjaga pola hidup sehat yang benar agar tidak berdampak buruk kepada kesehatan masyarakat dan perlu ada perhatian khusus dari pemerintah agar dapat melengkapi keterbatasan sarana dan prasarana supaya dapat menunjang keberhasilan dalam mencapai tujuan yang ada.

G. Pembahasan

Berdasarkan dari pengumpulan data maka sesuai dengan dimensi-demensi yang

dikemukakan oleh (Levey dan Loomba 2000) yaitu Input, proses, Ouput, Dampak, Umpan balik , dan Lingkungan yang akan di bahas satu persatu berkaitan dengan Sistem pelayanan Kesehatan puskesmas Kabupaten Halmahera barat.

a) Input

Input yang dimaksud disini adalah saran fisik, Perlengkapan dan perlatan, Organisasi dan manajemen, Keuangan, serta sumber daya manusia dipuskesmas beberapa aspek penting yang harus mendapat perhatian dalam hal ini adalah kejujuran, dan efisiensi, serta kuantitas, efektifitas dan kualitas dari masukan yang ada. Pelayanan kesehatan yang bermutu memerlukan dukungan Input yang bermutu pula. Semua daya yang ada perlu diorganisasikan dan dikelola sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang –undang dan prosedur kerja yang berlaku. Dalam penelitian dikecamatan sahu timur kabupaten Halmahera barat. Input, sangat dibutuhkan untuk mencapai tujuan. Dari hasil penelitian mengenai Input, masih banyak kendala-kendala yang didapatkan Sumber daya manusia fasilitas sarana dan prasarana yang tidak memadai dan obat-obat yang terbatas,

hal ini yang dapat menghambat kinerja dari sumberdaya tersebut, sangat diperlukan fasilitas yang memadai untuk menunjang pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Menurut Levey dan Loomba (2000), Input Merupakan subsistem yang memberikan segala masukan untuk berfungsinya Sebuah sistem ,seperti sistem pelayanan kesehatan, maka masukan dapat berupa potensi masyarakat, tenaga kesehatan, sarana kesehatan, permasalahan diatas Input Sumber daya manusia fasilitas sarana dan prasana yang belum memadai . Sistem pelayanan kesehatan puskesmas Akelamo sahu timur kabupaten Halmahera barat. Masih belum efektif dalam hal ini kendala-kendala yang masukan seperti, fasilitas sarana dan prasana belum memadai kurang ruangan khusus untuk masyarakat Seperti ruang Khusus Tb,paru, kusta, Mtbb, dan semua pasien masi diperiksa dalam satu ruang ini

Dari hasil penelitian bahwa perlunya adanya perhatian khusus dari pemerintah dalam hal ini dalam penambahan fasilitas sarana prasarana dalam pelayanan kepada masyarakat karena sangat dibutuhkan sumber daya manusia dan

fasilitas sarana dan prasaranan yang memadai untuk menunjang pelayanan kesehatan dan tercapainya suatu tujuan yang di inginkan.

b) Proses

Proses menggambarkan interaksi p rofesional antara pemberi pelayanan Dengan konsumen (pasien/masyarakat) Depkes RI, 200. Suatu kegiatan yang berjalan antara dokter dan pasien. Semua kegiatan dokter dan tenaga profesi lainnya. Dan proses yaitu semua kegiatan sistem. Melalui proses akan mengubah input menjadi output. Perubahan menghasilkan Jumlah dan mutu outpt yang di butuhkan dalam pelayanan kepada masyarakat. Seperti kenyataannya menurut hasil penelitian program-program puskesmas yang dibuat belum sepenuhnya berjalan dengan efektif, karena banyak kendala-kendala yang terjadi. ini sangat memerlukan perhatian penuh dari pemerintah karena sangat berdampak buruk dalam pelayanan kepada masyarakat untuk itu kinerja pemerintah dalam hal pemenuhan fasilitas saran dan prasana harus di lengkapi agar menunjang kerberhasilan dari pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Levey dan Loomba (2000) Proses, Suatu kegiatan yang berfungsi untuk mengubah sebuah masukan untuk menjadikan hasil yang diharapkan dari sistem tersebut sebagaimana contoh dalam sistem pelayanan kesehatan, maka yang dimaksud proses adalah berbagai kegiatan dalam pelayanan kesehatan. Proses, Puskesmas dikecamatan sahu timur.Kabupaten Halmahera barat , Proses atau kegiatan atau program-program yang dibuat Oleh Puskesmas. belum efektif ini karena banyak kendala-kendala yang dihadapi oleh puskesmas dikecamatan sahu Timur kabupaten Halmahera barat. Sehingga proses tidak berjalan dengan optimal dan kurang dukungan Dari pemerintah dalam fasilitas sarana dan prasana. ini menghambat berjalan program-program yang dibuat. Oleh puskesmas .

c) **Output**

Output memberikan penjelasan bahwa secara tidak langsung dapat digunakan sebagai pendekatan untuk menilai pelayanan kesehatan. Dalam menilai apakah hasilnya bermutu atau tidak, diukur

dengan standar hasil yang diharapkan dari pelayanan medis yang telah dikerjakan.

Menurut Levey dan Loomba (2000), mengatakan bahwa Hasil yang diperoleh dari sebuah proses,dalam system pelayanan kesehatan hasilnya dapat berupa pelayanan kesehatan yang berkualitas ,efektif dan efisien serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat sehingga, pasien sembuh dan sehat secara optimal.

- 1) Berkualitas yang dimaksud yaitu kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancer,cepat dan tdak berbelit-belit serta mudah dipahami dan dilaksanakan.
- 2) Efektif yang dimaksud layanan kesehatan efektif, artinya harus mampu mengobati atau mengurangi keluhan yang ada, mencegah terjadinya penyakit yang ada. Efektifitas layanan kesehatan ini bergantung pada bagaimana standar layanan kesehatan ini bergantung pada bagaimana standar layanan kesehatan itu digunakan dengan tepat, konsisten dan sesuai dengan situasi setempat. Dalam

penelitian puskesmas dikecamatan sahu timur Kabupaten Halmahera barat. Ouput sejauh ini belum dikatakan bermutu karena banyak kendala-kendala dalam pelayanan kesehatan bagi itu dari segi fasilitas sarana dan prasarana yang belum memadai. menjadi Ouput yang tidak bermutu.

d) Dampak

Menurut Levey dan Loomba (2000) mengatakan dampak merupakan akibat yang dihasilkan sebuah hasil dari sistem, yang terjadi relative lama waktunya setelah hasil dicapai. Sebagaiman dalam sistem pelayanan kesehatan, maka dampaknya akan menjadikan masyarakat sehat dan mengurangi angka kesakitan dan kematian karena pelayanan terjangkau oleh masyarakat.

Kemajuan dari suatu organisasi dengan menggunakan sumber daya yang ada dan juga fasilitas yang disediakan harus bermanfaat dengan baik agar dapat menunjang keberhasilan dari tujuang organisasi tersebut. Banyak tuntutan yang harus dipikirkan oleh pemerintah dalam pemenuhan fasilitas sarana dan prasarana yang ada. Dalam pelayanan kepada

masyarakat memerlukan waktu dan biaya yang tidak sedikit, akan tetapi untuk mewujudkan visi dan misi puskesmas Akelamo kecamatan sahu Timur kabupaten Halmahera barat maka pengembangan akan fasilitas saran dan parasanan yang digunakan dalam pelayanan kepada masyarakat harus memadai agar dalam pelayanan kepada masyarakat mendapatkan dampak yang baik.

Dalam hasil penelitian. Dikecamatan sahu timur kabupaten Halmahera ada beberapa masyarakat yang menyatakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum berdampak dengan baik Karen dari segi obat-obatan yang kurang memadai dampak belum dihasilkan dengan efektif

E. Umpan balik

Menurut Levey dan Loomba (2000) Merupakan suatu hasil yang sekaligus menjadikan masukan dan ini terjadi dari sebuah sistem yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi umpan balik dalam sistem pelayanan kesehatan dapat berupa kualitas tenaga kesehatan yang juga dapat menjadikan input yang selalu meningkat. Tingkat kemampuan organisasi untuk menghasilkan Jumlah dan input yang

dibutuhkan dalam pelayanan kepada masyarakat. Masih banyak perlu dibenahi Karena dalam pelayanan kepada masyarakat. Puskesmas Akelamo kecamatan sahu timur kabupaten Halmahera barat. Sampai sekarang ini masih belum teratasi dengan baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan maka dapat disimpulkan Sebagai berikut:

- a. Input, Merupakan subsistem yang memberikan segala masukan untuk berfungsinya Sebuah sistem seperti sistem pelayanan kesehatan.
- b. Proses, Suatu kegiatan yang berfungsi untuk mengubah sebuah masukan untuk menjadikan hasil yang diharapkan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan diatas bahwa. Sistem pelayanan kesehatan dikecamatan sahu timur kabupaten Halmahera barat. Masih dalam tingkat tidak efektif. Kerena banyak kendala-kendala dalam Sistem pelayanan kesehatan. dalam Hal ini yang harus diperhatikan. Oleh pemerintah agar dalam pelayanan kepada masyarakat

tidak terhambat hanya karena sarana dan prasarana. Sehingga Sistem pelayanan kesehatan bisa berjalan dengan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Azrul A . 2002. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi Ketiga. Binarupa Aksara.
- Amsyah . 2005. *Manajemen sistem inforamisi*. PT. Gramedia pustaka utama, Sutarta.
- Arikunto, S. 2005. manajemen penelitian Jakarta : PT Rineka cipta.
- Agung, Kurniawan 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: pembaharuan.
- Azwar, A. 2007. *Pengantar Ilmu Kesehatan Masyarakat*. FKUI, Jakarta Indonesia.
- Bogdan, R. C. dan Biklen. S. 2000. *Qualitative Research For Education: Jakarta Universitas Terbuka kesehatan 2009*. Sistemkesehatan.
- ## **SUMBER-SUMBER LAIN**
- Undang Undang Nomor 36 Tahun 2009 *tentang Kesehatan* .
- Undang-
Undang Puskesmas. Peraturan menteri kesehatanan republik indonesia No.75 Tahun 2014 tentang pusat kesehatan Masyarakat
- Keputusan Menteri Kesehatan RI No.128/M ENKES/SK/II/-2004 *Tentang Kebijakan Dasar Puskesmas*