

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS LOLAK
KABUPATEN BOLAANG MONGONGDOW
Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Sam Ratulangi Manado**

**LISYUNARTI PANTAS
FLORENCE DAICY LENGKONG
JERICHO POMBENGI**

The purpose of this study is to determine the quality of public health services in puskesmas refuse mongondow ballang district. Benefit of research, as information material for district government, district government refuse and society of method used is qualitative method with descriptive approach type and location of research at Puskesmas Lolak Mongondow Ballang District. Based on the results research in accordance with the indicator that have been proposed by Fandy Tjiptono (2000) with the timelines of service, courtesy and hospitality when providing services, ease of getting service and consumer comfort but Puskesmas Lolak until now the quality of service is still not running well there is still which has not been on time in the health services as well as there is still a lack of hospitality in providing services and not easy to get services and can not provide comfort in public health services because the quality of public health services in Puskesmas Lolak Mongondow Ballang district has not done well. So in the health services in Puskesmas Lolak should be improved so that public health service the Puskesmas Lolak can be effective.

Keywords : Quality of health services in the community at puskesmas

PENDAHULUAN

Di era globalisasi tetapi juga modernisasi yang terjadi dewasa ini menunjukkan berbagai macam perubahan-perubahan yang terjadi. Perubahan-perubahan tersebut sangat mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan publik dalam berbagai dimensi ruang dan waktu yang penuh tantangan dan peluang, saat ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan public. Pelayanan merupakan tugas utama bagi Aparatur Negara sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Tugas ini sejarah jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang dasar 1945 alinea keempat yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi : Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 75 tahun 2014 Tentang Kesehatan

menyebutkan bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu dan merata harus selalu ditingkatkan, serta dalam mewujudkan visi Indonesia sehat 2010 yang telah ditetapkan misi pembangunan yaitu dengan menggerakkan aspek pembangunan Nasional dibidang kesehatan masyarakat khususnya mendorong masyarakat betapa pentingnya hidup sehat menjaga dan meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat yang memiliki kualitas tinggi, merata dan dapat terjangkau serta dapat meningkatkan kesehatan individu, keluarga dan masyarakat serta lingkungan.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Kualitas

Kualitas menurut Fandy Tjiptono (2000) adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan atau upaya pemenuhan kebutuhan yang

dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar data memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.

Konsep Pelayanan

Menurut Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara No.63 Tahun 2003, disebutkan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Pengertian Kesehatan masyarakat

Definisi Kesehatan masyarakat yang dijabarkan oleh CEA Winslow dalam Darmawan Surya ede (2013) sebagai seorang tokoh yang berperan penting dalam sejarah kesehatan masyarakat di dunia. Winslow memetakan karakteristik kesehatan masyarakat sebagai ilmu dan seni dalam mencegah penyakit, memperpanjang usia hidup, dan promosi kesehatan melalui pengorganisasian masyarakat untuk menciptakan perbaikan sanitasi lingkungan, mencegah penyakit menular, pengorganisasian layanan medis dan perawatan dalam upaya deteksi penyakit secara dini, memberikan pendidikan mengenai kebersihan perorangan, serta pengembangan rekayasa social untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan hidup yang layak dalam memelihara kesehatan sehingga memungkinkan setiap orang mendapatkan hak dasar kesehatan dan berumur panjang. Dengan mempergunakan pendekatan system.

Konsep Puskesmas

Herlambang (2016:2) Penggunaan istilah puskesmas atau pusat kesehatan masyarakat, pertama kali dimuat Pada Master Plan of Operation for Strengthening National Health Service di Indonesia pada tahun 1969. Dalam dokumen tersebut puskesmas terdiri dari 3 (tiga) tipe puskesmas (Tipe A, Tipe B, dan Tipe C), selanjutnya dalam Rapat Kerja Kesehatan Nasional ketiga tahun 1970 ditetapkan hanya ada satu tipe puskesmas dengan 6 (enam) kegiatan pokok puskesmas

Fungsi Puskesmas

Puskesmas sesuai dengan fungsinya pusat 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.

Konsep Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Kualitas Pelayanan Kesehatan biasanya terkait dengan Pelayanan rumah sakit atau puskesmas. Setiap orang menilai kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan kriteria yang berbeda-beda, tergantung dari standar kepuasan yang digunakan. Setiap pasien yang berkunjung ke rumah sakit atau puskesmas selayaknya memahami keinginan dan harapan pasien sebagai pelanggan..

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif dengan

pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif menekankan pada segi pengamatan langsung partisipatif dari penelitian. Sehingga diungkapkan fenomena-fenomena yang terjadi serta hal-hal yang melatar belakangnya.. Bogdo dan Taylor dalam Lexi J. Moleong (2007:4) mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Desa Lolak Kabupaten Bolaang Mongondow. Pelayanan puskesmas pada masyarakat Desa Lolak terbilang kurang efektif dan kurang baik disebabkan oleh kurangnya fasilitas kesehatan yang memadai, ketepatan waktu pelayanan karena suka datang terlambat, kemudian sikap pegawai puskesmas yang kurang sopan maupun birokrasi pelayanan puskesmas yang kurang baik memberikan sentuhan moral bagi peneliti dalam menentukan objek atau tempat di Desa ini.

Informan

Informan adalah orang yang dapat memberikan informasi mengenai situasi dan kondisi latar penelitian . Mengingat metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif maka peneliti erat kaitannya dengan faktor-faktor kontekstual, jadi tujuan informan dalam peneliti ini adalah untuk mendapatkan informasi sebanyak-banyaknya untuk menunjang penelitian ini.

Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi focus penelitiannya adalah Kualitas Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Lolak dan dilihat dari masalah yang akan

diteliti yaitu berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan masyarakat. Adapun indikator-indikator yaitu:

1. Ketepatan waktu pelayanan
2. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan
3. Kemudahan mendapatkan pelayanan
4. Kenyamanan konsumen

Jenis Data

Jenis data yang akan diperoleh dalam penelitian ini adalah :

1. Data primer yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dan terlibat langsung dengan objek penelitian maupun melalui pengamatan secara langsung didalam Kualitas Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Lolak..
2. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung atau data yang telah tersedia dari hasil pengumpulan data instan terkait dengan objek penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Wawancara, Teknik ini dilakukan dengan cara mengadakan wawancara langsung kepada pihak yang terkait dengan penelitian untuk mendapatkan keterangan secara lisan mengenai kualitas kesehatan masyarakat di puskesmas lolak .

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. Bogdan dalam Sugiyono (2013:244) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara

sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Sesuai yang telah di kemukakan dalam metode penelitian di atas bahwa yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Lolak Kabupaten bolaang Mongondow. Berdasarkan hasil wawancara Penulis terhadap beberpa informan yaitu:

1 Kepala Puskesmas : 2 Orang Perawat : 2 Orang Bidan dan Masyarakat/Pasien 5 Orang, dengan demikian jumlah informan yang berhasil di wawancarai berjumlah 10 Orang.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah di paparkan bahwa Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas dapat di lihat dari aspek Ketepatan Waktu pelayanan Sopan santun dan Keramahan ketika memberikan pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan dan kenyamanan Konsumen dengan Kesimpulan Sebagai berikut :

a. Ketepatan waktu pelayanan

Di tinjau dari hasil ketepatan waktu pelayanan di Puskesmas Lolak Kabupaten bolaang Mongondow, dapat dilihat hasil kerja mengenai kualitas pelayanan kesehatan masyarakat yang dilaksanakan oleh pegawai Puskesmas Lolak masih kurang, bukan hanya itu saja tapi banyak kendala yang di temui oleh

peneliti baik dari observasi dan wawancara bahwa

b. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil dan wawancara dan observasi dalam pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Lolak, dapat di amati dalam hasil wawancara dan observasi bahwa masih ada Masyarakat/pasien yang menerima etika dalam pelayanan yang tidak baik dari pegawai Puskesmas, adanya kurang sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil dari pengumpulan data sesuai indikator-indikator yang telah di kemukakan oleh (Fandy Tjiptono, 2000) yaitu ketepatan waktu pelayanan, sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan dan kenyamanan konsumen yang akan dibahas satu persatu berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Lolak Kabupaten Bolaang Mongondow.

a) Ketepatan waktu pelayanan

Ketepatan waktu pelayanan dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam periode waktu yang telah ditentukan dan pelayanan kesehatan di Puskesmas Lolak sampai saat ini masih ada yang belum tepat waktu dalam melayani masyarakat/pasien masih perlu banyak yang harus dibenahi karena hasil dari pelayanan kesehatan di Puskesmas Lolak belum berjalan dengan baik.

b) Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan

Dalam Pelayanan sangatlah penting yang namanya Etika atau sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan terlebih khusus dalam pelayanan kesehatan masyarakat, karena dalam pelayanan kesehatan pegawai puskesmas di tuntut untuk dapat bersikap ramah kepada masyarakat/pasien, karena jika ada yang pegawai puskesmas ada yang kasar dan memiliki emosi tinggi akan berdampak buruk kepada masyarakat/pasien.

PENUTUP

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Lolak belum terlaksana dengan baik. Hal ini terbukti dalam hasil jawaban para informan berdasarkan hasil penelitian dilihat dari indikator yaitu :

- 1). Ketepatan waktu pelayanan : yang dihasilkan dari hasil penelitian yang didapatkan di lapangan berdasarkan dalam pelayanan kesehatan bahwa Pegawai Puskesmas Lolak masih kurang, bukan hanya itu saja tetapi masih banyak kendala yang ditemui seperti tidak tepat waktu dalam menerima pelayanan serta sarana dan prasarana yang belum memadai.
- 2). Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan : Dalam pencapaian hasil penelitian Kualitas Pelayanan kesehatan di Puskesmas Lolak bahwa pelayanan kesehatannya masih belum efektif masih banyak kendala-kendala yang ada terlebih khusus dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kurangnya disiplin dalam pelayanan karena masih ada yang kurang sopan santun dan ramah terhadap masyarakat/pasien.

- 3). Kemudahan mendapatkan pelayanan : Dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Lolak masyarakat belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai puskesmas kepada masyarakat karena dalam memberikan pelayanan pegawai puskesmas belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat seringkali suka memilih-milih dalam memberikan pelayanan sehingga ada saja masyarakat atau pasien yang lain tidak mudah mendapatkan pelayanan dari pegawai puskesmas, maka dari itu pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Lolak belum memadai dan efektif.
- 4). Kenyamanan konsumen : Dalam penelitian ini Puskesmas Lolak dalam pelayanan kesehatan yang ada bahwa pegawai belum sepenuhnya bekerja sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan, pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum maksimal begitu juga dengan fasilitas sarana dan prasarana yang belum menunjang mengakibatkan masyarakat/pasien tidak merasa puas dan nyaman dalam pelayanan kesehatan yang di berikan pegawai Puskesmas Lolak.

SARAN

1. Ketepatan waktu pelayanan
Pegawai Puskesmas harus meningkatkan kemampuan dalam melayani masyarakat, harus lebih memperhatikan waktu dalam memberikan pelayanan agar masyarakat/pasien selalu tepat waktu dalam mendapatkan pelayanan kesehatan..

2. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan
Pegawai Puskesmas Lolak harus lebih meningkatkan Disiplin dalam sikap maupun dalam kerja dan harus lebih memahami akan kebutuhan masyarakat/pasien.
3. Kemudahan mendapatkan pelayanan Dokter dan Pegawai Puskesmas harus ditambah agar masyarakat/pasien bisa mendapat kemudahan dalam pelayanan kesehatan dari Puskesmas Lolak.
4. Kenyaman konsumen
Puskesmas Lolak harus menambah fasilitas sarana atau prasarana yang ada di Puskesmas Lolak terlebih Khusus juga laboratorium, obat-obatan dan tenaga kerja medis, lebih bertanggung jawab akan tugas yang telah diberikan,

DAFTAR PUSTAKA

- Dermawan Surya Ede, 2016, Sjaaf Chalik Amal. *Administrasi Kesehatan Masyarakat Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Herlambang Susatyo, 2016, *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Gosyen Publishing. Yogyakarta
- Kumorotomo, 1992, *Etika Administrasi Negara. Ed 1 cet 2*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

- Moleong, Lexi J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rsadakarya
- Pasolong Harbani, 2007. *Teori Administrasi Publik*, ALFABETA, CV
- Ratminto. 2005, *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Belajar: Yogyakarta
- Supranto, J, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta, Rineka Cipta
- Sugiyono. 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, F, 2000, *Manajemen jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tribowo Cecep, 2013. *Manajemen Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit*. CV. Trans Info Media

Sumber-sumber lain :

- Undang – undang Nomor 75 Tahun 2014
Tentang Kesehatan
- Undang-undang Dasar 1945 alinea ke empat
- Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, *tentang pelayanan*
- Keputusan Menteri PAN Nomor 25 Tahun 2004
- Keputusan Menteri PAN Nomor 58 Tahun 2002
- <https://www.discretesearch.com>