

# MEDICAL SERVICE IN LANSOT PUBLIC MEDICAL CENTER, TOMOHON CITY

GRANDY H.J PANGEMANAN

WELSON Y. ROMPAS

JOORIE M. RURU

## **Abstract**

*The purpose of this study was to find out how the health services available at the health center Lansot, Tomohon City. One form of government efforts in providing health to the community, in each district government agencies are built as public health service delivery units, namely community health centers or also called puskesmas. Puskesmas is a functional organization that organizes health efforts that are comprehensive, integrated, equitable, acceptable and affordable to the community, with active community participation and using the results of the development of appropriate science and technology, at a cost that can be borne by the government and the community. The health effort is carried out by focusing on services for the wider community in order to achieve optimal health status, without ignoring the quality of services to individuals. In accordance with the vision of the local health center that is 'Becoming a quality, independent and affordable basic health service center for the whole community'. Lansohon City Health Center Tomohon always strives to serve well in all care needs including curative, preventive, promotive and rehabilitation services in the hope that patients who receive health services feel satisfied. Public. Service dissatisfaction can come from the cleanliness of the waiting room, the cleanliness of the treatment room, and the negligence of the officers in handling patients. This study uses a theory according to Moenir by using several factors namely employee awareness, the existence of rules, organizational factors, ability and skills factors, service facility factors. From here we can see the awareness of employees about the actions given to the tasks that are still not good for example in taking a queue number and even the existing rules must be implemented in the organization, the existence of these rules has been applied in health centers and every employee who does not run the existing rules will be given sanctions according to the level of violation that has been made and more disciplined for employees during working hours. It is expected that from this research can make employee awareness increase even though all applicable rules can actually be applied in accordance with applicable procedures.*

**Keywords:** *Services, Health, Public health center*

## **Abstrak**

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pelayanan kesehatan yang ada pada puskesmas Lansot, Kota Tomohon. Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat maka di tiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat yaitu pusat kesehatan masyarakat atau disebut juga puskesmas. Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitik beratkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. Sesuai dengan visi puskesmas lansot yaitu 'Menjadi pusat pelayanan kesehatan dasar yang bermutu, mandiri dan terjangkau oleh seluruh masyarakat'. Puskesmas Lansot kota Tomohon selalu berusaha untuk melayani dengan baik dalam segala kebutuhan perawatan meliputi pelayanan kuratif, preventif, promotif dan rehabilitas dengan harapan pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan merasa terpuaskan. Namun dalam aktivitas pelayanan pelayanan kesehatan pada puskesmas lansot kota tomohon masih terdapat kemungkinan ketidak puasan pasien atas pelayanan yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat. Ketidakpuasan pelayanan dapat berasal dari kebersihan ruangan tunggu, kebersihan ruang perawatan, dan kelalaian petugas dalam menangani pasien. Penelitian ini menggunakan teori menurut Moenir dengan menggunakan beberapa faktor yakni kesadaran pegawai, Adanya Aturan, Faktor Organisasi, Faktor kemampuan dan keterampilan, Faktor sarana pelayanan. Dari sini kita bisa melihat adanya kesadaran dari pegawai mengenai tindakan terhadap tugas yang diberikan masih kurang baik misalnya dalam pengambilan nomor antrian bahkan Aturan yang ada harus dilaksanakan dalam organisasi, adanya aturan ini sudah diterapkan dalam puskesmas dan setiap pegawai yang tidak menjalanka aturan yang ada akan diberikan sanksi sesuai dengan tingkat pelanggaran yang telah dibuat dan lebih disiplin bagi pegawai dalam jam kerja. Diharapkan dari penelitian ini bisa membuat kesadaran pegawai lebih meningkat bahkanpun segala aturan yang berlaku bisa benar-benar di terapkan sesuai dengan prosedur yang telah berlaku.

**Kata Kunci :** *Pelayanan, Kesehatan, Puskesmas*

## **PENDAHULUAN**

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan dibawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/kota. Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitative baik melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) atau upaya kesehatan masyarakat (UKM). Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat inap selain pelayanan rawat jalan. Untuk memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas pelayanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat. Keberadaan puskesmas sangat bermanfaat bagi keluarga tidak mampu. Dengan adanya puskesmas, setidaknya dapat menjawab kebutuhan pelayanan masyarakat yang memadai yakni pelayanan kesehatan yang muda dijangkau. Secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitas (pemulihan kesehatan). Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya melalui upaya kesehatan seperti yang direncanakan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Masyarakat Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (puskesmas) perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrument kunci (Sugiyono 2005). Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain lain secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam

bentuk kata kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi objek ilmiah dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci. Informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Menurut Sugiyono (2011;221) penentuan informan dalam penelitian kualitatif berfungsi untuk mendapatkan informasi yang maksimum. Informan dalam peneliti dipilih secara purposive sampling, yaitu merupakan metode penetapan informan yang dibutuhkan atau dengan memilih narasumber yang benar-benar mengetahui tentang permasalahan, sehingga mereka akan memberikan informasi secara tepat sesuai dengan yang dibutuhkan oleh peneliti. Informan yang di ambil kepala puskesmas lansot, 3 orang pegawai puskesmas, dan 4 masyarakat. Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu :

### **a. Data Primer**

Dalam penelitian lapangan, data primer merupakan data utama yang diambil langsung dari informan yang dalam hal ini kepala dan pegawai serta orang yang memahami topic ini.

### **b. Data Sekunder**

Yaitu data yang bersifat pendukung yang bersumber dari dokumen- dokumen serta hasil pengamatan yang ditemukan peneliti secara langsung

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah 1) wawancara, 2) Observasi dan 3) Dokumentasi. Keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik triangulasi metode dan sumber. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, digunakan untuk *cross check* data. Pengertian ini diterapkan saat ingin mengetahui pelayanan kesehatan yang berada di puskesmas lansot kota Tomohon.

Kemudian focus penelitian yang dipakai adalah dengan menggunakan teori dari moenir (2008) dalam pelaksanaan suatu pelayanan publik terdapat beberapa faktor yang mendukung yaitu:

- a. Kesadaran pegawai, adanya kesadaran dari pegawai mengenai tindakan terhadap tugas/pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga membawa pengaruh yang positif dan menimbulkan pelayanan yang baik
- b. Adanya Aturan, dalam organisasi mutlak diperlukan agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah
- c. Faktor Organisasi, yaitu merupakan pengaturan dan mekanisme kerjaan (sistem, prosedur, dan metode) yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.
- d. Faktor kemampuan dan keterampilan, dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak sehingga menimbulkan pelayanan yang memuaskan.
- e. Faktor sarana pelayanan, Adanya sarana pelayanan yang memadai dan mencukupi sehingga tercipta efektifitas dan efisiensi suatu pelayanan

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelayanan dalam kesehatan untuk masyarakat sangatlah penting dalam kehidupan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti di puskesmas lansot kota tomohon menyatakan bahwa dalam pelayanan sudah baik tapi masih ada kendala atau masalah yang terjadi dalam proses pelayanan kesehatan.

Dalam penelitian ini dilihat dari beberapa faktor yaitu:

1. Kesadaran Pegawai  
setiap pegawai dalam melaksanakan atau tugas pekerjaan yang menjadi salah satu tanggung jawab mereka sangatlah utama dan harus bekerja secara maksimal karena

sangatlah membawah pengaruh positive dan menimbulkan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi masyarakat.

2. Adanya aturan  
Dalam aturan ada sebuah kesepakatan yang telah dimusyawarahkan bersama dengan tujuan agar ada kejelasan sehingga tidak dapat melakukan pelanggaran-pelanggaran yang sudah dibicarakan dalam rapat.
3. Faktor Organisasi  
Faktor organisasi Yaitu merupakan pengaturan dan mekanisme kerjaan (sistem, prosedur, dan metode) yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.  
Menurut Shukor (1991), organisasi dan pegawai saling bergantung antara satu sama lain. Pihak organisasi memerlukan pemikiran, tenaga, kemahiran dan kepakaran yang disumbangkan oleh pekerja. Sedangkan pegawai tergantung pada apa yang diberikan oleh pihak organisasi. Minat terhadap pekerjaan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi komitmen.
4. Faktor Kemampuan dan Keterampilan  
Kemampuan atau dalam bahasa inggris disebut sebagai ability merujuk pada kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerja  
Menurut Robbins; kemampuan adalah kapasitas seseorang dalam mengerjakan berbagai pekerjaan dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas atau pekerja dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak
5. Faktor Sarana Pelayanan  
Dalam Faktor sarana pelayanan salah satu utama dalam melaksanakan pelayanan kesehatan karena salah satu peralatan kerja dan pendukung untuk pegawai dan juga untuk masyarakat.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, serta temuan di lapangan mengenai pelayanan kesehatan di puskesmas maka sesuai dengan focus penelitian dapat disimpulkan sebagai:

1. Kesadaran pegawai dalam puskesmas lansot pegawai haruslah bekerja secara maksimal dan harus melaksanakan tugasnya dengan baik sehingga pelaku utama atau masyarakat yang akan berobat merasa nyaman akan pelayanan yang ada di puskesmas lansot
2. Adanya aturan, dalam aturan yang sudah di musyawarahkan bersama haruslah menaati dan jika melanggar aturan yang sudah dibuat berasama akan mendapatkan sanksi sesuai dengan tingkat pelanggaran yang telah dibuat..
3. Faktor Organisasi dalam setiap organisasi sudah memiliki tingkat jabatannya dan ditempatkan sesuai dengan tupoksi masing-masing sehingga dapat menghasilkan pelayanan yg baik
4. Kemampuan dan Keterampilan dalam puskesmas lansot sudah sesuai dengan skillnya masing-masing dan berjalan dengan baik dan cepat untuk memenuhi keinginan semua pasien.yang mau berobat.
5. Sarana Pelayanan pada fasilitas kesehatan yang belum memadai dan juga keamanan puskesmas masih kurang sehingga dapat menimbulkan perilaku kejahatan dan fasilitas seperti tempat duduk harus ditambahkan dan obat-obat harus dilengkapi

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas maka peneliti mengajukan beberapa saran kepada kepala puskesmas dan pegawai –pegawai di puskesmas lansot adalah sebagai berikut:

1. Kesadaran Pegawai dalam setiap pegawai yang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab harus saling

menyupport dan saling membantu dalam setiap pelayanan kepada masyarakat dan juga saling menghargai pendapat atau masukan dari setiap pegawai atau kepala puskesmas

2. Adanya aturan, pegawai yang melakukan atau melanggar aturan yang dibuat haruslah menrima dan mengikuti aturan yang dibuat dan untuk kepala puskesmas haruslah selalu memantau kerja dari setiap pegawai yang ada.
3. Faktor organisasi dalam organisasi pada puskesmas sudah bagus dan rapih karena setiap ruangan sudah mempunyai bagan sendiri dalam setiap tanggung jawab atau tupoksi yang ada pada pegawai.
4. Kemampuan dan keterampilan harus ditingkatkan lagi dan rajin dalam setiap tugas yang diberikan ,karena dalam puskesmas lansot pegawai sudah sesuai dengan keterampilan masing atau skill dari pegawai.
5. Sarana Pelayanan dalam puskesmas lansot harus ditingkatkan memperhatikan setiap kebersihan,karena puskesmas itu adalah tempat untuk berobat dan juga memperhatikan air bersih dalam puskesmas dan juga keamanan harus ditambahkan sehingga terhindar dari perilaku kejahatan, sarana dalam puskesmas harus ditambahkan misalnya tempat untuk duduk dan memperbaiki setiap atap ruangan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- A.S.Moenir. 2003. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta : Aksar.
- Azwar, Azrul. 1996. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan (Jakarta:pustaka sinar harapan
- Batinggi, Ahmad. 2011. Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta: Universitas Terbuka
- Fitria Ahmad, Patar Rumapea, Rully

- Mambo. E-Jurnal : Kualitas Kinerja Tenaga Medis Di Rumah Sakit Sitti Maryam, Kota Manado, 8-
- Herlambang, Susatyo. (2016). Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit, Cara Mudah Memahami Manajemen Pelayanan di Rumah Sakit dan Organisasi Pelayanan Kesehatan Lainnya. Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Irawan, Handi. 2002. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta. Elex Media Komputindo.
- Lembaga Administrasi Negara, 2000, Akuntabilitas dan Governance, Modul sosialisasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP), LAN, Jakarta
- Margitha M, 2017, E-Jurnal : Manajemen Pelayanan Kesehatan, Minahasa Tenggara, 1-4
- Moenir, H.AS, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Bumi Aksara. Jakarta 2008
- Moleong, Lexy J. (2007) Metodologi Penelitian Kualitatif, Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset, Bandung
- \_\_\_\_\_. 2009. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Nasution, M. N. (2005). Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management, Edisi Kedua, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Pasolong 2003. Kepemimpinan Birokrasi. Bandung. CV Alfabeta
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Zeithaml 1990. "delivering quality service: balancing customer perception and expectations".
- Sumber Lain
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2014.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik