

**PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS GEMEH
KECAMATAN GEMEH KABUPATEN KEPULAUAN TALAUD**

**REKI H. TIMBAWA
WELSON Y. ROMPAS
NOVVA N. PLANGITEN**

ABSTRAK

Pelayanan Kesehatan merupakan jaminan kesehatan nasional, adapun proses pelayanan kesehatan dan kualitas kesehatan berkaitan dengan ketersediaan sarana kesehatan yang terdiri dari pelayanan kesehatan dasar (puskesmas, balai pengobatan), pelayanan rujukan (rumah sakit), ketersediaan tenaga kesehatan, peralatan dan obat-obatan. Layanan kesehatan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) harus memahami status kesehatan dan kebutuhan layanan kesehatan masyarakat yang dilayaninya dan mendidik masyarakat tentang layanan kesehatan dasar dan melibatkan masyarakat dalam menentukan bagaimana cara efektif menyelenggarakan layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Gemeh Kecamatan Gemeh Kab. Kep. Talaud. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa faktor sistem layanan, mutu layanan kesehatan, penyedia layanan kesehatan dan penunjang layanan kesehatan.

Kata kunci : Pelayanan Kesehatan, Puskesmas.

ABSTRACT

Health services are national health insurance, while the process of health services and health quality is related to the availability of health facilities consisting of basic health services (puskesmas, medical centers), referral services (hospitals), availability of health workers, equipment and medicines. Health services Community health centers (Puskesmas) must understand the health status and health needs of the communities they serve and educate the public about basic health services and involve the community in determining how to effectively deliver health services. This study aims to find out how the Health Services at Gemeh Health Center, Gemeh District, Kab. Kep. Talaud. This study used qualitative research methods. Based on the results of the study, it was found that the factors of the service system, the quality of health services, health service providers and health care support.

Keywords: Health Services, Puskesmas.

PENDAHULUAN

Dimensi utama dalam urusan pemerintahan adalah membangun pelayanan bagi masyarakat (publik service) yang baik serta bertanggungjawab. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara baik dalam produk barang maupun jasa. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat.

Undang – undang 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 pemerintah atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan kepada pemerintah dan administrasi publik.

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan unsur kesejahteraan masyarakat yang harus diwujudkan sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai suatu kesejahteraan. Oleh karena itu negara dan pemerintah bertanggungjawab untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara, salah satunya dengan memberikan dan menjamin warga negara memperoleh pelayanan kesehatan yang layak, sesuai dengan fokus utama pemerintah dalam memperbaiki tingkat kesejahteraan masyarakat yang tercantum didalam Undang-Undang Dasar Pasal 3 ayat 3 yang berbunyi “Negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”.

Pelayanan kesehatan menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2009 (Depkes RI) yang tertuang dalam

Undang-Undang Kesehatan tentang kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama- sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan, perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat.

Pelayanan kesehatan tersebut diselenggarakan dengan berdasarkan kepada Sistem Kesehatan Nasional (SKN) yaitu suatu tatanan yang menghimpun berbagai upaya bangsa Indonesia secara terpadu dan saling mendukung guna menjamin derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional, adapun proses pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan berkaitan dengan ketersediaan sarana kesehatan yang terdiri dari pelayanan kesehatan dasar (puskesmas, balai pengobatan), pelayanan rujukan (rumah sakit), ketersediaan tenaga kesehatan, peralatan dan obat-obatan.

Bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan kemampuan dan kapabilitas negara melalui Jaminan Sosial yang tujuannya untuk memberikan keringanan dan kemudahan bagi masyarakat. Segala bentuk jaminan sangatlah penting bagi negara dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui badan atau institusi penyelenggara negara yang bernaung masing-masing didalam bidang jaminan sosial tersebut dengan kebijakan-kebijakan yang telah dirumuskan, dibentuk, dan diterapkan kepada masyarakat dengan berbagai jenis variasinya dalam menghadapi berbagai permasalahan yang kompleks.

Pemerintah telah menyelenggarakan beberapa bentuk jaminan sosial di bidang kesehatan, diantaranya adalah melalui PT Askes (Persero) yang melayani antara lain pegawai negeri sipil, penerima pensiun, veteran, dan pegawai swasta. Untuk masyarakat miskin dan tidak mampu, pemerintah memberikan jaminan melalui skema

Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) dan Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda). Namun demikian, skema-skema tersebut masih terfragmentasi dan terbagi-bagi, sehingga biaya kesehatan dan mutu pelayanan menjadi sulit terkendali.

Mengingat pentingnya jaminan perlindungan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia maka untuk mengatasi hal itu, pemerintah menerbitkan Undang-undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Program-program SJSN bertujuan memberikan perlindungan dasar bagi seluruh masyarakat Indonesia. Program tersebut dimaksudkan untuk memenuhi semua kebutuhan dari setiap individu. UU Nomor 40 Tahun 2004 ini mengamanatkan bahwa jaminan sosial wajib bagi seluruh penduduk termasuk program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 juga menetapkan,

Jaminan Sosial Nasional akan diselenggarakan oleh BPJS, yang terdiri atas BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Khusus untuk JKN diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan yang telah diimplementasikan sejak 1 Januari 2014.

Ada dua kelompok peserta BPJS Kesehatan yaitu Non Penerima Bantuan Iuran dan Penerima Bantuan Iuran. Penerima Bantuan Iuran (PBI) adalah peserta jaminan kesehatan bagi fakir miskin dan orang tidak mampu sebagaimana diamanatkan UU SJSN yang iurannya dibayari pemerintah sebagai peserta program jaminan kesehatan. Dalam menjalankan program layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) tersebut, BPJS.

Kesehatan bekerjasama dengan penyelenggara pelayanan kesehatan berupa Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) untuk membuka pintu pelayanan bagi masyarakat khususnya mereka yang berpenghasilan rendah.

Salah satu unit FKTP pada BPJS Kesehatan yaitu Puskesmas (Pusat

Kesehatan Masyarakat). Menurut Departemen Kesehatan RI dalam Keputusan Menteri Kesehatan (Kepmenkes) RI No. 128 Menkes/SK/II/2004, puskesmas merupakan unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerja. Puskesmas juga merupakan salah satu sarana pelayanan publik yang secara langsung dapat dirasakan masyarakat pengguna, khususnya dalam pelayanan kesehatan perorangan. Cakupan pelayanan yang diterima masyarakat miskin selaku peserta BPJS Kesehatan di FKTP atau puskesmas yaitu rawat jalan tingkat pertama, pelayanan gigi, rawat inap tingkat pertama dan pelayanan darah sesuai indikasi medis.

Peraturan menteri kesehatan republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (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. Secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas melalui pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upayah pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan). Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya melalui upaya kesehatan seperti yang dirancangkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan

berkualitas dalam penyelenggaraan kesehatan, oleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggi dari penyelenggaraan kesehatan itu sendiri.

Namun, dalam aktivitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Kecamatan Gemeh Kabupaten Kepulauan Talaud 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. Lambatnya petugas dalam menangani keluhan pasien, hal ini dikarenakan daya tampung dari puskesmas ini sangat minim.

Puskesmas dapat mengukur kualitas pelayanan dari para pasien melalui umpan balik terhadap apa yang diterima atau bagaimana pelayanan yang didapatkan pasien dari pelayanan puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan dalam pelayanan kesehatan di puskesmas.

Oleh karena faktor-faktor yang sudah dijelaskan diatas maka, peneliti tertarik mengangkat permasalahan ini kedalam penelitian yang lebih lanjut tentang Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Gemeh Kecamatan Gemeh Kabupaten Kepulauan Talaud.

TINJAUAN PUSTAKA Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelusuran yang dilakukan penulis, ditemukan judul penelitian yang hampir sama dengan judul penelitian ini, yang ditulis oleh:

Pertama oleh Karungga Kogoya, Patar Rumepea, Salmin Dengo. (2018). Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ilu Kabupaten Puncak Jaya Propinsi Papua. Jurnal administrasi publik, Volume 4 no.

58. 2018. FISPOL UNSRAT. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan kepada masyarakat di Puskesmas Ilu masih belum dapat diwujudkan dengan baik. Masyarakat yang datang berobat di Puskesmas Ilu seringkali harus menunggu berjam - jam untuk mendapatkan pelayanan karena petugas (dokter, perawat, bidan, dan petugas administrasi) sering datang terlambat sampai berjam – jam. Bahkan seringkali dokter dan petugas kesehatan lainnya tidak masuk kerja (bolos) sampai berhari – hari, sehingga masyarakat atau calon pasien pulang tanpa mendapatkan pelayanan. Keadaan seperti itu banyak terjadi dan dialami oleh masyarakat pengguna jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Ilu. Sehingga itu dapat dikatakan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Ilu dilihat dari dimensi kecepatan pelayanan masih rendah. Pada penelitian ini memiliki perbedaan yaitu dalam temuan peneliti dari judul yang diangkat mengenai Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ilu Kabupaten Puncak Jaya Propinsi Papua. Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Ilu Kabupaten Puncak Jaya dilihat dari empat dimensi pelayanan publik yang prima; Kecepatan pelayanan masih rendah. Masyarakat pengguna jasa seringkali

mendapatkan pelayanan kesehatan karena petugas pelayanan (dokter, perawat, bidan, dan petugas lainnya) sering terlambat berjam

banyak yang diperlukan dibenahi karena pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Pembantu desa Lalumpe

jam masuk kerja, bahkan tidak masuk kerja sampai berhari – hari. Ketepatan pelayanan masih rendah. Waktu pemberian dan penyelesaian pelayanan selalu tidak tepat. Akurasi pelayanan masih rendah. Pelayanan kesehatan dilakukan seadanya dengan kondisi sarana dan peralatan yang kurang/tidak memadai. Kualitas pelayanan masih rendah. Proses pelaksanaan pelayanan belum berjalan baik. Pelaksanaan pelayanan belum sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga sering memberikan rasa tidak puas kepada masyarakat.

Kedua oleh Jelsi Novita Bella, Martha Ogotan, Very Y. Londa. (2019). Aspek Tangible Pada Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Pembantu Di Desa Lalumpe Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal administrasi public*, Volume 5 no.

67. 2019. FISPOL UNSRAT. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa pengumpulan data sesuai dengan indikator – indikator yang telah dikemukakan oleh (Zeithaml et al, 1990) yaitu, fasilitas Fisik, peralatan medis dan petugas kesehatan, yang akan dibahas satu persatu berkaitan dengan aspek tangible pada pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Pembantu Desa Lalumpe Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan. Fasilitas fisik. Fasilitas fisik merupakan salah satu indikator dalam aspek tangible sebagai kriteria yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik. Fasilitas fisik yang dimaksud dalam penelitian ini adalah meliputi; gedung, ruang tunggu, ruang pemeriksaan, media informasi tertulis, dan jangkauan lokasi. Fasilitas fisik Puskesmas Pembantu desa Lalumpe masih

sampai sekarang ini belum berjalan dengan baik. Yang menunjang dari Puskesmas Pembantu untuk dapat

menciptakan pelayanan terbaik.

Pelayanan kesehatan memerlukan fasilitas fisik yang menunjang dari Puskesmas Pembantu untuk dapat menciptakan pelayanan yang baik. Peralatan medis merupakan indikator kedua dalam aspek tangible sebagai kriteria yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik. Peralatan medis merupakan alat bantu yang digunakan oleh tenaga kesehatan yang dapat membantu dalam menjalankan tugas seperti bidan kit dan tempat pemeriksaan. Oleh karena itu ketersediaan dan kelengkapan dari peralatan medis sangat diperlukan. Peralatan medis di Puskesmas Pembantu di desa Lalempa masih perlu dilengkapi karena belum memadai. Petugas kesehatan memerlukan alat bantu untuk menunjang pelayanan

kesehatan. Petugas kesehatan. Personil/petugas merupakan indikator dalam aspek tangible yang digunakan sebagai kriteria untuk mengukur kualitas pelayanan publik. Keberadaan dan jumlah petugas juga sangat penting dalam menunjang pelayanan kesehatan. Petugas kesehatan yang ada di Puskesmas Pembantu desa Lalumpe belum memadai/masih kurang, sehingga memerlukan penambahan petugas untuk dapat menciptakan pelayanan yang baik dan optimal. Pada penelitian ini ditemukan perbedaan oleh peneliti yaitu pada judul Aspek Tangible Pada Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Pembantu di Desa Lalumpe

Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dianalisa dapat disimpulkan mengenai aspek tangible pada pelayanan kesehatan

masalah inilah yang kemudian menjadikan masyarakat semakin sulit

dalam menggunakan haknya memperoleh pelayanan kesehatan yang

masyarakat di Puskesmas Pembantu di Desa Lalumpe Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan. Fasilitas fisik bangunan kurang memadai untuk dijadikan tempat penyaluran pelayanan kesehatan. Peralatan medis yang kurang membantu pelayanan, adapun pelayanan yang kurang lengkap seperti bidan kit dan tempat pemeriksaan. Keterbatasan tenaga kesehatan yang terlatih. Data dimana hanya ada satu yaitu seorang bidan, yang juga sementara diberdayakan di Puskesmas Kecamatan untuk dinas sore dan malam, membantu pelayanan di Puskesmas Pembantu tergantung karena harus membagi waktu.

Ketiga Sahil Sahupala, Arie Junus Rorong, Novva N. Plangiten. (2018). Pelayanan Kesehatan Peserta Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Di Puskesmas Gela Kecamatan Taliabu Utara Kabupaten Pulau Taliabu Provinsi Maluku Utara. *Jurnal administrasi public*, Volume 4 no. 49. 2018. Hasil penelitian dari apa yang diamati di lokasi, Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Gela belum bisa di katakana baik, karena masih terlalu banyak hal yang perlu diperbaiki terlebih dalam hal kualitas layanan, mengingat Puskesmas Gela merupakan tempat pertama yang akan di tuju oleh masyarakat ketika

membutuhkan perawatan medis. Beberapa permasalahan yang paling menonjol adalah; sarana prasarana yang masih sangat minim, Sumber Daya Manusia (SDM) yang belum memadai, kurangnya rasa tanggungjawab dalam lingkungan kerja pegawai puskesmas, masih kakunya sistem yang ada dalam penyelenggaraan administrasi, terlebih khusus untuk peserta BPJS. Masalah –

banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat/hidup) orang banyak atau masyarakat”.

layak, khususnya bagi masyarakat peserta BPJS. Pada penelitian ini ditemukan perbedaan oleh peneliti yaitu pada judul Pelayanan Kesehatan Peserta Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial di Puskesmas Gela Kecamatan Taliabu Utara Kabupaten Pulau Taliabu Provinsi Maluku Utara. Berdasarkan penelitian ini bisa disimpulkan; Kecepatan pelayanan sudah dapat dikatakan cukup baik, namun harus tetap dibenahi agar dapat meminimalisir keluhan dari masyarakat. Ketepatan pelayanan secara keseluruhan pelayanan yang dilakukan Puskesmas Gela sudah tepat, namun belum disiplin dalam beberapa hal sehingga diperlukan komitmen serta rasa tanggungjawab dalam menjalankan tugas dan

tanggungjawab dalam melayani masyarakat. Akurasi pelayanan, pihak Puskesmas Gela harus memastikan dengan benar bahwa setiap masyarakat telah mendapatkan pelayanan yang sesuai dan mengikuti prosedur yang

sudah ada. Kualitas pelayanan, memberikan fasilitas bagi masyarakat agar mereka lebih merasa dibantu dan dilayani dengan baik oleh Puskesmas Gela seperti memberikan media yang bisa mereka gunakan untuk memberikan

masukan, disamping itu juga memperbaiki fasilitas fisik seperti ruang tunggu yang kondusif, peralatan medis yang memadai dan lain - lain.

Konsep Pelayanan Publik

Moenir (2008: 10) mengemukakan bahwa: “pelayanan publik sebagai suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang

Pelayanan publik terdiri dari dua kategori, yakni pelayanan dasar (substansif) dan pelayanan administrasi. Pelayanan dasar menyangkut kebutuhan dasar manusia, seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur, pemukiman, dll. Sedangkan pelayanan administrasi

menyangkut pelayanan pendataan sebagai konsekuensi dari status sebagai warga Negara, seperti pelayanan KTP, kartu keluarga, perizinan usaha, dan lain - lain.

Pemberian layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok atau cara yang ditetapkan didefinisikan sebagai pelayanan publik. Dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan, "Sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka

pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan."

Kualitas Pelayanan Publik

Pada setiap kegiatan yang dilaksanakan pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai secara efektif dan efisien dan juga senantiasa berorientasi kepada hasil yang memiliki kualitas yang baik. Kualitas pada

dasarnya merupakan kata yang bersifat abstrak, digunakan untuk melinaikan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan. Bila persyaratan terpenuhi berarti kualitas dapat dikatakan baik begitupun sebaliknya, apabila persyaratan tidak terpenuhi maka kualitas

secara tidak langsung dengan mengkonsumsi produk itu. Kualitas juga terdiri dari segala sesuatu bebas dari kekurangan atau kerusakan.

dapat dikatakan tidak baik. Menurut Joseph M. Juran dalam M.N. Nasution

Konsep Pelayanan Kesehatan Pelayanan kesehatan menurut

(2005:34) mendefinisikan kualitas

Pohan (2007:28) merupakan suatu alat organisasi untuk menjabarkan mutu

sebagai: "Kualitas sebagai cocok / sesuai untuk digunakan (fitness for use), yang mengandung pengertian bahwa suatu produk atau jasa harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pemakainya".

Definisi kualitas yang lain pun dikemukakan oleh Garvin dan Davis

dalam M.N. Nasution (2005:3) menyatakan bahwa: Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses, tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau masyarakat. Beberapa definisi di atas menunjukkan bahwa masyarakat yang berperan dalam menilai baik atau buruknya kualitas yang dimiliki oleh suatu organisasi yang bergerak di bidang pelayanan. Selera atau harapan masyarakat pada suatu jasa atau barang selalu berubah dan disesuaikan dengan keinginan masyarakat dengan melakukan perbaikan kearah yang lebih baik. Pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok dimana kualitas terdiri dari sejumlah keistimeaan produk, baik

keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif. Keistimewaan langsung berkaitan dengan kepuasan pelanggan yang diperoleh secara langsung dengan mengkonsumsi produk yang memiliki karakteristik unggul.

Sedangkan keistimewaan atraktif berkaitan dengan kepuasan masyarakat yang diperoleh

Kualitas Pelayanan Kesehatan

layanan kesehatan kedalam terminologi operasional, sehingga semua orang yang terlibat dalam layanan kesehatan akan terikat dalam suatu sistem, baik pasien, penyedia layanan kesehatan, penunjang layanan kesehatan ataupun manajemen organisasi layanan kesehatan, dan akan bertanggung gugat dalam melaksanakan tugas dan perannya masing-masing.

Kesehatan yang baik atau kesejahteraan adalah suatu kondisi dimana tidak hanya bebas dari penyakit. Sehat adalah sebuah keadaan yang dinamis yang berubah secara terus menerus sesuai dengan adaptasi individu terhadap berbagai perubahan yang ada di

Menurut Hodgetss dan Casio (Azwar, 1996:43) menyatakan bahwa bentuk dan jenis pelayanan kesehatan tersebut terbagi menjadi dua yaitu:

1. Pelayanan kesehatan

Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok pelayanan kedokteran (*medical practice*) ditandai dengan cara pengorganisasian yang dapat berdiri sendiri (*solo practice*) atau secara bersama-sama dalam satu organisasi (*institution*). Tujuan utamanya untuk

menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan, serta sasarannya terutama untuk perseorangan dan keluarga.

2. Pelayanan kesehatan masyarakat Pelayanan kesehatan termasuk

dalam kelompok pelayanan kesehatan masyarakat (*public health service*) ditandai dengan cara pengorganisasian yang umumnya secara bersama-sama dalam satu organisasi. Tujuan utamanya untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit dan sasaran utamanya adalah untuk kelompok dan masyarakat.

lingkungan internal dan eksternalnya untuk mempertahankan keadaan fisik,

emosional, intelektual, sosial, perkembangan dan spritual yang sehat. Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 menjelaskan bahwa: “Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis.

Adapun sumber daya di bidang kesehatan yang dimaksud dalam Undang-Undang tentang kesehatan tersebut adalah segala bentuk dana, tenaga, perbekalan kesehatan, sediaan farmasi dan alat kesehatan serta fasilitas pelayanan kesehatan dan teknologi yang dimanfaatkan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan yang dilakukan oleh Pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat. Pembangunan kesehatan

bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat

yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis. Untuk mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya bagi masyarakat, diselenggarakan upaya kesehatan yang terpadu dan menyeluruh dalam bentuk upaya

kesehatan perseorangan dan upaya kesehatan masyarakat. Upaya kesehatan diselenggarakan dalam bentuk kegiatan dengan pendekatan promotif, preventif,

kuratif, dan rehabilitatif yang

dilaksanakan secara terpadu, menyeluruh, dan berkesinambungan.

Konsep Puskesmas

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah ujung tombak pelayanan kesehatan strata I atau sebagai

sarana kesehatan pertama yang terjangkau masyarakat hingga tingkat paling bawah dan mampu memecahkan permasalahan kesehatan dasar di wilayah kerja tertentu (Dwilaksono, 2006).

Puskesmas yang pengelolaannya ada di bawah dinas kesehatan

kabupaten/kota adalah organisasi fungsional yang menyelenggarakan

upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat. Puskesmas adalah unit pelaksanaan teknis dinas kesehatan kabupaten/kota

yang bertanggung jawab

menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah kerja (DepKes RI, 2004).

Puskesmas merupakan ujung tombak dari penyelenggaraan upaya

kesehatan masyarakat maupun perorangan di tingkat pertama. Strategi puskesmas adalah untuk mewujudkan

pembangunan kesehatan melalui pelayanan kesehatan yang bersifat menyeluruh (*comperhenshive helth care service*) serta pelayanan kesehatan yang

menerapkan pendekatan yang menyeluruh.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif, menurut Bogdan dan Taylor (Maleong 2013:4) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang dapat diamati. Menurut Sugyono (2011:8) metode kualitatif sering disebut penelitian naturalistic karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alami. Disebut metode kualitatif karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih kualitatif.

dapat diberikan dengan cara yang pantas, efisien dan hemat biaya. Layanan yang berkualitas adalah layanan yang berorientasi pada pelanggan (Customer – oriented), tersedia (available), dan mudah dikelola (controllable).

Teknik Pengumpulan Data yang dipakai yaitu Teknik Wawancara, Teknik Pengamatan atau Observasi dan Teknik Dokumentasi. Serta Teknik Analisis yang dipakai yaitu Kategori Data, Reduksi Data,

Interpretasi data dan Penarikan Kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat

kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut makin baik pula kualitas pelayanan kesehatan (Satrianegara,2009). Kualitas pelayanan kesehatan adalah persepsi pelanggan mengenai superioritas jasa pelayanan kesehatan yang merupakan akumulasi kepuasan bagi banyak pelanggan atas banyak pengalaman jasa. Penyediaan pelayanan jasa kesehatan yang berkualitas adalah penyedia jasa yang

mampu secara terus- menerus menyediakan pengalaman jasa yang memuaskan dalam waktu yang lama. Dalam hal ini penilaian tentang kualitas pelayanan jasa ditentukan oleh pengguna jasa (Tangkilisan, 2007).

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan dan harapan konsumen, baik internal maupun eksternal. Kualitas juga dapat dikaitkan sebagai suatu proses perbaikan yang bertahap dan terus menerus. Pada umumnya kualitas pelayanan kesehatan berfokus pada konsep bahwa pelayanan kesehatan memiliki tiga landasan utama yaitu kualitas, akses dan biaya. Kualitas dapat dicapai jika layanan yang terjangkau

kewenangan wajib daerah yang berkaitan dengan pelayanan dasar kepada masyarakat yang mencakup jenis pelayanan, indikator dan nilai-nilai.

Kualitas tercapai ketika kebutuhan dan harapan pelanggan terpenuhi (Assaf, 2009). Jadi yang dimaksud dengan kualitas pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien/pelanggan. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula kualitas pelayanan kesehatan (Satrianegara, 2009).

Berdasarkan penelitian di Puskesmas Kecamatan Gemeh Kualitas Pelayanan terbilang sudah cukup baik.

Berdasarkan kemampuan dalam memberikan pelayanan secara akurat dan tepat waktu serta melayani dengan penuh perhatian atau ramah kepada setiap pasien yang datang. Dari hasil penelitian di Puskesmas Kecamatan Gemeh dapat dilihat bahwa suatu kualitas pelayanan sangat penting dalam instansi seperti Puskesmas, dikarenakan tanpa adanya kualitas pelayanan yang baik Puskesmas tidak akan mendapatkan Dukungan positif untuk tetap berkembang dan terus menunjukkan kemajuan yang lebih baik secara terus-menerus.

Berdasarkan hasil penelitian yang fokus penelitiannya tentang Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Gemeh Kabupaten Kepulauan Talaud. Dalam pelayanan kesehatan di puskesmas kecamatan gemeh petugas dalam pelayanannya sudah terbilang baik. Sebagai organisasi publik, puskesmas

diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu setiap puskesmas perlu mengembangkan standar pelayanan minimal (SPM) yaitu batas-batas tertentu untuk mengukur kinerja penyelenggaraan

Dalam pelaksanaan kualitas pelayanan kesehatan oleh puskesmas

menceritakan proses pelayanannya tidak membeda-bedakan

pasien yang datang melakukan pengobatan, tetapi petugas di puskesmas

kecamatan gemeh dengan meningkatkan sumber daya manusia bahkan setiap petugas di arahkan untuk mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan guna dalam peningkatan pelayanan kesehatan di puskesmas kecamatan gemeh.

Untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya melalui upaya kesehatan seperti yang tercantum dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Perlu adanya kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan. Dalam aktivitas pelayanan kesehatan di puskesmas kecamatan gemeh berdasarkan penelitian pelayanannya sudah baik. Meskipun dalam pelayanan masih ada hambatan-hambatan meliputi rendahnya sumber daya, minimnya jumlah petugas rendahnya motivasi, kurangnya kerjasama, kurangnya pemahaman SOP, serta terbatasnya anggaran dan kurangnya komunikasi dan koordinasi maupun faktor yang mempengaruhi dalam berlangsungnya pelayanan kesehatan. Ilmu pengetahuan dan teknologi erat kaitannya dengan kemampuan sumber daya manusia sehingga sumber daya manusia merupakan faktor dalam mencapai pelayanan kesehatan yang berkualitas. Khususnya juga dalam pelayanan bidang kesehatan dengan kondisi beragamnya masyarakat, maka dapat menimbulkan pemanfaatan jasa pelayanan kesehatan yang berbeda, oleh karena itu petugas mutlak harus memiliki kemampuan sumber daya manusia yang professional.

Berdasarkan penelitian dalam pelayanan kesehatan di puskesmas kecamatan gemeh kabupaten kepulauan talaud berdasarkan pengalaman dari pasien, pasien

melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Kesadaran para pejabat dan petugas di puskesmas gemeh dalam melakukan tanggung jawab dalam pelayanan sangat tinggi. Sehingga dalam melakukan pelayanan tidak saling

mengharapkan, melakukan tugas berdasarkan keahliannya masing-masing petugas. Bahkan berdasarkan aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan yang ada di puskesmas kecamatan gemeh.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil-hasil wawancara sebagaimana telah dirangkum dan dibahas pada bagian sebelumnya, maka berikut ini akan ditarik kesimpulan akhir dari penelitian ini, sebagai berikut:

1. Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Gemeh Kabupaten Kepulauan Talaud di lihat dari sistem pelayanan kesehatan: dari hasil penelitian yang didapatkan di lapangan berdasarkan indikator sistem pelayanan kesehatan, sudah secara akurat dan tepat waktu serta melayani dengan penuh perhatian atau ramah kepada setiap pasien yang datang.
2. Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Gemeh Kabupaten Kepulauan Talaud di lihat dari mutu pelayanan kesehatan: dari hasilnya yang optimal Sangat berperan pada mutu pelayanan di Puskesmas Kecamatan Gemeh. Semakin baik tingkat kualitas pelayanan maka semakin baik pula tingkat kepuasan pasien.

3. Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Gemeh Kabupaten Kepulauan Talaud di lihat dari penyedia pelayanan kesehatan: berdasarkan hasil wawancara maka didapatkan sudah menggunakan

puskesmasGemehlebih

standar SOP, dalam Sumber daya manusia serta sarana berupa peralatan medis yang digunakan

memfokuskan pada sarana penunjang pelayanan kesehatan berupa alat-alat medis yang belum memadai di Puskesmas Gemeh. Sehingga dapat di tingkatkan, guna meningkatkan mutu pelaksanaan

dalam pelayanan kesehatan merupakan faktor utama yang mendukung pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Gemeh. Serta disiplin waktu, kesanggupan dan keterampilan khusus dalam melaksanakan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

4. Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Gemeh Kabupaten Kepulauan Talaud di lihat dari penunjang pelayanan kesehatan: dari hasil penelitian yang didapatkan masi ada alat-alat medis yang belum memadai di puskesmas gemeh, namun para tenaga medis yang ada selalu berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan jasa pelayanan kesehatan yang terbaik pada pasien.

Saran

Mengacu pada beberapa kesimpulan di atas maka dapat diambil beberapa saran sebagai berikut:

1. Pelayanan kesehatan di Puskesmas KecamatanGemeh:dalam

Keterampilan serta kesadaran tanggung jawab setiap petugas dalam melaksanakan pelayanan harus lebih diperhatikan lagi sehingga pelayanan dapat terlaksana dengan baik.

2. Pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Gemeh: sebaiknya para tenaga-tenaga medis yang ada di

Kogoya, K. Rumapea, P. & Dengo, S. 2018. Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ilu Kabupaten Puncak Jaya Propinsi Papua. Jurnal administrasi publik. Volume, 4, No. 58. 2018. Fispol Unsrat

playanan kesehatan yang ada di Puskesmas Kecamatan Gemeh.

Moleong & Lexy J. 2006. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.

DAFTAR PUSTAKA

Moleong & Lexy J. 2007. Metodologi

Azwar, A. 2004. Pengantar Administrasi Kesehatan, Edisi Ketiga. Jakarta. Binarupa Aksara.

Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Azwar, A. 1996. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan, Pustaka

Moenir. 2008. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sinar Harapan, Jakarta: PT.Rineke Cipta.

Bella, J. Ogotan, M. & Londa, V. 2019. Aspek Tangible Pada Pelayanan

Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Pembantu Di Desa Lalumpe Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan.

Jurnal administrasi publik, Volume, 5, No. 67. 2019. Fispol Unsrat

Harbani, P. 2008. Kepemimpinan Birokrasi. Bandung : cv. Alfabeta
Hardiyansya. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media Harbani, P. 2007. Teori Administrasi

Public. Bandung. CV Alfabeta
Ibrahim. 2008. Teori dan Konsep

Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Jakarta: Mandar maju.

USU

Sumber Lain :

Departemen Kesehatan RI Dalam
Keputusan Menteri Kesehatan
(Kepmenkes) RI Nomor 128
Menkes/SK/II/2004.

Nasution, MN. 2005. Manajemen Pelayanan Terpadu edisi kedua. Jakarta : Ghalia Indonesia.

Pohan. 2007. Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta Pohan, S.
2007. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta. EGC Robert.

1996. Pelayanan publik, PT. Gramedia Pustaka Utama

Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif ,Kualitatif dan R & D. Bandung : Alfabeta.

Satrianegara, & Fais, M. 2009. Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan. Jakarta : Salembang Medika

Sahupala, S. Rorong, A. & Plangiten, N. 2018. Pelayanan Kesehatan Peserta Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Di Puskesmas Gela Kecamatan Taliabu Utara

Kabupaten Pulau Taliabu Provinsi Maluku Utara. Jurnal administrasi publik, Volume, 4, No. 49. 2018.

Tjiptono, F. 2008. Service Manajemen: mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset

Widodo. 2001. Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. Malang: CV. Citra Malang.

Zainal, A. 2010. Analisis Pengaruh Keandalan dan Etos Kerja Terhadap Pelayanan Publik Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota. Medan:

Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor

71 Tahun 2013 Tentang
Pelayanan Kesehatan Pada
Jaminan Kesehatan Nasional
Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004
Tentang Sistem Jaminan Sosial
Nasional
Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011
Tentang Jaminan Sosial

Diselenggarakan Oleh BPJS