

**PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS GOIAGO KUSUMA KECAMATAN SAHU
TIMUR KABUPATEN HALMAHERAT BARAT**

**JESISKA TOODY
JOORIE M RURU
NOVIE R A PALAR**

jessikaloresnya@gmail.com

Abstract

This study was conducted to determine whether the health care facilities at the Golago Kusuma Health Center have provided services that are in accordance with the expectations of patients or the community. The research method used is a qualitative method with interview data collection techniques. The theory used in health services consists of input, process, output, impact and feedback, all of which are interconnected and influence each other. Data collection techniques used in this study are: Interview, Observation, and Documentation of data obtained from various sources and then analyzed which becomes a conclusion from the research process. The results obtained from this study indicate that health services at the Puskesmas are still many obstacles encountered in terms of inadequate facilities and infrastructure, incomplete medicines produce an ineffective impact because of the many obstacles that occur in service to the community public.

Keywords: *Health Services Puskesmas.*

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan pada hakekatnya ialah bagian dari Pembangunan Nasional yang merupakan upaya bangsa Indonesia untuk mencapai kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum dari tujuan Nasional. Hal ini terbukti dengan terus meningkatnya sarana kesehatan berupa rumah sakit dan Puskesmas serta penyediaan tenaga kesehatan seperti tenaga dokter dan perawat atau bidan.

Puskesmas merupakan unit organisasi pelayanan kesehatan terdepan dengan misi sebagai pusat pengembangan pelayanan kesehatan, yang tugasnya melaksanakan pembinaan, pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di suatu wilayah tertentu. Pelayanan kesehatan yang dilakukan secara menyeluruh, meliputi aspek- aspek; promotif (upaya peningkatan, preventif (upaya pencegahan), kuratif (upaya penyembuhan),

dan rehabilitatif (upaya pemulihan). Salah satu elemen pelayanan kesehatan yang saat ini semakin dituntut mutu pelayanannya adalah Puskesmas.

Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) di Indonesia mulai dikembangkan sejak di rencanakannya pembangunan jangka panjang pertama tahun 1971, berdasarkan KEMENKES128/MENKES/ SK/ II/ 2004 tentang kebijakan dasar Puskesmas, mengatakan bahwa Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan Kabupaten/ Kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Dengan adanya sarana pelayanan kesehatan yang lebih lengkap dan modern, kecenderungan masyarakat untuk lebih memilih kepada sarana pelayanan kesehatan tersebut tidak dapat dihindari.

Fungsi Puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dihadapkan pada beberapa tantangan dalam hal sumber daya manusia dan peralatan yang

semakin canggih, namun harus tetap memberikan pelayanan yang terbaik. Sebagaimana organisasi pemberi layanan jasa pada umumnya, untuk mengetahui apakah sarana pelayanan kesehatan telah memberikan pelayanan jasa yang sesuai dengan harapan pasien. Setiap pasien dapat menilai sarana pelayanan kesehatan di Puskesmas sebagai badan usaha yang bergerak di sektor jasa. Sehingga Puskesmas dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan secara maksimal.

Puskesmas Golago Kusuma adalah salah satu Puskesmas yang berlokasi di Kecamatan Sahu Timur Kabupaten Halmahera Barat Provinsi Maluku Utara, memiliki wilayah kerja 11 desa dan kelurahan di wilayah Kecamatan Sahu Timur. Puskesmas ini melaksanakan pelayanan kesehatan masyarakat, pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap serta pelayanan administrasi. Dan dilihat dari masalah yang akan diteliti penulis berfokus pada dimensi-dimensi pelayanan kesehatan menurut Levey dan Loomba (2002) yaitu: input, proses, output, dampak, umpan balik.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu pertama dilakukan oleh Selfia Migar, Novie R.A Palar, dan F. Daicy. J Lengkong (2017) dengan judul penelitian "*Effectiveness Of Health Services In Puskesmas (Case Study in Bakun Village, Loloda Sub-district, Halmahera Barat District) State Administration Department Sam Ratulangi University Manado*". Permasalahan yang peneliti peroleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa hasil yang didapatkan di lapangan berdasarkan pelayanan kesehatan bahwa pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh pegawai Puskesmas bakun masih kurang.

Penelitian terdahulu kedua dilakukan oleh Jelsi Novita Bella, Martha Ogotan dan Very.Y. Londa (2019) dengan judul

penelitian "*Aspek Tangible Pada Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Pembantu Di Desa Lulampe Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan*". 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 Lulampe masih banyak yang perlu dibenahi karena pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Pembantu Desa Lulampe sampai sekarang ini belum berjalan dengan baik.

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan Publik Menurut A.S. Moenir (2007:35), pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Azas, Prinsip dan standar pelayanan publik Sinambela (2008:17) mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik:

- a. Transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- c. Kondisional sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Keamanan hak tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama,

golongan, gender dan status ekonomi.

- f. Keseimbangan hak dan kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Konsep Puskesmas dan Pelayanan Kesehatan

Kesehatan masyarakat (Puskesmas) di Indonesia mulai dikembangkan sejak direncanakannya pembangunan jangka panjang (PJP) yang pertama tahun 1971. Menurut Muninjaya (2004:45) adapun tujuan pemerintah mengembangkan Puskesmas adalah untuk mendekatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang sebagian besar masih tinggal di pedesaan.

Menurut Azwar (2007:87) Puskesmas adalah suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu.

Berdasarkan KEMENKES128/MENKES/SK/II/2004 tentang kebijakan dasar Puskesmas, mengatakan bahwa Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja.

Berdasarkan pedoman kerja Puskesmas yang disusun Departemen Kesehatan (1990) Puskesmas memiliki empat fungsi dasar, yaitu:

- a. Preventif (pencegahan penyakit)
- b. Promotif (peningkatan kesehatan)
- c. Kuratif (pengobatan penyakit)
- d. Rehabilitas (pemulihan kesehatan)

Kualitas Pelayanan

Menurut Supranto (2012:58) kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik, hal penting tentang pengertian kualitas pelayanan yaitu:

- a. Kualitas pelayanan lebih sulit dievaluasi pelanggan dibanding dengan mengevaluasi barang berwujud. Karena itu kriteria yang digunakan pelanggan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan mungkin lebih sulit untuk dipahami pemasar.
- b. Pelanggan tidak mengevaluasi kualitas pelayanan semata-mata berdasarkan hasil akhirnya saja, pelanggan juga menilai proses penyampaian yang dilakukan.
- c. Kriteria dalam menentukan kualitas pelayanan yang akhirnya dikembalikan pada pelanggan sendiri. Pandangan terhadap suatu kualitas pelayanan akan dimulai dari bagaimana.

Dimensi Pelayanan Menurut Levey dan Loomba (2002)

Keberhasilan pelayanan kesehatan tergantung dari berbagai komponen yang masuk. Bagian tersebut terdiri dari input, proses, output, dampak dan umpan balik. yang kesemuanya saling berhubungan dan saling mempengaruhi, sehingga dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Input

Merupakan subsistem yang memberikan segala masukan untuk berfungsinya sebuah pelayanan, seperti pelayanan kesehatan. Maka, masukan berupa potensi masyarakat, tenaga kesehatan,

sarana kesehatan dan lain-lain.

2. Proses

Suatu kegiatan yang berfungsi untuk mengubah sebuah masukan untuk menjadikan hasil yang diharapkan dari pelayanan tersebut sebagaimana dari contoh pelayanan kesehatan, maka yang dimaksud proses adalah berbagai kegiatan dalam pelayanan kesehatan.

3. Output

Hasil yang diperoleh dari sebuah proses dalam pelayanan kesehatan hasilnya dapat berupa pelayanan kesehatan yang berkualitas, efektif dan efisien serta dapat dijangkau oleh lapisan masyarakat sehingga pasien sembuh dan sehat secara optimal.

4. Dampak

Merupakan akibat yang dihasilkan dari pelayanan yang terjadi relatif lama waktunya setelah hasil dicapai. Sebagaimana dalam pelayanan kesehatan maka dampaknya akan menjadikan masyarakat sehat dan menurangi angka kesakitan dan kematian karena pelayanan terjangkau oleh masyarakat.

5. Umpan Balik

Merupakan suatu hasil yang sekaligus masukan dan ini terjadi dari sebuah pelayanan yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi umpan balik dalam pelayanan kesehatan dapat berupa kualitas tenaga kesehatan yang juga dapat menjadikan input yang selalu meningkat.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Kualitatif yang di temukan oleh Levey dan Loomba (2002) menerangkan bahwa penelitian Kualitatif sebagai prosedur penelitian deskriptif berupa kata tulis atau lisan dari orang-orang, perilaku yang dapat di amati. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang pelayanan

kesehatan masyarakat maka memerlukan sebuah pengamatan langsung untuk melakukan penelitian, yang diikuti oleh wawancara dan pengumpulan dokumentasi, peneliti akan memilih informan yang dianggap tepat dan memahami masalah yang terjadi untuk mendapatkan data. Semua data yang dikumpulkan diperoleh dan di analisis dengan menggunakan metode analisis kualitatif.

Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdapat dua bagian yaitu:

Data Primer

Data primer di peroleh secara langsung oleh peneliti pada saat melakukan penelitian di lapangan. Cara untuk menadapatkan data primer yaitu dengan melakukan pengamatan, observasi pada objek penelitian dan melakukan wawancara kepada sejumlah informan yang telah ditetapkan.

Data Sekunder

Data yang di peroleh peneliti baik turun lapangan dalam bentuk dokumen ataupun data-data penunjang lainnya yang berhubungan dengan objek penelitian. Data sekunder tidak menggunakan pengelolaan data. Artinya data yang telah didapatkan dari lapangan dapat di lakukan sebagai bahan analisis.

Informan

Informan adalah orang yang dapat memberikan keterangan/informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Untuk menentukan informan yang ada, digunakan teknik snowball sampling yaitu memilih unit-unit yang mempunyai karakteristik langka dan unit-unit tambahan yang ditunjukkan oleh informan sebelumnya.

Teknik Pengumpulan Data

Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengetahui pelayanan kesehatan di

Puskesmas Golago Kusuma, dalam melakukan wawancara peneliti harus menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang telah dibuat peneliti dan merekam menggunakan bantuan alat komunikasi handphone (HP) sedangkan wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan data. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan secara terbuka.

Observasi

Menurut Sugiono (2009:117) mengatakan observasi atau pengamatan merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan cara mengamati dan mencatat secara cermat dan sistematis terhadap objek secara langsung. Dalam penelitian ini menggunakan teknik partisipatif dalam observasi penelitian dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang di amati atau digunakan sebagai sumber data penelitian.

Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian kualitatif bertujuan meningkatkan akreibilitas atau derajat kepercayaan diri hasil penelitian, yang berupa arsip foto maupun, catatan-catataan lapangan yang penting menyangkut objek penelitian.

Teknik Analisis Data

Merupakan upaya mencari data-data secara sistematis, catatan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, untuk meningkatkan pemahaman penelitian tentang penemuan yang berdasarkan pada permasalahan yang di teliti. Analisis data menurut Patton (Moleong 2003:103) adalah proses mengatur dan urutan dasar. Data akan dianalisis dengan menggunakan teknik deskriptif kualitatif sesuai data fakta dilapangan.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi. Analisis triangulasi merupakan penggabungan informasi yang diperoleh dari satu sumber dengan sumber yang lain untuk memperoleh pemahaman

interpelasi tentang masalah yang diteliti, kemudian dicari keterkaitannya selanjutnya dibuatkan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengamatan dan hasil wawancara dilapangan telah di paparkan sebelumnya, bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas dapat di lihat dari dimensi menurut Levey dan Loomba 2002 Input, Proses, Output, Dampak, dan Umpan Balik.

1. Input

Ditinjau dari input pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Sahu Timur Kabupaten Halmahera Barat. Belum berjalan dengan baik karena kurangnya sumber daya manusia yang belum memadai, dimana kualitas dari sumber daya manusia berkaitan dengan keterampilan, profesionalitas, kompeten dalam bidangnya. Dan kendala-kendala input atau masukan yaitu dari segi fasilitas sarana dan prasarana yang kurang menunjang seperti kurangnya ketersediaan obat-obatan yang belum memadai.

2. Proses

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan mengatakan bahwa dalam program yang dibuat oleh Puskesmas belum sepenuhnya merata di masyarakat, terkadang kurangnya penyuluhan kepada masyarakat, perlu ada tanggung jawab sepenuhnya dari sektor pelayanan kesehatan agar kedepannya dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pemberi layanan jasa kesehatan untuk lebih di tingkatkan lagi kedepannya.

3. Output

Menurut Levey dan Loomba (2002) mengatakan bahwa hasil yang diperoleh dari sebuah proses dalam pelayanan kesehatan hasilnya berupa pelayanan kesehatan yang berkualitas, efektif, dan efisien. Serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, sehingga pasien dapat sembuh dan sehat secara optimal.

Pelayanan kesehatan di Puskesmas Golago Kusuma dari hasil wawancara ke beberapa informan mengatakan bahwa pelayanan yang di berikan belum efektif karena dalam pelayanan pegawai Puskesmas masih terlihat tidak terlalu cepat dalam pelayanan atau masih lambat dalam menangani pasien.

4. Dampak

Dari hasil wawancara dari beberapa informan mengatakan bahwa pelayanan yang di berikan pegawai Puskesmas belum terlalu di rasakan karena dari segi fasilitas saja belum memadai dan masyarakat tidak merasa puas karena obat-obatan di Puskesmas yang bisa di bilang masih terbatas.

5. Umpan balik

Menurut Levey dan Loomba (2002) merupakan suatu hasil yang sekaligus menjadikan masukan dan ini terjadi dari sebuah sistem pelayanan yang berhubungan dan saling mempengaruhi umpan balik dalam pelayanan kesehatan berupa kualitas tenaga kesehatan yang juga dapat menjadikan input yang selalu meningkat.

Pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Golago Kusuma, diharapkan dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pasien lebih berkualitas, memuaskan serta perlunya upaya-upaya dari pemerintah untuk dapat di lakukan umpan balik agar meningkatkan pelayanan kepada masyarakat haruslah benar-benar maksimal.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di paparkan tentang Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Golago Kusuma Kecamatan Sahu Timur Kabupaten Halmahera Barat. Berdasarkan Dimensi Pelayanan ialah sebagai berikut:

1. Input, masih banyak kendala-kendala yang di dapatkan sumber daya manusia, fasilitas sarana dan prasarana yang kurang memadai dan obat-obatan yang terbatas,

hal ini yang menghambat kinerja dari sumber daya tersebut, sehingga di perlukan fasilitas yang memadai untuk menunjang pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

2. Proses, atau kegiatan program-program yang di buat oleh Puskesmas belum efektif, ini karena banyak kendala-kendala yang di hadapi oleh Puskesmas, sehingga proses tidak berjalan dengan optimal dan kurangnya dukungan dari pemerintah dalam fasilitas sarana dan prasarana.
3. Output, sejauh ini di katakan belum bermutu karena banyak kendala-kendala dalam pelayanan kesehatan baik dari segi fasilitas sarana maupun prasarana yang belum lengkap. Obat-obatan yang terbatas, ini yang menjadikan output tidak bermutu.
4. Dampak, pelayanan yang di berikan pegawai Puskesmas belum terlalu di rasakan karena dari segi fasilitas saja belum memadai dan masyarakat tidak merasa puas karena obat-obatan di Puskesmas yang bisa di bilang masih terbatas.
5. Umpan Balik, diharapkan dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pasien lebih berkualitas, memuaskan serta perlunya upaya-upaya dari pemerintah untuk dapat di lakukan umpan balik agar meningkatkan pelayanan kepada masyarakat haruslah benar-benar maksimal.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan diatas maka dapat diambil beberapa saran sebagai berikut:

1. Di perlukan penambahan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai untuk menunjang pelayanan Kesehatan kepada pasien atau masyarakat.
2. Adanya perhatian penuh dari pemerintah setempat untuk dapat memenuhi fasilitas

yang ada, agar proses pelayanan bisa berjalan maksimal dan sesuai harapan.

3. Peningkatan kompetensi tenaga medis/pegawai dalam melayani pasien agar pelayanan yang di dapat lebih berkualitas, efektif, dan efisien.
4. Agar pelayanan kesehatan menjadi lebih baik disarankan melakukan penyuluhan kesehatan kepada masyarakat dalam menjaga dan memelihara kesehatan yang optimal untuk hidup sehat baik fisik, mental, dan sosial.
5. Kerena banyak kendala-kendala dalam pelayanan kesehatan hal ini harus diperhatikan oleh pemerintah dan Puskesmas, maka perlu dilakukan evaluasi dalam pelayanan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. 2007. *Pengantar Ilmu Kesehatan Masyarakat*. FKUI: Jakarata Indonesia.
- Bella N. Jelsi, M. Ogotan & V.Y. Londa. 2019. Aspek Tangible Pada Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Pembantu Di Desa Lulampe Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik Universitas Sam Ratulangi Manado*. 5 (67) : 1-9. <https://ejournal.ac.id>
- Levey, Loomba. 1973. *Health Care Administration: A Managerial Perspective*. dalam: Azwar, Azrul. (1996). *Pengantar Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: FKUI
- Migar, S., F. D. J. Lengkong & N. Palar. 2017. EFFECTIVENESS OF HEALTHSERVICE IN PUSKESMAS (case study in bakun village, loloda sub- district, Halmahera Barat district) State Administration Department Sam Ratulangi University Manado. *Jurnal Administrasi Publik Universitas Sam Ratulangi Ratulangi*. 3 (046): 1-12. <https://ejournal.ac.id>
- Moleong, L. 2003. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remeja Rosdakarya: Bandung.
- Moenir, H. A. S. 2007. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Muninjaya, AG. 2004. *Manajemen Kesehatan*. EGC: Jakarta.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta.
- Sumber-sumber lainnya:**
- Undang Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Keputusan Menteri Kesehatan RI No.128/MENKES/SK/II/-2004 Tentang Kebijakan Dasar Puskesmas