

Nuril Hidayati 172020100108

Artikel.pdf

by

Submission date: 19-May-2022 05:45PM (UTC+0700)

Submission ID: 1839752167

File name: Nuril Hidayati 172020100108 Artikel.pdf (627.57K)

Word count: 4761

Character count: 31730



EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (STUDI KASUS PUSKESMAS PEMBANTU KELURAHAN URANGAGUNG KABUPATEN SIDOARJO)

Nuril Hidayati¹, Hendra Sukmana, S.A.P., M.KP.^{2*})

¹)Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

^{2*}) Dosen Fakultas Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Abstract. Hidayati. Nuril 2022. The effectiveness of health services is carried out to increase the satisfaction of the people who seek treatment. Problems with services are timeliness, community dissatisfaction, and indiscipline of health workers in providing services. This research method uses descriptive qualitative through interviews, observation and documentation. Determination of informants by purposive sampling involved, namely the head, coordinator, administrator, dental practitioner, MCH/KB implementer, drug and pharmacy implementer through data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study are the effectiveness of services by improving facilities and infrastructure, and the quality of human resources. It is proven by the implementation of the nutrition post program for weighing and measuring the height of toddlers so that parents are trained to choose food for their child's growth and development, the free covid-19 vaccination program. The supporting factor is the collaboration between health workers, village government, and the community and periodic evaluation by analyzing the results of the suggestion box. The inhibiting factor is timeliness and indiscipline, causing public dissatisfaction with services.

Keyword: Effectiveness, Health Services, Auxiliary Health Center.

Abstrak. Hidayati, Nuril. 2022. Efektivitas pelayanan kesehatan dilakukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat yang berobat. Permasalahan pada pelayanan yaitu ketidaktepatan waktu, ketidakpuasan masyarakat, dan ketidakdisiplinan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan. Metode penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Penentuan informan dengan purposive sampling yang terlibat yaitu kepala, koordinator, pelaksana admin, pelaksana gigi, pelaksana KIA/KB, pelaksana obat dan farmasi melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian yaitu efektivitas pelayanan dengan meningkatkan sarana dan prasarana, dan kualitas SDM. Terbukti dengan pelaksanaan program pos gizi untuk penimbangan dan pengukuran tinggi badan balita sehingga orang tuanya terlatih memilih makanan dalam tumbuh kembang anaknya, program vaksinasi covid-19 gratis. Faktor pendukung dari kerjasama antar petugas kesehatan, Pemerintah Desa, dan masyarakat dan evaluasi berkala dengan menganalisis hasil dari kotak saran. Faktor penghambat dari ketidaktepatan waktu dan ketidakdisiplinan sehingga menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas Pembantu.

I. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu indikator untuk mengukur tingkat kesejahteraan masyarakat. Derajat kesehatan masyarakat suatu negara dipengaruhi oleh keberadaan sarana kesehatan. [1] Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan masyarakat.

[1] Pemerintah Daerah dapat menentukan jumlah dan jenis Fasilitas Pelayanan Kesehatan serta pemberian izin beroperasi di daerahnya dengan mempertimbangan luas wilayah, kebutuhan kesehatan, jumlah dan persebaran penduduk, pola penyakit, pemanfaatannya, fungsi sosial, dan kemampuan dalam memanfaatkan teknologi termasuk dalam usaha memberikan pelayanan yang prima kepada publik. Pemerintah memiliki tanggung jawab dalam merencanakan, mengatur, menyelenggarakan, membina, serta mengawasi penyelenggaraan upaya kesehatan yang merata dan terjangkau untuk masyarakat. Pemerintah juga menyatakan bahwa kesehatan merupakan keadaan sejahtera mulai dari badan, jiwa, serta sosial yang membuat setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis.

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. Sesuai dalam [2] tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan, pemerintah menetapkan pemberian kepastian hukum dan menjamin masyarakat untuk mendapatkan akses pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Fasilitas Pelayanan Kesehatan. [3] Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pusat, daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam rangka upaya pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat. Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang baik, diperlukan Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang dapat menyediakan pelayanan kesehatan yang terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat dalam rangka peningkatan kesehatan, pemeliharaan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan.

Untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik, pemerintah mendirikan suatu lembaga yang menangani masalah kesehatan tingkat pertama yaitu Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Pembangunan Puskesmas di tingkat kecamatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Untuk meningkatkan akses pelayanan kesehatan kepada masyarakat di wilayah kerjanya, puskesmas memiliki jaringan fasilitas pelayanan kesehatan yaitu puskesmas pembantu yang terdapat di desa-desa dan kelurahan tertentu yang masih dalam jaringan pelayanan puskesmas disetiap wilayah desa dan kelurahan tersebut dengan efektivitas pelayanan.

[4] Efektivitas adalah melakukan hal yang benar, sedangkan efisien adalah melakukan hal secara benar atau efektivitas adalah sejauh mana kita mencapai sasaran dan efisiensi bagaimana kita mencampur segala sumber daya secara cermat. [5] Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dijalankan sesuai standar dan kode etik profesi sehingga dapat memberikan kepuasan pelayanan kesehatan kepada pelanggan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata masyarakat.

Puskesmas Pembantu merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari layanan kesehatan masyarakat, yang harus dibina secara berkala oleh puskesmas. Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas menjadi gambaran bagaimana pemerintah memperhatikan hak warga negaranya untuk memperoleh layanan kesehatan. Puskesmas menjadi layanan kesehatan akar rumput yang menjangkau masyarakat terutama dari kelas menengah kebawah, namun yang terjadi di Indonesia, seperti yang telah diberitakan oleh Kompas, pemerintah mengalami permasalahan terkait dengan pelayanan kesehatan yang belum optimal, terlebih lagi puskesmas yang berada di desa-desa kecil dan jauh. Hal tersebut terbukti dengan pernyataan masyarakat desa tentang prosedur pelayanan, tenaga medis, serta manajemen puskesmas yang masih buruk dan tidak bisa memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat. Tidak hanya itu, faktor kedisiplinan petugas medis di puskesmas menjadi permasalahan yang signifikan dalam pelayanan kesehatan. Kedisiplinan jam kerja sesuai prosedur yang ditetapkan belum dipatuhi dengan baik [6]. Oleh karena itu perlu perhatian dari Pemerintah untuk menyelesaikan permasalahan tersebut agar kedepannya tidak menjadi budaya kerja yang buruk.

Setiap puskesmas mempunyai berbagai pelayanan yang terstandarisasi sesuai wilayah kerja masing-masing. Beberapa puskesmas melaksanakan jenis kegiatan pengembangan dan penunjang sesuai kemampuan sumber daya manusia dan material yang dimilikinya. Upaya kesehatan wajib puskesmas disebut sebagai *basic six* meliputi usaha promosi kesehatan, upaya kesehatan lingkungan, kesehatan ibu dan anak, keluarga berencana, perbaikan gizi masyarakat, pencegahan dan pemberantasan penyakit menular, serta pengobatan. Indikator derajat kesehatan masyarakat yang paling peka untuk menilai dampak program kesehatan adalah *Infant Mortality Rate, Maternal Mortality Rate, dan Birth Rate* yang semuanya terintegrasi dalam ruang lingkup kegiatan Kesehatan Ibu Anak dan Keluarga Berencana.

Kabupaten Sidoarjo berpenduduk 2,3 juta jiwa dengan ketersediaan pelayanan kesehatan di setiap kecamatannya sudah terpenuhi. Salah satu Pusat Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Kabupaten Sidoarjo adalah Puskesmas Sidoarjo yang didalamnya memiliki fasilitas pelayanan kesehatan, yakni : Poli Gigi, Poli Umum, Pemeriksaan lansia, Poli KIA-KB, Poli Gizi, Laboratorium, dan apotek. Selain itu, puskesmas kota Sidoarjo telah memiliki jaringan 9 pos kesehatan desa (poskesdes) dan 86 pos layanan terpadu (posyandu) yang tersebar hingga tingkat komunitas rukun warga (RW). Keberadaan Poskesdes dan Posyandu ini, secara perlahan-lahan terbukti membantu aktivitas pemantauan status kesehatan warga, mensosialisasikan beraneka program pemerintah dan menghidupkan kader-kader kesehatan dalam rangka membudayakan pola hidup bersih dan sehat (PHBS).

Perlu diketahui bersama, selain berperan sebagai pusat layanan kesehatan, Puskesmas juga sudah dipersiapkan sebagai pusat pemberdayaan masyarakat dan motor penggerak pembangunan berwawasan kesehatan. Berperannya kader kesehatan, tokoh masyarakat dan berbagai *stakeholder* membantu optimalisasi kinerja puskesmas, tentu merupakan sinyal positif bagi tumbuhnya kesadaran tentang pentingnya lingkungan sehat, pola hidup sehat, dan terciptanya kualitas kehidupan secara mandiri.

Dalam rangka meningkatkan efektivitas pelayanan, Puskesmas didukung oleh jaringan pelayanan Puskesmas dan jejaring fasilitas kesehatan. Jaringan pelayanan Puskesmas tersebut adalah Puskesmas Pembantu, salah satu Puskesmas pembantu di Kota Sidoarjo ialah Puskesmas Pembantu di Kelurahan Urangagung. Berikut jumlah pengunjung Poli Umum dan Poli Gigi Puskesmas Pembantu di Kelurahan Urangagung Sidoarjo Tahun 2016-2020:

Tabel 1.
Perkembangan Jumlah Pengunjung Poli Umum dan Poli Gigi Puskesmas Pembantu di Kelurahan Urangagung Sidoarjo Tahun 2016-2020

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah Pengunjung				
		2016	2017	2018	2019	2020
1	Poli Umum	3600	3470	3796	3711	3025
2	Poli Gigi	720	580	625	701	215
Total Pengunjung		4320	4050	4421	701	3240

Sumber : Diolah dari Pusat Data dan Informasi Puskesmas di Sidoarjo, 2020.

Berdasarkan tabel 1 diatas ,Puskesmas pembantu di Kelurahan Urangagung memiliki 2 jenis pelayanan yaitu pelayanan Poli Umum dan Poli Gigi. Pengunjung Poli Umum di tahun 2016 berjumlah 3.600 pengunjung dan poli gigi berjumlah 720 pengunjung, kemudian mengalami penurunan menjadi 3.470 pengunjung di poli umum dan 580 pengunjung di poli gigi pada tahun 2017. Pada tahun 2018 mengalami kenaikan dengan jumlah pengunjung poli umum sebanyak 3.796 dan poli gigi sebanyak 625 pengunjung. Kemudian di tahun 2019 dan 2020 mengalami penurunan jumlah pengunjung yang sangat signifikan, yaitu dari 3.711 pengunjung menjadi 3.025 pengunjung pada poli umum, dan 701 pengunjung menjadi 215 pengunjung pada poli gigi.

Tabel 2.
Data Pengaduan di Puskesmas Pembantu Kelurahan Urangagung Kabupaten Sidoarjo Tahun 2019-2021

Tahun	Puas	Tidak Puas
2018	29	36
2019	26	35
2020	37	46

Sumber : Diolah dari Pusat Data dan Informasi Puskesmas Pembantu Kelurahan Urangagung di Sidoarjo,2020.

Sesuai dengan tabel 2 diatas ,angka ketidakpuasan masyarakat dari tahun 2018 hingga tahun 2020 mengalami peningkatan. Oleh sebab itu, seluruh karyawan di Puskesmas Pembantu Urangagung dituntut memiliki kinerja yang tinggi agar masyarakat merasakan dampak pelayanan kesehatan yang baik.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, permasalahan pelayanan Puskesmas Pembantu di Kelurahan Urangagung kurang dibarengi dengan adanya kepatuhan berkaitan dengan ketepatan waktu. Jam kerja Puskesmas Pembantu di Kelurahan Urangagung adalah 5-6 jam per hari. Hal ini menjadi permasalahan bagi masyarakat yang ingin menggunakan jasa pelayanannya. Padahal papan informasi tertera jam kerja Puskesmas Pembantu di Kelurahan Urangagung pukul 07.00-12.00 kecuali hari Sabtu. Namun, pelayanan baru dibuka pada pukul 08.00 dan pendaftaran ditutup pada pukul 11.00. Ketidaksiplinan ini berdampak pada menurunnya kepuasan masyarakat yang datang berobat.

Melihat kondisi yang ada di Puskesmas Pembantu di Kelurahan Urangagung tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengkaji dan meneliti permasalahan mengenai “Efektivitas Pelayanan Kesehatan Studi Kasus di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Kelurahan Urangagung Kecamatan Sidoarjo”.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang tidak terstruktur dan hasilnya tidak untuk digeneralisasikan. [7] Penelitian kualitatif adalah penelitian yang berguna untuk meneliti kondisi objek alamiah. Metode kualitatif digunakan untuk memperoleh data yang sesuai dengan fakta di lapangan tanpa adanya manipulasi. Artinya peneliti langsung terjun ke lapangan dengan mengumpulkan data yang dibutuhkan melalui kegiatan wawancara dengan informan, catatan lapangan, dokumen pribadi dan dokumen resmi lainnya. Peneliti bertindak sebagai instrumen kunci, sehingga diharapkan dapat bertindak secara teliti, cermat, interaktif serta responsif terhadap lingkungan.

Fokus penelitian kualitatif dilakukan berdasarkan pada observasi, penelitian terdahulu, dan kajian literatur yang sesuai dengan permasalahan di lapangan. [8] Peneliti dapat memilah data yang tepat untuk dicantumkan pada penelitian apabila fokus telah ditetapkan dengan jelas. [9] Untuk mempertegas dan membatasi ruang lingkup konsep pada penelitian ini, maka peneliti memberikan fokus penelitian yaitu tentang efektivitas pelayanan yaitu efektivitas pelayanan kesehatan di puskesmas pembantu kelurahan urangagung yang terdiri dari kualitas pelayanan, kuantitas dan waktu pelayanan serta faktor pendukung dan penghambat efektivitas pelayanan kesehatan di puskesmas pembantu kelurahan urangagung kecamatan sidoarjo.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil dan Pembahasan

Kualitas Pelayanan kesehatan yang baik adalah yang mudah diakses oleh warga masyarakatnya. Kemudahan yang dimaksud adalah kemudahan dalam menjangkau lokasi, kemudahan memperoleh informasi, kemudahan dalam melakukan prosedur pemeriksaan hingga memperoleh obat. Adapun Jenis pelayanan yang diberikan diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat yang menggunakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu Kelurahan Urangagung Kabupaten Sidoarjo ini.

Tersedianya fasilitas kesehatan yang ada di Puskesmas Pembantu ini berupaya untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat yang datang untuk berobat, hal ini juga dikuatkan dengan pernyataan yang disampaikan oleh Lamtiur Simamora Amd. Keb, selaku Koordinator Puskesmas Pembantu:

"Dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang datang untuk berobat kami fasilitasi cek tensi dan cek gula darah gratis sebelum masuk ke ruang poli umum, itu sebagai tambahan fasilitas dari PUSTU ini mbak. Juga untuk menjamin keamanan pasien biasanya saya dan tim melakukan pengecekan berkala setiap dua minggu sekali misalnya cek kadaluarsa obat dan peralatan, kinerja peralatan optimal atau tidak. Jika ditemukan obat atau peralatan yang sudah tidak layak pakai ya dibuang. Lalu biasanya juga ada petugas dari puskesmas induk untuk mengecek kelayakan di PUSTU ini. Untuk Keamanan data pasien dan pegawai juga kami jaga." (wawancara 24 Februari 2022).

Karena dengan pelayanan kesehatan yang menunjang dan baik, itu juga bisa meningkatkan kepuasan masyarakat dalam menggunakan pelayanan kesehatan tersebut.

Tidak hanya itu, di puskesmas pembantu kelurahan urangagung ini juga mempunyai fasilitas penunjang kesehatan yaitu pelayanan cek tensi dan gula gratis yang bisa di gunakan untuk semua masyarakat yang datang ke puskesmas pembantu ini, tidak hanya masyarakat yang datang untuk berobat, akan tetapi untuk masyarakat yang datang dan ingin mengetahui dan mengecek tensi mereka.

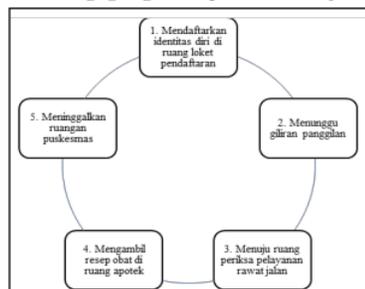
Pelayanan cek tensi dan gula darah merupakan bagian penting untuk mengetahui serta menjaga tekanan darah dan kadar gula didalam tubuh kita juga dapat menjadi alarm atau pengingat potensi terjadinya komplikasi atau kondisi yang darurat. Pelayanan ini diperuntukkan untuk siapa saja yang datang untuk berobat sekalipun orang yang mengantar pasien untuk berobat. Dalam menjaga ke efektifitasan pelayanan kesehatan, maka kualitas pelayanan yang berhubungan dengan produk pelayanan juga harus ditingkatkan. Dengan cara memberikan alur atau mekanisme pelayanan yang mudah sehingga tidak membuat masyarakat bingung ketika berobat ke Puskesmas Pembantu Kelurahan Urangagung ini. Hal ini penulis mewawancarai dr. Danang Abd Ghani, selaku Kepala Puskesmas Pembantu perihal kemudahan mekanisme pelayanan di Puskesmas pembantu kelurahan Urangagung ini.

"Saya kira untuk alur pemeriksaan juga tidak ribet ya mbak, wong tinggal masuk, terus naruh kartu berobat pasien atau bisa juga naruh KTP di loket, lalu duduk di ruang tunggu, kemudian petugas admin yaitu mas Sapto memanggil pasien sesuai antrian itu, dan pasien bisa langsung masuk ke ruang pemeriksaan untuk diperiksa dengan bidan yang sedang berjaga, kemudian bidan menuliskan resep obat, dan mengambil obat langsung di bagian apoteker. Nah, untuk tipe atau golongan obat itu sendiri masih masih menggunakan obat generik ya mbak" (wawancara 24 Februari 2022).

Jika berkunjung ke puskesmas pembantu, tentu ada alur pelayanan yang harus diikuti. Karena dengan adanya alur pendaftaran yang mudah, maka pengunjung yang datang untuk berobat pun akan lebih mudah memahami bagaimana mekanisme. Bila keadaannya normal dan wajar saja, maka pada umumnya, pengunjung puskesmas, harus mengikuti prosedur alur pelayanan standar rawat jalan, seperti paparan ringkas berikut ini.

Gambar 1.

Alur pendaftaran berobat di Puskesmas Pembantu Kelurahan Urangagung Kabupaten Sidoarjo



Pola alur pelayanan standar puskesmas rawat jalan ini, biasanya dikembangkan sesuai dengan kondisi pelayanan setiap puskesmas pembantu, agar para pengunjung bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik. Sapto adi wahyono

selaku pelaksana admin juga memberikan pernyataan dalam hal kemudahan mekanisme pelayanan di Puskesmas Pembantu Kelurahan Urangagung yaitu:

"Memang alur pendaftaran untuk berobat disini sangat mudah mbak Karena memang sejak awal saya kerja disini dan sudah hampir 2 tahun. Misal saat ada pasien baru yang datang berobat, dia bertanya untuk berkas apa saja yang dibutuhkan untuk mendaftar kami pun langsung mengarahkan. Di depan loket pendafrtan juga ada informasi untuk berkas apa saja yang harus dibawa." (wawancara 24 Februari 2022).

Hal ini juga dikuatkan oleh salah satu warga yang berkunjung ke Puskesmas Pembantu Kelurahan Urangagung yaitu Bapak Kasmijan:

"Pelayanan Puskemas sini gampang kok mbak, jadi akune gak bingung. Misalnya aku periksa biasanya kurang paham sama aturan minum obat mbak, biasane dijelaskan pelan-pelan sama bu Yuli yang jaga obat. Terus nek ada pasien baru mau daftar berobat terus tanya sama petugas juga cepet responnya. di depan juga da papan pengumuman jadi orang orang sing baru berobat bisa baca baca disitu mbak. Tapi akhir-akhir ini sering antri, semenjak covid ini mbak, jadi penuh terus." (wawancara 24 Februari 2022).

Kuantitas pelayanan yang dimaksud merupakan bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh seseorang pegawai dalam suatu periode tertentu. Hal ini terlihat dari hasil kerja pegawai dalam penggunaan waktu tertentu dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Juga dilihat dari jenis pelayanan yang ada di Puskesmas Pembantu tersebut, karena dengan pelayanan yang baik bisa menunjang efektivitas pelayanan.

Gambar 2.
Jenis Pelayanan di Puskesmas Pembantu Kelurahan Urangagung Kabupaten Sidoarjo



Sumber: Puskesmas Pembantu Kelurahan Urangagung Kabupaten Sidarjo

Dengan adanya jenis jenis pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Pembantu ini diharapkan bisa meningkatkan kuantitas di masing masing pelayanannya. Kuantitas pelayanan itu sendiri sangat berkaitan erat dengan hasil kerja dan jumlah layanan kesehatan yang diberikan. Seperti yang disampaikan dr. Danang Abd Ghani, selaku Kepala Puskesmas Pembantu perihal pelayanan yang ada di Puskesmas Pembantu Kelurahan Urangagung ini:

" Selamat Siang mbak, ya beginilah kondisi di PUSTU kelurahan urangagung, disini ada 5 macam pelayanan kesehatan mbak yaitu pelayanan pemeriksaan umum, kesehatan gigi dan mulut, pelayanan KIA, pelayanan KB, dan yang terakhir pelayanan kefarmasian mbk yang berhubungan dengan obat obatan. Untuk pelayanan disini dibuka mulai dari hari senin sampai sabtu mbk, cuman kalo untuk pelayanan kesehatan gigi dan mulut tidak setiap hari jadwal dokternya ada mbk, jadi kalo memang urgent bisa janji dulu sama dokternya baru bisa ketemu. Karna jadwal dokter giginya itu lebih banyak di puskesmas induk yang ada di cemengkalang. Disini ada 5 petugas kesehatan ya mbk sesuai dengan struktur organisasinya. " (wawancara 24 Februari 2022).

Banyaknya pasien yang berobat atau konsultasi kesehatan di puskesmas. Semakin banyak pasien yang berkunjung artinya semakin baik. Pasien yang melakukan kunjungan berkala bisa dikatakan bahwa pasien tersebut puas dengan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas.

Hal ini sesuai dengan pernyataan dr. Danang Abd Ghani, selaku Kepala Puskesmas Pembantu perihal kuantitas pelayanan di Puskesmas Urangagung.

“Untuk menjaga kualitas pelayanan kesehatan disini mbak, biasanya diadakan sosialisasi sosialisai dalam kurun waktu tertentu, dilihat kebutuhan dan kondisi masyarakatnya juga mbak. Sosialisasi tersebut biasanya pihak puskesmas induk yang menyelenggarakannya, kami sebagai puskesmas pembantu ikut serta membantu menjalankannya. Dari hasil sosialisasi yang diadakan biasanya dibentuk program program untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Contohnya diadakan program pos gizi. Untuk kegiatan pos gizi dilakukan selama tiga bulan dengan 1 sesi per bulannya selama 10 hari. Setelah diberi pembinaan, para orangtua balita diharapkan dapat menerapkan ajaran yang diberikan kepada balitanya. Lalu, setelah 10 hari dilakukan penimbangan berat badan balitanya. Para orangtua juga kami ajak untuk ikut memantau perkembangan balitanya agar terus mengalami peningkatan berat-badan, sehingga walaupun pembinaan pos gizi telah selesai, namun kebiasaan makanan terbaik untuk balitanya tetap bisa dipertahankan.”(wawancara 24 Februari 2022)

Dengan adanya sosialisasi kesehatan yang melahirkan suatu program kesehatan untuk masyarakat memang sudah sepatutnya untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan terutama di desa desa sekitar puskesmas pembantu. Tujuannya agar masyarakat lebih mengenal apa arti pentingnya kesehatan bagi semua orang.

Gambar 3.
Program Pembentukan Pos Gizi



Sumber: Puskesmas Pembantu Kelurahan Urangagung Kabupaten Sidarjo

Pembentukan pos gizi merupakan pelayanan dengan melakukan penimbangan dan pengukuran tinggi badan balita yang kemudian diidentifikasi apakah seseorang balita tersebut masuk ke dalam kategori gizi buruk atau tidak. Pembentukan pos gizi ini akan dilakukan secara bergantian di desa desa sekitar puskesmas yang memang diperlukan untuk pembentukan pos gizi. Hal ini dilakukan agar angka stunting pada anak-anak di Indonesia terutama di desa desa bisa semakin menurun. Pembinaan Pos Gizi dilaksanakan sebagai upaya meningkatkan status gizi balita agar tidak terkategori Balita Gizi Buruk.

Para orang tua balita di atur dan dilatih dalam menyiapkan makanan sehat untuk balitanya. Dari mulai pemilihan bahan makanan mentah, pengolahan makanan, memasaknya, menyiapkan makanannya, mengatur pola makannya sampai menyusun menu makanannya. Hal ini juga dikuatkan dengan pernyataan yang disampaikan oleh Lantiur Simamora Amd. Keb, selaku Koordinator Puskesmas Pembantu:

“Saya hanya menambahkan apa yang sudah dipaparkan oleh dr.Ghani ya mbak. Pembentukan pos pos gii untuk desa desa sangat berpengaruh , ya karena bisa menghindari atau menurunkan angka gizi buruk di Indonesia. Masyarakat juga tidak was was jika anaknya merasakan gejala sakit bisa dilaporkan di pos gii yang disediakan. Tumbuh kembang anak pun tetap terpantau dengan baik mbak. Tidak hanya itu selain pembentukan pos gizi , puskesmas induk juga mengadakan vaksinasi bagi masyarakat. Dan pelaksanaannya tetap di puskesmas induk ya mbak, kami para petugas kesehatan dari puskesmas pembantu iku serta membantu terselenggaranya vaksinasi bagi masyarakat.”(wawancara 24 Februari 2022).

Gambar 4.
Program Vaksinasi Gratis



Sumber: Puskesmas Pembantu Kelurahan Urangagung Kabupaten Sidarjo

Vaksinasi merupakan salah satu upaya paling efektif untuk mencegah terjadinya penyebaran covid19. Tujuan dari vaksinasi ini adalah melakukan vaksin setidaknya 70% populasi penduduk di Indonesia untuk mewujudkan kondisi kekebalan komunitas atau herd immunity. Masyarakat agar lebih produktif dalam beraktivitas serta hidup dalam lingkungan yang sehat .

Dalam upaya mewujudkan pemenuhan hak masyarakat untuk hidup sehat maka pemerintah melaksanakan program vaksinasi ini sebagai bentuk kewajiban pemerintah untuk menyediakan sarana vaksin guna memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan vaksinasi covid19 sebagai wujud untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Untuk itu pelayanan vaksinasi Covid19 telah dilakukan di Puskesmas Urangagung mulai awal tahun bulan januari 2021. Tempat dan waktu pelayanan vaksinasi Covid19 sudah terjadwal dengan baik apakah untuk dosis penyuntikan pertama maupun penyuntikan dosis kedua. Prioritas diberikan pada sasaran Tenaga kesehatan kemudian dilanjutkan sasaran pelayanan publik selanjutnya kelompok rentan lansia, baru masyarakat umum umur 18 tahun keatas .

Hal ini sesuai dengan pernyataan dr. Danang Abd Ghani, selaku Kepala Puskesmas Pembantu perihal kuantitas pelayanan di Puskesmas Urangagung.

“ Untuk pelayanan vaksinasi Covid19 telah dilakukan di Puskesmas Urangagung mulai awal tahun bulan September 2021. Tempat dan waktu pelayanan vaksinasi Covid19 sudah terjadwal dengan baik apakah untuk dosis penyuntikan pertama maupun penyuntikan dosis kedua. Prioritas diberikan pada sasaran tenaga kesehatan kemudian dilanjutkan sasaran pelayanan publik selanjutnya kelompok rentan lansia, baru masyarakat umum umur 18 tahun keatas. Terlaksananya progra vaksinasi ini juga didukung oleh tenaga kesehatan dari PUSTU juga mbak, karena masyrakat banyak yang enggan untuk melakukan vaksin, dikarenakan takut ataupun dianggap tidak penting.” (wawancara 24 Februari 2022)

Pernyataan itu juga didukung oleh Sapto adi wahyono selaku pelaksana admin di Puskesmas Pembantu Kelurahan Urangagung yaitu:

“Iya benar mbak, banyak warga yang kurang mengerti akan pentingnya vaksin bagi kesehatan. Jadi warga sekitar PUSTU ini harus banyak harus diberi penyuluhan tentang pentingnya vaksin bagi kesehatan.” (wawancara 24 Februari 2022)

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa hal ini terlihat dari hasil kerja pegawai dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Waktu pelayanan kesehatan merupakan elemen yang paling penting dalam menjamin kepuasan pengguna pelayanan. Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan yang dijanjikan menjadi pegangan bagi pengguna pelayanan sebagai jaminan selesainya. Masyarakat/pasien pengguna pelayanan mengharapkan waktu penyelesaian yang cepat dan tepat sehingga tidak mengganggu aktivitas yang lain serta akan menghemat tenaga dan biaya. Durasi yang dibutuhkan pelayanan kesehatan dalam menangani suatu masalah kesehatan atau dalam proses antrian, pencatatan administrasi.

Ketepatan waktu sendiri bisa menjadi acuan untuk bisa meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan. Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan, dimana dengan menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan terhadap pasien. Jadwal pelayanan di puskesmas Urangagung pun sudah ada, mulai dari puskesmas buka sampai tutup. Pada masing pelayanannya pun juga tertera hari dan jam pelayanannya itu sendiri. Berikut jam pelayanan di Puskesmas Pembantu Kelurahan Urangagung :

Gambar 5.
Jadwal Pelayanan

JADWAL PELAYANAN PUSKESMAS PEMBANTU URANGAGUNG	
PELAYANAN PENDAFTARAN	
SENIN - SABTU : 07.00 - 12.00 WIB	
SABTU : 07.00 - 11.00 WIB	
1. PELAYANAN PENDAFTARAN	SENIN - KAMIS SABTU
2. PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM	SENIN - KAMIS SABTU
3. PELAYANAN KIA / MTBS	SENIN - KAMIS SABTU
4. PELAYANAN FARMASI	SENIN - KAMIS SABTU
5. PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT	
6. PELAYANAN KB	SENIN - KAMIS SABTU

Sumber: Puskesmas Pembantu Kelurahan Urangagung Kabupaten Sidarjo

Pada jam pelayanan pun sudah tertera pada masing masing pelayanan yang ada di Puskesmas Pembantu, jadi untuk standart operasional pun sudah sesuai. Durasi yang dibutuhkan pelayanan kesehatan dalam menangani suatu masalah kesehatan atau dalam proses antrian, pencatatan adminsitrasi. Namun, masyarakat juga banyak mengeluh soal waktu pelayanan puskesmas yang tidak sesuai dengan jam pelayanan. Kepala Puskesmas Pembantu Kelurahan Urangagung yaitu dr. Danang Abd Ghani, menyatakan perihal kuantitas pelayanan di Puskesmas Urangagung.

"Pada tahun 2020 Puskesmas Pembantu Kelurahan Urangagung mengalami penurunan pengunjung secara drastis. Hal tersebut karena masyarakat masih takut untuk memeriksakan kesehatannya dan cenderung tertutup perihal gejala yang dirasakan. juga banyak yang mengaduh kalau puskesmas ini sering telat buka. Sampai sampai di banyak orang antri yang nunggu di depan PUSTU ini mbak. Saya mulai menjabat disini tahun 2021 mbak , jadi saya berusaha semaksimal mungkin memperbaiki sistem di Pusekesmas ini mulai dari mendisiplinkan karyawan yang malas, memperketat dalam waktu kerja, evaluasi rutin kinerja pegawai, serta pemverian reward kepada petugas dengan kinerja terbaik. Memperbaiki reputasi memang susah mbak perlu waktu dan kerja keras yang tiada henti" (wawancara 24 Februari 2022)

Memang kediplinan waktu harus diperhatikan , karena dengan ketidakdisiplinan waktu maka efektivitas pelayanan pun tidak bisa terwujud dan kepuasan masyarakat pengguna pelayanan kesehatan pun menurun. Hal ini didukung oleh pernyataan salah satu warga yang berobat yaitu Bapak Tresno dalam wawancaranya bersama penulis:

"Memang disini petugasnya ramah ramah mbak, tapi ya gitu jam pelayanan di PUSTU ini tidak mesti mbak, kadang jam 7 pagi sudah buka kadang sampai jam 7 lebih gitu masih belum buka. Padahal di teras Pustu sudah banyak yang antri buat priksa mbak." (wawancara 24 Februari 2022)

Dari hasil wawancara di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa penyebab ketidakdisiplinan petugas kesehatan adalah karena faktor sumber daya manusianya sendiri yaitu tenaga kesehatan yang bertugas yang kurang menerapkan kedisiplinan dalam pekerjaan yang diberikan. Sehingga berdampak menurunnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan dan juga tidak efektif dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan Hal ini disampaikan langsung oleh dr. Abd Ghani, dan pernyataan oleh warga sekitar ketika berobat di Puskesmas Pembantu Kelurahan Urangagung Kabupaten Sidoarjo ini.

III. SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan uraian ditatas mengenai efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu Kelurahan Urangagung Kabupaten Sidoarjo dan menyandingkan dengan kenyataan di lapangan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- Kualitas pelayanan Puskesmas Pembantu Kelurahan Urangagung menciptakan kualitas yang baik untuk memberikan kemudahan akses pada masyarakat dan juga memberikan kepuasan bagi masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan di Puskesmas Pembantu tersebut.
- Kuantitas pelayanan Puskesmas Pembantu Kelurahan Urangagung mampu meningkatkan kunjungan pasien pada tahun 2021 dan para peugas kesehatan pun bisa menyelesaikan tugas dan tanggungjawabnya dalam kirun waktu yang sudah ditentukan.

- c. Waktu pelayanan Puskesmas Pembantu Kelurahan Urangagung masih belum sesuai dengan Standart Operasional (SOP) yang ada, karena dari segi kedisiplinan pegawai dengan jam pelayanan masih sangat rendah.

Faktor penghambat dan pendukung yang dialami Puskesmas Pembantu Kelurahan Urangagung Kabupaten Sidoarjo. Faktor penghambat berasal dari kurangnya kedisiplinan tenaga kerja yang bertugas. *Mindset* yang diharapkan dapat diubah oleh pimpinan puskesmas pembantu itu sendiri dan juga dinas kesehatan. Sedangkan faktor pendukung berasal dari kerjasama dan evaluasi berkala oleh sumber daya manusianya.

Faktor pendukung dalam efektivitas pelayanan kesehatan di puskesmas pembantu kelurahan urangagung ini adalah dari kerjasama antara petugas layanan kesehatan yaitu Puskesmas, Pemerintah Desa, dan masyarakat menjadi satu kesatuan dan tidak boleh dipisahkan. Juga dengan kerjasama dengan puskesmas induk maupun dinas kesehatan, evaluasi berkala yang telah dilakukan oleh Puskesmas Pembantu Kelurahan Urangagung berupa evaluasi skor KPI setiap 1 bulan sekali. Skor KPI dibawah 75 akan mendapatkan bimbingan khusus agar nantinya bisa mencapai target. Dalam proses evaluasi, Puskesmas Pembantu Kelurahan Urangagung melibatkan warga Kelurahan Urangagung yaitu dengan menganalisis kotak saran lalu memilih beberapa masalah yang menjadi prioritas untuk diselesaikan terlebih dahulu.

Pada penulisan penelitian terdahulu oleh [10] terkait dalam efektivitas pelayanan kesehatan yaitu terdapat pelayanan kesehatan pasien adalah biaya gratis, tidak ada perbedaan perlakuan/pelayanan, tersedianya rawat inap dan letak puskesmas yang strategis. Sehingga dalam penulisan saat ini terdapat perbedaan pada faktor pendukung yaitu lebih banyak faktor pendukung efektivitas pelayanan kesehatan lainnya tidak hanya berasal dari kerjasama antar tenaga kesehatan lainnya maupun evaluasi berkala.

Faktor penghambat dalam efektivitas pelayanan kesehatan di puskesmas pembantu kelurahan urangagung ini adalah ketidaksiplinan petugas kesehatan berdampak pada banyak hal seperti menurunnya reputasi puskesmas, ketidaknyamanan warga yang berobat sehingga menyebabkan penurunan kuantitas pengunjung, dan tidak terwujudnya visi puskesmas, ketidaksiplinan akan berpengaruh pada banyak aspek. Ketidaksiplinan pegawai puskesmas akan mengakibatkan ketidaksiplinan warga masyarakat juga sehingga tidak akan tercipta pelayanan kesehatan yang efektif. dan pada penulisan penelitian terdahulu oleh [10] terkait dalam efektivitas pelayanan kesehatan yaitu kurangnya tenaga medis terutama pada bagian pelayanan obat, lamanya antrian dan penanganan yang dikarenakan jumlah pasien yang berobat setiap harinya tidak sebanding dengan jumlah Sumber daya manusia atau tenaga medis ada serta kurangnya kendaraan ambulance yang tersedia. Sehingga dalam penulisan saat ini terdapat perbedaan pada faktor penghambat yaitu lebih banyak faktor penghambat efektivitas pelayanan kesehatan lainnya tidak hanya berasal dari ketidaksiplinan tenaga kesehatan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari dalam penyusunan artikel ini tidak lepas dari bantuan semua pihak hingga terselesaikannya menulis jurnal ini dengan baik. Penulis berterimakasih kepada Kecamatan Porong dan beberapa masyarakat Porong yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan observasi di lapangan.

REFERENSI

- [1] Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
- [2] Peraturan Pemerintah Nomor 47 tahun 2016 Fasilitas Pelayanan Kesehatan
- [3] Atik dan Ratminto. (2005). *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- [4] Atmosoeparto, Kisdarto. (2002). *Menuju SDM Berdaya – Dengan Kepemimpinan Efektif dan Manajemen Efisien*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- [5] Azwar, Azrul. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- [6] Samuel, H. dan Wijaya, N. (2009). Service Quality, Perceive Value, Satisfaction, Trust, dan Loyalty pada PT. Kereta Api Indonesia Menurut Penilaian Pelanggan Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol 4, No. 1, April 2009:23-37.
- [7] Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta
- [8] Moleong. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Rosda.
- [9] Hidayat, (1983). Definisi, Kreteria dan Evolusi Konsep Sektor Informal. *Jurnal Pemikiran untuk Repelita IV Analisa*. Vol.12. No.7.
- [10] Bibu, Oktavia. (2019). Kualitas Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Dinoyo Kota Malang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Vol. 8 No. 3. ISSN 2442-6962.

Nuril Hidayati 172020100108 Artikel.pdf

ORIGINALITY REPORT

6%

SIMILARITY INDEX

6%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

dinkes.sidoarjo.jogja.go.id

Internet Source

2%

2

www.scribd.com

Internet Source

2%

3

repositori.usu.ac.id

Internet Source

2%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%