

# EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS

Elvi Juliansyah

STIKES Kapuas Raya, Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo Sintang – Kalimantan Barat  
Telp. 0565-2025099 e-mail: elvi\_juliansyah@yahoo.co.id

**Abstract: Effectiveness of Health Services at the Puskesmas.** This study focuses on the issue of working hours and working time is relatively short in Sungai Durian health center, which is 25 hours per week with a population of 16.901 people served. This study aims to determine the effectiveness of health services at the Puskesmas Durian River and explain the factors that can improve health care. This study uses qualitative research methods to approach the subject of research using interview and documentary techniques. This study result show that: health services have been effective at the Puskesmas Sungai Durian in accordance with the wishes and needs of the community, with good service quality, speed of service is highly dependent on the number of patients, it is easy to get service, the service provided free of charge, and factors that can improve health care, which is carried out continuously from 08:00 to 12:00 on weekdays, health services performed by medical staff, and free health services with a relatively short time.

**Key words:** effectiveness of health care, health services, needs of the community.

**Abstrak: Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas.** Penelitian ini memfokuskan pada masalah jam kerja dan waktu kerja yang relatif singkat di Puskesmas Sungai Durian, yakni 25 jam per minggu dengan jumlah penduduk 16.901 orang yang dilayani. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sungai Durian dan menjelaskan faktor-faktor yang dapat meningkatkan pelayanan kesehatan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif untuk mendekati subjek penelitian dengan menggunakan teknik wawancara dan dokumenter. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Sungai Durian telah berjalan efektif sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat, dengan kualitas pelayanan yang baik, kecepatan pelayanan sangat tergantung pada jumlah pasien, mudah mendapatkan layanan, pelayanan yang diberikan gratis, dan faktor yang dapat meningkatkan pelayanan kesehatan, yaitu dilakukan secara terus menerus dari pukul 08:00 sampai 12:00 di hari kerja, pelayanan kesehatan dilakukan oleh tenaga medis, dan layanan kesehatan gratis dengan waktu yang relatif singkat.

**Kata kunci:** efektivitas perawatan kesehatan, pelayanan kesehatan, kebutuhan masyarakat.

## PENDAHULUAN

Pemenuhan kebutuhan kesehatan termasuk dalam kebutuhan sekunder yang harus dipenuhi oleh setiap orang. Pemenuhan kebutuhan kesehatan menjadi harapan semua orang untuk hidup sehat, baik dan bahagia meskipun seseorang hidup dengan berkecukupan dan terkenal, bila-mana kesehatannya terganggu akan meng-ganggu aktivitasnya. Rasa sakit atau penyakit yang diderita seseorang dapat dilayani oleh organisasi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan, seperti Polindes, Puskesmas, dan Rumah Sakit, serta tempat-tempat lain yang memberikan pelayanan kesehatan. Pelayanan yang diterima pasien oleh pelayan kesehatan untuk mencapai derajat kesehatan semaksimal

mungkin sesuai dengan potensi yang dimiliki dalam menjalankan kegiatan dibidang promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif (Effendy, 1998).

Pelayanan kesehatan yang dilakukan di Puskesmas Sungai Durian kepada masyarakat Kelurahan Kapuas Kanan Hulu Sintang lebih mengutamakan pelayanan kuratif dan rehabilitatif, meskipun upaya preventif dilakukan dalam bentuk pemasangan baliho di depan Puskesmas. Struktur organisasi Puskesmas sangat mempe-ngaruhi jenis pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas. Demikian pula dengan Pus-kesmas Sungai Durian yang berorientasi pada kegiatan pelayanan kuratif dan rehabilitatif. Sarana atau pelayanan kesehatan bagi kasus-

kasus atau penyakit ringan. Sarana kesehatan primer ini adalah sarana yang paling dekat pada masyarakat, artinya pelayanan kesehatan paling pertama yang menyentuh masalah kesehatan di masyarakat (Soekidjo, 2007). Kesiapan Puskesmas yang merupakan organisasi pemerintahan yang menjalankan fungsi pelayanan kesehatan berpedoman kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan diselenggarakan oleh pemerintah yang dilaksanakan oleh pegawai atau petugas yang berada di Puskesmas adalah pegawai negeri sipil yang terikat dengan ketentuan yang berlaku dalam memberikan pelayanan publik, khususnya pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan mengikuti aturan yang berlaku dalam ketentuan sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil pada Pasal 3 angka (14) memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Maksud dari Pasal 3 angka (14) dalam penjelasannya “memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat” adalah memberikan layanan kepada masyarakat yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan yang dilakukan di Puskesmas Sungai Durian sangat terikat dengan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Pasal 3 angka 11 yang dimaksud dengan kewajiban untuk “masuk kerja dan menaati ketentuan jam kerja” adalah setiap PNS wajib datang, melaksanakan tugas, dan pulang sesuai dengan ketentuan jam kerja serta tidak berada di tempat umum bukan karena dinas. Apabila berhalangan hadir wajib memberitahukan kepada pejabat yang berwenang. Keterlambatan masuk kerja dan/atau pulang cepat dihitung secara kumulatif dan dikonversi  $7\frac{1}{2}$  (tujuh setengah) jam sama dengan 1 (satu) hari tidak masuk. Pelayanan kesehatan mengikuti ketentuan umum yang berlaku bagi Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sintang. Organisasi pemerintah dalam menjalankan tugas dan aktivitas pencapaian tujuan nasional, yang menjadi penggerak dan pelaksana dalam kantor itu adalah Pegawai Negeri Sipilnya (Herman, 2011).

Pemberian pelayanan kesehatan sebagaimana dijabarkan dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Pasal 1 angka (1) Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Kesehatan mengandung makna yang umum sementara itu sesuai dengan fungsinya Puskesmas Sungai Durian membatasi diri dalam memberikan pelayanan kesehatan secara fisik karena disesuaikan dengan sarana dan prasarana kesehatan yang tersedia. Tuntutan reformasi, demokratisasi, transparansi, *good governance* dan pelayanan prima demi mewujudkan kesejahteraan masyarakat (Rusmawardi, 2011).

Pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas Sungai Durian meliputi pelayanan poli umum, poli gigi, Kesehatan Ibu Anak dan Keluarga Berencana, Laboratorium, dan apotik. Semua pelayanan yang tersedia di Puskesmas terintegrasi oleh manajemen yang dikelola oleh Kepala Puskesmas Sungai Durian. Peningkatan kesehatan masyarakat dapat dicapai melalui pelayanan kesehatan yang efektif harus memenuhi berbagai persyaratan tersedianya dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, mudah dijangkau, dan bermutu (Azwar, 1996). Semenjak dilaksanakan cita-cita negara kesejahteraan, maka pemerintah semakin intensif melakukan campur tangan terhadap interaksi kekuatan-kekuatan masyarakat dengan tujuan agar setiap warga terjamin kepastian hidup minimalnya. Pelayanan kesehatan di Puskesmas Sungai Durian disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada termasuk tenaga medis dan non-medis dari jenis pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Sungai Durian. Setiap Puskesmas memiliki fasilitas yang berbeda dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, termasuk ketersediaan sumber daya yang dimiliki.

Puskesmas Sungai Durian dalam melakukan tindakan kuratif atau pengobatan terpeutik (kuratif) yang dilakukan untuk menyembuhkan berbagai penyakit yang diderita oleh pasien. Penyakit yang diderita pasien dapat berupa faktor lingkungan alam, bakteri, virus, dan parasit. Bakteri, virus, dan parasit menjadi sumber

infeksi yang telah ada, penanggulangan serangan akut dan pengobatan radikal. Pengobatan serangan akut dapat dilakukan dengan skizon-tosida, hasilnya, dapat terjadi penyembuhan sementara atau penyembuhan permanen (Gandahusada, 2006). *Upholding the principles and standards of right conduct by public office holders at all levels of government is an important aspect of public service ethics* (Sakyi and Bawole, 2009). Tindakan kuratif untuk memberikan efek penyembuhan terhadap pasien agar dapat terlayani secara baik dengan memperhatikan tempat, waktu dan keadaan pasien.

Masalah dalam penelitian ini dapat dijelaskan: a) Jam kerja pegawai Puskesmas Sungai Durian dari jam 08.00 sampai dengan 13.00 WIB masing-masing 5 (lima) jam kerja untuk 5 (lima) hari kerja. Jumlah keseluruhan jam kerja selama satu minggu sebanyak 25 (dua puluh lima) jam kerja padahal menurut ketentuan jam kerja Pegawai Negeri Sipil seharusnya 40 (empat puluh) jam dalam 1 (satu) minggu; b) Pelayanan kesehatan di Puskesmas Sungai Durian berbanding dengan jumlah penduduk Kelurahan Kapuas Kanan Hulu (Sungai Durian) yang berjumlah sebanyak 16.901 jiwa dengan rincian jenis laki-laki sebanyak 8.705 jiwa dan jenis kelamin perempuan sebanyak 8.196 jiwa. Perbandingannya adalah satu Puskesmas melayani penduduk sebanyak 16.901 jiwa.

Berdasarkan pemaparan singkat di atas, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui efektivitas pelayanan kesehatan dan faktor-faktor yang dapat meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Sungai Durian Kelurahan Kapuas Kanan Hulu Sintang.

## **METODE PENELITIAN**

Metode tulisan ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, penelitian ini berusaha untuk menjelaskan efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sungai Durian. Metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif berusaha menggali informasi yang disampaikan oleh responden terhadap fenomena-fenomena kegiatan pelayanan kesehatan yang sedang berlangsung. Penelitian ini yang menjadi subyek penelitian adalah kepala Puskesmas Sungai

Durian, Poli umum, Poli KIA dan KB, Apotik, Laboratorium darah, dan poli gigi, serta lima orang pasien yang bersentuhan dengan pelayanan kesehatan kepada pasien (masyarakat) sebagai pengguna jasa kesehatan.

Pembuatan instrumen dalam tulisan ini menggunakan pedoman wawancara dan dokumen review. Instrumen penelitian ini bertujuan untuk menyediakan data sesuai dengan instrumen yang digunakan dalam penelitian ini. Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian ini: 1) Pedoman wawancara adalah alat yang digunakan untuk melakukan wawancara terpandu, terstruktur dan terbuka, 2) Dokumen Review adalah pemeriksaan atas dokumen yang digunakan dalam bentuk tertulis. Penentuan subyek penelitian untuk pasien berdasarkan teknik *accidental sampling*, yakni pasien yang kebetulan berada di Puskesmas jadikan sebagai informan yang sudah memperoleh pelayanan kesehatan di Puskesmas Sungai Durian. Data dianalisis berdasarkan fokus penelitian yang meliputi *data collecting, data display, data verification, dan conclusion*.

## **HASIL**

### **Efektivitas Pelayanan Kesehatan**

#### **Kualitas pelayanan**

Pasien yang akan berobat ke Puskesmas Sungai Durian harus memiliki kartu berobat, jika belum memiliki kartu berobat harus membuat kartu berobat terlebih dahulu. Biaya berobat gratis yang berasal dari Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) dan Jaminan Kesehatan Daerah, meskipun gratis sikap petugas tidak berubah dan biasa-biasa saja. Pelayanan kesehatan termasuk Poli umum, poli anak, poli gigi, laboratorium, sebelum pelayanan kesehatan dilakukan biasanya petugas kesehatan menanyakan tentang penyakitnya, misalnya pilek di berikan resep untuk mengambil obat di loket obat. Penyakit yang sering dirasakan pusing-pusing, mual-mual, pilek, batuk, demam-demam, kontrol, periksa darah. Pemeriksaan Pos Yandu di poli anak pada hari rabu, berobat di poli umum sifatnya kadang-kadang, biasanya sebulan sekali.

Pelayanan ada yang ramah ada pula yang tidak, ada yang menyenangkan ada yang tidak,

banyak masyarakat yang dari luar (dari kampung lain) yang tidak pernah berobat dimintakan KTP (Kartu Tanda Penduduk) bagi tidak memiliki kartu berobat, pelayanan lebih diutamakan mereka yang memiliki Jamsostek, Askes, dan Jamkesmas dan Jamkesada bagi yang tidak masuk dalam Jamsostek maupun Askes. Sering kali yang terjadi petugas kesehatan ada yang lambat dan kadang-kadang petugasnya di tempat pelayanannya lebih cepat. Poli Ibu, Bayi, dan Anak pelayanannya lebih cepat, karena masyarakat yang memerlukan pelayanan kesehatan lebih sedikit.

### ***Kecepatan memperoleh pelayanan***

Saat pemeriksaan kesehatan yang dilakukan oleh tenaga medis memakan waktu sekitar 10 menit, sambil melakukan pemeriksaan petugas medis menanyakan rasa sakit yang diderita oleh pasien, kategori sakit yang diderita parah atau tidak sesuai dengan penyakit yang diderita pasien. Pertanyaan yang diajukan oleh petugas Puskesmas Sungai Durian, “apakah kepalanya sakit?”, “penyakit apa yang dirasakan?”, “apakah penyakitnya parah atau tidak?”, “apakah ada keluhan lain?”. Adapun pemeriksaan dilakukan dengan melakukan tensi tekanan darah pasien.

Pemeriksaan dilakukan di ruang Unit Gawat Darurat/Ruang Tindakan/Ruang Periksa yang di tangani oleh perawat dan bilamana masih dapat ditangani oleh perawat, maka perawat yang melakukan pemeriksaan terhadap penyakit yang diderita oleh pasien. Bilamana dirasakan pasien dianggap lebih parah di arahkan pada ruang poli umum untuk dilakukan pemeriksaan oleh dokter.

Sebelum dilakukan pemeriksaan terlebih dahulu pasien mendaftar di tempat loket pendaftaran terutama yang sudah memiliki kartu berobat, sedangkan yang tidak memiliki kartu berobat dapat menunjukkan kartu identitas berupa Kartu Tanda Penduduk. Waktu pasien menunggu sangat tergantung dengan jumlah pasien yang dilayani, karena harus antri sampai ada pemanggilan nama pasien sekitar 30 menit karena harus antri sesuai dengan daftar nama yang sudah datang sebelumnya, karena ada orang sebelumnya yang antri berjumlah 10 orang.

### ***Kemudahan memperoleh pelayanan***

Setelah dilakukan pemeriksaan oleh tenaga medis masih harus menunggu untuk mendapatkan obat ke loket, dengan waktu tergantung pada jenis dan tingkat beratnya penyakit yang diderita oleh pasien, kalau penyakit yang diderita pasien tidak terlalu parah biasanya waktu tunggu untuk mendapatkan obat sekitar 10 menit sampai pada saat nama pasien dipanggil oleh petugas bagian loket obat. Kegiatan yang dilakukan oleh pasien saat menunggu dipanggil di loket pendaftaran, di ruang pemeriksaan, dan di loket obat dengan menonton televisi yang disediakan oleh pihak Puskesmas Sungai Durian yang berada di Ruang Tengah/Tunggu sambil menunggu panggilan berdasarkan daftar antrian pasien seluruhnya sekitar 30 menit. Jika petugasnya berada di tempat akan lebih cepat karena petugas memiliki tugasnya masing-masing dan ada yang berada di luar.

### **Faktor-Faktor yang Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Kesehatan**

#### ***Pelayanan berkesinambungan***

Jarak antara pemukiman pasien dengan Puskesmas Sungai Durian tidak terlalu jauh, bila menggunakan kendaraan bermotor sekitar  $\pm 5$  menit dan bilamana berjalan kaki sekitar  $\pm 15$  menit. Memudahkan pasien untuk berobat ke Puskesmas Sungai Durian dan menjadi tempat pilihan pasien untuk berobat. Prosedur pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh tenaga medis sangat mudah tergantung kepada kepemilikan kartu berobat yang dimiliki oleh pasien, berbeda dengan yang tidak memiliki kartu berobat harus menunjukkan Kartu Tanda Penduduk, biasanya ditanya: “apakah pernah berobat?”. Pemeriksaan lumayan baik daripada harus pergi ke Puskesmas yang lain.

Pelayanannya kesehatan yang dilakukan oleh petugas medis maupun non-medis sudah lumayan baik, tetapi perlu adanya penambahan sarana dan prasarana pendukung pelayanan kesehatan. Kemudahan yang diterima oleh pasien karena dekat dengan tempat tinggal, biaya ringan (gratis), cukup dengan menggunakan Jamkesmas (Jaminan Kesehatan Masyarakat) dan Jamkesda (Jaminan Kesehatan Daerah). Terutama orang yang berkerja sebagai karyawan

swasta dimasukkan dalam Jamkesmas sedangkan yang lain non-PNS dimasukkan dalam daftar Jamkesda. Di masukkan dalam daftar Jamkesmas disebabkan sudah memiliki kartu berobat sebelum diberlakukan Jamkesmas dan sudah lama berobat di Puskesmas Sungai Durian, serta bermukim tidak terlalu jauh dari Puskesmas Sungai Durian.

Hampir semua orang dapat berobat di Puskesmas Sungai Durian, selama pasien itu berada di sekitar Kecamatan Sintang, sebab banyak orang yang berobat berasal dari luar Kelurahan Kapuas Kanan Hulu Sintang yang merupakan wilayah kerja Puskesmas Sungai Durian. Meskipun pasien berasal dari luar Kelurahan Kapuas Kanan Hulu tetap mendapat pelayanan yang baik dan dilayani dengan sikap yang baik, meskipun tergantung pada pasien yang memiliki kartu berobat atau tidak, karena ada Puskesmas dalam kota Kecamatan Sintang yang tidak memberikan pelayanan kesehatan di luar wilayah kerjanya.

#### ***Pelayanan dapat diterima oleh masyarakat***

Pada saat pasien masuk ke loket pelayanan untuk mendaftarkan diri untuk berobat pasien harus menunggu sekitar 10 menit untuk mencari berkas keluarga pasien (*file medical record*) yang dimiliki oleh pasien tersebut. Pelayanan sangat tergantung pada jumlah pasien yang dilayani, kalau jumlah pasiennya ramai (banyak jumlahnya) maka pelayanannya agak lambat karena harus antri, tetapi bila jumlah pasien sedikit pelayanannya akan lebih cepat.

Setelah pemeriksaan dilakukan oleh tenaga medis dibutuhkan waktu yang tidak terlalu lama untuk menunggu disesuaikan antrian nama dan penyakit yang diderita oleh pasien. Penyakit yang sering diderita adalah demam, sakit gigi, batu pilek, capek, lemah lesu, tekanan darah rendah. Pelayanan yang sudah ada sebaiknya dilakukan penambahan fasilitas, pelayanannya harus ramah, karena selama ini pelayanannya tidak terjalin hubungan saling kenal-mengenal dan karena itu sikap memberikan pelayanan biasa saja. Pelayanannya akan ramah apabila pasien yang dilayani sudah kenal, karena itu lebih dilihat orang yang dilayani.

Keberadaan pelayanan yang dilakukan

oleh Puskesmas Sungai Durian sangat membantu sekali bagi kami, terutama bagi ekonomi kelas menengah ke bawah daripada harus berobat ke dokter praktek. Apabila penyakit yang diderita cukup parah, barulah berobat ke dokter praktek. Untuk meningkatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sungai Durian diperlukan penambahan tenaga medis. Manfaat yang paling besar diterima oleh pasien adalah berobat terjangkau oleh kemampuan ekonomi masyarakat, karena murah dan tidak perlu membayar (gratis).

Letak Puskesmas yang berada di dalam kota membuat pasien mudah untuk menuju ke Puskesmas Sungai Durian dan ada beberapa sarana transportasi yang dapat digunakan. Karena masyarakat tinggal tidak terlalu jauh dengan lokasi Puskesmas, yang perlu di tambah adalah tempat antrian yang lebih baik.

## **PEMBAHASAN**

### **Efektivitas Pelayanan Kesehatan**

Puskesmas merupakan organisasi teknis yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara langsung. *Attitudinal commitment can be explained as the strength of an individual's loyalty to the organization and emphasize the individual's identification and involvement within the organization* (Ekmekci, 2010). Kedudukan Puskesmas menjadi ujung tombak pelayanan yang dapat menyentuh kepentingan masyarakat luas untuk memperoleh pelayanan kesehatan, demikian pula dengan Puskesmas Sungai Durian yang berada di Kelurahan Kapuas Kanan Hulu Kecamatan Sintang. Kebijakan Pemerintah Pusat memberikan kemudahan bagi rakyatnya untuk memperoleh pelayanan kesehatan secara cuma-cuma dengan menerapkan Kebijakan Jamkesmas dilakukan pada Tahun 2010 sehingga Puskesmas Sungai Durian memberikan pelayanan kesehatan secara gratis. Jamkesmas diberikan kepada masyarakat dengan status ekonomi di bawah rata-rata atau ekonomi menengah ke bawah dengan alokasi jumlah yang terbatas. Jamkesmas dalam prakteknya tidak dapat mengakomodir masyarakat luas untuk memperoleh pelayanan kesehatan secara cuma-cuma, sehingga Pemerintah Kabupaten Sintang berupaya memberikan bantuan kepada

masyarakat luas dengan menetapkan Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda). Jamkesda adalah upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Sintang untuk membantu masyarakat yang belum memperoleh jaminan kesehatan yang berasal dari alokasi Jamkesmas.

Bentuk tanggung jawab Pemerintah Kabupaten Sintang memberikan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit dan beberapa Puskesmas di Kabupaten Sintang. Sementara itu, pelayanan kesehatan yang dilakukan di Puskesmas Sungai Durian sepenuhnya di biayai dari Jamkesmas dan Jamkesda Kabupaten Sintang, termasuk membawa anak berobat ke Singkawang di Rumah Sakit Jiwa dilayani secara gratis melalui Dinas Sosial Kabupaten Sintang. Pembiayaan yang ditanggung orang tua pasien hanyalah transportasi pribadi.

Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Sungai Durian sudah memadai dan dianggap cukup baik dengan beberapa pelayanan mendasar yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan kesehatan di Puskesmas Sungai Durian. Peningkatan pelayanan kesehatan selalu diupayakan untuk dapat ditingkatkan khususnya berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, sehingga beberapa bentuk pelayanan kesehatan sudah dapat dirasakan oleh masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan.

Pelayanan harus memenuhi berbagai persyaratan tersedianya dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, mudah dijangkau, dan bermutu (Azwar, 1996). Pelayanan yang baik, akan meningkatkan citra pemerintah dalam memberikan pelayanan kesehatan, warga masyarakat yang ingin meningkatkan kesehatan atau pengobatan menjadi pelanggan dari instansi yang menangani kesehatan rakyat secara nasional, yaitu Departemen Kesehatan (Sinambela, dkk, 2008). Masyarakat yang menjadi *stakeholders* Puskesmas Sungai Durian, termasuk pasien yang menerima pelayanan kesehatan tersebut dengan cara yang baik dan memuaskan, sehingga pelayanan dapat diterima dan wajar, serta bermutu. *The corporate governance concept refers to a group of organizing, administrative, legal, and financial frameworks that organize the*

*relationship between the administration and the owner (investors and shareholders) and other beneficiaries* (Kenawy, et.al., 2009). Pelayanan yang baik, dapat diterima oleh masyarakat pengguna jasa pelayanan kesehatan ditunjukkan dengan sikap yang ramah dari seluruh petugas pemberi pelayan, karena petugas medis merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan.

Kebijakan pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan semakin berkembang seiring dengan munculnya faham atau pandangan tentang filsafat negara (Suryani, 2011). Pelayanan negara dibidang melalui Puskesmas Sungai Durian sebagaimana pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas yang lainnya, sehingga Puskesmas dapat didefinisikan sebagai (Hatmoko, 2006) suatu organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Pelayanan Puskesmas Sungai Durian mengacu pada organisasi kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan masyarakat sesuai dengan visi dan misi yang akan dicapainya. Adapun yang menjadi visi Puskesmas Sungai Durian adalah Masyarakat sehat yang mandiri dan berkeadilan di wilayah kerja Puskesmas Sungai Durian dengan misi sebagai berikut:

1. Meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui pemberdayaan masyarakat termasuk swasta dan masyarakat madani.
2. Melindungi kesehatan masyarakat dengan menjamin tersedianya upaya kesehatan yang paripurna, merata, bermutu dan berkeadilan.
3. Mendorong kemandirian masyarakat untuk meningkatkan kesehatan individu, keluarga, masyarakat dan lingkungan.

Pelayanan yang baik dilihat dari kualitas pelayanan yang dapat diterima oleh oleh pasien, karena itu pasien merupakan objek dan subjek langsung yang menerima pelayanan kesehatan sesuai dengan yang dirasakannya. Kualitas pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh petugas medis dilandasi oleh keinginan untuk memberikan pelayanan yang terbaik, agar pasien merasakan manfaat pelayanan kesehatan yang

diterimanya dengan kualitas pelayanan kesehatan dengan baik, disamping menunjukkan sikap profesionalisme dan kinerja yang baik. Ketekunan dan ketelitian dalam melakukan pemeriksaan sesuai dengan prosedur pemeriksaan yang benar akan menghasilkan diagnosis yang tepat dan akurat.

Ruang Tindakan atau biasa disebut dengan Ruang Unit Gawat Darurat (UGD) atau lebih dikenal dengan Ruang Periksa yang ditangani oleh perawat senior atau perawat yang diberikan tugas secara bergilir. Ruang UGD/Ruang Tindakan/Ruang Periksa merupakan ruang untuk melakukan pemeriksaan atau tindakan kepada pasien yang mengalami rasa sakit yang diderita oleh pasien. Ruang Tindakan/Ruang Periksa berdampingan dengan Ruang Poli Umum yang ditangani oleh Dokter umum. Penyakit yang diderita oleh pasien dan tidak dapat ditangani oleh tenaga medis atau perawat kesehatan, maka diserahkan kepada dokter umum yang berada di Ruang Poli Umum.

Hambatan pelayanan kesehatan dapat terganggu bilamana banyak calon pasien tidak memiliki kartu berobat dan harus mencatatnya kembali ke dalam buku *medical record* serta pemberian kartu berobat. Ada beberapa hambatan yang membuat calon pasien lebih lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, disamping calon pasien tidak memiliki kartu berobat atau KTP dan jumlah pasien yang dilayani oleh petugas Puskesmas Sungai Durian yang lebih banyak pada hari-hari tertentu. *They state that strategy is both a process of understanding and shaping competitive forces, and a process of open-ended discovery and purposeful incrementalism* (Bolo, 2011).

Semua pasien menginginkan pelayanan efektif, adapun yang dimaksud dengan pelayanan efektivitas sebagaimana dijelaskan oleh Georgopolous dan Tannenbaum (Steer, 1985) yang meninjau efektivitas dari sudut pencapaian tujuan, berpendapat bahwa rumusan keberhasilan suatu organisasi harus mempertimbangkan bukan saja sasaran organisasi tetapi juga mekanisme mempertahankan diri dan mengejar sasarannya. Pokok utama dari pelayanan adalah memberikan kepuasan kepada *stakeholders* dalam menerima pelayanan, termasuk pelayanan kesehatan yang

diberikan oleh organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan. Pelayanan efektif akan menghadapi kendala sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang berlaku di institusi pelayanan kesehatan.

Calon pasien yang menunggu sesuai dengan nomor antrian untuk memperoleh pelayanan pemeriksaan kesehatan di Puskesmas Sungai Durian dapat menunggu di ruang tengah yang disediakan sarana televisi, agar pasien tidak bosan menunggu. Setiap calon pasien harus mengikuti atrian sambil menonton televisi dan bercengkrama dengan calon pasien yang lain, walaupun demikian waktu tunggu sangat tergantung pada jumlah pasien yang akan dilayani.

### **Faktor-Faktor yang dapat Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Kesehatan**

Pelayanan kesehatan yang baik dapat memicu orang/calon pasien untuk menentukan pilihannya dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Pasien ditawarkan dengan berbagai pilihan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, baik yang diselenggarakan oleh Puskesmas Sungai Durian maupun dokter praktek swasta. Keputusan akhir untuk mendapatkan pelayanan kesehatan sangat ditentukan oleh pasien itu sendiri, karena itu puskesmas dapat didefinisikan sebagai (Hatmoko, 2006) suatu organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Kegiatan pokok dari Puskesmas adalah memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, baik preventif, promotif, kuratif, dan rehabilitatif.

Kegiatan Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan dapat melibatkan masyarakat dengan mengembangkan kegiatan-kegiatan yang mengarah pada kesehatan masyarakat, sehingga masyarakat ikut terlibat secara langsung untuk menjaga lingkungan dan kehidupan yang sehat. Pembinaan kesehatan dapat dilakukan pada masyarakat yang berada di sekitar Puskesmas Sungai Durian dengan melakukan tindakan pemberian pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat,

termasuk kebutuhan informasi kesehatan. Puskesmas merupakan titik sentral dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat luas. Puskesmas (Hatmoko, 2006) adalah pelayanan kesehatan menyeluruh yang meliputi pelayanan: kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan) pada masyarakat yang bermukim di wilayah kerja Puskesmas.

Pembinaan dan pengembangan masyarakat yang berada di sekitar Puskesmas dapat dilakukan secara terencana dan berkesinambungan, agar masyarakat dapat berpartisipasi secara aktif untuk mengurangi angka kesakitan. menurut WHO 1998 (Wijono, 1999) adalah penampilan yang pantas atau sesuai yang berhubungan dengan standar-standar dari suatu intervensi yang diketahui aman yang dapat memberikan hasil kepada masyarakat yang bersangkutan yang telah mempunyai kemampuan untuk menghasilkan dampak pada kematian, kesakitan, ketidakmampuan, dan kekurangan gizi. Pelayanan kesehatan dalam bentuk tindakan kuratif dan rehabilitatif dapat tercermin melalui berbagai tindakan medis yang dilakukan oleh dokter dan perawat. Tindakan kuratif dan rehabilitatif dapat dilaksanakan sebaik-baiknya dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan maksimal, agar penyembuhan rasa sakit pasien sedapat mungkin lebih cepat dari waktu yang dibutuhkan.

Pelayanan kesehatan yang baik sebagai upaya untuk meningkatkan derajat hidup sehat sebagaimana yang menjadi tujuan dasar dari pelayanan kesehatan itu sendiri. Pelayanan kesehatan yang paling utama adalah peningkatan mutu pelayanan kesehatan, agar aspek ketersediaan pelayanan kesehatan, standar pelayanan kesehatan, dan keterjangkauan pelayanan kesehatan dapat diwujudkan. Wujud pelayanan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas Sungai Durian.

Pemberlakuan prosedur dan mekanisme yang berlaku untuk memberikan rasa adil pada saat pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat harus menggunakan standar-standar yang sudah ditetapkan. *Organizational competence is based on the resourcebased theory*

*and dynamic capability theory. In summary, the competence perspectives focuses on how individual organizations generate super-normal performances based upon resource, assets and capabilities that roused wish in the organization. According to the relationship perspectives, rent are jointly generated and owned by partnering organizations (Peffer and Salancik, 1978; Asanuma, 1989; Dyer and Singh, 1998; Chio, 2011).* Prosedur dan mekanisme dimaksudkan untuk membantu semua orang (masyarakat) agar dapat memperoleh pelayanan secara adil dan merata. Setiap orang mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pelayanan kesehatan, jadi dimulai dari pendaftaran di loket pendaftaran dan mengikuti antrian.

Pelayanan kesehatan berbeda dengan pelayanan yang lainnya, karena pelayanan kesehatan berkaitan langsung dengan kondisi pasien untuk mendapatkan penyembuhan terhadap penyakit yang dideritanya. Pada saat itu pula seorang pasien memperoleh pelayanan kesehatan berupa tindakan kesehatan guna memperoleh penyembuhan terhadap penyakit atau rasa sakit yang dirasakan oleh pasien. Sikap dan pengetahuan yang dimiliki oleh tenaga medis akan berpengaruh pada tingkat kesembuhan pasien, sehingga setiap pasien menginginkan pelayanan yang lebih cepat, lebih baik, dan lebih ramah karena kebutuhan penyembuhan dari sakit yang diderita.

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dapat dilakukan dengan menambah sumber daya tenaga medis, khususnya dokter umum dan fasilitas kesehatan yang dapat menunjang pelayanan kesehatan. Secara umum pelayanan kesehatan akan memiliki kualitas pelayanan akan berhubungan erat dengan hubungan langsung antara pemberi jasa pelayanan dengan pelanggan baik secara individual maupun organisasi (Sukemi, 2008). Tenaga medis merupakan sumber daya pemberi jasa pelayanan kesehatan yang harus didukung oleh ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan secara cuma-cuma sangat membantu masyarakat dari berbagai latar belakang sosial, budaya, dan ekonomi sehingga memiliki kesempatan yang sama dalam mem-

peroleh pelayanan kesehatan. Organisasi pemerintah dalam menjalankan tugas dan aktivitas pencapaian tujuan nasional, yang menjadi penggerak dan pelaksana dalam kantor itu adalah Pegawai Negeri Sipilnya (Herman, 2011). Keberadaan Puskesmas Sungai Durian dalam memberikan pelayanan kesehatan sangat membantu karena tidak perlu lagi mengeluarkan biaya untuk berobat atau menentukan anggaran untuk persiapan berobat. Pasien cukup mendatangi Puskesmas Sungai Durian, maka pasien tersebut sudah mendapatkan pelayanan kesehatan, bagi pasien hal yang sangat penting adalah pelayanan kesehatan dapat diterima dengan baik.

Masyarakat memerlukan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas Sungai Durian, apalagi dengan berbagai jenis penyakit yang diderita oleh masyarakat. Peranan Puskesmas Sungai Durian dalam memberikan bantuan penyembuhan penyakit yang diderita oleh pasien, sehingga peranan Puskesmas Sungai Durian semakin optimal. Puskesmas dapat berjalan optimal sesuai dengan peran dari Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, secara umum sehingga dapat disimpulkan fungsi atau kegunaan Puskesmas adalah:

1. Melayani masyarakat dalam bidang kesehatan;
2. Memberikan penyuluhan kepada masyarakat tentang gizi;
3. Memberi masukan dan klasifikasi untuk studi kelayakan pada masyarakat luas tentang masyarakat keluarga;
4. Memberikan pelayanan gizi kepada masyarakat yang pra-sejahtera dengan secara cuma-cuma.

Pelayanan kesehatan yang dilakukan Puskesmas (Hatmoko, 2006) adalah pelayanan kesehatan menyeluruh yang meliputi pelayanan: kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan). Masyarakat hanya menyadari, bahwa selama ini pelayanan Puskesmas hanya berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang bersifat kuratif dan rehabilitatif, sehingga pada waktu sakit baru masyarakat menyadari pentingnya pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang lebih penting adalah pelayanan kesehatan preventif dan promotif,

masyarakat akan menyadari pentingnya pencegahan dari sakit daripada penyembuhan penyakit.

Posisi yang strategis letak keberadaan Puskesmas Sungai Durian memberikan peluang yang besar untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara lebih bagi masyarakat dengan mudah untuk mengakses pelayanan kesehatan yang tersedia di Puskesmas Sungai Durian. *The State Service Commission of Australia (2005) outlined three key principles; they included: public servants should fulfill their lawful obligations to the Government with professionalism and integrity; public servants should perform their official duties honestly, faithfully and efficiently, respecting the rights of the public and their colleagues; and public servants should not bring the Public Service into disrepute through their private activities* (Sakyi and Bawole, 2009).

Kebutuhan manusia untuk mendapatkan pelayanan kesehatan semakin meningkat, seiring dengan perkembangan kehidupan manusia itu sendiri. Karena itu, Puskesmas dituntut untuk menyediakan pelayanan terbaik dalam membantu masyarakat agar dapat hidup lebih baik lagi, kondisi yang sehat secara fisik maupun fisikis sangat didambakan oleh semua orang. Keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dalam bentuk kuratif dan rehabilitatif dapat diselenggarakan oleh Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan.

## SIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan, bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Sungai Durian sudah berjalan efektif sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat. Hal ini dapat terlihat dari kualitas pelayanan kesehatan sudah baik dengan tersedianya berbagai macam pelayanan kesehatan pada Poli Umum, Kesehatan Ibu dan Anak, pelayanan Keluarga Berencana, Poli Gigi, Laboratorium darah, dan Apotik. Kecepatan memperoleh pelayanan kesehatan sangat tergantung pada petugas yang ada di Puskesmas, jika petugas medisnya ada di tempat akan cepat melayani pasien. Pasien akan memperoleh

pelayanan kesehatan dengan mudah bilamana calon pasien memiliki kartu berobat dan memiliki KTP. Kualitas pelayanan kesehatan dapat ditingkatkan untuk pemeriksaan pada laboratorium untuk penyakit lainnya, jadi tidak hanya sekedar pengecekan terhadap penyakit malaria saja.

Pelayanan kesehatan di Puskesmas Sungai Durian diterima dengan cuma-cuma, karena setiap pasien yang sudah memiliki kartu berobat masuk dalam Jamkesmas, dan bagi yang memiliki KTP dimasukkan dalam Jamkesda. Setiap pasien sudah dijamin dalam jaminan kesehatan dan dilayani dengan gratis dan tidak perlu lagi membayar. Rentang waktu mendapatkan pelayanan kesehatan yang dilakukan di Poli umum cukup cepat dengan rentang waktu 10 menit di ruang periksa untuk setiap satu orang. Kecepatan pelayanan dapat dilakukan bilamana petugas dapat menambah hari kerja menjadi 6 (enam) hari, agar pasien tidak terkonsentrasi pada Hari Senin dan Selasa. Setiap pasien dapat dilayani terlebih dahulu baru kemudian diperingatkan untuk membuat KTP sebagai bentuk identitas diri. Pengalokasian dana yang bersumber dari Jamkesmas maupun Jamkesda berdasarkan pada jumlah pasien perhari, sehingga Puskesmas Sungai Durian akan berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Pelayanan di Ruang Periksa agar memenuhi standar pelayanan, yakni melalui pemeriksaan fisik dan phisikis dengan

mengajukan pertanyaan sesuai dengan hasil pemeriksaan dan sakit yang diderita oleh pasien.

Faktor yang dapat meningkatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sungai Durian dilakukan berkesinambungan dan setiap hari kerja dimulai pada Hari Senin sampai dengan Hari Jum'at pada jam 08.00 sampai 12.00 setiap hari, kecuali hari Sabtu dan Minggu atau pada hari libur lainnya. Pelayanan kesehatan dilakukan oleh tenaga medis, seperti perawat dan bilamana penyakitnya dianggap perlu ditangani oleh Dokter, sehingga masyarakat dapat menerima pelayanan kesehatan yang dilakukan. Pelayanan kesehatan diperoleh dengan cuma-cuma, sehingga pasien tidak perlu mengeluarkan biaya untuk berobat dan dengan waktu yang relatif singkat sekitar 30 menit dari awal pelayanan kesehatan sampai pengambilan obat. Penambahan jam pelayanan kesehatan dari 25 Jam per minggu menjadi 40 jam per minggu. Pelayanan kesehatan dapat dilakukan oleh dokter umum dengan penyediaan waktu dua hari dalam satu minggu untuk memaksimalkan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan cuma-cuma yang diterima oleh masyarakat jangan sampai menurunkan kualitas pelayanan, tetapi justru hasil menunjukkan sikap profesionalisme dalam bekerja dan pemeriksaan dapat dilakukan lebih teliti dan akurat.

## DAFTAR RUJUKAN

- Asrul, Azwar. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Bolo, Awino Zachary. 2011. An Empirical Investigation of Selected Strategy Variables on Firms Performance: A Study of Supply Chain Management in Large Private Manufacturing Firms in Kenya, *Journal of Public Administration and Policy Research*, 3 (4).
- Chiou, Chi-Ho. 2011. An Empirical Analysis on The Reformation of Organization: Governance and Relationship Perspectives, *Journal of Public Administration and Policy Research*, 3 (4).
- Ekmekci, Asli Kucukaslan. 2010. A Study on Involvement and Commitment of Employees in Turkey, *Journal of Public Administration and Policy Research*, 3 (4).
- Gandahusada, Herry D. Ilahude, dan Wita Pribadi (Ed). 2006. *Parasitologi Kedokteran*, Jakarta: Balai Penerbitan Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia.
- Gani, Ascobat. 1995. *Aspek-aspek Pelayanan Kesehatan*, Jakarta: Rajawali Press.
- Gasperz, V. 1997. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hatmoko. 2006. *Manajemen Kesehatan*, Samarinda: Program studi Kedokteran Universitas Mulawarman.

- Herman, Murdiansyah. 2011. Motivasi Pegawai Negeri Sipil dalam Meningkatkan Semangat Kerja pada Kantor Camat Kuripan Kabupaten Barito Kuala Provinsi Kalimantan Selatan, *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 3 (1).
- Kenawy, Ezzat Molouk and Mohamed F. K. Abd Elgany. 2009. Corporate Governance and its Potential Implementation in Egypt in Light of International Experiences, *Journal of Public Administration and Policy Research*, 1 (15)
- Moenir, HAS. 1996. *Manajemen pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasrul, Effendy. 1998. *Dasar-dasar Keperawatan Kesehatan Masyarakat*, Jakarta: EGC.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2007. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Riyadi, Slamet. 1984. *Sistem Kesehatan Nasional; Tinjauan Dari Perkembangan Ilmu Kesehatan*, Surabaya: Bina Indra Karya.
- Rusmawardi, Muhammad. 2011. Hubungan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah di Era Pemberlakuan Undang-Undang Pemerintahan Daerah, *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 3 (1).
- Sakyi, E-Kojo and Justice Nyigmah Bawole. 2009. Chalanges in Implementing Code of Conduct within in Public Sector in Anglophone West Africa Countries: Perspective from Public Managers, *Journal of Public Administration and Policy Research*, 1 (4).
- Sukemi, Tri Henny. 2008. *Kualitas Layanan Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat Kota Bandar Lampung*. Tesis, tidak dipublikasi.
- Suriyani, Erna. 2011. Profesionalisme Aparat Pemerintah Kasus pada Kelurahan Antasan Besar Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin, *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 3 (1).
- Wijono, Djoko. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Surabaya: Airlangga University Press.