

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT DI PUKESMAS

oleh : Jilawati

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak.
fjilawati@yahoo.com

Abstrak

Permasalahan dalam penelitian ini adalah masih dijumpai petugas yang tidak ada ditempat pada jam kerja, serta fasilitas kesehatan yang masih sangat terbatas. Tujuan penelitian ini adalah ingin mengkaji dan mendeskripsikan pelayanan kesehatan masyarakat, yakni pada kualitas tenaga medis dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang berada di puskesmas Sajingan Besar Kabupaten Sambas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Sajingan Besar belum terlaksana dengan baik, hal ini didasarkan pada hasil penelitian yang menunjukkan jasa pelayanan yang mudah dan kondisi fasilitas kesehatan, dinilai oleh informan belum dapat dilaksanakan dengan baik. Untuk menyikapi fenomena ini penulis menyarankan perlu ditingkatkan dengan memberikan penjelasan kepada pasien yang berobat yang lebih jelas mengenai jasa pelayanan yang mudah di Puskesmas Sajingan Besar Kabupaten Sambas masih perlu ditingkatkan mengenai dokter yang bertugas harus selalu ada jam kerja agar pasien atau masyarakat tidak menunggu lama dan mendapatkan pelayanan langsung dari dokter. Fasilitas di Puskesmas Sajingan Besar Kabupaten Sambas masih perlu dilengkapi seperti persediaan obat-obatan, bangku tunggu, kipas angin, tempat parkir agar dapat memudahkan dan memberikan kenyamanan dalam proses pelayanan. Dengan demikian diharapkan petugas pemberi pelayanan (dokter dan perawatnya) agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan melakukan pendekatan kepada masyarakat atau pasien.

Kata Kunci :Kualitas Pelayanan, Kesehatan Masyarakat, Fasilitas dan Pelayanan Mudah

Abstract

The problem in this study is still found no place officers at work, as well as health facilities are still limited sangatat. The purpose of this study is to want to examine and describe the public health service, namely the quality of medical personnel in providing care for patients who are in great Sajingan Sambas district health centers. The results showed that the public health services in District Health Clinics Sajingan Besar has not done well, it's based on research that shows a simple service and condition of health facilities, assessed by the informant can not be executed properly. To address this phenomenon the authors suggest should be increased by providing explanations to patients who seek treatment are more details on the services that are easy on the PHC Sajingan Great Sambas district still needs to be improved about the doctor in charge should always working hours so that the patient or the public do not wait longer and get direct care of a physician. PHC facilities in Great Sajingan Sambas district still need to be completed such as medical supplies, waiting benches, fans, the parking lot in order to facilitate and provide comfort in the service process. It is expected the officers of service providers (doctors and nurses) in order to improve the quality of health services to the community by approaching people or patients.

Keywords: Quality of Care, Public Health, Facilities and Services Easya

PENDAHULUAN.

Pelayanan yang baik sangat diinginkan oleh masyarakat Sajingan Besar Kabupaten Sambas, setiap instansi baik pemerintah maupun swasta khususnya pada pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Sajingan Besar seperti halnya pelayanan yang diinginkan oleh Kabupaten Sambas.

Agar suatu pelayanan kesehatan masyarakat dapat terlaksana dengan baik maka pihak Puskesmas Kecamatan Sajingan Besar harus menggunakan hal tersebut yang menjadi pedoman dasar dalam memberikan pelayanan, sehingga hal tersebut nantinya yang akan menjadi ukuran dalam memberikan pelayanan namun pada kenyataannya seperti yang peneliti jumpai di puskesmas Sajingan Besar hal-hal tersebut tidak diperhatikan sehingga kinerja suatu pelayanan yang diberikan tidak efektif dan efisien sehingga suatu tujuan yang diinginkan tidak tercapai dengan baik.

Sebagaimana yang peneliti jumpai di Puskesmas Kecamatan Sajingan Besar Kabupaten Sambas, dalam memberikan pelayanan mereka tidak menampilkan keramahan dan sikap yang bersahabat dengan pasien, yang mana dalam memberikan pelayanan yang diutamakan ialah keramahan dalam melayani sehingga yang dilayani merasa nyaman dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Selain hal diatas di dalam memberikan pelayanan petugas juga tidak memberikan penjelasan tentang prosedur yang ada sehingga pasien atau masyarakat yang dilayani merasa bingung dan tidak mengerti apa saja yang harus dilakukan oleh pasien dalam mendapatkan pelayanan yang baik, yang mana dalam memberikan pelayanan agar yang dilayani mengerti seharusnya diberikan pengarahan tentang prosedur yang ada. Atau adanya denah prosedur yang di pasang di ruang depan sehingga pasien bisa melihat langkah-langkah atau tahap-tahap prosesnya.

Selain pemberian prosedur yang masih kurang jelas, yang menjadi kendala juga ialah kurangnya tenaga medis, sehingga pasien yang

dilayani lambat baru mendapat penanganan dari pihak yang bersangkutan. Selain itu juga kadang kala dijumpai petugas jarang ditempatkan seperti Dokter dan petugas administrasi, dengan alasan urusan pribadi, seperti pulang kampung yang lebih dari satu minggu sehingga terkadang pasien pulang dengan tangan hampa, ini menyatakan bahwa mereka mengabaikan kepentingan pasien atau masyarakat banyak dan lebih mengutamakan kepentingan pribadi yang tidak lagi menepati sumpah mereka sebagai tenaga medis, yang mana yang telah disumpah harus lebih mengutamakan kepentingan masyarakat dan keselamatan pasien yang dilayani dan melakukan hak dan kewajibannya sebagai tenaga medis.

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas, untuk lebih memfokuskan masalah penelitian maka masalah di batasi pada :Pelayanan Kesehatan Masyarakat, yakni pada kualitas tenaga medis dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang berada di puskesmas Sajingan Besar Kabupaten Sambas.

METODE

Penelitian ini tergolong jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang lebih menekankan pada makna, penalaran, definisi dalam situasi atau konteks tertentu. Penelusuran masalah pokok yang kemudian dijabarkan pada hal-hal yang spesifik. Sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian yang diuraikan sebelumnya, maka penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analisis yaitu untuk menambarkan secara terperinci fenomena sosial serta menganalisa secara mendalam.

Informan dalam penelitian ini diambil secara *purposive* untuk mengetahui informasi sesuai tujuan penelitian yakni informan yang

dapat memberikan informasi tentang permasalahan yang akan diteliti. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah dokter, perawat, pasien dan keluarga. Instrumen penelitian yang dipergunakan oleh peneliti berupa pedoman wawancara dan kamera.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif, yakni analisis yang dilakukan untuk memaparkan data-data hasil kualitatif. Selanjutnya data yang diperoleh dilakukan tahapan reduksi data, kemudian penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT DI PUKESMAS KECAMATAN SAJINGAN BESAR

1. Pelayanan Yang Mudah

Pelayanan Yang mudah yaitu merupakan suatu upaya dalam memberikan kemudahan kepada orang yang dilayani. Sehingga dalam mendapatkan pelayanan pasien atau masyarakat bisa lebih mudah. Setiap pasien atau masyarakat yang berobat tentu mengharapkan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan. Karena pelayanan yang berkualitas itu harus bisa memberikan jasa pelayanan yang mudah, seperti setiap biaya harus disesuaikan dengan kemampuan masyarakat, tenaga dokter dan perawatnya harus selalu ada pada saat jam kerja, ketanggapan dalam memberikan pelayanan, serta memberikan pelayanan yang ramah. Namun hal ini berbeda dengan kenyataan yang ada di lapangan karena tenaga dokternya yang kadang jarang ditempatkan pada saat jam kerja seperti yang diungkapkan oleh ibu Do (pasien):

“sepengatahuan saya dokternya kadang ada kadang tidak yang pastinya jarang ada”

Keberadaan dokter yang bertugas sangat mempengaruhi kemudahan dalam proses pelayanan karena jika dokter yang bertugas tidak ada ditempat maka pasien yang berobat pun akan terhambat karena harus menunggu dokter tersebut datang sedangkan pasien yang berobat membutuhkan bantuan yang cepat sedangkan dalam memberi pelayanan yang baik dan berkualitas Dokter yang bertugas harus selalu ada ditempat pada saat jam kerja sehingga bisa melayani pasien dengan baik. Namun hal tersebut berbeda dengan kenyataan yang ada dilapangan di Puskesmas Sajingan Besar dokternya jarang ditempatkan karena harus mengurus urusan pribadinya sehingga pasien yang berobat pun harus mendapatkan penanganan dari perawatnya. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan masih belum optimal karena dokter yang seharusnya selalu ada ditempat pada saat jam kerja namun kenyataan dokter jarang ada.

Hasil wawancara peneliti dilapangan dengan ibu En (dokter)

“yah biasa sih saya selalu berusaha untuk selalu berada di tempat, namun terkadang banyak kegiatan diluar yang harus saya selesaikan juga, jadi ya salah satu yang menjadi korbanlah terpaksa saya tidak ada ditempat (puskesmas), meski pasien harus menuntut saya untuk selalu di tempat ya mau bagaimana lagi, karna saya sebagai dokter dan sekaligus sebagai kepala puskesmas juga di sini jadi banyak yang harus saya tangani”

Keberadaan atau kehadiran seorang tenaga dokter juga sangat berpengaruh pada kemudahan pasien untuk mendapatkan pelayanan yang mudah dan baik, karena akan berpengaruh pada kualitas dari suatu pelayanan yang diberikan, karena hasil pelayanan yang diberikan oleh yang memeng ahlinya akan berbeda dengan yang bukan ahlinya. Oleh

karena itu agar suatu pelayanan yang diberikan bisa berkualitas maka seorang dokter harus selalu berada di tempat sehingga bisa melayani pasien dengan baik sesuai dengan yang diharapkan. Namun hal tersebut berbeda dengan kenyataan yang peneliti jumpai di lapangan, dokter jarang ditempatkan dikarenakan adanya kegiatan luar yang harus diselesaikan juga oleh dokternya yang sekaligus merupakan kepala puskesmas, sehingga harus meninggalkan pekerjaannya di puskesmas sehingga jarang berada di tempat dan tidak bisa memenuhi keinginan pasien yang ingin berobat.

Hasil wawancara peneliti dilapangan dengan bapak Dn (perawat)

“sepengatahuan saya sih dokternya memang jarang ditempat sih, tapikan karena banyak urusan diluar sana yang harus beliau selesaikan juga yang merupakan tanggungjawab beliau selaku dokter dan kepala puskesmas disini yah kita harap maklum jugalah dengan keadaan seperti itu”

Setiap pasien yang berobat pasti mengharapkan dokter untuk selalu ada ditempat namun karena banyak hal yang menjadi penghambat sehingga dokter harus meninggalkan pekerjaannya dan jarang berada ditempat kerena urusan luar yang harus diselesaikannya juga. Dengan keberadaan dokter yang jarang ditempat ini menunjukan bahwa dokter masih belum bisa memberikan pelayanan yang baik seperti yang diharapkan oleh pasien. Namun pasien juga harus memaklumi keadaan yang sesungguhnya karena tidak adanya dokter ditempat bukanlah unsur kesengajaan namun karena adanya urusan yang harus diselesaikan juga oleh dokter yang mana juga merupakan kepala di puskesmas tersebut.

Dari beberapa pernyataan yang diungkapkan diatas, maka bisa ditarik sesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Sajingan Besar Kabupaten Sambas masih belum terlaksana dengan baik seperti yang diharpkan hal ini dilihat dari dokter yang jarang berada ditempat pada saat jam kerja yang dikarenakan harus menyelesaikan urusannya diluar yang merupakan tanggung jawab selaku dokter yang sekaligus kepala puskesmas.

2. Fasilitas Memadai

Hasil penelitian menunjukan bahwa fasilitas (sarana dan prasarana) yang ada masih belum lengkap dan memadai. Kurang lengkap dan kurang memadainya sarana dan prasarana yang ada ditandai dengan peralatan laboratorium yang masih belum lengkap, obat-obatan yang belum memadai, bangku tunggu yang kurang, ruangan tunggu yang tidak punya kipas angin, tempat parkir yang belum disediakan. Suatu pelayanan yang diberikan akan terlaksana dengan baik apabila mempunyai fasilitas yang telah lengkap, karena dalam standar pelayanan yang berkualitas itu jika mempunyai sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai, namun kenyataan dilapangan ketersediaan prasarana seperti obat-obatan yang masih terbatas, peralatan laboratorium yang belum lengkap, bangku tunggu yang masih belum memadai yaitu yang hanya ada 1 bangku saja yang muatnya hanya 4 orang saja, kipas angin yang belum ada, serta tempat parkir yang belum ada. Hal ini menunjukan bahwa sarana yang disediakan masih belum lengkap dan memadai dan pelayanan yang diberikan masih meblum memberikan pelayanan yang baik yang maksimal. itu harus mempunyai sarana dan prasarana yang lengkap sehingga proses

pelayanan bisa berjalan dengan baik. Seperti yang di ketahui bahwa Sarana dan prasarana merupakan suatu yang sangat penting didalam pemberian pelayanan karena akan mempermudah proses pelayanan.

Dengan sarana dan prasarana yang lengkap maka suatu pekerjaan dapat dilakukan dengan baik serta proses pelayanannya bisa lebih lancar sehingga hasilnya pun akan baik pula seperti yang diharapkan. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan ibu

Hasil wawancara yang dikemukakan oleh ibu An (keluarga pasien):

“sepengetahuan saya bangku tunggu di Puskesmas Sajingan Besar sih sudah ada tapi masih belum mencukupi karena bangku yang disediakan itu cuma 1 bangku panjang yang kira-kira muat 4 (empat) orang saja, kipas angin masih belum ada, tempat parkir juga belum ada jadi kalau kita mau parkir ya pilih sendirilah kira-kira yang amannya dimana gitu”

Fasilitas yang lengkap akan berpengaruh pada kualitas dari suatu pelayanan yang diberikan karena jika fasilitas yang ada belum lengkap maka pekerjaan pun akan terhambat sehingga berdampak pada hasil yang dicapai, selain itu fasilitas yang lengkap juga akan berpengaruh pada kenyamanan pasien. Seperti hasil wawancara diatas menyatakan bahwa fasilitas yang ada di Puskesmas Sajingan Besar Kabupaten Sambas masih belum memadai seperti Bangku tunggu yang hanya muat 4 orang, kipas angin yang belum ada, tempat parkir yang belum ada.

Kemudian hasil wawancara peneliti dengan pak Dn (perawat)

“kalau menurut saya fasilitas oprasional masih belum sesuai dengan kebutuhan yang ada karena masih banyak yang belum lengkap seperti persediaan obat-obatan yang masih terbatas, peralatan laboratorium yang belum lengkap, bangku

tunggu yang hanya 1 yang cuma muat 4 orang saja, kipas angin yang beklum ada, serta tempat parkir yang masih belum disediakan”

Ketersediaan serta mencukupinya sarana dan prasarana yang ada akan memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pasien atau masyarakat yang berobat dan berpengaruh pada hasil pelayanan yang diberikan, pelayanan yang dikatakan baik dan berkualitas

Hasil wawancara peneliti dengan ibu En (dokter):

“Menurut saya infrastruktur pendukung dan fasilitasnya masih belum memenuhi standar kualitas karena masih sangat terbatas seperti jalan yang masih belum bagus yang masih pengerasan, kemudahan untuk akses internet dan telephone masih susah, jadi serba terbatas, jadi masyarakat yang berobat pun tidak bisa berkomunikasi dengan cepat, kemudian fasilitasnya seperti peralatan laboratorium masih kurang, persediaan obat-obatan juga kita masih terbatas, kipas angin untuk ruang tunggu masih belum ada, bangku tunggu untuk pasien Cuma 1 yang muat 4 orang, tempat parkir juga kita masih belum buat, yang masih sangat terbataslah semuanya”

Persediaan infrastruktur yang masih belum memadai akan bisa menghambat proses pelayanan terutama seperti jalan yang masih belum bagus akan menyulitkan pasien yang ingin berobat, serta kemudahan untuk berkomunikasi yang masih tidak mendukung seperti untuk akses internet dan telephone sehingga akan memperlambat dalam proses berkomunikasi karena pasien harus datang langsung ke puskesmasnya jika ingin menggunakan ambulancenya. Serta yang tidak kalah pentingnya yang sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan ialah fasilitas yang masih kurang atau terbatas seperti peralatan laboratorium yang masih kurang otomatis akan menghambat untuk melakukan

pemeriksaan yang memerlukan hasil laboratorium, persediaan yang belum memadai, kipas angin yang masih belum ada, bangku tunggu yang hanya muat 4 orang, serta tempat parkir yang belum ada. Sehingga hal ini bisa menghambat dalam memberikan pelayanan yang baik yang berkualitas seperti yang diharapkan.

Dari hasil wawancara di atas mengenai Fasilitas yang ada di Puskesmas Sajingan Besar Kabupaten Sambas simpulan bahwa pelayanan yang diberikan masih belum terlaksana dengan baik seperti yang diharapkan dikarenakan fasilitas yang masih belum memadai seperti peralatan laboratorium yang masih belum lengkap, obat-obatannya yang masih terbatas, bangku tunggu yang masih kurang yang hanya muat 4 orang saja, kipas angin untuk ruang tunggu yang masih belum ada, serta tempat parkir yang masih belum disediakan. Dengan beberapa hal tersebut diatas maka akan menghambat dalam proses pemberian pelayanan yang baik yang berkualitas. Karena berdasarkan ketentuan yang ada pelayanan yang berkualitas apabila bisa memberikan pelayanan yang baik serta mempunyai fasilitas yang memadai.

PENUTUP

Berdasar analisis data dari hasil uraian penelitian yang dilakukan oleh penulis, maka dapat diambil suatu kesimpulan yaitu sebagai berikut:

Jasa pelayanan yang mudah di Puskesmas Sajingan Besar Kabupaten Sambas belum terlaksana dengan baik hal ini dilihat dari: dokter yang bertugas jarang ada pada saat jam kerja. Dengan demikian dokter yang bertugas harus selalu ada jam kerja agar pasien atau

masyarakat tidak menunggu lama dan mendapatkan pelayanan langsung dari dokter.

Fasilitas di Puskesmas Sajingan Besar Kabupaten Sambas masih belum memadai hal ini dilihat dari: peralatan laboratorium yang masih belum lengkap, penyediaan obat-obatan yang masih belum memadai, bangku tunggu yang masih kurang, kipas angin yang belum tersedia, tempat parkir yang belum disediakan. Dengan demikian masih perlu dilengkapi seperti peralatan laboratorium, persediaan obat-obatan, bangku tunggu, kipas angin, tempat parkir agar dapat memudahkan dan memberikan kenyamanan dalam proses pelayanan.

REFERENSI

- Azan, Ismul .2011.*Pelayanan Kesehatan Pada Masyarakat Di Pusat Kesehatan Masyarakat Kampung Bangka Kecamatan Pontianak Tenggara Kota Pontianak*. Pontianak: Universitas Tanjungpura.
- Blakely, Edward J., 1989. "*Planning Local Economic Development (Theory and Practice)*". Sage Publication, California : Inc, Newbury Park.
- Faisal, Sanafiah. 1999. *Format-Format Penelitian Sosial, Dasar dan Aplikasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Siregar, R. A. 1998. *Perubahan Sistem dan Tata Laksana Pemerintahan*. Jakarta: Bumi Aksara.