

## **PELAYANAN DI PUSKESMAS SEGEDONG KABUPATEN PONTIANAK**

**Oleh:  
SITI HARDIYANTI  
NIM. E21111116**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Tanjungpura Pontianak, 2015. E-mail: [hardiyantisiti381@yahoo.com](mailto:hardiyantisiti381@yahoo.com)

### **Abstrak**

Artikel ini dilatarbelakangi Pelayanan di Puskesmas Segedong Kabupaten Pontianak masih belum optimal. Berdasarkan permasalahan yang ada, kurangnya tenaga medis di Puskesmas Segedong dalam pelayanan rawat jalan, lamban dalam memberikan pelayanan, kurangnya sarana dan prasarana dalam pelayanan rawat jalan. Penelitian ini di fokuskan pada Upaya Peningkatan Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Segedong Kabupaten Pontianak. Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata serta penyelenggaraannya sesuai dengan standart dan kode etik profesi (Azrul Azwar, 1996:51). Sehingga semakin sempurna kepuasan pelanggan / masyarakat tersebut, maka semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari tersedia dan berkesinambungan pelayanan rawat jalan di Puskesmas segedong, masyarakat dapat menerima secara wajar pelayanan rawat jalan Puskesmas segedong masih terkesan lamban dan mutu pelayanan rawat jalan yang belum optimal. Mutu pelayanan Puskesmas Segedong masih rendah atau belum optimal. Hal ini dapat diindikasikan dari tersedia dan berkesinambungan pelayanan rawat jalan di Puskesmas segedong, masyarakat dapat menerima secara wajar pelayanan rawat jalan Puskesmas segedong masih terkesan lamban dan mutu pelayanan rawat jalan yang belum optimal. Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan rawat jalan di Puskesmas segedong Kabupaten Pontianak perlu melakukan pembenahan diantaranya penambahan tenaga medis karena masih kurang, sehingga masih ada beberapa petugas yang memiliki jabatan rangkap. Selain itu pelayanan yang masih terkesan lamban sehingga perlu di tingkatkan lagi mutu pelayanan atau tufoksi petugas / pegawai kesehatan. Fasilitas kerja juga masih terbatas, sehingga menghambat pelayanan yang ada.

**Kata-kata Kunci : Mutu Pelayanan, Tenaga Medis, Puskesmas Segedong.**

## Abstract

This article is motivated Segedong PHC Services in Pontianak district is still not optimal. Based on the existing problems, the lack of medical personnel in PHC Segedong in outpatient services, slow in providing services, lack of facilities and infrastructure in outpatient care. This study focused on Improving Outpatient Services in PHC Segedong Pontianak district. Quality health care is health care that can satisfy any health care service users in accordance with an average satisfaction level and its implementation in accordance with the standards and codes of professional conduct (Azrul Anwar, 1996: 51). So the perfect customer satisfaction / community, the better the quality of health care. The results showed that of available and continuous ambulatory services at PHC segedong, reasonable people can receive outpatient health center services segedong still impressed slow and the quality of outpatient care are not optimal. Segedong PHC service quality is low or not optimal. It can be indicated from the available and continuous ambulatory services at PHC segedong, reasonable people can receive outpatient health center services segedong still impressed slow and the quality of outpatient care is not optimal. In order to improve the quality of outpatient services in health centers segedong Pontianak district needs to make improvements such as additional medical personnel is still lacking, so there are still some officers who have another position. In addition, the service is still impressed slow so the need to increase again the quality of service or tufoksi officer / employee health. Work facilities are still limited, thus hindering existing services.

Keywords: Quality of Care, Medical, Health Center Segedong.

## PENDAHULUAN

Puskesmas adalah pelayanan kesehatan dasar yang amat penting di Indonesia. Puskesmas merupakan unit yang strategis dalam mendukung terwujudnya perubahan status kesehatan masyarakat menuju peningkatan derajat kesehatan yang optimal. Untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal tentu diperlukan upaya pembangunan sistem pelayanan kesehatan dasar yang mampu memenuhi kebutuhan – kebutuhan masyarakat. Selaku konsumen dari pelayanan kesehatan dasar tersebut.

Puskesmas sebagai unit kesehatan masyarakat terdepan memiliki peranan penting dalam mewujudkan masyarakat sehat menuju Indonesia, yakni masyarakat yang hidup dalam lingkungan dan dengan perilaku yang sehat memiliki kemampuan untuk menjaga pelayanan kesehatan yang bermutu secara adil dan merata serta memiliki derajat kesehatan setinggi – tingginya dalam rangka mewujudkan Indonesia Sehat 2015. Puskesmas yang menyelenggarakan upaya

kesehatan yang bersifat menyeluruh, ketersediaan sumber daya baik dari segi kualitas maupun kuantitas, sangat mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan. (Depkes RI, 2004).

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. Pengelolaan puskesmas biasanya berada di bawah Dinas Kesehatan Kabupaten dan Kota.

Masalah yang menjadi pemicu rendahnya pencitraan puskesmas pada saat sekarang. Sarana yang tidak lengkap seperti

obat-obatan yang kurang bermutu dari segi variasi, petugas yang kurang tanggap dengan pasien, keramahan yang kurang dari pemberi layanan, sehingga masyarakat kurang puas setiap berobat ke pusat pelayanan kesehatan ini. Disamping itu program puskesmas yang kurang berjalan menjadi pemicu rendahnya mutu pelayanan puskesmas di mata masyarakat.

Puskesmas Segedong adalah merupakan puskesmas yang berstatus rawat jalan, dengan status tersebut tentunya memerlukan tenaga medis yang sangat cukup. Namun, pada kenyataannya, tenaga medis masih belum mencukupi atau kurang, hal tersebut tidak dapat tercapai karena distribusi tenaga medis yang masih kurang, sehingga belum dapat memenuhi kebutuhan masyarakatnya.

Beberapa indikasi permasalahan yang dihadapi dalam memecahkan masalah sampai saat ini antara lain disinyalir karena :

a. Kurangnya tenaga medis di Puskesmas Segedong dalam pelayanan rawat jalan.

- b. Lamban dalam memberikan pelayanan.
- c. Kurangnya sarana dan prasarana dalam pelayanan rawat jalan

Berdasarkan beberapa fenomena ini fokus penelitiannya pada Upaya Peningkatan Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Segedong Kabupaten Pontianak. Dengan rumusan permasalahannya ialah Bagaimana Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Puskesmas Segedong Kabupaten Pontianak Belum Optimal.

Adapun tujuan penelitian adalah ingin mendeskripsikan dan menganalisis tentang upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang menyebabkan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Segedong Kabupaten Pontianak belum optimal.

## TINJAUAN LITERATUR

Secara umum pengertian mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai standar profesi dan standar pelayanan dengan

menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien, dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen.

Jadi yang dimaksud dengan mutu pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien, sehingga mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata serta penyelenggaraannya sesuai dengan standart dan kode etik profesi (Azrul Azwar, 1996). Sehingga semakin sempurna kepuasan pelanggan / masyarakat tersebut, maka semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan.

Dalam melakukan pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas sesuai dengan

kepuasaan pelanggan dapat di kemukakan adanya syarat yang harus di lakukan dalam pelayanan yaitu ;

1. Tersedia dan berkesinambungan  
Syarat pokok pertama pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan tersebut harus tersedia di masyarakat (*available*) serta bersifat berkesinambungan (*continuous*). Artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat dan mudah dicapai oleh masyarakat.
2. Dapat diterima dan wajar  
Syarat pokok kedua pelayanan kesehatan yang baik adalah apa yang dapat diterima (*acceptable*) oleh masyarakat serta bersifat wajar (*appropriate*). Artinya pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan adat istiadat, kebudayaan, keyakinan, kepercayaan masyarakat dan bersifat wajar.
3. Mudah dicapai  
Syarat pokok ketiga pelayanan kesehatan yang baik adalah yang mudah dicapai (*accessible*) oleh masyarakat. Pengertian ketercapaian yang dimaksud disini terutama dari sudut lokasi.

Dengan demikian untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik, maka pengaturan sarana kesehatan menjadi sangat penting.

4. Mudah dijangkau

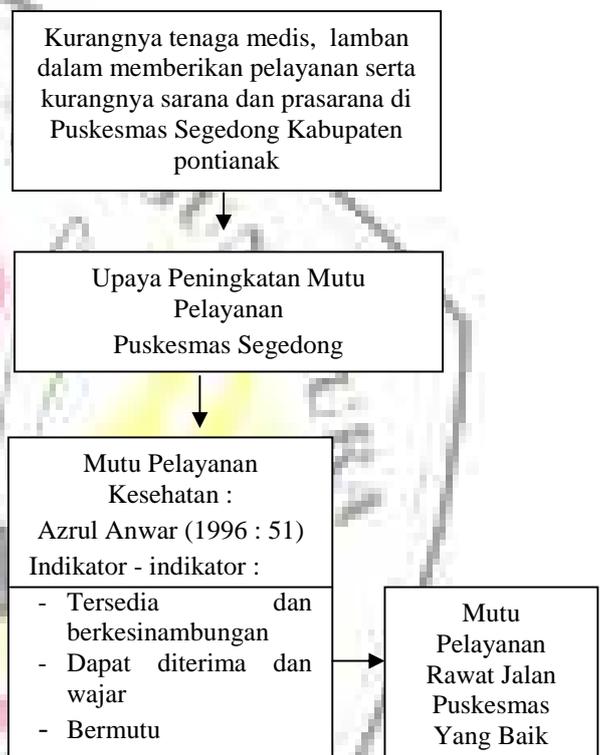
Syarat pokok pelayanan kesehatan yang ke empat adalah mudah dijangkau (*affordable*) oleh masyarakat. Pengertian keterjangkauan di sini terutama dari sudut biaya. Pengertian keterjangkauan di sini terutama dari sudut jarak dan biaya. Untuk mewujudkan keadaan seperti ini harus dapat diupayakan pendekatan sarana pelayanan kesehatan dan biaya kesehatan diharapkan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.

5. Bermutu

Syarat pokok pelayanan kesehatan yang kelima adalah yang bermutu (*quality*). Pengertian mutu yang dimaksud adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang disatu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa

pelayanan, dan pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan (Azwar, 1996).

KERANGKA PIKIR PENELITIAN



METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penggunaan metode ini bertujuan untuk ingin mendeskripsikan dan menguraikan secara rinci bagaimana upaya peningkatan mutu pelayanan

kesehatan yang menyebabkan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Segedong Kabupaten Pontianak belum optimal. Adapun subyek dalam penelitian ini yaitu kepala Puskesmas, dan beberapa orang pegawai puskesmas.

Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi obyek – obyek yang menjadi bahan penelitian.

Untuk teknik analisis data, peneliti menggunakan Teknik analisis kualitatif yang mengacu pada model Miles dan Huberman, yaitu reduksi data, display data, verifikasi data. Teknik analisis data dilakukan dalam proses untuk mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan – bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Tersedia dan Berkesinambungan Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Segedong Kabupaten Pontianak Dalam Memberikan**

### **Pelayanan Kesehatan Layanan Kepada Masyarakat**

Tersedia dan berkesinambungan, artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat tidak sulit ditemukan, serta keberadaannya dalam masyarakat adalah ada pada setiap saat yang dibutuhkan. Berdasarkan atas kenyataan yang ada dilapangan bahwa petugas pelayanan kesehatan di Puskesmas Segedong dalam menyediakan jenis pelayanan kesehatan cukup baik, akan tetapi masyarakat sendiri belum mempunyai kesadaran untuk berobat atau berkonsultasi dengan dokter. Artinya masyarakat pergi kedokter/puskesmas jika sudah sakit. atau belum ada perilaku masyarakat untuk mencegah penyakit, disamping itu masyarakat sendiri belum mempunyai kebutuhan dalam mengakses tentang kesehatan, artinya menyadari dalam hidup yang sehat. Disamping itu kebijakan yang dilakukan pemerintah tentang kesehatan belum terjangkau terhadap masyarakat yang berada di pinggiran, artinya belum dapat mejangkau sampai ke pelosok penduduk yang

jauh dari sentral pusat pelayanan kesehatan / puskesmas, karena hal ini dikarenakan program yang diberikan oleh pemerintah bersifat jatah dan dana terbatas, sehingga dengan keterbatasan dana tersebut, maka hanya dijalankan sesuai dengan keterjangkauan dan disesuaikan dengan jumlah besarnya dana untuk operasional. Dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Segedong dalam memberikan pelayanan secara berkesinambungan belum optimal karena sering muncul di Puskesmas Segedong sarana, prasarana serta jenis pelayanan rawat jalan sangat beraneka ragam sehingga sulit merumuskan tolak ukur yang baku misalnya ada pasien yang berobat perlu penanganan operasi segera tetapi alat tidak ada di puskesmas, hal ini membuat kendala pasien tersebut tidak dapat ditangani segera, karena tidak ada sarana prasarananya. Juga tenaga pelaksana yang bekerja pada sarana pelayanan rawat jalan umumnya terbatas, sehingga disuatu pihak tidak dapat dibentuk suatu perangkat khusus yang diserahkan tanggung jawab menyelenggarakan program menjaga mutu. Dipihak lain

apabila beban kerja terlalu besar, tidak memiliki cukup waktu untuk menyelenggarakan program menjaga mutu tersebut.

## **2. Masyarakat Dapat Menerima Secara Wajar Pelayanan Rawat Jalan yang diberikan Oleh Petugas Puskesmas Segedong Kabupaten Pontianak**

Pelayanan di Puskesmas Segedong yang diberikan oleh petugas di Puskesmas terhadap masyarakat atau pasien harus melalui prosedur yang jelas. Para petugas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Segedong dalam melaksanakan pelayanan kesehatan, masih terkesan lamban, dan kurang tanggap sehingga akhirnya banyak menimbulkan kecurigaan masyarakat dalam melakukan prosedur yang ditentukan oleh petugas Puskesmas Segedong, terutama mengenai waktu pelayanan, sehingga masyarakat pengguna jasa merasa kurang optimal. Hal ini membuat kesan pelayanan yang diberikan oleh petugas puskesmas Kewajaran yang harus dilakukan pelayan puskesmas dalam rawat jalan

terhadap masyarakat masih dapat dikatakan kurang Pelayanan yang ideal adalah pelayana yang harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari segi waktu pelayanan. Akses masyarakat terhadap pelayanan di pandang efisien, apabila masyarakat memiliki jaminan atau kepastian dari prosedur pelayanan yang diberikan. Petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pasien / masyarakat terkesan masih kurang optimal sehingga menimbulkan penilaian yang kurang baik. Karena dimata masyarakat pelayanan sangat dipermasalahkan dan belum dapat memberikan pandangan baik kepada pasien / masyarakat karena terkesan lamban dan sulit.

### **3. Mutu Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Segedong Kabupaten Pontianak**

Pelayanan yang bermutu yaitu pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada, pelayanan bermutu dalam pelayanan rawat jalan di Puskesmas Segedong sudah jelas sesuai dengan ketentuan yang ada atau sudah sesuai dalam aturan

Pemerintah. Namun dari apa yang dikatakan oleh pasien atau masyarakat tersebut prosedur yang sudah dibuat dalam sistematika kadang juga dilanggar oleh petugas itu sendiri. Begitu juga dalam pemberian obat, petugas kalau ada klien atau kerabatnya juga memberikan obat tanpa mengantri, sehingga dapat dikatakan bahwa para petugas di puskesmas dalam melakukan pelayanan masih adanya pilih kasih dengan para pasien dan kerabat / keluarga dari petugas, artinya petugas memberikan pelayanan dengan pilih kasih. Disamping itu berdasarkan data yang ada bahwa kondisi yang didapat dilapangan menunjukkan bahwa Puskesmas Segedong pelayanan yang dilakukan sudah cukup baik namun masih belum optimal karena pelayanan yang dilakukan oleh petugas kepada pasien masih belum tanggap dan terkesan lambat, kadang ditemukan pasien yang ingin berobat tampak seperti sudah lama menunggu karena sering dilihat petugas yang tampak saling mengobrol dengan petugas lainnya sehingga pasien jadi lama menunggu.

Sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan di Puskesmas Segedong belum optimal.

juga masih terbatas, sehingga menghambat pelayanan yang ada.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Mutu pelayanan Puskesmas Segedong masih rendah atau belum optimal. Hal ini dapat diindikasikan dari tersedia dan berkesinambungan pelayanan rawat jalan di Puskesmas segedong, masyarakat dapat menerima secara wajar pelayanan rawat jalan Puskesmas segedong masih terkesan lamban dan mutu pelayanan rawat jalan yang belum optimal.

### **B. Saran**

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan rawat jalan di Puskesmas segedong Kabupaten Pontianak perlu melakukan pembenahan diantaranya penambahan tenaga medis karena masih kurang, sehingga masih ada beberapa petugas yang memiliki jabatan rangkap. Selain itu pelayanan yang masih terkesan lamban sehingga perlu di tingkatkan lagi mutu pelayanan atau tufoksi petugas / pegawai kesehatan. Fasilitas kerja

## **DAFTAR PUSTAKA**

Azwar, Azrul. 1996. *Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara Publisher.

Ditjen *Bina Kesehatan Masyarakat Depkes RI. Penyelenggaraan Puskesmas di Era Desentralisasi*. Jakarta, 2001

Kepmenkes RI Nomor 128 Tahun 2004 tentang Tujuan dan Fungsi Puskesmas.

Moleong, J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Moenir, H.A.S. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Cetakan Pertama. Jakarta: Bumi Aksara.

Ndraha, Taliziduhu. 1997. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta

Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar, Yokyakarta.

Satrianegara, M. Fais. 2009. *Buku Ajar Organisasi Dan Manajemen Pelayanan*

Kesehatan Serta Kebidanan.  
Jakarta: Salemba Medika.

Sutopo, 2002. *Pelayanan Prima*,  
Lembaga Administrasi  
Negara RI: Yogyakarta.

Undang Undang No. 23 Tahun 1992  
Tentang : Kesehatan ...  
Undang-undang tentang  
Kesehatan Menuju Pelayanan  
Kesehatan yang lebih  
bermutu. Jakarta: Yayasan  
Penerbitan Ikatan Dokter  
Indonesia





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
 UNIVERSITAS TANJUNGPURA  
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
 PENGELOLA JURNAL MAHASISWA  
 Jalan Prof.Dr.H.Hadari Nawawi, Pontianak Kotak Pos 78124  
 Homepage: <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>  
 Email: [jurnalmhs@fisip.untan.ac.id](mailto:jurnalmhs@fisip.untan.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI  
 KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Siti Hardiyanti  
 NIM / Periode lulus : E 211116 / 21 - Juli - 2014  
 Fakultas/Jurusan : ISIPD / Administrasi Negara  
 E-mail address/HP : hardiyantisiti31@yahoo.com

demikian pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa.....\*) pada Program Studi.....TAN..... Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul \*\*):

PELAYANAN DI PUSKESMAS SEGEDANG  
KABUPATEN PONTIANAK.

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain):

- secara *fulltext*
- content* artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui  
 Pengelola Jurnal ...11-3-2015  
  
Dr. Anifin, S.Sos.M.AB  
 NIP. 197105021997021002

Dibuat di : Pontianak  
 Pada tanggal: 11 - Maret - 2015  
  
**(SITI HARDIYANTI)**  
*nama terang dan tanda tangan mhs*

**catatan:**  
 \*tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing  
 (Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologique)

setelah mendapat persetujuan dari Pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author).