

ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN PASIEN PADA PUSKESMAS KECAMATAN LUBUK DALAM KABUPATEN SIAK

Yuliana Sofiyah

Email : yuli_unique93@yahoo.com

Dibimbing oleh Suryalena, S.Sos, M.Si

Email : Suryalena@ymail. Com

Program Studi Administrasi Bisnis FISIP Universitas Riau

Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru, 28293

Abstract

Health services is a factor affecting the degree of public health, because of the existence of health facilities able to determine service the recovery of health, the prevention of a disease, treatment and nursing as well as groups and societies who need services – the health services.

This study was conducted at the clinic Lubuk Dalam in Siak regency located in road Puskemas Rawang Kao Lubuk Dalam subdistrict in Siak regency. Purpose of this research is to analyze the performance of health services patients at the clinic .

In this study the methodology used is descriptive analysis, where the sampel that is used visitors of public health centers and as source information is the administration, to determine the samples using the formula Slovin, accidental sampling method with sampling, stratified random sampling for the service, data collection techniques through observation, interviews, and questionnaires.

From the analysis of the performance of health services performed by the clinic include speed, accuracy, friendliness, comfort stating that service activities are on good category.

Keywords : service, health services, public health center.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Seiring perkembangan zaman yang mengglobalisasi saat ini pembangunan kesehatan merupakan bagian penting dalam pembangunan nasional, dengan tujuan utama menciptakan pola hidup masyarakat yang peduli, mengerti, dan tanggap akan permasalahan kesehatan yang ada dilingkungan, dengan demikian diperlukan peningkatan kualitas dan kuantitas

pelayanan kesehatan yang ada dari lembaga kesehatan. Dalam hal ini manusia memiliki peranan yang sangat penting sebagai sumber daya yang menjadi penggerak dalam setiap perubahan dan kemajuan yang terjadi dalam kehidupan di bumi ini. Oleh karena itu, dalam setiap tahunnya jumlah jiwa yang lahir pada masing - masing negara semakin mengalami peningkatan, karena manusia memiliki peran yang penting dalam kemajuan maka perlu adanya perhatian khusus dalam pembangunan bangsa untuk

dapat menciptakan sumber daya manusia yang handal dan mampu bersaing, perhatian itu meliputi kemampuan dan kualitas intelektual, kualitas moral, maupun kualitas kesehatan. Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang - undangan. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah pejabat atau instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan dari instansi pemerintah (**KEPMENPAN No. 63 tahun 2003**). Dalam hal ini Puskesmas merupakan sebuah lembaga pelayanan umum pada masyarakat yang dibentuk berdasarkan pada peraturan pemerintah untuk menjamin kesehatan masyarakat.

Menurut Peraturan Presiden Nomor 07 tahun 2005 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional memberikan arah kebijakan dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat tersebut meliputi :

1. Program promosi kesehatan dan pemberdayaan masyarakat
2. Program upaya kesehatan masyarakat
3. Program pencegahan dan pemberantasan penyakit

4. Program perbaikan gizi masyarakat
5. Program sumber daya kesehatan
6. Program obat dan pembekalan kesehatan
7. Program kebijakan dan manajemen pembangunan kesehatan

Perkembangan dunia kesehatan semakin diperlukan bagi menunjang kesehatan masyarakat saat ini. Untuk itu pemerintah memfasilitasi kesehatan masyarakat dengan dibangunnya Puskesmas yang masing - masing berada disetiap tingkat kecamatan yang mampu membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang sesuai dan tepat. Diwilayah Kabupaten Siak sendiri telah memiliki 14 Puskesmas yang berada pada masing - masing kecamatan diantaranya :

1. Kecamatan Siak
2. Kecamatan Mempura
3. Kecamatan Dayun
4. Kecamatan Bunga Raya
5. Kecamatan Sungai Mandau
6. Kecamatan Sugai Apit
7. Kecamatan Sabak Auh
8. Kecamatan Minas
9. Kecamatan Kandis
10. Kecamatan Tualang
11. Kecamatan Koto Gasip
12. Kecamatan Kerinci Kanan
13. Kecamatan Lubuk Dalam dan
14. Kecamatan Pusako.

Tabel I.1 Perkembangan Jumlah Kunjungan Pasien pada Puskesmas Lubuk Dalam Tahun 2011 – 2013

Tahun	Jumlah kunjungan pasien
2011	6.825
2012	7.496
2013	8.363
Jumlah	22.684

Sumber : Data Puskesmas Lubuk Dalam, 2013

Dalam kegiatan operasionalnya Puskesmas mengacu pada standar yang telah ditentukan pemerintah, yaitu Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam bidang

kesehatan merupakan tolak ukur kinerja pelayanan kesehatan daerah kabupaten atau kota. Sesuai dengan peraturan **Menteri Kesehatan RI Nomor 741/MENKES/**

PER/VIII/2008 yang mengatur tentang standar pelayanan minimal bidang kesehatan dikabupaten/kota. Diantaranya sebagai berikut :

1. Cakupan kunjungan ibu hamil K4 95% pada tahun 2015
2. Cakupan komplikasi kebidanan yang ditangani 80% pada tahun 2015
3. Cakupan pertolongan persalinan oleh tenaga kesehatan yang memiliki kompetensi kebidanan 90% pada tahun 2015
4. Cakupan neonatus dengan komplikasi yang ditangani 80% pada tahun 2015
5. Cakupan kunjungan bayi 90% pada tahun 2015
6. Cakupan Desa/Kelurahan Universal Child Immunization (UCI) 100% pada tahun 2015
7. Cakupan pelayanan anak balita 90% pada tahun 2015
8. Cakupan pemberian makanan pendamping Asi pada anak usia 6-24 bulan, keluarga miskin 100% pada tahun 2015
9. Cakupan balita gizi buruk mendapatkan perawatan 100% pada tahun 2015
10. Cakupan penjaminan kesehatan siswa SD dan setingkat 100% pada tahun 2015
11. Cakupan peserta KB aktif 70% pada tahun 2015
12. Cakupan penemuan dan penanganan penderita penyakit 100% pada tahun 2015
13. Cakupan pelayanan kesehatan dasar masyarakat miskin 100% pada tahun 2015
14. Cakupan pelayanan kesehatan rujukan pasien masyarakat miskin 100% pada tahun 2015
15. Cakupan pelayanan gawat darurat level 1 yang harus diberikan sarana kesehatan RS dikabupaten/kota 100% pada tahun 2015
16. Cakupan penyelidikan epidemiologi < 24 jam 100% pada tahun 2015

17. Cakupan desa siaga aktif 80% pada tahun 2015

Puskesmas merupakan instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang jasa sebagai layanan awal bagi pasien sebelum akhirnya dirujuk kerumah sakit yang lebih lengkap lagi, dengan demikian peranan Puskesmas memiliki posisi yang dasar bagi kesehatan masyarakat. Keberhasilan suatu bidang jasa ditentukan oleh kemampuan pelayanan yang diberikan bagi para pelanggan yang datang dengan demikian kinerja suatu instansi pemerintahan maupun perusahaan swasta yang bergerak dalam bidang jasa dapat diukur sejauh mana kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang baik sehingga mampu menciptakan kepuasan tersendiri bagi para pelanggannya.

Pelayanan umum pada pelaksanaannya sering kali tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, bahkan dianggap sulit dalam pelayanannya seperti proses yang lama, pelayanan yang tidak sesuai, berbelit-belit yang sering kali menjadi fenomena gambaran pelayanan instansi pemerintah yang kemudian menjadi persepsi negatif masyarakat pada pelayanan negara yang banyak dirasakan oleh masyarakat baik dari golongan atas maupun bawah, hal ini yang menjadi penyebab mengapa masyarakat lebih memilih beralih pada pelayanan swasta yang dianggap lebih memuaskan dibanding pelayanan yang diberikan instansi pemerintah meskipun pemerintah telah memberikan jaminan. Sarana dan prasarana yang memadai juga mempengaruhi penilaian suatu pelayanan. Maka dalam suatu pelayanan pemerintah maupun swasta pelayanan yang baik tidak hanya pada kemudahannya tetapi perlu didukung dengan adanya sarana dan prasarana yang lengkap aspek tersebut saling mendukung satu sama lain tanpa ada salah satu aspek tersebut pelayanan tidak

akan memberikan hasil yang maksimal, kedua hal tersebut sangat jarang ditemui pada pelayanan umum.

Dengan adanya faktor tersebut dalam sebuah instansi pemerintah khususnya Puskesmas diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga siapapun pasien yang datang mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang diberikan tanpa membedakan antara masing - masing pasien. Seperti motto pelayanan kesehatan yang terpasang kokoh diatas pintu masuk pada Puskesmas Lubuk Dalam yang menyambut kedatangan pasien dapat dilihat dengan jelas bagi pengunjung yang berbunyi : kami senyum, kami salam, kami sapa, kami sopan, kami santun. Hal ini menjadi sugesti awal penilaian pasien pada pelayanan yang akan diberikan pada mereka, apakah sesuai dengan harapan dan keinginan yang dibayangkan pasien ataukah hanya sebagai motto atau simbol pelengkap dan pemanis saja.

Berdasarkan pada latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam sebuah karya ilmiah penelitian dengan judul **“ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN PASIEN PADA PUSKESMAS KECAMATAN LUBUK DALAM KABUPATEN SIAK”**.

Kerangka Teori

1. Pengertian Puskesmas

Menurut **Entjang (2000 :154)** Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi fungsional yang secara langsung memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dan dalam bentuk usaha - usaha kesehatan pokok dalam pengawasan administratif maupun teknis dari dinas kabupaten.

2. Pengertian Pelayanan

Menurut **(Moenir 1999:17)**, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Seperti pelayanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau Negara.

Menurut **Fandy Tjiptono (1996:58)** pelayanan yang baik terdiri dari empat unsur meliputi :

1. Kecepatan
2. Ketepatan
3. Keramahan
4. Kenyamanan

3. Pengertian Pelayanan Kesehatan

Menurut **Effendy (1997:125)** pelayanan kesehatan merupakan faktor yang mempengaruhi derajat kesehatan masyarakat, karena keberadaan fasilitas kesehatan sangat menentukan dalam pelayanan pemulihan kesehatan, pencegahan terhadap penyakit, pengobatan dan keperawatan serta kelompok dan masyarakat yang memerlukan pelayanan - pelayanan kesehatan.

Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah tersebut, maka penulis merumuskan perumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan kesehatan pada pasien Puskesmas Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak
2. Apa saja faktor - faktor yang menghambat pelayanan kesehatan pasien pada Puskesmas Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan kesehatan pasien yang diberikan Puskesmas Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak
2. Untuk mengetahui faktor - faktor yang menghambat pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin diperoleh :

1. Akademis
Sebagai tambahan pengetahuan dan pengalaman penulis dibidang manajemen pelayanan dan untuk menerapkan disiplin ilmu, teori, dan konsep yang telah diterima penulis selama dibangku kuliah. Sebagai referensi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian yang sama dengan objek yang berbeda.
2. Praktis
Sebagai pedoman atau informasi bagi Puskesmas dalam menerapkan manajemen pelayanan dan perbaikan pelayanan yang diberikan kepada pasien dimasa mendatang.

Metode Penelitian

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Puskesmas Lubuk Dalam yang berada di jalan Puskesmas Rawang Kao Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak.

Populasi dan Sampel

Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pasien Puskesmas Lubuk Dalam yang memerlukan dan menggunakan bantuan kesehatan berdasarkan pada jumlah kunjungan pasien tahun 2013 sebanyak 8.363 pasien.

Dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai key information adalah pegawai

Puskesmas bagian tata usaha. Sedangkan dalam pengambilan sampel penelitian dilapangan menggunakan aksidental sampling, teknik pengambilan sampel dengan berdasarkan kebetulan siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. Di dalam Puskesmas terdapat beberapa pelayanan agar tiap – tiap pelayanan terwakili pengambilan dilakukan dengan metode stratified random sampling. Apabila populasi terdiri atas lapisan atau beberapa tingkatan, dengan pertimbangan agar sampelnya mewakili lapisan – lapisan pada populasi, maka cara pengambilan sampelnya dilakukan pada setiap lapisan secara acak.

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Dengan melakukan pengamatan langsung pada objek yang diteliti berupa keadaan, kegiatan, dan hal - hal penting yang dianggap mendukung dan berhubungan dengan penelitian ini dan mencatatnya.

2. Wawancara

Pengumpulan data dengan cara bertanya langsung kepada sumbernya, teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan bertanya pasien yang kebetulan ada di Puskesmas.

3. Kuesioner

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan seperangkat pertanyaan yang diberikan kepada para responden untuk dijawabnya. Dengan menyebarkan kuesioner atau pertanyaan tertutup langsung pada pasien yang dijadikan sebagai responden penelitian.

Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer diperoleh melalui pengamatan langsung dilapangan selama penelitian terkait dengan persoalan yang diteliti. Data primer berupa data tentang tanggapan pasien terhadap pelayanan pada Puskesmas, data mengenai identitas responden.

2. Data Sekunder

Diperoleh melalui bahan Pustaka, buku-buku, jurnal, literatur, dan situs internet yang mendukung penelitian ini. Data sekunder seperti catatan struktur organisasi puskesmas, sejarah berdirinya, dan data laporan kegiatan yang mendukung penelitian.

Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif yaitu analisa yang berusaha memberikan gambaran yang jelas dan terperinci berdasarkan data – data yang dikumpulkan, kemudian dikelompokkan serta ditabulasikan kedalam tabel, diuraikan dan dihubungkan dengan teori yang berkaitan dan ketentuan yang berlaku dan berkaitan dengan kenyataan yang ditemukan dilapangan mengenai pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Lubuk Dalam.

PEMBAHASAN

A. Analisis Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Pasien Pada Puskesmas Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak

Dari hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan pada penelitian ini mengenai analisis pelaksanaan pelayanan kesehatan pasien pada Puskesmas Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak. Dengan jumlah responden sebanyak 99 orang dan karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

Maka untuk lebih jelasnya penelitian ini akan diuraikan sebagai berikut:

Dari data penelitian berdasarkan umur responden yang terkumpul dapat disimpulkan bahwa pasien yang paling banyak berkunjung dan mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Lubuk Dalam berada pada tingkat umur 30 – 39 tahun dengan jumlah persentase sebanyak 30%, pada tingkat umur ini termasuk pada umur yang matang dan produktif untuk melakukan berbagai kegiatan dan aktifitas sehingga tidak dipungkiri adanya kemungkinan untuk jatuh sakit lebih besar karena terlalu banyak beraktifitas dan kurang memperhatikan kesehatan .

Berdasarkan jenis kelamin responden dapat peneliti menyimpulkan bahwa jumlah kunjungan pasien perempuan dan laki – laki tidak terlalu jauh berbeda hanya saja pada pasien perempuan lebih banyak berkunjung untuk menggunakan pelayanan KIA berupa KB dan kesehatan ibu dan anak.

Berdasarkan latar belakang pendidikan responden dapat peneliti simpulkan bahwa rata – rata responden hanya memiliki latar belakang pendidikan SMP dengan jumlah yang paling banyak sebesar 39 (39%) dengan ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pendidikan yang cukup baik sesuai dengan anjuran pemerintah wajib belajar 9 tahun dan diharapkan mampu memberikan penilaian yang baik pada pelayanan yang diterimanya.

Berdasarkan pada pekerjaan responden maka peneliti menyimpulkan bahwa sebagian besar responden berprofesi sebagai ibu rumah tangga dengan jumlah sebanyak 37 atau sebesar (37%) dikarenakan perempuan lebih dominan menggunakan layanan Puskesmas berupa kb dengan

rentang waktu kunjungan yang tidak lama minimal sebulan sekali.

Analisis Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Pasien pada Puskesmas Lubuk Dalam

1. Kecepatan

Tabel III.5 Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Pelayanan Pasien pada Puskesmas Lubuk Dalam

No	Unit Pelayanan	Tanggapan responden			Jumlah
		Cepat	Cukup cepat	Kurang cepat	
1.	Administrasi	19 (19%)	1 (1%)	-	20 (20%)
2.	Pemeriksaan	13 (13%)	6 (6%)	1 (1%)	20 (20%)
3.	Pengobatan	12 (12%)	7 (7%)	1 (1%)	20 (20%)
4.	Rawat inap	12 (12%)	8 (8%)	-	20 (20%)
5.	Rawat jalan	15 (15%)	2 (2%)	2 (2%)	19 (19%)
Total		71 (71%)	24 (24%)	4 (4%)	99 (99%)

Sumber : Data olahan 2014

Dari tabel diatas maka diketahui bahwa kecepatan pelayanan pada Puskesmas Lubuk Dalam berada pada kategori cepat dengan jumlah sebanyak 71 responden atau 71% dari masing – masing pelayanan dengan sebaran terdapat 19% jawaban responden yang merupakan responden bagian administrasi, 13% responden bagian pemeriksaan, 12% responden bagian pengobatan, 12% responden bagian rawat inap, dan 15% responden pada bagian rawat jalan, hal ini dikarenakan dalam melayani pasien Puskesmas cepat dan tidak mempersulit pasien yang datang berobat walaupun syarat – syarat yang dimiliki tidak lengkap namun diberi kemudahan dapat menyusul dan tetap mendapatkan pelayanan kesehatan. Selanjutnya responden yang memberikan penilaian cukup cepat sebanyak 24 (24%) dengan sebaran pada 1% penilaian responden yang merupakan responden pada

bagian administrasi, 6% tanggapan responden pada bagian pemeriksaan, 7% responden yang merupakan responden pada bagian pengobatan, 8% responden pada bagian rawat inap, dan 2% responden pada bagian rawat jalan dengan alasan karena saat mereka berobat kurang dilayani dengan cepat, layanan yang diterima biasa – biasa saja. Dan selanjutnya penilaian kurang cepat sebanyak 4 (4%) yang terdiri dari 1% tanggapan responden yang merupakan responden pada bagian pemeriksaan, 1% responden yang merupakan responden bagian pengobatan, dan 2% responden pada bagian rawat jalan, dengan alasan karena pasien yang menggagap demikian merasa saat mereka berobat mereka tidak dilayani dengan cepat sesuai yang diinginkan dan diharapkan yaitu dilayani dengan segera.

2. Ketepatan

Tabel III.6 Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Pelayanan Pasien pada Puskesmas Lubuk Dalam

No	Unit pelayanan	Tanggapan responden			Jumlah
		Tepat	Cukup tepat	Kurang tepat	
1.	Administrasi	7 (7%)	12 (12%)	1 (1%)	20 (20%)

2.	Pemeriksaan	10 (10%)	10 (10%)	-	20 (20%)
3.	Pengobatan	6 (6%)	11 (11%)	3 (3%)	20 (20%)
4.	Rawat inap	9 (9%)	8 (8%)	3 (3%)	20 (20%)
5.	Rawat jalan	11 (11%)	7 (7%)	1 (1%)	19 (19%)
Total		43 (43%)	48 (48%)	8 (8%)	99 (99%)

Sumber : Data olahan 2014

Berdasarkan tabel diatas tanggapan responden mengenai ketepatan pelayanan yang diberikan Puskesmas berada dalam kategori tepat sebanyak 43 (43%) yang tersebar pada setiap bagian dengan sebaran terdapat 7% responden yang menilai tepat pada bagian administrasi, 10% responden yang merupakan responden pada bagian pemeriksaan, 6% responden yang merupakan responden bagian pengobatan, 9% responden pada bagian rawat inap dan 11% responden pada bagian rawat jalan, dengan alasan pelayanan yang diperolehnya telah tepat waktu, tepat sasaran, sesuai dengan saat dibutuhkan, sedangkan pada penilaian cukup tepat sebanyak 48 persentase (48%) yang tersebar pada 12% jawaban responden pada bagian administrasi, 10% responden yang merupakan responden pada bagian pemeriksaan, 11% responden yang ada pada bagian pengobatan, 8% responden yang merupakan responden pada bagian rawat

inap, dan 7% responden pada bagian rawat jalan dengan alasan dikarenakan masih terdapat beberapa hal yang dirasa masih kurang tepat dalam pelayanannya dengan alasan yang paling banyak diberikan yaitu pasien yang harus menunggu lagi saat sudah jam kerja dimulai tidak langsung dilayani dengan segera, dan responden yang memilih jawaban kurang tepat hanya sebanyak 8 (8%) dengan sebaran 1% responden yang merupakan responden pada bagian administrasi, 3% responden yang merupakan responden pada bagian pengobatan, 3% responden pada bagian rawat inap dan 1% responden pada bagian rawat jalan, dengan alasan karena pelayanan yang diperoleh pasien kurang tepat waktu karena waktu menunggu untuk panggilan berobat yang lama, tidak sesuai tujuan dan harapan pasien untuk dapat dilayani dengan segera.

3. Keramahan

Tabel III.7 Tanggapan Responden Mengenai Keramahan Pelayanan Pasien pada Puskesmas Lubuk Dalam

No	Unit pelayanan	Tanggapan responden			Jumlah
		Ramah	Cukup ramah	Kurang ramah	
1.	Administarasi	20 (20%)	-	-	20 (20%)
2.	Pemeriksaan	15 (15%)	4 (4%)	1 (1%)	20 (20%)
3.	Pengobatan	18 (18%)	2 (2%)	-	20 (20%)
4.	Rawat inap	11 (11%)	8 (8%)	1 (1%)	20 (20%)
5.	Rawat jalan	16 (16%)	2 (2%)	1 (1%)	19 (19%)
Total		80 (80%)	16 (16%)	3 (3%)	99 (99%)

Sumber : Data olahan 2014

Berdasarkan tabel diatas diketahui responden yang menilai pelayanan pegawai Puskesmas dengan kategori ramah sebanyak

80 (80%) yang tersebar pada 20% responden yang merupakan responden bagian administrasi, 15% responden pada bagian

pemeriksaan, 18% responden yang merupakan responden pada bagian pengobatan, 11% responden pada bagian rawat inap dan 16% responden yang merupakan responden pada bagian rawat jalan, dengan alasan yang diberikan karena merasa bahwa pegawai yang ditemui dan memberikan pelayanan ramah pada pasiennya dengan menyapa dan senyum saat melayani, sopan dalam berbicara dan sabar dalam melayani. Dengan tanggapan cukup ramah sebanyak 16 (16%) dengan sebaran pada 4% penilaian responden yang merupakan responden bagian pemeriksaan, 2% responden yang merupakan responden pada bagian pengobatan, 8% responden yang berada pada bagian rawat inap, dan 2%

responden yang berada pada bagian rawat jalan, dengan alasan yang diberikan karena tidak semua pegawai bersikap sama halnya pada pasien masih terdapat beberapa pegawai yang kurang ramah pada pasien, sedangkan tanggapan kurang ramah sebanyak 3 (3%) yang tersebar pada 1% responden yang merupakan responden pada bagian pemeriksaan, 1% responden pada bagian rawat inap, dan 1% responden pada bagian rawat jalan dengan alasan karena saat pasien berobat mereka tidak mendapatkan pelayanan yang dikatakan ramah dan menyenangkan saat berobat di Puskesmas.

3. Kenyamanan

Tabel III.8 Tanggapan Responden Mengenai Kenyamanan Pelayanan Pasien pada Puskesmas Lubuk Dalam

No	Unit pelayanan	Alternatif jawaban			Jumlah
		Nyaman	Cukup nyaman	Kurang nyaman	
1.	Administrasi	9 (9%)	11 (11%)	-	20 (20%)
2.	Pemeriksaan	11(11%)	9 (9%)	-	20 (20%)
3.	Pengobatan	14 (14%)	6 (6%)	-	20 (20%)
4.	Rawat inap	8 (8%)	11 (11%)	1 (1%)	20 (20%)
5.	Rawat jalan	14 (14%)	5 (5%)	-	19 (19%)
Total		56 (56%)	42 (42%)	1 (1%)	99 (99%)

Sumber : Data olahan 2014

Dari data diatas diketahui bahwa kenyamanan Pelayanan Puskesmas Lubuk Dalam berada pada kategori nyaman sebanyak 56 (56%) responden dengan sebaran masing – masing terdapat 9% yang merupakan penilaian responden pada bagian administrasi, 11% responden yang merupakan responden pada bagian pemeriksaan, 14% responden yang menilai pada bagian pengobatan, 8% responden yang merupakan responden pada bagian rawat inap dan 14% responden yang berada pada bagian rawat jalan, dengan alasan yang dikarenakan fasilitas yang disediakan untuk pasien dalam keadaan yang baik dan layak digunakan, kemudahan dalam

pelayanan secara gratis, tidak menunggu terlalu lama, sedangkan 42 (42%) responden dengan sebaran sebanyak 11% responden yang merupakan bagian administrasi, 9% responden yang merupakan responden pada bagian pemeriksaan, 6% merupakan responden pada bagian pengobatan, 11% responden pada bagian rawat inap dan 5% responden yang berada pada bagian rawat jalan menilai dalam kategori cukup nyaman dikarenakan pasien menganggap bahwa fasilitas yang dimiliki Puskesmas dalam keadaan yang standar untuk tingkat penilaian sebuah Puskesmas. Pada kategori kurang nyaman hanya sebanyak 1 (1%) penilaian responden yang merupakan

responden yang berada pada bagian rawat inap dengan alasan karena kebersihan kamar mandi yang dimiliki kurang diperhatikan.

Berdasarkan data – data yang dijabarkan diatas maka dibuatlah

Tabel III.9 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Pasien pada Puskesmas Lubuk Dalam

No	Pelayanan Kesehatan Pasien	Tanggapan Responden			Jumlah
		C/T/R/N	CC/CT/CR /CN	KC/KT/KR /KN	
1.	Cepat	71 (71%)	24 (24%)	4 (4%)	99 (99%)
2.	Tepat	43 (43%)	48 (48%)	8 (8%)	99 (99%)
3.	Ramah	80 (80%)	16 (16%)	3 (3%)	99 (99%)
4.	Nyaman	56 (56%)	42 (42%)	1 (1%)	99 (99%)

Sumber : Data olahan 2014

Berdasarkan tabel diatas ditarik kesimpulan bahwa kecepatan pelayanan pada Puskesmas Lubuk Dalam pada kategori "Cepat" karena dalam proses rekam medis mudah dan tidak dipersulit dengan syarat – syarat tertentu. Selanjutnya ketepatan pelayanan pada Puskesmas berada pada kategori "Cukup tepat" karena sebagian pasien masih belum merasa pelayanan yang diperoleh tepat sesuai yang diharapkan karena terkadang saat mereka datang harus menunggu tidak langsung dilayani. Dan keramahan pelayanan yang diberikan Puskesmas termasuk dalam kategori "Ramah" dengan melihat tingginya jumlah pasien yang menilai ramah sikap yang ditunjukkan pegawai dengan bersikap sopan santun, senyum, sabar dan sopan dalam berbicara pada pasien, sedangkan kenyamanan yang diberikan Puskesmas dapat dikategorikan dalam kondisi yang "Nyaman" karena Puskesmas menyediakan

rekapitulasi tanggapan responden mengenai pelaksanaan pelayanan kesehatan pasien pada Puskesmas Lubuk Dalam sebagaimana disajikan sebagai berikut :

fasilitas kursi pada ruang tunggu untuk pasien saat menunggu antrian sehingga tidak terlalu lelah saat menunggu, fasilitas kesehatan yang dianggap cukup untuk standar sebuah Puskesmas, keterbukaan Puskesmas dalam menerima keluhan dan kritikan dari pasien dengan menyediakan fasilitas kotak saran sebagai petunjuk dalam perbaikan dan peningkatan pelayanan yang diberikan dan tidak adanya pungutan biaya dari pasien (gratis).

Pada Puskesmas terdapat beberapa kegiatan pelayanan terdiri dari pelayanan administrasi, pelayanan pemeriksaan, pengobatan, rawat jalan dan rawat inap yang kesemuanya memiliki hubungan yang terkait, maka untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan tersebut disebarkan kuesioner yang mewakili masing – masing pelayanan dengan mengambil 20 responden pada setiap pelayanan tersebut dan 19 responden pada pelayanan rawat jalan.

Tabel III.10 Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Puskesmas Lubuk Dalam Secara Keseluruhan

No	Unit Pelayanan	Kategori			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1.	Administarsi	20 (20%)	-	-	20 (20%)
2.	Pemeriksaan	18 (18%)	-	2 (2%)	20 (20%)
3.	Pengobatan	17 (17%)	2 (2%)	1 (1%)	20 (20%)
4.	Rawat Jalan	17 (17%)	2 (2%)	-	20 (19%)
5.	Rawat Inap	13 (13%)	3 (3%)	4 (4%)	20 (20%)
Total		85 (85%)	7 (7%)	7 (7%)	99 (99%)

Sumber : Data olahan 2014

Dari tabel diatas diketahui bahwa pelayanan administrasi pada Puskesmas dapat dikatakan baik sesuai dengan tanggapan responden yang seluruhnya menjawab baik pada layanan administrasi, hal ini dikarenakan dalam melakukan administrasi maupun pendaftaran pada Puskesmas mudah apalagi jika syarat – syarat yang dimiliki sudah lengkap seperti adanya surat jamkesmas/jamkesda yang merupakan syarat pokok dalam melakukan pengobatan di Puskesmas meskipun demikian masih juga terdapat masyarakat yang sama sekali tidak memiliki salah satu dari persyaratan tersebut sehingga terkadang terkesan sulit dalam proses administrasi disebabkan kurang terpenuhinya syarat tersebut.

Pada pelayanan pemeriksaan juga termasuk dalam kategori baik sebanyak 18% responden memberikan penilaian baik pada layanan tersebut, karena dianggap dalam pemeriksaan pasien Puskesmas cepat tanggap pada kebutuhan pasien untuk segera diperiksa dan diketahui apa sebenarnya yang terjadi pada dirinya tidak menunda – nunda dalam memberikan pelayanan selebihnya hanya 2% responden yang menilai pelayanan tersebut kurang baik dan dapat disebabkan karena pada saat mereka datang untuk melakukan pemeriksaan layanan pemeriksaan yang diterima mereka kurang baik, lama melayani, kurang teliti, tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.

Pelayanan pengobatan berada pada kategori baik dengan jumlah 17% responden memberikan penilaian baik pada layanan ini berdasarkan pada pertanyaan yang diajukan, hal ini karena Puskesmas cepat dalam menangani pasien yang sakit apalagi pasien yang sedang dalam keadaan kritis yang harus dengan segera ditangani dan diberi pertolongan karena jika tidak diberikan pertolongan dengan segera dikhawatirkan dapat memperburuk keadaan pasien dan mengancam kematian bila tidak ditangani dengan segera hal ini sudah seharusnya disadari oleh para dokter maupun bidan dan perawat yang ada sehingga apabila kemungkinan terjadi ketidak sanggupan atau ketidak mampuan Puskesmas dalam menolong pasien dapat dengan segera dirujuk kerumah sakit yang lebih mampu memberikan pengobatan dan kelengkapan fasilitas yang diperlukan sehingga mengurangi kegagalan dan keterlambatan dalam pemberian pertolongan pada pasien, tidak ada pasien yang meninggal saat di jalan karena kurangnya pertolongan dan pelayanan yang lambat karena jarak tempuh yang diperlukan untuk menuju kerumah sakit memerlukan waktu yang cukup jauh perlu waktu setengah jam menuju rumah sakit swasta yang terdekat dan rumah sakit umum daerah yang jarak tempuhnya sedikit lebih jauh dengan tekstur jalan yang sedikit rusak dan berlubang, adanya kepedulian perawat maupun dokter untuk lebih mengutamakan pelayanan pada pasien

segera dibanding dengan kepentingan pribadinya hal ini semakin membantu dan mempermudah pasien dalam memperoleh pelayanan pengobatan dengan cepat sehingga pelayanan yang diberikan pada pasien dapat dianggap sesuai dengan apa yang diharapkan dengan kebutuhan dan sakit yang dialami pasien.

Berdasarkan penelitian pada pelayanan rawat jalan yang dilakukan dilapangan didapatkan data bahwa 17% jawaban responden menilai bahwa pelayanan rawat jalan pada Puskesmas Lubuk Dalam adalah baik, disebabkan karena mereka sudah biasa berobat di Puskesmas jika sakit dan merasa cocok, sesuai dengan pengobatan yang diterima sehingga tidak ragu – ragu lagi dengan pelayanan dan obat yang diberikan, adanya jaminan kepastian bagi setiap pasien yang datang untuk dilayani sehingga tidak ada perbedaan dan pengkhususan pemberian pelayanan berdasarkan latar belakang individu maupun pada kelas sosial tertentu, letak Puskesmas yang mudah dijangkau masyarakat memberikan pengaruh yang besar pada kemudahan dalam memperoleh pelayanan kesehatan bagi masyarakat sehingga pasien yang sakit tidak begitu sulit memperoleh pertolongan karena selain sebagai pemberi pertolongan pertama pada pasien Puskesmas juga merupakan rujukan awal untuk dapat dibawa kerumah sakit, selain itu hal yang menjadi pendorong pasien untuk berobat pada Puskesmas karena merupakan instansi pemerintah yang dikelola daerah dimana dalam setiap pelayanannya pada masyarakat dibebaskan dari berbagai macam pungutan maupun biaya yang dikenakan pada setiap pasien / gratis. Selain itu, terdapat 2% jawaban responden yang memberikan penilaian cukup baik pada layanan rawat jalan kurang cocok dan sesuai layanan tersebut pada pasien dapat disebabkan karena terkadang pasien yang datang tidak langsung dilayani

harus menunggu dahulu jika ternyata dokter yang bersangkutan tidak ada ditempat sehingga mau tidak mau harus menunggu hingga tiba, waktu menunggu yang lama jika terdapat pasien yang ramai, pegawai mementingkan keperluannya sendiri sebelum memberikan pelayanan pada pasien meskipun tidak semuanya demikian, seperti jawaban yang diberikan responden saat bertanya langsung yang menjawab bahwa dalam melayani tidak selalu cepat dan tepat sesuai yang diharapkan tergantung pada perawat dan dokter yang menangani kadang cepat kadang juga lama, terkadang pasien ditinggal mengobrol oleh bidan maupun dokternya sehingga harus menunggu dahulu dengan sabar karena menganggap pelayanan yang diberikan gratis dan pegawai yang bekerja adalah pegawai negeri sipil sehingga dapat semauanya.

Selanjutnya pada pelayanan rawat inap yang disediakan Puskesmas untuk pasien diperoleh jawaban 13% responden menilai pelayanan tersebut baik karena kemudahan dalam mendapatkan pelayanan tersebut setiap pasien yang datang dalam kondisi fisik yang lemah dan darurat dengan segera diberikan bantuan pertolongan dan dirawat dengan intensif dibawah pengawasan para dokter dan perawat langsung, adanya kesiapan para dokter dan perawat yang selalu berjaga ditempat untuk menghindari kemungkinan – kemungkinan yang mungkin terjadi pada pasien karena pasien yang masuk dalam ruang rawat inap adalah pasien yang benar – benar dalam kondisi yang sangat memerlukan pemantauan dan pertolongan dengan cepat, fasilitas yang disediakan berupa ranjang, bantal, kasur, selimut, dan seprei tersusun dalam keadaan yang bersih, rapi dan layak digunakan sehingga mampu memberikan kenyamanan pada pasien yang dirawat maupun keluarga yang menemani, sikap perawat yang sopan dalam berbicara pada pasien dalam mengingatkan pasien untuk

makan dan minum obat secara tepat dan teratur sesuai dengan resep, dan tidak melakukan hal – hal yang dianggap tidak boleh dilakukan dahulu, maka pasien merasa diperhatikan dan dipedulikan dengan baik dengan perilaku perawat sehingga diharapkan sedikitnya mampu mengurangi kesakitan dan mampu mendorong pada kesembuhan pasien. Selanjutnya terdapat 3% jawaban responden yang menilai pelayanan rawat inap cukup baik karena menganggap bahwa pegawai yang ada pada IGD baik – baik dan ramah dibandingkan pada bagian pengobatan, perawat meminta izin dan memberitahukan pada pasien atau keluarga jika ada sesuatu, meskipun tidak semua bersikap demikian. Selebihnya terdapat 4% jawaban responden yang memberikan penilaian kurang baik karena hal- hal tertentu seperti membuat keluarga panik, sedikit – sedikit memberikan saran untuk dirujuk, terdapat sebagian pegawai yang kurang ramah dan tidak menyenangkan, dan kurangnya kebersihan toilet bagi pasien.

B. Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Pasien pada Puskesmas Lubuk Dalam

1. Ketepatan pelayanan, meliputi ketepatan dalam melayani pasien sesuai dengan waktu, tujuan dalam hal ini dirasakan kurang tepat dan sesuai dengan apa yang diharapkan pasien.
2. Kebersihan fasilitas umum yang disediakan untuk pasien. Dalam hal ini fasilitas yang dimaksud adalah fasilitas kamar mandi pada ruang rawat inap yang disediakan untuk pasien berada dalam kondisi kurang terawat dan terjaga kebersihannya.
3. Kurangnya kelengkapan atau persyaratan administrasi yang dimiliki oleh pasien.

4. Waktu antrian terkadang lama karena pasien banyak dan dokter maupun bidan yang menangani sedikit.

KESIMPULAN DAN SARAN

1) Kesimpulan

1. Pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Lubuk Dalam dalam melayani pasien untuk tiap – tiap indikator adalah sebagai berikut :
 - Untuk kecepatan, pelayanan yang diberikan Puskesmas pada indikator ini tergolong cepat, yang ditandai dengan lebih mengutamakan memberikan pelayanan yang dibutuhkan tanpa mempersulit dan menunda - nunda pelayanan tersebut dengan harapan dapat membantu permasalahan kesehatan yang dihadapi pasien.
 - Pada ketepatan, pelayanan yang diberikan Puskesmas pada indikator ini tergolong cukup tepat, untuk indikator ini ditandai dengan adanya pemberian pelayanan yang sesuai dengan tujuan dan harapan pasien untuk dapat dilayani dengan tepat waktu dan memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dimengerti.
 - Untuk keramahan, pelayanan yang diberikan Puskesmas pada indikator ini tergolong ramah, untuk indikator ini yang dilihat dari sikap dan perilaku yang ditunjukkan pada pasien saat memberikan pelayanan, pegawai sopan, menyenangkan, dan menghargai pasien.
 - Pada kenyamanan, pelayanan yang diberikan Puskesmas tergolong nyaman ditandai dengan adanya kemudahan dan keterjangkauan dalam memperoleh pelayanan, terpenuhinya kebutuhan pasien secara fisik terhadap apa yang diberikan.
2. Terdapat beberapa kendala yang menghambat kelancaran pemberian pelayanan seperti kurangnya ketepatan pelayanan yang diberikan Puskesmas pada pasien saat datang berobat,

kebersihan fasilitas pada ruang rawat inap berupa toilet bagi pasien yang kurang begitu diperhatikan, kurangnya kelengkapan syarat administrasi yang dimiliki pasien sebagai syarat dalam melakukan pengobatan di Puskesmas, dan waktu antrian yang dirasa cukup lama dalam menunggu panggilan antrian serta kurangnya dokter dan bidan yang menangani.

2) Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan beberapa saran sebagai masukan bagi Puskesmas dalam memberikan pelayanan sebagai berikut :

1. Dalam memberikan pelayanan Puskesmas dikatakan baik namun demikian perlu adanya usaha peningkatan pelayanan dengan lebih memaksimalkan dalam melayani pasien, memperhatikan kenyamanan dan kebersihan fasilitas yang disediakan pada ruang rawat inap, penambahan tenaga medis agar setiap pasien dapat diatasi dengan baik, dengan harapan kedepannya Puskesmas mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang baik, mudah dan gratis. Walaupun demikian tidak adanya keluhan maupun saran yang dilakukan pasien pada layanan pengaduan maupun kotak saran bukan berarti pelaksanaannya telah sangat baik bagi masyarakat, karena pasien yang diam bukan berarti mereka telah puas dan tidak memiliki keluhan hanya saja mereka tidak menyampaikannya secara langsung.
2. Dalam memberikan pelayanan diharapkan lebih tepat kedepannya sehingga dapat sesuai dengan yang

dibutuhkan pasien. Sehingga tidak ada lagi pasien yang mengeluh menunggu lama antrian maupun dokter. Kebersihan fasilitas perlu ditingkatkan. Berdasarkan keterangan dari pasien rawat inap diketahui bahwa kebersihan kamar mandi pasien kurang terjaga kebersihannya. Diharapkan Puskesmas dapat memberikan kemudahan dan tidak membatasi dalam pemberian pelayanan meskipun masih terdapat masyarakat yang secara administrasi tidak cukup memiliki syarat yang ditentukan (Jamkesmas/Jamkesda), serta kesigapan dokter dan bidan dalam melayani pasien dengan cepat sesuai dengan harapan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Effendy, Nasrul. 1997. *Dasar-dasar Keperawatan masyarakat*. EGC : Jakarta.
- Entjang, Indah, dr. 2000. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Citra Aditya Bakti : Bandung.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Menteri Kesehatan RI No. 741/ MENKES/ PER/VIII/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota.
- Moerir, H.A.S. 1999. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Bumi Aksara : Jakarta.
- Peraturan Presiden No. 07 tahun 2005 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Andi Offset : Yogyakarta.

