

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DALAM OPERASIONALISASI PROGRAM MOBIL SEHAT
(Studi Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Kedungpring Kabupaten Lamongan)**

Heri Siswanto, Mochamad Makmur, Niken Lastiti

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang
E-mail: heri.lamania@gmail.com

Abstract: *Analysis of Health Service Quality on Operationalization of Health Car Program (The Study at Kedungpring's Public Healthy Center of Lamongan Regency). Health services for the community is the need to be met, so that all human beings are entitled to decent proper health care. Given the current problems in the health sector is increasingly complex, it is needed a program for the solution of the health problems. Starting from this thought, the government district of Lamongan creates a new program in the health sector that is healthy car. Health services through a program of healthy car precedence to the mother and child health (MCH). Overall, the results of the study showed that the quality of health services in the operational program can be categorized as good. But, some dimensions still need to be improved. Some have been good among other things responsiveness, assurance, empathy and tangibles. While, the dimension which still needs to be improved is reability.*

Keywords: *health car's program, lamongan regency, health service*

Abstrak: **Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Operasionalisasi Program Mobil Sehat (Studi Pada Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Lamongan Kabupaten Lamongan)** Pelayanan kesehatan bagi masyarakat adalah kebutuhan yang harus dipenuhi, sehingga semua manusia berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak. Mengingat sekarang permasalahan dalam bidang kesehatan yang semakin kompleks, maka diperlukan suatu program untuk solusi permasalahan kesehatan tersebut. Berawal dari pemikiran tersebut Pemerintah Kabupaten Lamongan membuat program baru dalam bidang kesehatan yaitu mobil sehat. Pelayanan kesehatan melalui program mobil sehat diutamakan terhadap kesehatan Ibu dan Anak (KIA). Secara keseluruhan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan dalam operasionalisasi program mobil sehat dapat dikategorikan baik. Tetapi, beberapa dimensi masih harus diperbaiki. Beberapa dimensi yang sudah bagus antara lain *responsiveness, assurance, empathy dan tangibles*. Kemudian dimensi yang masih harus diperbaiki adalah *reability*.

Kata kunci: program mobil sehat, kabupaten lamongan, pelayanan kesehatan

Pendahuluan

Undang-Undang Dasar 1945 menekankan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satunya adalah mengenai pelayanan kesehatan.

Seperti yang kita ketahui bahwa pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang penting bagi masyarakat. Pemerintah wajib memberikan pelayanan tersebut untuk menjadikan masyarakat Indonesia menjadi sehat. Disisi lain pemerintah juga harus bisa memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat secara adil.

Gambaran situasi dan kondisi pelayanan di bidang kesehatan oleh pemerintah saat ini cukup memprihatinkan sehingga masyarakat banyak

yang tidak puas. Pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit, banyaknya biaya dan waktu yang sangat lama, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak berkualitas. Hal di atas menyebabkan tingkat kesehatan masyarakat Kabupaten Lamongan menurun. Masyarakat miskin pada umumnya mempunyai status kesehatan yang lebih rendah dibandingkan masyarakat lainnya.

Berdasarkan probelamatika di atas mendorong pemerintah Kabupaten Lamongan untuk membuat program baru dalam bidang kesehatan yaitu program mobil sehat. Munculnya program mobil sehat merupakan upaya untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Lamongan, terutama masyarakat miskin yang selama ini kurang dalam pemenuhan pelayanan

kesehatan. Mobil sehat ini beroperasi di wilayah kerja Unit Pelaksana Teknis Puskesmas se-Kabupaten Lamongan.

UPT Puskesmas Kedungpring adalah salah satu Puskesmas di wilayah Lamongan bagian barat yang mendapat fasilitas mobil sehat. Program mobil sehat yang beroperasi di wilayah kerja UPT Puskesmas Kedungpring memiliki beberapa permasalahan. Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti di lapangan data bahwa ada 4 permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan mobil sehat di UPT Puskesmas Kedungpring yaitu dana yang terlambat turun dari pemerintah, sosialisasi yang tidak merata dan belum menjangkau seluruh warga, masih ditemukan masyarakat yang membayar dalam pelayanan mobil sehat, dan jumlah mobil sehat yang terbatas.

Mengacu pada hal diatas, rumusan masalah penelitian yang diambil meliputi bagaimana kualitas pelayanan kesehatan sebelum dan sesudah operasionalisasi program mobil sehat pada UPT Puskesmas Kedungpring, Kabupaten Lamongan, serta apa faktor pendukung dan penghambat dalam kualitas pelayanan kesehatan dalam operasionalisasi program mobil sehat. Tujuan penelitian adalah guna mendiskripsikan serta menganalisis kualitas pelayanan kesehatan sebelum dan sesudah operasionalisasi program mobil sehat pada UPT Puskesmas Kedungpring, Kabupaten Lamongan dan faktor pendukung dan penghambat dalam kualitas pelayanan kesehatan dalam operasionalisasi program mobil sehat.

Tinjauan Pustaka

1. Pelayanan Publik

Menurut Sedarmayanti (2010, h.243) pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan tugas dan fungsi dari administrasi Negara.

Berbeda dengan pendapat Thoha seperti yang dikutip Sedarmayanti (2010, h.243) bahwa pelayanan publik merupakan usaha yang dilakukan seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Sedarmayanti (2009, h.253) kualitas pelayanan merujuk pada pengertian:

- a) Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik langsung maupun atraktif yang memenuhi keinginan dan memberi kepuasan atas penggunaan produk itu.

- b) Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas kekurangan/kerusakan.

Menurut Fitzsimmons seperti yang dikutip Sedarmayanti (2009, h.253-254) terdapat beberapa dimensi kualitas pelayanan publik antara lain:

- a) *Reliability* (handal), kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan secara tepat dan benar, yang telah dijanjikan kepada pelanggan.
- b) *Responsiveness*, bentuk sikap pegawai yang secara sadar dan ingin membantu konsumen dengan memberikan pelayanan dengan benar.
- c) *Assurance*, sikap dan pengetahuan dari pegawai yang diwujudkan dengan memiliki wawasan yang luas, sopan santun, percaya diri, sikap menghormati kepada konsumen sebagai penunjang dalam kualitas pelayanan.
- d) *Emphaty*, sikap dari pemberi layanan untuk memberikan perlindungan dan melakukan pendekatan, serta berusaha memenuhi kebutuhan dan mengetahui keinginan konsumen.
- e) *Tangibles*, meliputi penampilan petugas dan sarana fisik lainnya, seperti perlengkapan yang menunjang pelayanan.

3. Program Mobil Sehat

Program mobil sehat merupakan program unggulan Kabupaten Lamongan tahun 2014 untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Lamongan, jadi mobil sehat ini merupakan mobil yang digunakan untuk pelayanan kesehatan dan konseling kepada masyarakat dalam bentuk kegiatan Promotif, Preventif, Kuratif, dan Rehabilitatif di wilayah kerja UPT Puskesmas se-Kabupaten Lamongan. (Petunjuk teknis mobil sehat tahun 2014).

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini merupakan penelitian deskriptif untuk memberikan deskripsi dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian yang ditetapkan dalam penelitian ini yaitu pertama analisis kualitas pelayanan dalam operasionalisasi program mobil sehat pada UPT Puskesmas Kedungpring, Kabupaten Lamongan dilihat dari dimensi *reliability* (handal), *responsiveness* (pertanggungjawaban), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), *tangibles* (terjamah). Kedua faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan kesehatan dalam operasionalisasi program mobil sehat di UPT Puskesmas Kedungpring.

Situs penelitian berada di UPT Puskesmas Kedungpring, Kabupaten Lamongan. Data dianalisis memakai model analisis interaktif milik Miles dan Huberman (2014), dimana kegiatan analisis data mencakup tiga aktivitas diantaranya kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

1. Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Sebelum dan Sesudah Operasionalisasi Program Mobil Sehat

a. *Reability* (handal)

Dimensi *reability* ini peneliti membahas mengenai kepastian biaya, kepastian pelaksanaan pelayanan, dan alur pelayanan dalam kegiatan-kegiatan mobil sehat.

Sebelum program mobil sehat berjalan di UPT Puskesmas Kedungpring, mengenai kepastian biaya dalam pelayanan seperti kegiatan rujukan, masyarakat tentu harus menyewa kendaraan untuk mengantarkan mereka ke rumah sakit, karena masyarakat Kedungpring mayoritas adalah masyarakat ekonomi lemah sehingga mereka harus menyewa dan tentu mengeluarkan biaya tambahan.

Sesudah adanya program mobil sehat di UPT Puskesmas Kedungpring, masyarakat kini merasa diringankan bebannya karena mereka tidak perlu lagi untuk mengeluarkan biaya untuk menyewa kendaraan lagi, karena mobil sehat ini dioperasikan secara gratis. Pada kenyataannya di lapangan bahwa banyak masyarakat yang membayar layanan mobil sehat ini baik secara sukarela, maupun ditarik oleh tenaga kesehatan. Hal ini tentu bertentangan dengan petunjuk teknis mobil sehat 2014. Karena dalam peraturan tersebut telah dijelaskan bahwa layanan mobil sehat dijalankan secara gratis kepada seluruh masyarakat.

Mengenai kepastian pelaksanaan pelayanan. Sebelum adanya layanan mobil sehat, kegiatan preventif seperti KLB tetap dilaksanakan, tapi intensitasnya lebih rendah dikarenakan pegawai Puskesmas UPT Puskesmas Kedungpring lebih disibukkan dengan kegiatan didalam Puskesmas sendiri. Sesudah adanya mobil sehat kegiatan KLB penyakit terencana dengan baik karena kegiatannya sudah terjadwalkan dan petugas mobil sehat ini sudah jelas, sehingga kegiatan KLB ini dapat berjalan dengan lancar.

Indikator alur pelayanan merupakan salah satu yang dibahas dalam dimensi *reability* ini. Sebelum adanya mobil sehat ini, alur/ prosedur dalam kegiatan preventif

seperti kegiatan rujukan masih belum jelas. Sehingga hal ini menyulitkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Sesudah adanya mobil sehat ini alur pelayanan dalam hal kegiatan preventif seperti kegiatan rujukan semakin jelas, karena alur pelayanan sudah ditentukan oleh Pemerintah Kabupaten Lamongan dalam petunjuk teknis mobil sehat 2014.

b. *Responsiveness* (Pertanggungjawaban)

Dimensi *responsiveness* ini peneliti membahas mengenai waktu tunggu mendapatkan pelayanan dalam kegiatan preventif yaitu kegiatan rujukan terhadap Ibu melahirkan atau pasien yang kontrol.

Sebelum adanya layanan mobil sehat di UPT Puskesmas Kedungpring, masyarakat mengalami kesulitan dalam memperoleh kecepatan pelayanan terutama kasus rujukan ibu yang sedang melahirkan ke rumah sakit, karena belum pasti kapan seorang itu melahirkan dan juga persiapan yang banyak terutama kendaraan yang mengantarkan ke rumah sakit. Sesudah adanya layanan mobil sehat ini sekarang masyarakat tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan layanan. Sehingga dalam kegiatan rujukan ini, masyarakat memperoleh pelayanan cepat dan tepat. Ketika mobil sehat dipanggil oleh masyarakat, petugas kesehatan langsung merespon dan berusaha untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

c. *Assurance* (jaminan)

Dimensi *assurance* ini peneliti ingin mengetahui kualitas pelayanan kesehatan program mobil sehat dilihat dari indikator rasa aman dan nyaman dalam memperoleh pelayanan dalam kegiatan mobil sehat yaitu pengobatan gratis.

Sebelum adanya layanan mobil sehat, kegiatan kuratif seperti pengobatan gratis belum dilaksanakan seperti sekarang ini. Maka keberadaan layanan mobil sehat ini sangat diperlukan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan bagi masyarakat. Sesudah adanya layanan mobil sehat ini kegiatan kuratif seperti pengobatan gratis ini sudah direncanakan dengan baik. Rasa aman dan nyaman dalam yang dirasakan masyarakat dalam menerima pelayanan sudah baik, meskipun pelayanan ini dilaksanakan secara gratis, tetapi tenaga kesehatan berusaha bersikap ramah dan sopan serta berusaha untuk menciptakan rasa aman dan nyaman dalam pelayanan.

d. *Emphaty*

Dimensi *emphaty* ini peneliti ingin mengetahui apakah masyarakat diberi

kesempatan untuk menyampaikan apa yang keluhan apakah tenaga kesehatan memiliki perhatian terhadap masyarakat. Terutama dalam kegiatan promotif mobil sehat yaitu posyandu balita.

Sebelum adanya layanan mobil sehat ini, kegiatan promotif seperti posyandu balita masih berjalan dengan baik, petugas kesehatan sudah melaksanakan tugas sebagaimana semestinya, yaitu tetap berusaha memberikan pelayanan dengan baik dengan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan apa yang menjadi kebutuhan anak-anaknya. Setelah adanya mobil sehat di UPT Puskesmas Kedungpring tidak ada perubahan yang drastis. Petugas kesehatan tetap melaksanakan tugas sebagaimana semestinya, yaitu tetap berusaha memberikan pelayanan dengan baik dengan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan apa yang menjadi kebutuhan anak-anaknya. Tenaga kesehatan juga sudah berusaha perhatian kepada pasien dan memahai kebutuhan pasien. Hendaknya harus dilakukan secara terus-menerus dan konsisten agar kepuasan masyarakat semakin meningkat.

e. Tangibles (bukti langsung)

Semakin baik peralatan/perengkapan yang dimiliki tentu akan bisa memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Pada dimensi tangibles ini peneliti ingin membahas mengenai fasilitas fisik seperti peralatan mobil sehat dan obat-obatan dalam pelaksanaan kegiatan kuratif yaitu pengobatan gratis.

Sebelum ada layanan mobil sehat, kegiatan kuratif mobil sehat di UPT Puskesmas Kedungpring seperti pengobatan gratis yang dilaksanakan untuk masyarakat miskin ini belum ada. Sehingga indikator mengenai fasilitas fisik ini belum bisa dinilai. Hal ini mengisyaratkan bahwa pemenuhan kebutuhan kesehatan bagi masyarakat miskin di wilayah kerja mobil sehat UPT Puskesmas Kedungpring masih kurang.

Sebuah pelayanan yang baik tentu tidak terlepas dari berbagai dukungan penunjangnya seperti fasilitas fisik yang memadai. Kenyataan dilapangan menjelaskan bahwa setelah mobil sehat ini beroperasi, peralatan yang dimiliki oleh mobil sehat ini selalu lengkap dan penyediaan obat-obatan juga sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Obat-obatan yang disediakan dalam kegiatan pengobatan gratis ini sudah cukup lengkap, hal ini sudah diantisipasi sebelumnya oleh tenaga kesehatan karena

masalah obat-obatan ini sudah dibiayai oleh pemerintah jadi dalam kegiatan ini masalah obat-obatan tidak sampai kekurangan

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Kesehatan dalam Operasionalisasi Program Mobil Sehat di UPT Puskesmas Kedungpring.

a. Faktor Pendukung

1) Faktor Internal

a. Kesadaran Tenaga Kesehatan Mobil Sehat Dalam Memberikan Pelayanan.

Petugas kesehatan memiliki kesadaran akan tugas dan tanggung jawabnya maka masyarakat akan memberikan penilaian yang bagus terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk itulah kemudian dapat dikatakan keberhasilan pelayanan mobil sehat ini salah satunya ditentukan oleh kesadaran tenaga kesehatan pada mobil sehat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Dana dari Pemerintah Kabupaten Lamongan.

Salah satunya bentuk tanggung jawab Pemerintah Kabupaten Lamongan adalah dengan memberi suntikan dana terhadap operasionalisasi mobil sehat ini. Jadi disini dana dari Pemerintah menjadi sangat penting, karena apabila tidak didukung dengan dana, maka pelayanan mobil sehat ini tidak akan berjalan.

c. Sarana dan Prasarana.

Secara umum masyarakat tentu menginginkan sarana dan prasarana yang baik dan lengkap dalam memperoleh pelayanan, sehingga masyarakat dapat dilayani dengan baik. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang baik dan memadai tentu hal ini menjadi faktor pendukung kualitas pelayanan dalam operasionalisasi mobil sehat di UPT Puskesmas Kedungpring

d. Peran Tokoh Masyarakat/Kepala Desa Mobil sehat UPT Puskesmas Kedungpring di tempatkan di Desa Majenang, karena Desa tersebut direncanakan sebelumnya untuk menerima mobil sehat. jadi Kepala Desa Majenang memiliki peranan penting dalam operasionalisasi program mobil sehat ini, yaitu melakukan sosialisasi kepada warganya. Sosialisasi yang dilakukan kepada warga hendaknya semakin ditingkatkan agar, masyarakat tahu mengenai layanan mobil sehat ini.

2) Faktor Eksternal

a. Partisipasi Masyarakat

Warga Desa majenang juga ikut berpartisipasi dalam penyebarluasan layanan mobil sehat ini kepada warga yang lain yang belum tahu. Demi terciptanya pemerataan informasi pelayanan mobil sehat ini, tentu tidak hanya pimpinan yang setempat yang bertugas melakukan sosialisasi, tapi semua elemen masyarakat juga harus ikut berpartisipasi.

b. Faktor Penghambat

1) Faktor Internal

a. Kurangnya Sosialisasi Kepada Masyarakat

Masyarakat masih banyak yang kurang mengerti terkait informasi pelayanan mobil sehat, baik di Desa Majenang sendiri maupun di luar Desa Majenang. Hal ini dikarenakan sosialisasi yang dilakukan pihak Kepala Desa di seluruh Kecamatan Kedungpring masih kurang menjangkau atau bisa jadi pimpinan di bawah Kepala Desa seperti Kepala Dusun, BPD, RT, RW yang kurang maksimal dalam memberikan sosialisasi

b. Dana yang Terlambat Turun dari Pemerintah Kabupaten Lamongan.

Ketika awal-awal pelaksanaan mobil sehat di wilayah kerja UPT Puskesmas Kedungpring, dana untuk pembiayaan mobil sehat ini terlambat turun dari Pemerintah Kabupaten Lamongan. Dana yang seharusnya turun setiap bulan, kenyataannya terlambat turun sampai 3 bulan. Hal ini tentu menjadi penghambat dalam kualitas pelayanan mobil sehat.

c. Jumlah Mobil Sehat yang Terbatas

Dengan jumlah mobil sehat yang terbatas, yaitu hanya 1 unit di setiap UPT Puskesmas, maka hal ini bisa menghambat dalam kualitas pelayanan. Seperti dalam kegiatan rujukan, karena ketika ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan mobil sehat dalam waktu yang bersamaan maka salah satunya harus ada yang menunggu dan mengalah.

2) Faktor Eksternal

a. Masyarakat Banyak yang Masih Membayar

Dengan melihat perilaku masyarakat yang masih membayar layanan mobil sehat ini, meskipun secara sukarela, ataupun ditarik langsung oleh tenaga kesehatan maka menimbulkan kesan di mata masyarakat bahwa layanan mobil sehat ini tidak gratis, tentu hal ini bisa menjadi faktor penghambat dalam kualitas pelayanan kesehatan mobil sehat di UPT Puskesmas Kedungpring.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan kesehatan dalam operasionalisasi mobil secara keseluruhan sehat dapat dikategorikan baik. Akan tetapi, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi ada dimensi masih harus diperbaiki. Dimensi yang menunjukkan kualitas yang baik antara lain *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles*. Dan dimensi yang harus diperbaiki adalah *reability*. Karena tidak sesuai dengan petunjuk teknis mobil sehat 2014.

Faktor pendukung dan penghambat dalam kualitas pelayanan kesehatan dalam operasionalisasi program mobil sehat antara lain:

a. Faktor Pendukung

1) Faktor Internal

- a) Kesadaran tenaga kesehatan mobil sehat dalam memberikan pelayanan,
- b) Dana dari pemerintah,
- c) Sarana dan prasarana,

2) Faktor Eksternal

- a) Kerjasama dengan tokoh masyarakat,
- b) Partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan.

b. Faktor Penghambat

1) Faktor Internal

- a) Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan belum merata,
- b) Dana yang terlambat turun dari pemerintah,
- c) Jumlah mobil sehat yang terbatas sehingga pasien harus menunggu apabila mobil sehat sedang digunakan oleh pasien lain.

2) Faktor eksternal

Masyarakat banyak masyarakat yang masih membayar, padahal layanan mobil sehat ini gratis, sehingga bisa menimbulkan kesan bahwa layanan mobil sehat ini tidak gratis.

Daftar Pustaka

- Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan. (2014) Petunjuk Teknis Mobil Sehat. Lamongan.
- Jatmikowati, Sri Hartini. (2009) *Manajemen Pelayanan Publik*. Malang, UM Press.
- Miles, B. Matthew dkk. (2014) *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* [Internet], United States of America, Arizona State University. Available from: amazon.co.uk <<http://www.amazon.co.uk/Qualitative-Data-Analysis-Methods-Sourcebook/dp/1452257876>> [di akses pada tanggal 29 Januari 2015 pukul 00.00].
- Moleong, J. Lexy. (2014) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cetakan Ketiga. Bandung, PT Remaja Rosdakarya.
- Sedarmayanti. (2010) *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan Yang Baik)*. Cetakan Kedua. Bandung, Refika Aditama.
- Sjamsuddin, Sjamsiar. (2006) *Dasar-Dasar Teori Administrasi Publik*. Cetakan Pertama. Malang, Agritek Yayasan Pembangunan Nasional.
- Sugiyono. (2008) *Memahami Penelitian Kualitatif*. Cetakan Keempat. Bandung, Alfabeta.