

**PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS
SIMPANG TIGA KECAMATAN BANYUKE HULU KABUPATEN
LANDAK**

Nopiani¹, Cahyo Sasmito²
¹²Universitas Tribhuwana Tungadewi
tonang151195@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out how Public Health Services in Simpang Tiga Health Center Banyuke Hulu, Landak District. As well as describing the implementation of public health services. This type of research uses descriptive qualitative research methods, and obtained from secondary data taken from official publications. The results showed that Public Health Services at the Simpang Tiga Health Center in Banyuke Hulu, Landak District were not optimal in its implementation. Due to the absence of Rongent tools, the absence of Pharmacy Staff and Health Analysts, less friendly people, unable to handle patients quickly, unable to make people more trustworthy, less responsive to serve patients, and Government have to pay more attention to Simpang Tiga Health Center in order to provide good service and people of Banyuke Hulu, Porak District, can be proud of it.

Keywords: Service Quality, Public Health, Simpang Tiga Health Center Banyuke Hulu Subdistrict

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak. Serta menggambarkan dan mendeskripsikan pelaksanaan pelayanan kesehatan masyarakat. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, dan diperoleh dari data sekunder yang di ambil dari publikasi resmi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak belum optimal dalam pelaksanaannya. Dikarenakan belum adanya alat Rongent, belum adanya Tenaga Farmasi dan Tenaga Analis Kesehatan, masih ada yang kurang ramah, masih kurang mampu untuk menangani pasien secara cepat, masih kurang mampu untuk membuat masyarakat lebih percaya, kurang tanggap dan cepat melayani pasien dan bagi pihak Pemerintah harus lebih memperhatikan Puskesmas Simpang Tiga agar bisa memberikan pelayanan yang baik dan bisa di banggakan oleh masyarakat Kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kesehatan Masyarakat, Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Banyuke Hulu

PENDAHULUAN

Pasal 28 H Ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 merumuskan bahwa, “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”. Hak untuk hidup sehat merupakan hak dasar yang harus dijamin, karena kesehatan merupakan bagian dari kebutuhan primer setiap manusia. Kondisi sehat badan dan jiwa akan memungkinkan setiap manusia untuk melakukan aktifitas dan karyanya. Kesehatan merupakan bagian dari kebutuhan menuju hidup sejahtera.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia yang memberikan pelayanan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok dan langsung berada dalam pengawasan administratif maupun teknis dari Dinas Kabupaten, 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. (Ismainar, 2015:37). Jika ditinjau dari sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, maka peranan dan kedudukan Puskesmas adalah sebagai ujung tombak sistem pelayanan kesehatan di Indonesia.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang standar pelayanan. Pelayanan yang baik sangat diinginkan

oleh masyarakat baik itu dari instansi pemerintahan maupun dari swasta seperti halnya pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak, khususnya pada pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak

Tujuan dari pelayanan kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat untuk mengatasi, menetralisasi atau menormalisasi semua masalah atau semua penyimpangan tentang kesehatan yang ada dalam masyarakat. Dengan meningkatnya tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan semakin meningkat sehingga tidak ada lagi upaya yang dapat dilakukan selain meningkatkan kinerja petugas kesehatan dan menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan sebaik-baiknya. (Riyadi 2018 :50).

Suparman (2012) “Implementasi Kebijakan Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) Di Kabupaten Bone” menerangkan bahwa: Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) di Kabupaten Bone belum optimal, terutama dalam hal kepesertaan, akses, mekanisme pelayanan, pendanaan dan mutu pelayanan. Dalam hal kepesertaan, masih terjadi kesenjangan jumlah KK peserta Jamkesmas dari kalangan warga miskin di setiap kecamatan, database yang overlapping di puskesmas-puskesmas, rumah sakit, Dinas Kesehatan dan pemerintah setempat.

Reni Zulftri (2015) “Analisis Kebijakan Pelayanan Kesehatan Primer Dalam Manajemen Penatalaksanaan Penyakit Kronis Lansia”, Menerangkan bahwa : Hasil literature review menguraikan bahwa fokus kebijakan pelayanan kesehatan primer harus bersifat holistik (mencakup aspek Bio, psikososial, dan spiritual) dan komprehensif (mencakup upaya promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif), mulai di tingkat individu,

keluarga, kelompok ataupun di tingkat masyarakat. Beberapa pendekatan yang harus dijalankan adalah menyediakan pelayanan kesehatan dasar yang dekat dengan masyarakat, seperti: Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) induk dan pembantu, Posbindu lansia, dan upaya kesehatan bersumber daya masyarakat (UKBM) lainnya dengan kegiatan yang bervariasi.

Silvia Tuti (2017) “Analisis Kualitas Pelayanan Anggota Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Tingkat Pertama Ditinjau Dari Pelayanan Prima (Studi Kasus Pada Puskesmas Beji Desa Beji Kecamatan Junrejo Kota Batu), Menerangkan bahwa: Kualitas pelayanan pada Puskesmas Beji sudah sesuai dengan sendi pelayanan prima yaitu prasyarat pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan serta prosedur pelayanan.

Berdasarkan ketiga hasil penelitian diatas yang pertama yaitu tentang Implementasi Kebijakan Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) Di Kabupaten Bone, yang kedua tentang Analisis Kebijakan Pelayanan Kesehatan Primer Dalam Manajemen Penatalaksanaan Penyakit Kronis Lansia, dan ketiga tentang Analisis Kualitas Pelayanan Anggota Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Tingkat Pertama Ditinjau Dari Pelayanan Prima, terdapat perbedaan yang mendasar terhadap hasilnya begitu yang akan terjadi dengan apa yang peneliti akan teliti. Perbedaan peneliti terdahulu dengan yang akan diteliti oleh peneliti adalah pada penelitian ini peneliti akan menganalisis Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Simpang

Tiga Kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak. Kemudian yang menjadi daya tarik penelitian ini adalah belum pernah ada yang melakukan penelitian terkait dengan judul yang sama dengan yang akan diteliti.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Menurut Moeljono 2006: 47 Pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut. (Nugraheni 2018: 180) Pelayanan kesehatan adalah upaya yang di selenggarakan sendiri/secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, atau masyarakat.

Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Adalah pelayanan kesehatan yang paling depan, yang pertama kali diperlukan masyarakat pada saat mereka mengalami gangguan kesehatan atau kecelakaan. (Nugraheni, 2018: 184). Sedangkan menurut (Swajarna : 2017:282) memberikan definisi Pelayanan kesehatan masyarakat sangat penting artinya untuk menjamin aspek kebutuhan kesehatan atau pelayanan kesehatan yang betul-betul di butuhkan warga negara. Pemerintah wajib untuk menyediakan semua akses pelayanan kesehatan yang ada bagi seluruh lapisan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang diberikan seharusnya memiliki kualitas dan standar yang jelas, sehingga pelayanan kesehatan yang di terima oleh masyarakat aman dan tepat bagi mereka sesuai dengan kondisi kesehatan mereka masing-masing.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

Pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) adalah suatu kesatuan organisasi fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat

yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara

menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat diwilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. (Tim Mgmp Pati, 2019 : 15) Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya diwilayah kerjanya. (Anita, 2019: 51)

Definisi Konseptual

Pelayanan kesehatan masyarakat Suatu kegiatan yang dilaksanakan Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara lebih merata, bermutu dan sesuai dengan kondisi kesehatan masyarakat yang berada disekitarnya agar tercapai kemampuan hidup sehat bagi masyarakat untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal. Selain itu Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok kesehatan masyarakat (*public health service*) ditandai dengan cara pengorganisasian yang umumnya secara bersama-sama dalam satu organisasi. Tujuan utamanya untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah penyakit, serta sasarannya untuk kelompok dan masyarakat. (Suharto 2019: 22) oleh karena itu keberadaan fasilitas kesehatan yang sangat menentukan dalam pelayanan pemulihan kesehatan, pencegahan terhadap penyakit, pengobatan dan keperawatan serta kelompok dan masyarakat yang memerlukan pelayanan kesehatan. Ketersediaan fasilitas sangat dipengaruhi oleh lokasi, apakah dapat

dijangkau oleh masyarakat atau tidak, tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan, informasi dan motivasi masyarakat untuk mendatangi fasilitas dalam memperoleh pelayanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan jenis deskriptif kualitatif, Serta lokasi penelitian yang dipilih yaitu Jl. Raya Simpang Tiga, Kecamatan. Banyuke Hulu, Kabupaten Landak, Telpon (0563) 22391 Banyuke Hulu 79364 Kalimantan Barat. Data sekunder melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku, catatan, bukti yang telah ada, atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum. Pendekatan kualitatif dipilih untuk menyediakan informasi yang berhubungan dengan fenomena yang belum diketahui atau fenomena yang baru sedikit diketahui. Dan untuk mengenali area penelitian berikutnya. (Huda, 2017: 176)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak belum optimal dalam pelaksanaannya. Banyak sekali yang harus dibenahi dengan baik agar bisa memberikan pelayanan yang berkualitas. Paling tidak bisa memberikan kemudahan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Puskesmas Simpang Tiga belum mampu memberikan pelayanan kesehatan secara maksimal karena tidak didukung dengan fasilitas yang cukup atau lengkap, hal ini bisa lihat dari tidak tersedianya Alat Ronsen, Alat Bedah seperti gunting, serta persediaan obat yang masih mengalami kekurangan hal ini bisa dilihat dari beberapa obat dibeli oleh Dokter Puskesmas Simpang Tiga di Apotik terdekat.

Tabel 1. Daftar Inventaris Alat-alat Medis

DAFTAR INVENTARIS ALAT-ALAT MEDIS				
Rawat Inap / Perawatan				
No	Jenis Alat	Jumlah	Keterangan	
			Baik	Tidak Baik
1	Bak Instrument Tertutup 30x30 Cm	2	1	1
2	Meja Instrument / Alat	2	1	1
3	Lampu Senter	4		4
4	Standar Infuse	32	10	22
5	Tempat Tidur Pasien	32	7	25
6	Kasur	32	7	25
7	Sprei	40	7	33
8	Kursi	15	5	10
9	Lemari Peralatan	5	1	3
10	Kendaraan Roda 2	5	2	3
11	Komputer	1	1	
Pencatatan Dan Pelaporan				
12	Formulir Rujukan	Sesuai Kebutuhan	Baik	
13	Informed Consent	Sesuai Kebutuhan	Baik	
14	Kertas Resep	Sesuai Kebutuhan	Baik	
15	Rekam Medis Pasien Rawat Inap	Sesuai Kebutuhan	Baik	
16	Register Pasien Rawat Inap	Sesuai Kebutuhan	Baik	
17	Surat Keterangan Sakit	Sesuai Kebutuhan	Baik	

Sumber : Diolah berdasarkan data Skunder investasi alat-alat medis pusekesmas Simpang Tiga, Kecamatan Banyuke Hulu, Kabupaten Landak.

Berdasarkan Data investasi alat-alat medis puskesmas di Simpang Tiga, masih banyak alat yang tidak terawat dengan baik, serta tidak tersedianya tenaga analis, tenaga farmasi serta kekurangan tenaga tata usaha sehingga membuat pekerjaan menjadi lambat. Di lihat dari fisik gedung, Gedung Puskesmas Simpang Tiga tidak begitu dirawat dengan baik sehingga nampak kurang bersih, ada bagian ruangan yang tidak memenuhi standar pelayanan karena ruangnya kecil atau sempit. Agar Puskesmas Simpang Tiga bisa memberikan Pelayanan yang baik maka harus dibenahi dengan baik dan dilengkapi dengan fasilitas yang mendukung. Sikap yang ditunjukkan oleh petugas puskesmas sudah cukup baik tetapi harus di tingkatkan lagi.

Sedangkan kemampuan yang dimiliki oleh pihak Puskesmas masih kurang baik. banyak masyarakat yang tidak mau berobat di Puskesmas Simpang Tiga, karena tidak bisa melakukan Ronsen, tidak mau menerima pasien rawat inap seharusnya Puskesmas Simpang Tiga Mampu untuk melayani Pasien yang Rawat inap, tetapi yang terjadi tidak bisa dengan alasan Rumah Sakit Bengkayang dekat, ini membuktikan bahwa puskesmas simpang tiga masih bergantung pada rumah sakit lain.

Secara kepercayaan (Credibility), Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak masih kurang di percayai oleh masyarakat sekitar hal ini bisa di lihat banyak masyarakat yang tidak mau berobat di Puskesmas Simpang Tiga. Puskesmas Simpang Tiga masih kenai biaya dengan pasien yang berobat, biaya yang di kenai kepada pasien pun tidak tentu besarnya ada yang mahal dan ada juga murah sesuai dengan standar.

Secara kedisiplinan Puskesmas Belum bisa menerapkan dengan baik karena ada yang cepat masuk dan ada juga yang lambat masuk kerja, hal ini membuat para pasien yang sakit harus menunggu tenaga medis yang memeriksa datang. Bagi pihak Pemerintah harus lebih memperhatikan Puskesmas Simpang Tiga

agar bisa memberikan pelayanan yang baik dan bisa di banggakan oleh masyarakat Kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak. Dikutip dari media massa: (Volume 4, nomor 4 (2015), (Online) <https://docplayer.info/41478004-Kualitas-pelayanan-kesehatanmasyarakat-di-puskesmas-simpang-tiga-kecamatan-banyuke-hulu-kabupaten-landak.html>.

KESIMPULAN

Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak masih belum mampu memberikan pelayanan secara maksimal. Karena masih banyak kekurangan-kekurangan fasilitas yang ada, dan tidak tersedianya Tenaga Analis, Tenaga Farmasi serta kurangnya Tenaga Tata Usaha sehingga membuat pekerjaan menjadi lambat. Di lihat dari fisik gedung, Gedung Puskesmas Simpang Tiga tidak begitu dirawat dengan baik sehingga nampak kurang bersih, ada bagian ruangan yang tidak memenuhi standar pelayanan karena ruangnya kecil atau sempit. Sikap yang ditunjukkan oleh petugas puskesmas sudah cukup baik tetapi harus di tingkatkan lagi. Bagi pihak Pemerintah harus lebih memperhatikan Puskesmas Simpang Tiga agar bisa memberikan pelayanan yang baik dan bisa di banggakan oleh masyarakat Kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak.

DAFTAR PUSTAKA

- Anita Betri. Dkk. 2019. *Puskesmas Dan Jaminan Kesehatan Nasional*, Yogyakarta : Cv Budi Utama.
- Asun, 2015 *Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak*, UNTAN. Jurnal S-1 Ilmu Administrasi Negara Volume 4, nomor 4 (2015), (Online) <https://docplayer.info/41478004-Kualitas-pelayanan-kesehatan-masyarakat-di-puskesmas-simpang-tiga-kecamatan-banyuke-hulu>

ISSN: 2089-0532, e-ISSN: 2548-6152

- kabupaten-landak.html. Diakses Pada Tanggal 18 Februari 2016.
- Effendy Nasrul Dkk. 2009. *Keperawatan Kesehatan Komunitas*, Jakarta. Salemba Medika.
- Ismainar Hetty. 2015. *Administrasi Kesehatan Masyarakat*, Deepublish.
- Moeljono Djokosantoso. 2006. *Budaya Korporat Dan Keunggulan Korporasi*, Jakarta, Pt. Elex Media Komputindo.
- Nugraheni Hermien. Dkk. 2018. *Kesehatan Masyarakat Dalam Determinan Sosial Budaya*, Yogyakarta Cv Budi Utama.
- Nurul Huda. Dkk. 2017. *176 Current Issues Lembaga Keuangan Syariah*, Kencana Prenadamedia Group.
- Pati Mgmp Tim. 2019. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*, Yogyakarta: Cv Budi Utama.
- Riyadi Machli 2018. *Teori Ikneook Dalam Mediasi Malapraktik Medik*, Jakarta, Prenadamedia Group.
- Swajarna Ketut I. 2017. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*, Yogyakarta Cv. Andi Offset.
- Suharto Sugeng. 2019. *Kajian Survey Kepuasan Layanan Publik Dan Kebijakan Pemerintah Daerah Propinsi Bengkulu Dalam Bidang Kesehatan (2018)*, Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia
- Pasal 28 H Ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Standar Pelayanan.

