

EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS

Lisna Novita

Email: lisna.novita@umc.ac.id
Universitas Muhammadiyah Cirebon

Dina Deviana Anggraeni

Abstract

The effectiveness of health services at the Nagrak Health Center in Nagrak Sub-district, Sukabumi District is not yet fully optimal. One of the reasons is the lack of effectiveness in the services provided by medical personnel. Therefore, the author is interested in examining the effectiveness of health services at the Nagrak Health Center using the effectiveness theory approach.

According to Saxena in Indrawijaya (2014: 176), effectiveness is a measure of the extent to which targets (both in terms of quantity, quality, and time) can be achieved. The greater the target that can be achieved, the higher the level of effectiveness. This approach emphasizes the results produced by a service rather than problems that may arise in the use of resources.

The research method used in this research is descriptive analysis qualitative research method. The focus of this research is on the Effectiveness of Health Services at the Nagrak Health Center, Nagrak District. There were six research informants selected using purposive sampling and snowball sampling methods. Research informants include the Head of the Puskesmas, Health Workers, Administrative Staff, and the Community. Data were collected through interviews, observation, and documentation. To ensure data validity, source triangulation, technique triangulation, and time triangulation were conducted. Data analysis was conducted through data processing, data presentation, data reduction, and conclusion drawing/verification.

The results showed that the better the health service, the more effective the service. Thus, to improve the effectiveness of health services at the Nagrak Health Center, Nagrak Subdistrict, Sukabumi Regency, it is necessary to make improvements in service aspects to be more effective for the community. Thus, it is hoped that the effectiveness of health services can be achieved.

Keywords: Effectiveness, Service, Health

Abstrak

Efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Nagrak di Kecamatan Nagrak, Kabupaten Sukabumi belum sepenuhnya optimal. Salah satu penyebabnya adalah kurangnya efektivitas dalam pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengkaji efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Nagrak dengan menggunakan pendekatan teori efektivitas.

Menurut Saxena dalam Indrawijaya (2014:176), efektivitas adalah ukuran sejauh mana target (baik dalam hal kuantitas, kualitas, maupun waktu) yang dapat dicapai. Semakin

besar target yang dapat dicapai, semakin tinggi tingkat efektivitas. Pendekatan ini lebih menekankan pada hasil yang dihasilkan oleh suatu layanan daripada masalah-masalah yang mungkin muncul dalam penggunaan sumber daya.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif analisis deskriptif. Fokus penelitian ini adalah pada Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nagrak Kecamatan Nagrak. Terdapat enam informan penelitian yang dipilih dengan menggunakan metode purposive sampling dan snowball sampling. Informan penelitian meliputi Kepala Puskesmas, Tenaga Kesehatan, Pegawai Administrasi, dan Masyarakat. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Untuk memastikan validitas data, dilakukan triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Analisis data dilakukan melalui pengolahan data, penyajian data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan kesehatan, maka semakin efektif pelayanannya. Dengan demikian, untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Nagrak Kecamatan Nagrak Kabupaten Sukabumi, perlu dilakukan pembenahan dalam aspek pelayanan agar lebih efektif terhadap masyarakat. Dengan demikian, harapannya efektivitas pelayanan kesehatan dapat tercapai.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, Kesehatan

Submitted: 19-09-2023 | Accepted: 21-09-2023 | Published: 30-09-2023

1. Pendahuluan

Puskesmas Nagrak di Kabupaten Sukabumi adalah pusat pelayanan kesehatan dasar yang penting bagi masyarakat Indonesia. Puskesmas bertanggung jawab dalam mendukung perbaikan kesehatan masyarakat. Untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal, diperlukan sistem pelayanan kesehatan dasar yang memadai.

Kesehatan masyarakat adalah aspek penting yang memerlukan pelayanan yang layak. Puskesmas berperan sebagai penyelenggara utama pelayanan kesehatan menyeluruh yang merata dan terjangkau oleh masyarakat. Puskesmas diatur dalam Permenkes No. 43 tahun 2019 sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang bertugas mengimplementasikan kebijakan kesehatan di wilayah kerjanya.

Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) adalah komponen penting dalam pelayanan kesehatan. Evaluasi berkala terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik, termasuk di bidang kesehatan, merupakan kewajiban pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kualitas pelayanan kesehatan penting dalam memenuhi kebutuhan pasien dan meningkatkan kepercayaan pada pelayanan tersebut. Faktor-faktor seperti fasilitas, personel, dan pelayanan yang efektif mempengaruhi kualitas pelayanan.

Puskesmas Nagrak memiliki berbagai fasilitas dan personel, tetapi terdapat beberapa masalah. Kuantitas dan kualitas pelayanan belum optimal, terutama dalam hal waktu pelayanan. Masalah meliputi kekurangan tenaga kerja, lambatnya pelayanan medis, kurangnya keramahan petugas, dan fasilitas yang tidak memadai. Selain itu, ada ketidaksesuaian antara waktu kedatangan pasien dan pelayanan yang diberikan.

Untuk mengukur efektivitas pelayanan kesehatan, Saxena dalam Indrawijaya (2014:176) mendefinisikan efektivitas sebagai ukuran sejauh mana target kualitas, kuantitas, dan waktu yang dicapai. Hasil pra-survey menunjukkan bahwa Puskesmas Nagrak perlu meningkatkan efektivitas pelayanan untuk mengatasi masalah yang ada.

2. Kajian Pustaka

Puskesmas adalah pusat pelayanan kesehatan dasar yang penting di Indonesia dan berperan strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal, diperlukan pembangunan sistem pelayanan kesehatan dasar yang memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai konsumen pelayanan tersebut.

Puskesmas adalah organisasi fungsional yang menyediakan pelayanan kesehatan menyeluruh, terpadu, merata, dan terjangkau bagi masyarakat. Fokusnya adalah mencapai derajat kesehatan yang optimal dalam wilayah kerjanya tanpa mengabaikan mutu pelayanan perorangan.

Menurut Permenkes No. 43 tahun 2019 tentang Puskesmas, Puskesmas adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Faskes) yang memiliki peran dalam melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayahnya.

Efektivitas adalah konsep yang penting dalam menilai kinerja organisasi. Ini berkaitan dengan sejauh mana tujuan organisasi tercapai melalui penggunaan sumber daya secara efisien. Suatu kegiatan dianggap efektif jika tujuan atau target yang ditetapkan oleh organisasi tercapai.

Beberapa definisi efektivitas dari berbagai ahli meliputi:

Efektivitas adalah tingkat keberhasilan atau kegagalan dalam mencapai tujuan manajemen, Efektivitas adalah ukuran sejauh mana target telah tercapai dalam hal kualitas, kuantitas, dan waktu., fektivitas berarti melakukan sesuatu yang benar atau mencapai tujuan.

Efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat dan alat yang tepat untuk mencapai tujuan tersebut.

Konsep efektivitas juga mencakup pencapaian tujuan dengan mempertimbangkan efisiensi, yaitu bagaimana cara mencapai tujuan dengan membandingkan input dan output. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas organisasi meliputi teknologi, struktur organisasi, lingkungan, motivasi, dan imbalan.

Dalam keseluruhan konsep ini, efektivitas merupakan pencapaian tujuan yang sesuai dengan rencana dan yang memberikan hasil yang diharapkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur efektivitas Puskesmas Nagrak dengan mempertimbangkan berbagai faktor yang memengaruhi kinerjanya. Dalam konteks ini, efektivitas mengacu pada sejauh mana Puskesmas mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Evaluasi efektivitas ini penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien, serta memastikan bahwa sumber daya yang tersedia digunakan secara optimal dalam mencapai tujuan tersebut.

3. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menggambarkan dunia sosial, serta perspektifnya dalam konteks konsep, perilaku, persepsi, dan persoalan manusia yang diteliti.

Beberapa definisi dan pandangan terkait metode penelitian kualitatif mencakup:

Richie (dalam Moleong, 2019): Metode penelitian kualitatif adalah upaya untuk menggambarkan dunia sosial dan pandangan manusia tentang dunia tersebut, termasuk konsep, perilaku, persepsi, dan masalah yang berkaitan dengan manusia yang diteliti.

Sugiyono (2015): Metode penelitian kualitatif berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti objek dalam kondisi alamiah, dengan peneliti sebagai instrumen utama, pengumpulan data melalui triangulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan fokus penelitian adalah pemahaman daripada generalisasi.

Bogdan dan Taylor (1975): Penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan yang berkaitan dengan perilaku yang diamati.

Denzin dan Lincoln (1987): Penelitian kualitatif menggunakan latar ilmiah untuk menafsirkan fenomena dan memanfaatkan berbagai metode. Metode umum yang digunakan meliputi wawancara, pengamatan, dan analisis dokumen.

Creswell (1998): Pendekatan kualitatif adalah proses penelitian dan pemahaman yang mengeksplorasi fenomena sosial dan masalah manusia dengan menciptakan gambaran yang kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari responden, dan situasi alami.

Metode penelitian kualitatif menekankan pemahaman yang mendalam tentang masalah-masalah dalam kehidupan sosial, berfokus pada situasi yang alamiah, dan menangkap keunikan serta dinamika interaksi manusia dengan lingkungannya. Instrumen utama dalam penelitian kualitatif adalah peneliti sendiri, dan teknik pengumpulan data melibatkan observasi, wawancara, serta analisis dokumen. Hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada pemahaman makna daripada generalisasi.

Indikator penelitian dalam konteks ini mencakup kuantitas, kualitas, dan waktu. Kuantitas mengacu pada volume kerja, kualitas melibatkan aspek seperti kerapihan dan ketelitian, sedangkan waktu berkaitan dengan penggunaan waktu secara efisien.

Unit analisis dalam penelitian kualitatif adalah subjek atau situasi yang menjadi fokus penelitian, dengan tiga elemen penting: tempat, pelaku, dan aktivitas. Penelitian kualitatif tidak terbatas pada situasi sosial, tetapi juga bisa mencakup fenomena alam, tumbuhan, binatang, dan lainnya.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui teknik observasi partisipan, wawancara mendalam dengan informan, dan penelaahan dokumen. Setting informan menggunakan teknik Purposive Sampling dan Snowball Sampling, yang memilih informan yang dianggap memiliki pengetahuan yang relevan dengan masalah penelitian.

Itulah gambaran singkat tentang metode penelitian kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini, mencakup definisi, karakteristik, indikator, unit analisis, serta teknik pengumpulan data dan setting informan yang digunakan.

4. Hasil dan Pembahasan Penelitian

Hasil Penelitian Terhadap Kuantitas

Hasil wawancara mengenai kuantitas pelayanan di Puskesmas Nagrak menunjukkan bahwa jumlah unit dan siklus aktivitas telah sesuai dengan regulasi pemerintah. Jumlah unit di Puskesmas Nagrak sudah lengkap sesuai dengan peraturan kesehatan yang berlaku. Meskipun demikian, pelayanan di tiap unit masih memiliki tantangan karena keterbatasan sarana dan prasarana.

Selain itu, jumlah siklus aktivitas di Puskesmas Nagrak cukup tinggi setiap harinya, dengan rata-rata 150-200 pasien yang datang. Namun, masyarakat menghadapi kesulitan dalam memahami sistem pelayanan di Puskesmas, sehingga mereka perlu aktif bertanya

kepada petugas. Beberapa masukan juga menyoroti kurangnya keramahan dari sebagian petugas pelayanan.

Dengan demikian, meskipun Puskesmas Nagrak memiliki jumlah unit dan siklus aktivitas yang memadai, masih ada ruang untuk perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanannya, terutama dalam hal memastikan pengunjung memahami sistem dan meningkatkan keramahan petugas.

Hasil Penelitian Terhadap Kualitas

Hasil wawancara mengenai kualitas pelayanan di Puskesmas Nagrak mencakup tiga faktor utama, yaitu fasilitas, keterampilan, dan tata nilai.

Fasilitas:

Menurut informan, fasilitas di Puskesmas Nagrak memenuhi standar dan mencakup alat-alat yang diperlukan dalam pelayanan kesehatan. Namun, terdapat beberapa kekurangan, seperti kurangnya kursi di ruang tunggu dan masalah sanitasi di toilet.

Keterampilan:

Keterampilan petugas kesehatan di Puskesmas Nagrak dinilai cukup baik, dengan fokus pada pemberian penjelasan kepada pasien tentang penyakit dan obat-obatan. Namun, masih ada permasalahan terkait minimnya alat pemeriksaan, yang kadang-kadang menghambat tugas petugas.

Tata Nilai:

Tata nilai pelayanan di Puskesmas Nagrak mencakup prinsip-prinsip seperti Amanah, Semangat, Integritas, dan Kompeten (ASIK). Petugas diharapkan untuk berperilaku ramah terhadap semua pasien tanpa membedakan peserta BPJS atau bukan.

Meskipun kualitas pelayanan secara umum dianggap memadai, masih ada beberapa kendala yang dihadapi, seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai tata cara pelayanan di Puskesmas Nagrak dan keterbatasan alat pemeriksaan. Hal ini dapat menjadi fokus perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas tersebut.

Hasil Penelitian Terhadap Waktu

Hasil wawancara mengenai faktor waktu dalam Puskesmas Nagrak mencakup dua aspek: Ketepatan Waktu Hadir di Kantor: Menurut informan, para petugas di Puskesmas Nagrak cenderung disiplin dalam hal ketepatan waktu hadir di kantor. Mereka mematuhi jam kerja yang telah ditetapkan oleh pemerintah dan melaksanakan apel pagi untuk membiasakan pegawai hadir tepat waktu. Selain itu, terdapat SOP yang mengatur ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada pasien, seperti batasan waktu pelayanan per pasien.

Ketepatan Waktu Petugas Memberikan Pelayanan: Puskesmas Nagrak memiliki SOP yang mengatur ketepatan waktu pemberian pelayanan kepada pasien. Setiap pasien harus dilayani sesuai dengan aturan dan dalam waktu yang telah ditentukan. Menurut informan, ketepatan waktu pelayanan ini cukup baik dan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa masalah terkait ketepatan waktu, khususnya terkait kedatangan dokter yang terkadang telat. Namun, secara umum, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan dianggap baik oleh masyarakat.

Overall, Puskesmas Nagrak memiliki sistem yang baik dalam menjaga ketepatan waktu hadir di kantor dan memberikan pelayanan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Dalam penelitian Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nagrak Kecamatan Nagrak Kabupaten Sukabumi, faktor-faktor yang dianalisis melibatkan kuantitas, kualitas, dan waktu pelayanan.

Kuantitas Pelayanan:

Jumlah unit pelayanan dan siklus aktivitas seiring dengan efektivitas pelayanan.

Jumlah pasien yang datang ke Puskesmas Nagrak memadai sesuai regulasi, namun masih ada kendala akibat kurangnya fasilitas dan peralatan kesehatan yang memengaruhi pelayanan pada penyakit serius.

Kualitas Pelayanan:

Fasilitas di Puskesmas Nagrak memadai, meskipun ada beberapa kekurangan seperti kurangnya kursi di ruang tunggu dan masalah kebersihan toilet.

Keterampilan petugas di Puskesmas Nagrak cukup baik karena didukung oleh pendidikan yang memadai, tetapi masih terdapat kendala akibat minimnya alat pemeriksaan dan kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat mengenai tahapan-tahapan pelayanan.

Waktu Pelayanan:

Ketepatan waktu hadir di kantor oleh petugas cukup baik, dengan disiplin terhadap jam kerja dan SOP ketepatan waktu.

Ketepatan waktu pelayanan terkait erat dengan tingkat kepuasan pasien. Meskipun ada upaya untuk melayani pasien secepat mungkin, masih ada keluhan mengenai keterlambatan kedatangan dokter, yang dapat mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap Puskesmas Nagrak.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Nagrak Kecamatan Nagrak Kabupaten Sukabumi secara umum berjalan dengan baik, meskipun masih perlu pembenahan agar lebih efektif terhadap masyarakat. Untuk mencapai efektivitas optimal, ada tiga kriteria yang harus dipenuhi:

Kuantitas dalam Pelayanan: Jumlah unit pelayanan dan siklus aktivitas di Puskesmas Nagrak memadai sesuai peraturan pemerintah, tetapi masih ada hambatan terkait minimnya sarana dan prasarana yang membuat pelayanan menjadi terbatas dan kurang maksimal.

Kualitas dalam Pelayanan: Kualitas pelayanan di Puskesmas Nagrak cukup baik, didukung oleh petugas berpengalaman dan tenaga kesehatan yang memiliki pendidikan yang memadai. Namun, masih ada kendala terkait keterampilan petugas karena minimnya alat pemeriksaan dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai alur proses pelayanan di Puskesmas Nagrak. Fasilitas juga masih perlu ditingkatkan.

Waktu dalam Pelayanan: Ketepatan waktu bagi tenaga medis dalam melaksanakan tugasnya sudah cukup baik, tetapi masih terdapat keluhan masyarakat mengenai keterlambatan kedatangan dokter, yang berpotensi mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap Puskesmas Nagrak.

Daftar Pustaka

- Abdussamad, Zuchri. 2021. *Metode penelitian kualitatif*. Makassar: CV. Syakir Medika Press
- Alamsyah. 2012. *Manajemen pelayanan kesehatan*. Yogyakarta: Nuhu Medika
- Arifin. 2016. *Dasar-dasar manajemen kesehatan*. Banjarmasin: Pustaka Banua
- Bangun, Wilson. 2011. *Intisari manajemen*. Bandung: PT Refika Aditama
- Danim. 2012. *Motivasi kepemimpinan dan efektivitas kelompok*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ghony, M. Djunaidi. 2012. *Metode penelitian kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Medika
- Ibrahim. 2015. *Metode penelitian kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Indrawijaya, Adam Ibrahim. 2014. *Teori, perilaku, dan budaya organisasi*. Bandung: PT Refika Aditama
- Makmur. 2015. *Efektivitas kebijakan kelembagaan pengawasan*. Bandung: PT Refika Aditama
- Maulidah, Sri. 2014. *Pelayanan publik*. Bandung: CV Indra Prahasta
- Moleong, J Lexy. 2011. *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Murdiyanto, Eko. 2020. *Metode penelitian kualitatif*. Yogyakarta: UPN "Veteran" Yogyakarta Press
- Mutiarin, Dyah dan Arif Zaenudin. 2014. *Manajemen birokrasi dan kebijakan penelusuran konsep dan teori*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Nashar, 2020. *Kualitas pelayanan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat*. Duta Medika Publishing
- Nawawi, Zaidan. 2013. *Manajemen pemerintahan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Pasolong, Harbani. 2019. *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta
- Priansa, Donni Juni dan Agus Garnida. 2013. *Manajemen perkantoran efektif, efisien, dan profesional*. Bandung: CV Alfabeta
- Richard M Steers. 2020. *Efektivitas organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Santosa, Pandji. 2012. *Administrasi publik teori dan aplikasi good governance*. Bandung: PT Refika Aditama
- Sedarmayanti. 2018. *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*. Bandung: Mandar Maju
- Silalahi, Ulber. 2011. *Asas-asas manajemen*. Bandung: PT Refika Aditama
- Sinambela. 2018. *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sugiyono. 2015. *Metode penelitian kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta
- Sutrisno, Edy. 2020. *Budaya organisasi*. Jakarta: Kencana