

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN OLEH PUSKESMAS DI KECAMATAN PARIGI KABUPATEN PANGANDARAN

BELLA BELLINA

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi masih kurangnya integritas yang dimiliki petugas Puskesmas Parigi dalam melaksanakan pekerjaan, masih kurangnya rasa tanggung jawab dan sering melakukan diskriminatif terhadap pasien dan masih kurangnya petugas dalam memperhatikan fungsi sosial, moral, dan etika profesi. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) Bagaimana pelaksanaan kualitas pelayanan kesehatan oleh Puskesmas Parigi Kabupaten Pangandaran? 2) Hambatan-hambatan apa yang dihadapi dalam pelaksanaan kualitas pelayanan kesehatan oleh Puskesmas Parigi Kabupaten Pangandaran? 3) Bagaimana upaya-upaya yang dilakukan guna mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan kualitas pelayanan kesehatan oleh Puskesmas Parigi Kabupaten Pangandaran?.

Pendekatan penelitian menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Adapun desain penelitian yang penulis gunakan adalah desain penelitian deskriptif analisis. Sumber data primer yaitu ada 23 orang yang diwawancarai. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan, studi lapangan (observasi, dan wawancara). Teknis analisa data dalam penelitian ini yaitu yaitu reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan atau verifikasi.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa 1) kualitas pelayanan oleh Puskesmas di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran pada umumnya telah dilaksanakan dengan cukup baik. Hasil observasi menunjukkan bahwa selama ini dalam pelaksanaan pelaksanaan kualitas pelayanan kesehatan oleh Puskesmas Parigi Kabupaten Pangandaran telah dilaksanakan dengan cukup baik, namun masih terdapat beberapa indikator yang pelaksanaannya belum sesuai dengan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Moenir (2001:204-205). 2) Hambatan-hambatan yang dihadapi meliputi rendahnya sumber daya dan jumlah petugas yang kurang memadai, jarang mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan, rendahnya semangat dan motivasi, kurangnya kerjasama, rendahnya sikap dan disiplin, kurang melakukan pendekatan melalui komunikasi, terbatasnya anggaran, dan 3) Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut yaitu meningkatkan kualitas sumber daya manusia, mengikutsertakan petugas dalam kegiatan pendidikan, pelatihan, seminar dan workshop, memberikan petunjuk, pengarahan dan bimbingan, memberikan bimbingan konseling, melakukan pendekatan melalui komunikasi dan menambah sejumlah fasilitas kesehatan dengan mengajukan permohonan untuk penambahan anggaran kepada pemerintah daerah.

Kata Kunci: *Pelaksanaan, kualitas pelayanan kesehatan, Puskesmas*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Undang-undang pelayanan publik (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintah itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan itu sendiri.

Tujuan dari pembangunan kesehatan sebagai komitmen nasional dapat dilihat pada pasal 3 Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 (Undang-Undang kesehatan) seperti berikut:

Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.

Dalam Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 menjelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam

menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat maka tiap kecamatan di bangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni pusat kesehatan masyarakat atau yang di sebut puskesmas.

Peraturan menteri kesehatan republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan persorangan tingkat pertama. Dengan lebih mengutamakan promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang:

- a. Memiliki perilaku yang sehat meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat;
- b. Mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu
- c. Hidup dalam lingkungan sehat; dan
- d. Memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat.

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah supervisi dinas kesehatan kabupaten/kota. Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuantif sampai dengan rehabilitatif baik melalui Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) atau Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM). Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat inap selain rawat jalan. Dengan adanya puskesmas, setidaknya dapat menjawab kebutuhan pelayanan masyarakat yang memadai yakni pelayanan kesehatan yang mudah di jangkau.

Puskesmas berfungsi sebagai:

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan.
2. Pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat.
3. Pusat pelayanan kesehatan strata pertama.

Secara umum kesehatan masyarakat yang diselenggarakan oleh puskesmas meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan).

Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya melalui upaya kesehatan seperti yang dicanangkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan itu

sendiri. Puskesmas di kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran selalu berusaha untuk melayani dengan baik dalam segala kebutuhan perawatan meliputi pelayan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan) dengan harapan pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan merasa terpuaskan.

Dalam Undang-Undang No 36 tahun 2009 tentang Kesehatan menyatakan bahwa pelayanan kesehatan harus berusaha melayani dengan baik seperti:

1. Bab I Pasal 1 menyatakan bahwa upaya kesehatan setiap kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan/atau masyarakat.
2. Bab IV Pasal 54 ayat (1) menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, bermutu, serta merata dan nondiskriminatif.
3. Bab VI Pasal 49 menyatakan bahwa penyelenggaraan upaya kesehatan harus memperhatikan fungsi sosial, nilai, dan norma agama, sosial budaya, moral, dan etika profesi.

Namun dalam aktivitas pelayanan kesehatan pada puskesmas di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran masih terdapat ketidakpuasan pasien atas pelayanan yang belum sesuai dengan harapan masyarakat. Ketidakpuasan pelayanan dapat berasal dari:

1. Masih kurangnya integritas yang dimiliki petugas Puskesmas Parigi dalam melaksanakan pekerjaan. Contohnya, masih ada petugas yang kurang sigap dalam memberikan pertolongan pertama kepada pasien.
2. Masih kurangnya rasa tanggung jawab dan sering melakukan diskriminatif terhadap pasien. Contohnya, banyak pasien yang diterlantarkan karena tidak diberi pelayanan secara langsung.
3. Masih kurangnya petugas dalam memperhatikan fungsi sosial, moral, dan etika profesi. Contohnya, banyak petugas yang berperilaku tidak menyenangkan terhadap pasien dalam memberikan pelayanan.

Puskesmas dapat mengukur kualitas pelayanan dari pasien melalui umpan baik terhadap apa yang diterima atau bagaimana pelayanan yang didapatkan pasien kepada puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka pokok yang akan ditelaah dalam penelitian ini dirumuskan dalam bentuk pertanyaan penelitian adalah: 1) Bagaimana pelaksanaan kualitas

pelayanan kesehatan oleh Puskesmas Parigi Kabupaten Pangandaran? 2) Hambatan-hambatan apa yang dihadapi dalam pelaksanaan kualitas pelayanan kesehatan oleh Puskesmas Parigi Kabupaten Pangandaran? 3) Bagaimana upaya-upaya yang dilakukan guna mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan kualitas pelayanan kesehatan oleh Puskesmas Parigi Kabupaten Pangandaran?

B. LANDASAN TEORITIS

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Menurut Moenir (2002:26-27) menyatakan bahwa :

Pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan.

Sedangkan menurut Suparlan (2000:35) menyatakan: "Pelayanan adalah usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik

berupa materi maupun non materi agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri”.

Berdasarkan uraian diatas bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah :

Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan dari uraian tersebut di atas mengatakan bahwa pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan

keperluan penerima pelayanan atau masyarakat.

3. Pengertian Kualitas

Pada setiap kegiatan yang dilaksanakan pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai secara efektif dan efisien dan juga senantiasa berorientasi kepada hasil yang memiliki kualitas yang baik. Menurut Joseph M. Juran dalam M.N. Nasution (2005:34) menyatakan bahwa: ‘Kualitas sebagai cocok atau sesuai untuk digunakan (*fitness for use*), yang mengandung pengertian bahwa suatu produk atau jasa harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pemakainya.

Sedangkan menurut Philip B. Crosby dalam M.N. Nasution (2005 : 3) menyatakan bahwa :

Kualitas adalah memenuhi atau sama dengan persyaratan (*conformance of requirement*). Meleset sedikit saja dari persyaratannya, maka suatu produk atau jasa dikatakan tidak berkualitas.

Adapun Garvin dan Davis dalam M.N. Nasution (2005 : 3) menyatakan bahwa: ‘Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses, tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau masyarakat’.

C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang di pakai adalah metode deskriptif analisis. Adapun sumber data yang dipakai oleh

peneliti untuk melengkapi data tersebut adalah informan. Adapun jumlah informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 23 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah studi pustaka (*literature study*), studi lapangan (observasi dan wawancara). Langkah-langkah analisis data adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data (*data display*) dan Penarikan kesimpulan (*conclusion drawing/verifikasi*).

D. PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

1. Pembahasan tentang Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Kesehatan oleh Puskesmas di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran

Pelayanan kesehatan akan lebih baik bila pelayanannya bisa memuaskan pasien/masyarakat. Dengan begitu, sangat penting untuk memberi pelayanan yang baik kepada pasien/masyarakat akan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik. Dalam penelitian ini yang dapat dijadikan sebagai dasar permasalahan yaitu mengenai kualitas pelayanan kesehatan oleh Puskesmas Di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran.

Untuk mengetahui mengenai kualitas pelayanan kesehatan oleh Puskesmas di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran, pembahasan hasil penelitian untuk tiap-tiap dimensi dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi keandalan untuk pelaksanaan indikator petugas memberikan pelayanan yang benar dan tepat waktu dalam pelayanan kesehatan bahwa pelayanan Puskesmas Parigi masih kurang tepat waktu. Namun demikian dari hasil observasi, diketahui bahwa pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh petugas pelayanan masih kurang optimal, masih adanya beberapa petugas yang terkadang kurang memperhatikan prosedur yang telah ditetapkan puskesmas.

Selanjutnya untuk pelaksanaan indikator petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan untuk memberikan pelayanan kesehatan bahwa keterampilan petugas melayani pasien juga masih kurang Hal ini ditunjukkan dengan masih terjadinya kekeliruan dalam melayani masyarakat, misalnya adanya data penyakit yang dialami masyarakat yang tidak sesuai dengan yang sesungguhnya.

Menurut Alamsyah (2012: 52) bahwa:

Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kesehatan merupakan tanggung jawab dari kinerja petugas kesehatan itu sendiri yang di dalamnya menyangkut perencanaan kesehatan.

Berdasarkan penelitian dan ungkapan teori diatas bahwa petugas harus tepat waktu dalam memberikan pelayanan kesehatan dan tanggung jawab dengan kerjanya sebagai petugas pelayanan kesehatan.

2. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil penelitian mengenai dimensi daya tanggap untuk pelaksanaan indikator petugas sigap memberikan pelayanan kesehatan bahwa petugas pelayanan cukup sigap dalam memberikan pelayanan kepada pasien/masyarakat, misalnya ketika ada masyarakat yang datang ke Puskesmas petugas menyambut masyarakat dan langsung menanyakan keperluan yang diinginkan masyarakat.

Menurut Pasurman dkk (dalam Fitzsimmons 1994, dan Zeitmal dan Bitner yang 1996) yang dikutip dari Fandi (2002:70) bahwa : *'Responsiveness* adalah keinginan para petugas untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap'.

Berdasarkan penelitian dan ungkapan teori diatas bahwa kepuasan pasien/masyarakat adalah respon dari petugas untuk membantu layanan dengan tanggap dalam pelayanan kesehatan agar pasien/masyarakat bisa mendapatkan perawatan medis secara langsung.

3. Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan pada dimensi jaminan untuk pelaksanaan indikator petugas memberikan pelayanan dengan rasa hormat, sopan, dan keramahan untuk memberikan pelayanan kesehatan bahwa masih terdapat petugas pelayanan yang kurang sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada pasien/masyarakat.

Menurut Zeitmal dan Bitner yang (1996) yang dikutip dari Fandi (2002:70) bahwa: *'Menggolongkan assurance* kedalam dimensi kualitas jasa yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para petugas, bebas dari bahaya, resiko atau keraguraguan'.

Berdasarkan penelitian dan ungkapan teori diatas bahwa kemampuan, kesopanan dan sifat dipercaya yang dimiliki para tugas dalam berkomunikasi membantu kebutuhan pasien, agar pasien puas dengan sikapnya petugas yang sopan dan ramah.

4. Empati (*Empathy*)

Berdasarkan hasil penelitian mengenai dimensi empati untuk pelaksanaan indikator petugas dapat menanggapi saran dan kritikan dari masyarakat, serta bersedia menyampaikan informasi baru kepada masyarakat bahwa petugas pelayanan cukup menanggapi saran dan kritikan dari pasien/masyarakat, hal ini dapat ditunjukkan dengan banyaknya masyarakat yang memberikan saran dan kritikan pada petugas.

Selanjutnya untuk pelaksanaan indikator petugas dapat melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik bahwa bahwa petugas dapat melakukan usaha untuk mengetahui kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik, namun demikian petugas kurang dapat

bersikap dan merespon keinginan masyarakat.

Menurut Zoll dan Enz (2012) mengatakan: “Empati dapat diartikan sebagai kemampuan dan kecenderungan seseorang (*“observer”*) untuk memahami apa yang orang lain (*“target”*) pikirkan dan rasakan pada situasi tertentu”.

Berdasarkan penelitian dan ungkapan teori diatas bahwa empati adalah sebagai kemampuan petugas untuk memahami pasien untuk mengetahui kebutuhan pasien.

5. Berwujud (*Tangibels*)

Berdasarkan hasil penelitian terhadap dimensi berwujud dalam pelaksanaan indikator peralatan dan perlengkapan yang memadai dalam menunjang pelayanan kesehatan bahwa peralatan dan perlengkapan masih kurang memadai terutama dalam segi peralatan dan perlengkapan kesehatannya. Hal ini dapat ditunjukkan ketika ada pasien yang di rujuk ke rumah sakit daerah karena di puskesmas tidak tersedia fasilitasnya.

Untuk pelaksanaan indikator media informasi seperti papan informasi/pengumuman, loket informasi/information desk, kotak saran yang berfungsi memberikan informasi menyangkut kegiatan pelayanan kesehatan bahwa penyediaan media informasi telah tersedia dan cukup berfungsi, hal ini dapat ditunjukkan dengan adanya papan informasi, loket informasi dan kotak saran berfungsi memberikan informasi menyangkut kegiatan pelayanan

kesehatan di puskesmas, sehingga masyarakat yang membutuhkan informasi bisa langsung mengetahuinya

Menurut Prof. Dr Hj Zakiyah Dradjat seorang pakar psikologi islam yang berpendapat Fasilitas adalah : “Segala sesuatu yang bisa mempermudah upaya serta memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu”.

Berdasarkan penelitian dan ungkapan teori diatas bahwa fasilitas adalah suatu yang memperlancar kerja mencapai tujuan puskesmas untuk melayani pasien. Dengan demikian berdasarkan uraian pembahasan mengenai pelaksanaan kualitas pelayanan kesehatan oleh Puskesmas Parigi Kabupaten Pangandaran pada umumnya telah dilaksanakan dengan baik.

Berdasarkan hasil observasi dapat diketahui bahwa selama ini dalam pelaksanaan pelaksanaan kualitas pelayanan kesehatan oleh Puskesmas Parigi Kabupaten Pangandaran telah dilaksanakan dengan cukup baik, namun masih terdapat beberapa indikator yang pelaksanaannya belum sesuai dengan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Moenir (2001:204-205).

2. Pembahasan tentang Hambatan-Hambatan yang Dihadapi dalam Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Kesehatan oleh Puskesmas di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran

Dalam setiap pelayanan, memang akan terdapat suatu hambatan dalam

perjalanannya, tetapi hal ini merupakan hal yang sangat tidak baik bagi penerima jasa pelayanan kesehatan. Untuk mengetahui mengenai hambatan-hambatan dalam pelaksanaan kualitas pelayanan kesehatan oleh Puskesmas di Kecamatan Parigi Kabupatæn Pangandaran diantaranya sebagai berikut:

1. Rendahnya sumber daya manusia dan jumlah petugas yang kurang memadai.
2. Rendahnya kualitas SDM petugas dan jarangya mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan pelayanan
3. Rendahnya kualitas sumber daya manusia petugas, rendahnya semangat dan motivasi petugas untuk memberikan pelayanan yang optimal.
4. Kurangnya kerjasama dengan rekan kerja dan saling mengandalkan dalam melaksanakan tugasnya
5. Masih rendahnya sikap dan disiplin petugas
6. Kurangnya kemampuan dan pemahaman petugas terkait SOP pelayanan, kurangnya komunikasi dan pendekatan yang dilakukan petugas.
7. Petugas kurang melakukan pendekatan melalui komunikasi yang intens dan kurang adanya kerjasama antara petugas dengan masyarakat
8. Belum memadainya peralatan dan perlengkapan, terbatasnya anggaran yang dimiliki puskesmas, kurangnya komunikasi dan

koordinasi dengan pemerintah daerah khususnya pihak dinas kesehatan

Hasil observasi menunjukkan bahwa hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Parigi Kabupaten Pangandaran berupa rendahnya sumber daya dan jumlah petugas yang kurang memadai, jarang mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan, rendahnya semangat dan motivasi, kurangnya kerjasama dengan rekan kerja, rendahnya sikap dan disiplin, kurangnya kemampuan dan pemahaman petugas terkait SOP pelayanan, kurang melakukan pendekatan melalui komunikasi yang intens dan kurang adanya kerjasama antara petugas dengan masyarakat dan terbatasnya anggaran yang dimiliki puskesmas, kurangnya komunikasi dan koordinasi dengan pemerintahan daerah khususnya pihak dinas kesehatan.

Menurut Alimul, (2008:128) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan kesehatan yaitu:

1. Ilmu pengetahuan dan teknologi baru
Mengikat perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, maka akan diikuti oleh perkembangan pelayanan kesehatan untuk mengatasi masalah penyakit-penyakit yang sulit dapat digunakan penggunaan alat seperti leser, terapi penggunaan gen dan lain-lain.
2. Nilai masyarakat

Dengan beragamnya masyarakat, maka dapat menimbulkan pemanfaatan jasa pelayanan kesehatan yang berbeda.

3. Aspek legal dan etik

Dengan tingginya kesadaran masyarakat terhadap penggunaan atau pemanfaatan jasa pelayanan kesehatan, maka akan semakin tinggi pula tuntutan hukum dan etik dalam pelayanan kesehatan.

4. Ekonomi

Semakin tinggi ekonomi seseorang, pelayanan kesehatan akan lebih diperhatikan dan mudah di jangkau, begitu juga sebaliknya, keadaan ekonomi ini yang akan dapat mempengaruhi dalam sistem pelayanan kesehatan.

5. Politik

Kebijakan pemerintah melalui sistem politik yang ada akan semakin berpengaruh sekali dalam sistem pemberian pelayanan kesehatan.

Dengan demikian bahwa aspek ilmu pengetahuan dan teknologi erat kaitannya dengan kemampuan sumber daya manusia sehingga kondisi sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam mencapai kualitas pelayanan khususnya pelayanan bidang kesehatan dengan kondisi beragamnya masyarakat, maka dapat menimbulkan pemanfaatan jasa pelayanan kesehatan yang berbeda oleh karena itu petugas mutlak harus memiliki kemampuan sumber daya manusia yang profesional.

3. Upaya–Upaya yang Dilakukan untuk Mengatasi Hambatan-

Hambatan dalam Kualitas Pelayanan Kesehatan oleh Puskesmas di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai upaya-upaya yang dilaksanakan dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam kualitas pelayanan kesehatan oleh Puskesmas di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia petugas melalui pemberian kesempatan untuk melanjutkan pendidikannya, mengikutsertakan petugas dalam kegiatan pendidikan, pelatihan, seminar dan workshop dan merekrut sejumlah petugas agar dari segi jumlah dapat memadai
2. Memberikan kesempatan untuk mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan dan menempatkan petugas sesuai dengan keahliannya
3. Memberikan petunjuk, pengarahan dan bimbingan pada petugas dan memperikan semangat dan motivasi petugas
4. Meningkatkan kemampuan dan keahlian petugas melalui penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan, meningkatkan kerjasama dengan rekan kerja
5. Memberikan bimbingan konseling secara rutin sehingga petugas memiliki moralitas dan disiplin yang tinggi
6. Meningkatkan kemampuan dan pemahaman petugas terkait SOP pelayanan melalui pemberian

penjelasan dan petunjuk teknis secara menyeluruh dan melakukan komunikasi dan pendekatan secara intens

7. Melakukan pendekatan melalui komunikasi yang intens dengan masyarakat dan melakukan kerjasama antara petugas dengan masyarakat
8. Menambah sejumlah fasilitas kesehatan dengan mengajukan permohonan untuk penambahan anggaran kepada pemerintah daerah melalui dinas kesehatan dan melakukan komunikasi dan koordinasi dengan pemerintah daerah khususnya pihak dinas kesehatan

Menurut Moenir (2002:284), terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu :

- a. Kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan.
- b. Aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.
- c. Organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
- d. Keterampilan petugas.
- e. Sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Dengan demikian bahwa pelaksanaan pelayanan yang berkualitas pada dasarnya harus didukung kesadaran para pejabat dan petugas, aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan harus memiliki kejelasan sehingga para petugas yang

merupakan alat serta sistem memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dengan baik. Kemampuan dan keterampilan petugas dan sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan memiliki pengaruh yang besar dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pelayanan kesehatan.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan oleh Puskesmas di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran pada umumnya dilaksanakan dengan kurang baik. Hasil observasi menunjukkan bahwa selama ini dalam pelaksanaan pelaksanaan kualitas pelayanan kesehatan dilaksanakan dengan kurang baik berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Moenir (2001:204-205).
2. Hambatan-hambatan yang dihadapi petugas dalam pelayanan kesehatan meliputi rendahnya sumber daya, minimnya jumlah petugas, rendahnya motivasi, kurangnya kerjasama, kurang disiplin, kurangnya pemahaman SOP, terbatasnya anggaran dan kurangnya komunikasi dan koordinasi.
3. Upaya-upaya yang dilakukan yaitu pemberian kesempatan untuk melanjutkan pendidikannya, mengikutsertakan petugas dalam kegiatan pendidikan, pelatihan,

seminar dan workshop, merekrut petugas, memberikan petunjuk, pengarahan dan bimbingan dan motivasi, penambahan anggaran dan melakukan komunikasi dan koordinasi dengan pemerintah daerah khususnya pihak dinas kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya Puskesmas Parigi lebih terfokus terhadap beberapa indikator yang masih perlu di perbaiki dan ditingkatkan seperti kualitas sumber daya manusia petugas, kemampuan melakukan komunikasi dan kerjasama dan juga fasilitas yang mendukung terhadap pelayanan kesehatan
2. Sebaiknya Puskesmas Parigi lebih meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia dengan cara memberikan izin untuk melanjutkan pendidikannya, mengikutsertakan dalam berbagai kegiatan misalnya pendidikan, pelatihan, seminar dan workshop sehingga hambatan-hambatan yang dihadapi dapat diminimalisir.
3. Sebaiknya Puskesmas Parigi melakukan upaya agar pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas dapat berkualitas

melalui pelaksanaan dimensi-dimensi kualitas pelayanan kesehatan. Dengan demikian kualitas pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh Puskesmas dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

A. Sumber Buku

- Moenir, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara,. Jakarta
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Nasution, MN. 2005. *Manajemen Pelayanan Terpadu* edisi kedua. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Ratminto dan Atik Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- Suparlan. 2000. *Filsafat Ilmu Pengetahuan*. Jakarta : Ar-Ruzz.

B. Sumber Perundang-undangan

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)