

**ANALISIS SISTEM PELAYANAN KESEHATAN PADA UNIT RAWAT JALAN
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS) KECAMATAN
KEMBANGAN JAKARTA BARAT**

Paiman Raharjo

Program Pascasarjana, Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)

Email: Paimanraharjo@dsn.co.id

Pendahuluan

Kebutuhan masyarakat adalah suatu rasa yang timbul secara alami dari dalam diri manusia untuk memenuhi segala sesuatu yang diperlukan dalam kehidupannya. Kebutuhan-kebutuhan ini kemudian memunculkan keinginan manusia untuk memperoleh sesuatu yang dibutuhkan tersebut sebagai alat pemuas kebutuhan hidupnya. Hidup sehat merupakan dambaan setiap orang. Oleh karena, itu kebutuhan dalam pelayanan kesehatan akan terus selalu meningkat.

Peningkatan pelayanan kesehatan dan perbaikan mutu gizi di utamakan kepada golongan masyarakat yang berpenghasilan rendah. Tujuan pembangunan kesehatan nasional adalah tercapainya kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum dari

tujuan nasional, sebagaimana tercantum dalam pembukaan Undang-undang Dasar 1945. Tingginya permintaan untuk penyediaan pelayanan kesehatan membuat persaingan semakin ketat. Rumah sakit baik yang dikelola pemerintah atau swasta, serta Pusat Kesehatan Masyarakat sebagai unit pelayanan dari pemerintah yang dekat dengan masyarakat dengan ekonomi menengah kebawah. Saling berlomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

Pusat Kesehatan Masyarakat merupakan suatu organisasi kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat, memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat serta berwenang dan bertanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan di wilayah kerjanya. Puskesmas merupakan organisasi sosial yang menjalankan tugas sebagai penyedia jasa

kesehatan bagi masyarakat. untuk mengemban tugas itu, kinerja aktif sumber daya manusia sangat dominan sebagaimana bisnis jasa lainnya. Sebagai organisasi penyedia jasa kesehatan, puskesmas sangat diharapkan oleh masyarakat untuk memberikan jaminan kesehatan yang dilayani oleh sumber daya manusia dengan bantuan peralatan medis sehingga diharapkan mendapatkan kondisi yang sehat.

Untuk memenuhi pelayanan kesehatan yang baik perlu ditunjang dengan sistem pelayanan yang baik juga. Namun untuk mencapainya masih ada beberapa permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan. Hambatan dan permasalahan yang timbul akan menyebabkan sistem pelayanan yang diberikan tidak optimal. Demikian juga pada puskesmas kecamatan kembangan Jakarta barat, mempunyai permasalahan antara lain: Sistem pelayanan yang kurang baik, Fasilitas kesehatan pendukung yang masih kurang , hal ini dapat dilihat dari ruang tunggu yang tidak dapat menampung pasien saat ramai sehingga banyak pasien yang harus duduk ditangga atau dilantai, Sistem pengambilan nomor urut yang masih manual, membuat pasien tidak dapat memastikan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mengantri atau menunggu, Komunikasi antara pegawai

dan pasien, seperti salam, tegur,dan sapa yang kurang dipraktekkan dalam pemberian pelayanan.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

“Bagaimana Sistem Pelayanan Kesehatan pada Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Kecamatan Kembangan Jakarta Barat?”

Kerangka Teori

Pengertian Administrasi

Administrasi menurut Sondang. P. Siagian (1995:3),dalam bukunya Filsafat Administrasi mengatakan bahwa:

“Keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu antara dua orang atau untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya”.

Administrasi dalam arti luas Menurut Liang Gie (1980:9), mengatakan Administrasi secara luas adalah “serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu”.

Subandri S. Hardhoyo dalam bukunya “Dasar-dasar Manajemen Perkantoran”

mengemukakan pengertian administrasi dalam arti sempit dan luas :

Administrasi dalam arti sempit :

Administrasi dalam arti sempit meliputi kegiatan catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, mengetik, pengagendaan, pengarsipan dan lain sebagainya yang bersifat Teknis Ketatausahaan.

Administrasi dalam arti luas :

Administrasi dalam arti luas adalah merupakan proses kerja sama daripada sekelompok manusia dengan cara-cara berdaya guna untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Administrasi dapat disimpulkan pada dasarnya semua mengandung unsur pokok yang sama yaitu adanya kegiatan tertentu, adanya manusia yang melakukan kerjasama serta mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Pengertian Organisasi

Menurut Chester I. Barnard dikutip oleh Prof. Dr. A.M. Kadarman, SJ dan Drs. Jusuf Udaya (2001:8), organisasi adalah sebuah sistem yang terdiri dari aktivitas-aktivitas atau ketentuan-ketentuan dari dua atau lebih orang yang koordinasi secara sadar, disengaja dan memiliki tujuan.

Drs. M. Manullang dalam Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan Manajemen dasar,

pengertian dan masalah(2005:119-120), bahwa:

“organisasi adalah arti dinamis(pengorganisasian)suatu proses penetapan dan pembagian pekerjaan yang dilakukan, pembatasan tugas-tugas atau tanggung jawab serta wewenang dan penetapan hubungan-hubungan antara unsur-unsur organisasi, sehingga memungkinkan orang-orang dapat bekerja bersama-sama seefektif mungkin untuk pencapaian tujuan. Secara singkat organisasi adalah suatu perbuatan diferensiasi tugas-tugas.”

Pengertian Manajemen

Manajemen menurut Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan (2005:2) bahwa:

“manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu”.

Menurut G.R. Terry dalam Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan Manajemen dasar, pengertian dan masalah(2005:2),mengemukakan bahwa:

“manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan,

pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya”.

Manajemen menurut Drs. H. Sadili Samsudin, M.M.M.Pd (2009: 15), Kata manajemen berasal dari bahasa inggris, *management*, yang dikembangkan dari kata *manage*, yang artinya mengatur atau mengelola. Kata *manage* itu sendiri berasal dari bahasa Italia, *maneggio* yang diadopsi dari bahasa latin *managiare*, yang berasal dari kata *manus*, yang artinya tangan.

Ada beberapa dasar-dasar manajemen :

- a. Adanya kerja sama diantara sekelompok orang dalam ikatan formal.
- b. Adanya tujuan bersama serta kepentingan yang sama akan dicapai.
- c. Adanya pembagian kerja, tugas, dan tanggung jawab yang teratur.
- d. Adanya hubungan formal dan ikatan tata tertib yang baik.
- e. Adanya sekelompok orang dan pekerjaan yang akan dikerjakan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah

suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya manusia dan sumberdaya lainnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama.

Pengertian Manejemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia menurut Drs. H. Sadili Samsudin, M.M.M.Pd (2009:21), adalah orang-orang yang merencanakan dan menghasilkan barang atau jasa, mengawasi mutu, memasarkan produk, mengalokasikan sumber daya finansial, serta merumuskan seluruh strategi dan tujuan organisasi.

Manajemen sumber daya manusia menurut Drs. H. Sadili Samsudin, M.M.M.Pd (2009:22) mengemukakan bahwa:

“suatu kegiatan pengelolaan yang meliputi pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa bagi manusia sebagai individu anggota organisasi atau perusahaan bisnis”.

Sedangkan Menurut Sedarmayanti (2007:25), menyatakan bahwa:

“Manajemen sumber daya manusia adalah rancangan formal dalam organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara

efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi”.

Manajemen sumber daya manusia bertujuan untuk pendayagunaan, pengembangan, penelitian, sumber daya manusia yang ada agar dapat dikelola secara efektif dan efisien.

Pengertian Sistem

Sistem berasal dari bahasa latin (*systema*) dan bahasa yunani (*systema*) adalah suatu kesatuan yang terdiri dari komponen atau elemen yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi atau energi. Istilah ini sering dipergunakan untuk menggambarkan suatu set entitas yang berinteraksi.

Fathansyah (2002:12), pengertian sistem adalah

“suatu himpunan suatu “benda” nyata atau abstrak (*a set of thing*) yang terdiri dari bagian-bagian atau komponen-komponen yang saling berkaitan, berhubungan, berketergantungan, saling mendukung, yang secara keseluruhan bersatu dalam satu kesatuan (*Unity*) untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien dan efektif”.

Sistem Menurut Indrajit (2001:2), mengemukakan bahwa sistem mengandung arti kumpulan-kumpulan

dari komponen-komponen yang dimiliki unsur keterkaitan antara satu dengan lainnya.

Selanjut nya Definisi Sistem Menurut Dr. Ir. Harijono Djodihardjo (1984:78), bahwa:

“Suatu sistem adalah sekumpulan objek yang mencakup hubungan fungsional antara tiap-tiap objek dan hubungan antara ciri tiap objek, dan yang secara keseluruhan merupakan suatu kesatuan secara fungsional”.

Menurut Lani Sidharta (1995:9), Sistem adalah himpunan dari bagian-bagian yang saling berhubungan yang secara bersama mencapai tujuan-tujuan yang sama.

Sedangkan sistem menurut Soekidjo Notoadmojo (2003:87-88), adalah

“gabungan dari elemen-elemen (sub sistem) didalam suatu proses atau struktur dan berfungsi sebagai kesatuan organisasi. Di dalam suatu sistem terdapat elemen atau bagian-bagian dimana di dalamnya membentuk suatu proses didalam suatu kesatuan, maka disebut sub sistem (bagian dari dalam sistem)”.

Sistem adalah suatu kumpulan bagian yang saling berhubungan dan

bergantungan serta diatur sedemikian rupa sehingga menghasilkan suatu keseluruhan. Sistem terbentuk dari subsistem yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi. Dalam sistem akan diterima masukan(input) yang kemudian diubah melalui proses transformasi untuk menghasilkan keluaran (output). Sistem diklasifikasikan sebagai sistem terbuka dan sistem tertutup. Karakteristik yang paling dominan dari sistem tertutup adalah mengabaikan lingkungan. Sistem terbuka mengakui adanya saling hubungan yang dinamis antara sistem dengan lingkungan. Karena kegunaan sistem tertutup lebih bersifat idealis dari pada praktis, pandangan sistem tertutup hanya sedikit kegunaannya bagi studi organisasi dan manajemen. Organisasi memperoleh bahan baku dan sumber daya manusia dan sumberdaya lainnya dari lingkungan, dan kehidupan organisasi tergantung pada pelanggan dan konsumen yang ada di lingkungan untuk menyerap hasil keluaran (output). Dengan demikian sistem merupakan kumpulan dari beberapa bagian yang memiliki keterkaitan dan saling bekerja sama untuk membentuk suatu kesatuan untuk mencapai suatu tujuan dari sistem tersebut. Maksud dari suatu sistem adalah untuk mencapai suatu tujuan dan sasaran dalam ruang lingkup yang sempit.

Pengertian Pelayanan

Dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya (survival) manusia dituntut berjuang/berusaha untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Kebutuhan hidup akan terus meningkat seiring waktu dan pertumbuhan dirinya, mulai dari lahir sampai dewasa. Bahkan laju peningkatan atau perkembangan kebutuhan hidup manusia akan selalu melekat pada kondisi interaksi sosialnya. Setiap manusia memiliki tingkatan kebutuhan yang berbeda-beda, dan tergantung pada pribadinya sendiri, sebab munculnya kebutuhan tingkatan tertentu apabila kebutuhan yang lebih rendah telah terpenuhi, begitulah seterusnya, berjenjang sampai kebutuhan yang tertinggi derajatnya.

Untuk memenuhi kebutuhan manusia tersebut, setiap pribadi akan membutuhkan bantuan orang lain. Semakin banyaknya orang memerlukan bantuan orang lain itulah yang mendorong terjadinya proses pelayanan. Intinya pelayanan dapat dikatakan sebagai suatu upaya membantu orang lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Jadi apabila dikaitkan dengan tingkatan kebutuhan yang bersifat hierarkhis, maka pelayanan dan kebutuhan akan terkait satu sama lain. Pelayanan timbul karena adanya kebutuhan yang berkembang, begitu pun kebutuhan akan terus berkembang seiring dengan proses

pelayanan yang berjalan, dalam arti setelah pelayanan yang diselenggarakan terhadap satu jenis kebutuhan maka akan muncul kebutuhanyang baru lagi.

Menurut Drs. Sampara Lukman, M.A. (2004:6), bahwa:

“Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Menurut undang-undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundanganbagi setiap warga negara dan pendudukatas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Sedangkan menurut Keputusan Menteri Aparatur Negara (MENPAN) dalam buku manajemen pelayanan (2002) pelayanan adalah suatu proses yang kita

berikan pada pihak lain, sekalipun pihak lain tidak menerima apa yang mereka inginkan.

Aktivitas pelayanan muncul ketika seseorang memerlukan jasa atau pertolongan orang lain karena tidak dapat mengerjakannya sendiri. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kemudahan yang diberikan sebagai timbal balik dari kegiatan jual beli barang atau jasa yang diperlukan seseorang.

Menurut Kotler dalam tjiptono dalam buku “Manajemen Jasa” (2001:50),mengemukakan:

“jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh setiap pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *Intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produksi fisik maupun tidak”.

Ada pula pendapat lain bahwa pelayanan sangat identik dengan suatu prodik yang tidak berwujud, atau lebih dikenal dengan jasa. Adapun cirri-ciri jasa yang kadangkala dinilai sebagai bentuk pelayanan adalah sebagai berikut:

1. *Intangible* : artinya produk yang tidak berwujud, hanya dapat dirasakan,

dapat dikonsumsi tapi tidak dapat dimiliki.

2. *Inseparability* : artinya produk jasa biasanya diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan.
3. *Less Standardized and Uniform* : artinya dalam penyajiannya jasa sulit untuk distandarisasi (jika faktor manusia lebih dominan dari mesin), akan tetapi lebih mudah distandarkan bila lebih dominan mesin daripada manusia.

Pengertian Pasien

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pasien adalah sakit(yg dirawat dokter), penderita(sakit). Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran menyebutkan bahwa pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter atau dokter gigi.

Dari beberapa pengertian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pasien yaitu:

- a.setiap orang;
- b.menerima/memperoleh pelayanan kesehatan;
- c.secara langsung maupun tidak langsung; dan
- d.dari tenaga kesehatan.

Pasien adalah setiap orang dan bukan merupakan badan usaha, karena pengobatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan adalah untuk kesehatan bagi diri pribadi orang tersebut bukan untuk orang banyak. Kesehatan adalah sesuatu hal yang tidak bisa untuk diwakilkan kepada orang lain maupun badan usaha manapun.

Pengertian Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS)

Sarana kesehatan yang disediakan dan dikelola oleh pemerintah salah satunya adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Sudah merupakan Kebijakan Dari Departemen Kesehatan Republik Indonesia bahwa Puskesmas merupakan sub sistem dari kesehatan yang berada di Kabupaten atau kota, provinsi dan Nasional. Sebagai suatu sistem yang harus berjalan, Puskesmas dilengkapi dengan organisasi, memiliki Sumberdaya dan program kegiatan pelayanan kesehatan. Tujuan utamanya adalah meningkatkan derajat kesehatan masyarakat diwilayah kerjanya sampai setinggi-tingginya atau dengan mengambil pengertian dari kesehatan, tujuannya adalah mewujudkan keadaan sehat fisik-jasmani, mental, rohani-spiritual dan sosial bagi setiap orang diwilayah kerja Puskesmas agar dapat

hidup produktif secara sosial dan ekonomis.

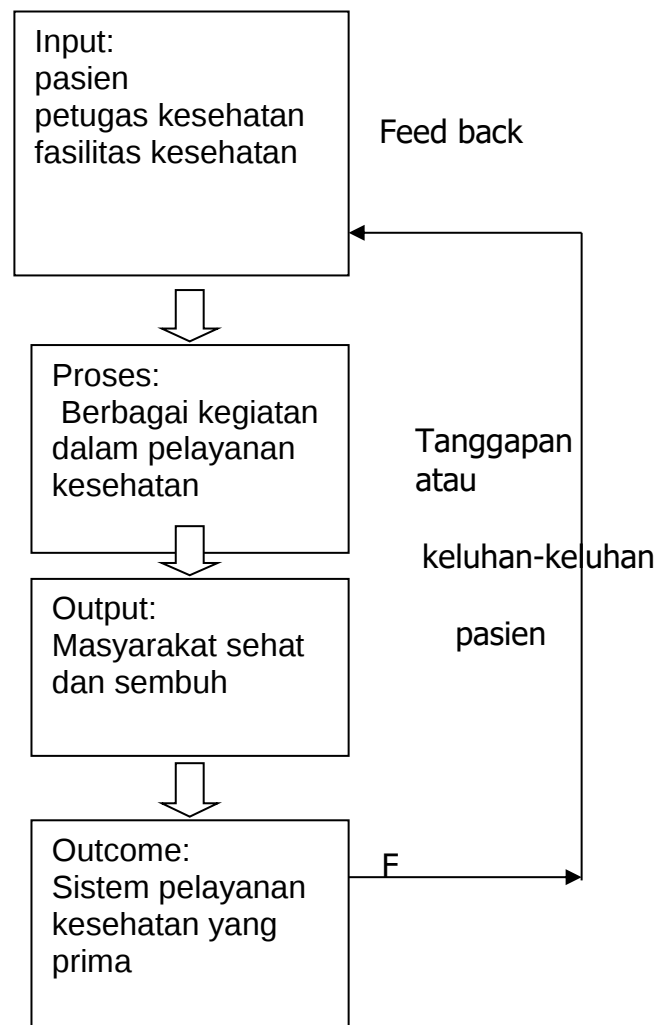
Menurut DepKes RI (2004), Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten atau Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kesehatan. Puskesmas adalah Suatu unit organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan yang berada di garda terdepan dan mempunyai misi sebagai pusat pengembangan pelayanan kesehatan, yang melaksanakan pembinaan dan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu untuk masyarakat di suatu wilayah kerja

tertentu yang telah ditentukan secara mandiri dalam menentukan kegiatan pelayanan namun tidak mencakup aspek pembiayaan (Ilham Akhsanu Ridlo, 2008).

Puskesmas diartikan sebagai pusat kesehatan masyarakat yang melaksanakan berbagai kegiatan program, diwilayah kerjanya setingkat kecamatan, berfungsi menggerakkan pembangunan kesehatan, memberdayakan keluarga dan masyarakat untuk hidup sehat dan bersih, melakukan pelayanan kesehatan dasar yang bersifat komprehensif (promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif).

Alur Pemikiran

Alur Pemikiran Sistem Pelayanan kesehatan



Aspek Pasien

Pasien merupakan faktor utama dalam sebuah sistem pelayanan kesehatan, karena merupakan masukan(input) atau objek. Pasien adalah setiap orang dan bukan merupakan badan usaha, karena pengobatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan adalah untuk kesehatan bagi

diri pribadi orang tersebut bukan untuk orang banyak. Kesehatan adalah sesuatu hal yang tidak bisa untuk diwakilkan kepada orang lain maupun badan usaha manapun.

Keberadaan pasien dapat pula menentukan sistem pelayanan kesehatan yang dibuat berjalan sudah baik atau belum karena itu pasien menjadi sangat

berpengaruh bagi Puskesmas Kecamatan Kembangan.

Untuk dapat menjalankan sistem pelayanan kesehatan tentu diperlukan prosedur yang jelas, dimana pasien sebagai objek dapat mengerti dan memahami. Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan dan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 mengenai Prinsip pelayanan publik salah satu nya adalah kejelasan.

Kejelasan dalam persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, dan rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.

Key informan mengatakan kepada penulis Kepala Puskesmas Kecamatan Kembangan bahwa

“kita ada liflet biasanya ada dalam promkes. Seperti pengenalan Puskesmas kecamatan kembangan melayani ini-ini. Karena memang pembuatan liflet apa segala macam ini kan perlu pake setahun. Biasa pemberitahuan itu bagi pasien yang datang saja ke Puskesmas ngambil langsung gitu, karena ada juga bentuk selebarannya. Kita juga dulu memakai speaker atau TOA apalagi waktu awal buka rawat inap. Tapi, itu diawal-awal

saja karena Puskesmas ini orang juga sudah cukup tahu. Untuk biaya kita sesuai prosedur pergub DKI Jakarta nomor 68 tahun 2012 tentang tarif pelayanan puskesmas kecamatan”.

Key informan lain pasien juga mengatakan bahwa

“kalo secara luas ngerti-ngerti aja. Maksudnya kadang- kadang secara spontan liatin orang-orang pada daftar gimana caranya saya sih ikut-ikutan aja. Cuma kalo dari situ nya sih alur-alurnya tulisannya juga. Ada ditata caranya juga ada. Cuma kadang lebih nanya ke petugas langsung. Berobat dipuskesmaskan murah juga”.

Pada pengamatan yang penulis lakukan disekitar loket pendaftaran masih tertera selebaran yang berisikan pengumuman pelayanan kesehatan. Akan tetapi, hal ini tidak terlalu efektif untuk pasien baru. Karena masih ada beberapa tanda petunjuk yang letak nya belum dapat terlihat, sehingga menyebabkan ketidakjelasan terhadap pasien baru.

Dari pernyataan tersebut diatas dapat dikatakan pasien sudah cukup mendapatkan kejelasan dalam mendapatkan prosedur pelayanan kesehatan.

Aspek Petugas Kesehatan

Petugas kesehatan merupakan alat dalam pelayanan kesehatan. Petugas kesehatan menempatkan diri mereka sebagai pelayan publik. Petugas kesehatan yang dimaksud dalam penelitian ini termasuk dokter, orang yang telah menyelesaikan studi dalam bidang kesehatan, atau lulusan studi umum yang di perbantukan untuk menjadi petugas pada Puskesmas Kecamatan Kembangan. Menurut Peraturan Pemerintah Republik nomor 32 tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan, yang dimaksud tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk upaya kesehatan. Petugas kesehatan dalam penelitian ini dilihat dari sikap dan komunikasi yang dilakukan kepada pasien Puskesmas Kecamatan Kembangan.

Key informan Kepala Puskesmas Kecamatan Kembangan mengatakan

“kita sudah punya misi senyum adalah obat ramah itu sedekah jadi yang jelas saya pasang berulang-ulang setiap pertemuan karyawan yang di depan loket itu mesti bisa senyum. Yang enggak bisa senyum mending di belakang layar. Kadang ada yang bilang tapi pasien nya begini-begini bu. Ya itulah pasien

segimanapun itu pasien. Jadi memang harus kesana”.

Selain itu, koordinator pelayanan Puskesmas juga mengatakan

“ada kita punya senyum adalah obat, ramah itu sedekah Kita pakai itu”.

Untuk pertanyaan yang sama kepada pasien

“lumayan sih, Cuma kadang kurang ini ya disinikan ada motto-motto nya itu yang salam, senyum, dan sapa itu. Tapi masih kurang belum dijalankan dengan baik”.

Menurut pasien lain mengatakan

“kalo petugas ya kalo kita nanya mereka jawab. Kayak bagian loket itu kebetulan saya tanya untuk biaya rawat inap teman saya karena baru tau tadi pagi pas periksa laboratorium harus dirawat. Mereka kasih tau rincian biaya inap. Mungkin sekita tanya, ya namanya petugas memang begitu tugas nya. Tadi saya lagi ngurus buat temen saya, temen saya itu ya nunggu aja sendiri tiduran di kursi tunggu karena belum di pegang petugas nya”.

Penulis juga mengamati pada petugas loket saat bertanya kepada pasien langsung pada tujuannya, tanpa ada salam dan sapa. Dalam memberikan pelayanan terutama dalam pelayanan publik tentu petugas juga harus memosisikan sebagai seorang pelayan

yang memberikan pelayanan dan kebutuhan yang diinginkan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santun, dan ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

Pada pertanyaan kedua mengenai komunikasi *key informan* Satuan Pelayanan Kesehatan Umum Medis mengatakan

“kita lakukan penyuluhan ya kalo perpasien biasanya penyuluhan perorangan. Pendekatan personal sesuai kita diagnosa penyakit. Jadi misal dia hipertensi kita kasi penyuluhan tentang hipertensi. Misal dia diet rendah garam faktor-faktor yang dilarang kayak olahraga, aktifitas fisik, kebiasaan sehari-hari dan tingkah laku. Kalo ada pasien baru DM, kita konsul dengan ahli gizi kita ada ahli gizi. Jadi pasien itu tau berapa yang harus dimakan pagi, siang dan sore juga *snack* selingan jadi kalorinya dihitung. Pokoknya didalamnya itu kita melakukan penyuluhan perorangan. Ada yang sambil nunggu pasien di panggil kita itu namanya penyuluhan kelompok. Biasanya kita minta bantuan dari perawat kita atau minta bantuan dari mahasiswa kedokteran atau perawat. Mereka yang ngadain penyuluhan di depan saat pasien nunggu. Kalo enggak ada mahasiswa itu kita ada promkes (promosi kesehatan) yang turun. Untuk

pelaksanaan nya teorinya adanya sebulan sekali mestinya malah lebih. Tapi kita biasa ngelakuin sebulan sekali. Tapi kalo ada mahasiswa kedokteran/perawat bisa seminggu 2-3 kali karena mereka mesti pegang satu-satu pasien. Jadi tergantung sumber daya”.

Menurut pasien lain yang juga menjadi *key informan* mengatakan bahwa

“ya begitu mba, biasanya misalnya kalo kita periksa langsung ditanya sakit apa. Paling nanti yang lain kan ditanyain lagi. Cuma disini ga ada kotak saran, saya ga liat di sekitar lantai 2 ini daerah poli umum. Misalnya kalo kita mau berkeluh kesah ya langsung kedokter. Tapi takutnya kan lupa. Karena pasien banyak”.

Pada kondisi tersebut juga dapat dilihat ketika pada poli umum dimana dalam ruang periksa yang cukup ramai pasien serta tidak hanya ada satu atau dua dokter disana membuat terbatas nya komunikasi yang dilakukan. Begitu juga dengan pengamatan penulis saat melakukan penelitian pada bagian lantai dua tidak melihat adanya kotak saran dan penyuluhan kelompok tidak terlihat.

Aspek Fasilitas Kesehatan

Aspek fasilitas merupakan salah satu faktor pendukung dalam berjalan nya organisasi kaitannya dalam hak ini adalah Puskesmas Kecamatan Kembangan. Tanpa fasilitas(sarana dan prasarana) sangat sulit untuk dapat berkembang dan memenuhi kebutuhan-kebutuhan pengguna jasa pelayanan.

Pada penelitian ini *key informan* Kepala Puskesmas Kecamatan Kembangan menjelaskan bahwa

“penambahan untuk kenyamanan pasien itu perlu, masih perlu. Paling banter untu bangunannya saya rasa masih kurang luas dengan adanya KJS(kartu jakarta sehat) sekarang itu kan pasien makin banyak. Biasanya kita satu hari tiga ratus atau lima ratus ini bisa delapan ratus pasien. Masyarakat kita kalo denger yang gratis itu cepet. Dulu kalo istilah nya pegel-pegel masih bisa beli obat warung,sekarang ke puskesmas. Padahal puskesmas Cuma dua ribu rupiah. padahal dalam satu tahun misal kita target pasien seribu. Dengan adanya KJS ini november tahun lalu. Belum satu tahun pasien sudah hampir seribu. Dan biasanya untuk obat-obatan juga kita bisa belanja lagi karena ada 2 sumber pendanaan dari BLUD dan Pemerintah atau dari pasien yang mampu. Karena kita juga enggak mungkir masih ada pasien yang bermobil dan pasien di luar jakarta

disini jugakan dekat perbatasan. Jadi pakai subsidi silang begitu. untuk bangku-bangku duduk ini juga sudah lama saya perhatikan itu kurang banget benar-benar. Kadang mereka duduk geletakan di bawah aja katanya lebih adem. Lebih-lebih KIA dibawah itu. Mungkin tahun ini kita ada perencanaan udah beli 10 bangku tunggu pasien. Untuk pengambilan nomor urut saya juga pernah coba di puskesmas kebon jeruk. Tapi pasien nya kurang bisa ikutin, mungkin ya bisa dicoba disini. Pasien disini sama di kebon jeruk keadaan nya hampir sama. Saya punya juga punya wacana disana itu ada televisi. Pelayanan Puskesmas di buat bentuk CD. Jadi kalo ada apa gitu kayak sekarang penelitian ini. Bisa liat aja, ini lho kegiatan kita. Tapi, karena kesulitan SDM itu kan tidak mudah semua pelayanan difotoin. Karena terus terang saja disini kita tidak kerja rangkap. Tidak hanya melayani orang sakit tapi juga masyarakat. Tidak hanya mengobati tapi juga preventif dan orang nya satu itu-itu aja. Pagi dia ngobatin nanti siang jalan survei ke kelurahan-kelurahan”.

Hal yang sama juga disampaikan Koordinator Pelayanan bahwa

“belum cukup, seperti tahun ini penegadaan untuk lemari penyimpanan reagen (laboratorium) yang sesuai

standar. Tapi memang kita monitor pakai temperatur tertentu untuk menyimpan reagen itu. Tahun ini kita merencanakan untuk membeli kulkas yang benar-benar untuk penyimpanan reagen, jadi kualitas reagen nya benar terjamin. Juga untuk komputer, kita merencanakan tahun depan semua poli itu pakai komputerisasi untuk status pasien sekarang masih manual”.

Terhadap key informan yaitu pasien mengatakan bahwa

“lumayan sih, Cuma gimana ya itu kursi buat tungguanya kayaknya kurang banyak, sempit banget keliatannya orang-orang pada ngampar-ngampar ibu-ibu gendong anak kan kasihan. Harusnya di banyakin biar lebih enak diliat lebih teratur gitu. fasilitas lumayan memadai sih, Cuma kayak misalnya wc nya agak kotor dan ada bagian yang rusak juga. Gersang mba panas kayaknya ngeliat nya ngebul gitu kurang nyaman mba. Saya ya ke puskesmas beobat batuk panas gitu-gitu aja mba, deket dari rumah juga. Tapi ya itu kalo nunggu suka lumayan lama makan waktu. Nomor nya ngantri juga masih kertas.”.

Pasien lain pada saat wawancara juga mengatakan

“kurang mba, tapi kursi di pendaftaran itu kurang banyak jadi banyak yang

nunggu sambil berdiri, jadi kalo misalnya lagi penuh gitu jadi sumpek banget. lumayan sih, Cuma wc nya agak kotor terus ada yang rusak juga bagian pintu nya. Jadi agak takut kalo mau kebelet buang air kecil. Halamannya kurang sejuk masih agak panas. Ruang periksa di umum masih kurang besar, karena pas di BP nya dokter umumnya banyak pasien yang numpuk didalemnya. Jadi agak sumpek kurang nyaman. Kayak nomor urut ngantri masih pake kertas kadang kalo berobat di umum gitu lama di panggil nya”.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Pasien cukup mendapatkan kejelasan dalam persyaratan teknis, administrasi pelayanan publik, dan prosedur pelayanan serta rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran. Namun, untuk sistem pengambilan nomor urut yang manual belum dapat diterapkan.

Untuk sikap dan komunikasi petugas kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kembangan cukup baik, akan tetapi sebagai pemberi pelayanan diperlukan sikap dan komunikasi yang berkesinambungan agar dapat mengetahui dan memberikan kebutuhan pasien. sehingga bukan hanya melayani, tapi juga memomosisikan diri sebagai

pelayan publik. Agar dapat menciptakan Sistem Pelayanan Kesehatan yang prima. Begitu pula dengan fasilitas kesehatan, agar dapat menunjang kebutuhan pada zaman *modern* ini. Kelengkapan, kenyamanan serta pemeliharaan fasilitas kesehatan yang berkelanjutan dapat menambah nilai positif bagi Sistem Pelayanan Kesehatan yang diberikan pada Puskesmas Kecamatan Kembangan.

Saran

1. Aspek pasien

Kejelasan dalam tahap awal Sistem Pelayanan Kesehatan, yaitu pengajuan syarat administrasi(pendaftaran) sudah cukup baik. Namun, untuk pemberitahuan lain seperti petunjuk arah atau papan pemberitahuan pelayanan perlu diperbaharui. Agar pasien baru dapat lebih mudah mengerti, terutama dengan adanya KJS(kartu jakarta sehat) untuk menghindari ketidakjelasan saat kunjungan pasien ramai.

2. Aspek Petugas kesehatan

Sistem Pelayanan Kesehatan perlu didukung dengan sikap dan komunikasi yang dibangun petugas kesehatan agar dapat memberikan dan memenuhi kebutuhan pasien. Hal ini dapat dilakukan dengan cara:

- a. Memberikan perhatian atau komunikasi lebih saat pasien melakukan pendaftaran. Agar terciptanya komunikasi yang baik.
- b. Melakukan apel keliling pada saat tertentu, agar mengetahui keadaan dan kebutuhan pasien disaat yang tidak terduga. Seperti apabila ada pasien yang perlu perawatan namun, menunggu cukup lama Segera ditangani.
- c. Menyediakan kotak saran, khusus nya pada area lantai 2 tempat berobat yang ramai oleh pasien. Agar pasien dapat menyampaikan saran dan kritik.

3. Aspek fasilitas kesehatan

Ada beberapa hal yang kita ketahui berkaitan dengan masalah fasilitas pada Puskesmas Kecamatan Kembangan, untuk itu hal-hal yang diperlukan sebagai perbaikan, yaitu:

- a. Penambahan jumlah kursi tunggu untuk pasien, agar saat pasien dapat lebih

teratur dan nyaman. Sehingga tidak perlu lagi duduk dilantai atau tangga. Terutama jumlah pasien yang bertambah dengan adanya KJS(kartu jakarta sehat) dan perluasan gedung Puskesmas.

- b. Sistem komputerisasi untuk semua poli, agar mudah mencari atau mendata pasien dan mengoptimalkan waktu dalam pemberian pelayanan kesehatan.
- c. Pengadaan lemari penyimpanan reagen (laboratorium) yang sesuai standar. Agar dapat memeberikan pelayanan yang prima.