

PERANAN KEPALA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT DALAM RANGKA MENINGKATKAN PELAYANAN SADAN PENJAMIN JAMINAN SOSIAL PADA KECAMATAN PALMERAH JAKARTA BARAT

Andriansyah

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)

Email : andriansyah@dsn.moestopo.ac.id

ABSTRAK

Tujuan Penelitian dari peranan kepala pusat PUSKESMAS Kecamatan Palmerah adalah untuk melihat sampai sejauhmana kualitas pelayanan umm di Puskesmas. Sedangkan PUSKESMAS adalah unit pelaksana teknis dinas (UPTO) kesehatan yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di Kecamatan Pal Merah.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan rancangan atau desain penelitian deskriptif. Yaitu mengukur Peranan Kepala Puskesmas dalam rangka meningkatkan kesadaran masyarakat pada Kecamatan Palmerah. Hasil penelitian pengukuran yang telah dilaksanakan akan dilengkapi dengan pendapat-pendapat yang lebih komprehensif melalui interview dari para responden.

Hasil Penelitian adalah kualitas pelayanan PUSKESMAS Pal Merah menyelenggarakan pelayanan untuk meningkatkan derajat kesehatan yang optimal, dan sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan yang berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan. Puskesmas perlu mempertimbangkan masukan dari masyarakat melalui berbagai wadah yang ada. Rencana Usulan Kegiatan harus dilengkapi pula dengan usulan pembiayaan untuk kebutuhan rutin, sarana, prasarana dan operasional.

Kata Kunci : *Peran Kepala Pusat Kesehatan Masyarakat, Peningkatan Pelayanan Jaminan Sosial.*

ABSTRACT

The research objective of the role of the central head of the PUSKESMAS Palmerah District was to see how far the quality of public services in the Puskesmas. While PUSKESMAS is a health technical implementation unit (UPTO) that is responsible for organizing health development in Pal Merah Sub-District.

This research uses qualitative research methods using descriptive research designs or designs. That is measuring the Role of the Head of the Puskesmas in order to increase public awareness in the District of Palmerah. The results of measurement studies that have been carried out will be supplemented by more comprehensive opinions through interviews from respondents.

The results of the research are the quality of the PUSKESMAS Pal Merah service to provide services to improve optimal health status, and as the spearhead of health services and development related to the quality of health services. Puskesmas need to consider input from the community through various existing containers. The Proposed Activity Plan must also be completed with financing proposals for routine, facilities, infrastructure and operational needs.

Keywords: *Role of Head of Community Health Center, Improvement of Social Security Services.*

PENDAHULUAN

Hak tingkat hidup yang memadai untuk kesehatan dan kesejahteraan dirinya dan keluarganya merupakan hak asasi manusia dan diakui oleh segenap bangsa-bangsa di dunia, termasuk Indonesia. Pengakuan itu tercantum dalam Deklarasi Perserikatan Bangsa-Bangsa tahun 1948 tentang Hak Azasi Manusia. Pasal 25 Ayat (1) Deklarasi menyatakan, setiap orang berhak atas derajat hidup yang memadai untuk kesehatan dan kesejahteraan dirinya dan keluarganya termasuk hak atas pangan, pakaian, perumahan dan perawatan kesehatan serta pelayanan sosial yang diperlukan dan berhak atas jaminan pada saat menganggur, menderita sakit, cacat, menjadi janda/duda, mencapai usia lanjut atau keadaan lainnya yang mengakibatkan kekurangan nafkah, yang berada di luar kekuasaannya. Untuk mewujudkan komitmen global dan konstitusi di atas, pemerintah bertanggung jawab atas pelaksanaan jaminan kesehatan masyarakat melalui Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). bagi kesehatan perorangan. Usaha ke arah itu sesungguhnya telah dirintis pemerintah dengan menyelenggarakan beberapa bentuk jaminan sosial di bidang kesehatan, diantaranya adalah melalui PT Askes (Persero) dan PT Jamsostek (Persero) yang melayani antara lain

pegawai negeri sipil, penerima pensiun, veteran, dan pegawai swasta. Untuk masyarakat miskin dan tidak mampu, pemerintah memberikan jaminan melalui skema Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) dan Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda).

Namun demikian, skema-skema tersebut masih terfragmentasi, terbagi-bagi. Biaya kesehatan dan mutu pelayanan menjadi sulit terkendali, Pusat kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut dengan "PUSKESMAS" adalah ujung tombak jaringan kesehatan yang memiliki peluang besar untuk melakukan kontak langsung dengan masyarakat baik yang sakit maupun yang tidak sakit. Puskesmas dikembangkan sejak awal era orde baru dan masih tetap menjadi andalan bagi jaringan kesehatan, hingga saat ini. Di dalam perjalanannya Puskesmas selalu mengalami revitalisasi sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi serta kebutuhan masyarakat.

Masalah kesehatan masyarakat sangat luas dan kompleks sehingga dalam pemecahannya harus melibatkan lintas sektor dan lintas disiplin ilmu. Disisi lain masalah kesehatan masyarakat tidak terlepas dari hubungan sebab akibat. Berangkat dari pendapat ini maka upaya kesehatan masyarakat dimulai dari upaya ditingkat hulu yaitu peningkatan kesehatan (promotif).

Didalam melaksanakan tugas Puskesmas berfungsi dalam pemberdayaan pembangunan masyarakat; penggerakan masyarakat; berwawasan kesehatan; Memantau masalah mendorong kesehatan masyarakat dan Memberikan pelatihan kesehatan dasar, Apabila memperhatikan peran, tugas dan fungsi Puskesmas sudah seharusnya Puskesmas mendapatkan perhatian khusus dalam pembangunan ketahanan nasional bidang kesehatan.

Puskesmas adalah suatu persatuan kesehatan fungsional merupakan, pusat pengembangan kesehatan masyarakat disamping juga membina peran serta masyarakat, memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah keqanya. dalam bentuk kegiatan pokok. Oleh karena itu puskesmas diharapkan dapat menjadi tempat untuk memperbaiki kesehatan masyarakat Indonesia. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan bagi masyarakat karena cukup efektif membantu masyarakat dalam memberikan pertolongan pertama dengan standar pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang dikenal murah seharusnya menjadikan Puskesmas sebagai tempat pelayanan kesehatan utama bagi masyarakat, namun pada

kenyataannya banyak masyarakat yang lebih memilih pelayanan kesehatan pada dokter praktek swasta atau petugas kesehatan praktek lainnya. Kondisi ini didasari oleh persepsi awal yang negatif dari masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas, misalnya anggapan bahwa mutu pelayanan yang terkesan seadanya, artinya Puskesmas tidak cukup memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik dilihat dari sarana dan prasarananya maupun dari tenaga medis atau anggaran yang digunakan untuk menunjang kegiatannya sehari-hari.

Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Kecamatan Palmerah masih ada yang menilai buruk terutama pada segi pelayanannya, masih ada pegawainya yang tidak ramah dalam penyampaian kepada masyarakat yang sedikit arogan, dan serba terlambat (tidak ontime). Pasien tidak drlayani dengan segera, dsini dapat kita lihat bahwa masih terdapat masalah dalam segi Sumber Daya Manusia (SOM) dan sarana prasarana pada Puskesmas tersebut, Puskesmas yang sudah mendapat biaya dari pemerintah harus dapat mernberikan fasilitas dan fasilitator yang memadai, seperti dilihat pada Puskesmas kecamatan Paimerah kadang komputernya sering offline sehingga membuat pasien yang ingin

Andriansyah

meminta surat resep obat dan surat rujukan menjadi terhambat.

Pelaksanaan BPJS pada Puskesmas Palmerah juga berlangsung lambat, banyaknya pegawai dan anggota PUSKESMAS yang belum mengetahui benar tentang fungsi dan kegunaan BPJS juga termasuk penyebabnya sehingga dalam menyampaikan pengertian dan kegunaan kepada masyarakat menjadi

salah tanggap, seharusnya BPJS juga harus memberikan sosialisasi kepada masyarakat agar pada saat pelayanan tidak terjadi salah paham antara masyarakat dengan pihak Puskesmas. Kepala Puskesmas adalah penanggung jawab pembangunan kesehatan di tingkat kecamatan, Sedangkan Dokter Puskesmas adalah tenaga kesehatan yang berkerja di Puskesmas yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan pelayanan kesehatan kepada Masyarakat pada sarana pelayanan kesehatan.

Dengan memperhatikan kondisi lapangan serta dukungan informasi yang peneliti dapatkan dari masyarakat kecamatan Palmerah, maka untuk menyingkapi kenyataan tersebut peneliti tertarik mengangkat permasalahan ini ke dalam penelitian, Adapun judul yang diangkat : **“Peranan Kepala Pusat**

Kesehatan Masyarakat Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Pada Kecamatan Palmerah”.

LANDASAN KONSEPTUAL

Guna memberikan perbandingan terhadap penelitian ini, beberapa penelitian yang terlebih dahulu dilakukan secara tidak langsung dapat dijadikan referensi. Penelitian-penelitian tersebut adalah :

- a. Muhammad Ihsan Nur Anwar (E211 12 112). Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru), Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional BPJS Namun dalam proses pemberian pelayanan yang dilakukan, masih terdapat beberapa permasalahan yang sering terjadi seperti, adanya biaya tambahan dan terbatasnya ruangan rawat inap yang disediakan, serta sarana dan prasarana yang kurang memadai. Salah satu rumah sakit rekanan BPJS yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru, Namun dalam proses pemberian pelayanan pasien BPJS Rumah Sakit Umum

Daerah Kabupaten Barru belum maksimal. Oleh karena itu dibutuhkan responsivitas pelayanan publik agar pelayanan yang di berikan oleh pihak rumah sakit terhadap pasien BPJS lebih memuaskan. Secara umum penelitian ini bertujuan dari untuk menganalisis responsivitas pelayanan kesehatan di Rumah sakit Umum Daerah Kabupaten Barru. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Adapun pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan sekitar 1 bulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum Tingkat Responsivitas Pelayanan Publik Pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru yang diukur menggunakan indikator yang di~~l~~emukakan oleh Zeithaml yang terdiri dari kemampuan merespon, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu melayani, dan kemampuan menanggapi keluhan sudah baik. Namun dalam indikator kemampuan menanggapi keluhan ada beberapa yang perlu menjadi perhatian dari pihak Rumah Sakit Umum Kabupaten Barru, seperti

kenyamanan pasien dan kebersihan lingkungan rumah sakit.

- b. Amirudin. Mutu pelayanan kesehatan peserta jaminan kesehatan nasional di puskesmas Kecamatan Kembangan Jakarta Barat. Kesehatan merupakan salah satu indikator kesejahteraan masyarakat. Untuk itu seluruh masyarakat membutuhkan pelayanan yang bermutu untuk memenuhi kebutuhan dasarnya. Puskesmas merupakan pihak terdepan dalam pelayanan kesehatan masyarakat yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat, terutama pelayanan untuk peserta Jaminan Kesehatan yang bersifat wajib bagi seluruh masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan peserta Jaminan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kembangan Jakarta Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif. Metode pengumpulan data penelitian dengan menggunakan angket dan diukur dengan menggunakan skala Likert. Dimensi mutu yang menjadi pengukur mutu pelayanan kesehatan peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Kecamatan Kembangan Jakarta Barat ini terbentuk dari delapan

dimensi mutu pelayanan kesehatan yaitu dimensi kompetensi teknis, akses terhadap pelayanan, efektivitas, hubungan antar manusia, efisiensi, kelangsungan pelayanan, keamanan, serta kenyamanan dan kenikmatan. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa mutu pelayanan kesehatan peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Kecamatan Kembangan Jakarta Barat adalah Baik, yaitu dengan persentase sebesar 83,25%.

Kajian Teoritis

Administrasi

Pengertian administrasi yang dikemukakan para ahli dalam mendefinisikannya. Pengertian administrasi menurut para ahli adalah sebagai berikut : George Terry: Pengertian administrasi menurut George Terry adalah perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian pekerjaan perkantoran, serta penggerakan mereka yang melaksanakan agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Sondang P. Siagian: Pengertian administrasi menurut Sondang P. Siagian adalah keseluruhan dari proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan dari atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Jadi kesimpulanya administrasi adalah kegiatan mencatat mencatat antara dua orang atau lebih secara rasionalitas untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Manajemen

Pengertian manajemen menurut para ahli adalah definisi yang dikemukakan oleh orang-orang ahli dalam ilmu manajemen sebagai landasan bagi kita untuk memahami seperti apa kandungan dari ilmu tersebut. Menurut Mary Parker Follet, mendefinisikan manajemen sebagai seni menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Definisi ini berarti bahwa seorang manajer bertugas mengatur dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi. Sedangkan menurut George R. Terry, mengatakan bahwa manajemen merupakan proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan : perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber-sumber lain.

Dari beberapa pengertian di atas, dapat kita simpulkan bahwa manajemen adalah seni dalam mengatur sistem baik orang dan perangkat lain agar dapat berjalan dan bekerja sesuai dengan ketentuan dan tujuan entitas yang terdiri

dari berbagai aktivitas sebagaimana disebutkan oleh George Terry.

Organisasi

Pengertian Organisasi Menurut Definisi Para Ahli - Ditinjau dari pengertian organisasi yang beragam seperti pengertian organisasi secara umum dan luas, para ahli juga mengemukakan pendapatnya mengenai pengertian organisasi antara lain sebagai berikut : Stoner, Menurutnya pengertian organisasi adalah suatu pola hubungan-hubungan melalui mana orang-orang dibawah pengarah..m atasan mengejar tujuan bersama.

Jadi kesimpulan organisasi adalah suatu kelompok orang yang bekerja sama untuk tujuan bersama. Sedangkan secara terperinci adalah sebagai tempat atau wadah untuk orang berkumpul dan bekerjasama secara rasional dan sistematis.

Peranan

Secara umum, pengertian peranan adalah kehadiran di dalam menentukan suatu proses keberlangsungan (Hari Soegiman, 1990: 2). Sementara itu, Alvin L. Bertrand, seperti dikutip oleh Soleman B. Taneko menyebutkan bahwa: "Yang dimaksud dengan peran adalah pola tingkah laku yang diharapkan dari seseorang yang memangku status

atau kedudukan tertentu". Sedangkan Astrid S. Susanto (1979:94) menyatakan bahwa peranan adalah dinamisasi dari statis ataupun penggunaan dari pihak dan kewajiban atau disebut subyektif. Peranan lebih banyak menunjuk satu fungsi, penyesuaian diri dan sebagai suatu proses. Menurut Anton Moelyono (1949), peranan adalah sesuatu yang dapat diartikan memiliki arti positif yang diharapkan akan mempengaruhi sesuatu yang lain. Dalam Erwin Sugiarto, Op.Cit., hal. 16.

Peranan (role) merupakan sesuatu yang mengandung hal-hal antara lain; bagian dari tugas utama yang harus dilakukan oleh suatu manajemen, pola perilaku yang diharapkan dapat menyertai suatu status, bagian suatu fungsi seseorang dalam kelompok atau pranata, fungsi yang diharapkan dari seseorang atau menjadi karakteristik yang ada padanya dan fungsi setiap variabel dalam hubungar. sebab akibat (Komarudin : 1994.hal 768).

Peranan merupakan tindakan atau pola tingkah laku yang dilakukan oleh seseorang, sekelompok orang, organisasi ataupun suatu manajemen karena memiliki tugas dan fungsi yang melekat pada masing-masing karakteristik tersebut dalam rangka mengatasi suatu hal maupun

permasalahan yang sedang terjadi dalam rangka mengatasi masalah.

METODE PENELITIAN

Penelitian mengenai Peranan Kepala Puskesmas dalam rangka meningkatkan kesadaran masyarakat pada kecamatan Palmerah. Penulis menggunakan metode penelitian yang menggunakan rancangan atau desain penelitian deskriptif kualitatif untuk mengukur Peranan Kepala Puskesmas dalam rangka meningkatkan kesadaran masyarakat pada Kecamatan Palmerah. Kemudian agar penelitian ini mendekati kondisi yang sebenarnya, maka hasil pengukuran yang telah dilaksanakan akan dilengkapi dengan pendapat-pendapat yang lebih komprehensif melalui interview dari para responden.

Penelitian ini dilakukan di Pusat Kesehatan Masyarakat Jl. Palmerah Barat No.120, Patmerah, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12210, peneliti memilih Pusat Kesehatan Masyarakat Palmerah karena Pusat kesehatan Masyarakat tersebut merupakan Pusat Kesehatan Masyarakat yang memiliki kredibilitas dan diakui oleh masyarakat setempat sebagai salah satu Pusat Kesehatan Masyarakat yang fasilitas yang bagus namun beberapa tahun belakangan mengalami penurunan

kualitas. Waktu penelitian dilaksanakan selama 2 (dua) bulan, dimulai pada bulan Juni 2016 sampai dengan bulan Juli 2016. Alasan waktu tersebut dipilih karena peneliti ingin mendapatkan data selama di tempat penelitian. Selain Waktu tersebut merupakan waktu yang tepat bagi peneliti karena peneliti sudah tidak terlalu disibukkan dengan jadwal kegiatan perkuliahan. Seperti dijelaskan sebelumnya penelitian ini difokuskan peran puskesmas dalam meningkatkan kesadaran masyarakat di wilayah palmerah sebagai tugas pokok meningkatkan pembangunan kesehatan, mewujudkan derajat kesehatan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan, mencegah penyakit, penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan pada Kecamatan Palmerah.

Informan penelitian pada penelitian ini adalah Pegawai Puskesmas Palmerah dan pasien pengguna jasa pelayanan. Dalam hal ini pemilihan informan penelitian mengambil teknik purposif yakni pemilihan informan penelitian secara sengaja oleh peneliti yang didasarkan atas kriteria dan pertimbangan tertentu.

Pertimbangan untuk mengambil petugas bagian pendaftaran dan bagian'

obat untuk menjadi informan karena merekalah yang berhubungan langsung dengan pasien dalam proses pelayanan. Kemudian, pertimbangan mengambil masyarakat sebagai informan karena merekalah yang merasakan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Palmerah. Adapun informan yang dipilih 10 orang karena peneliti mempertimbangkan keterbatasan waktu, tenaga dan biaya.

PEMBAHASAN DAN HASIL

PENELITIAN

Kepemimpinan

a. Pengertian Kepimpinan

Menurut Dann Sugar.da (1986:52), pemimpin adalah sebagai orang yang tugas mempengaruhi, mengarahkan, dan membimbing bawahan, dan mampu memperoleh dukungan bawahan hingga dapat menggerakkan mereka ke arah pencapaian tujuan organisasi. Sementara menurut Pancasila (dalam H Malayu S.P. Hasibuan) pimpinan harus bersikap sebagai pengasuh yang mendorong, menutun, dan membimbing asuhannya, atau dengan kata lain Ingarsa Sung Taladha yaitu seorang pemimpin harus mampu dengan sifat perbuatannya menjadikan dirinya pola panutan dan ikatan bagi orang-orang

yang dipimpinnya, Ing Madya Mangun Karsa yaitu seorang pemimpin harus mampu membangkitkan semangat berswakarsa dan berkreasi pada orang-orang yang dibimbingnya, dan Tut Wuri Handayani yaitu seorang pemimpin mampu mendorong orang-orang yang diasuhnya dan berani berjalan di depan serta sanggup bertanggungjawab.

b. Kepemimpinan Kepala Puskesmas

Pengertian kepemimpinan menurut Inu Kencana Syafii (2003:1) secara etimologi bahwa kepemimpinan dapat diartikan sebagai berikut:

- 1) Berasal dari kata dasar "pimpin" (dalam bahasa inggris "Lead") berarti bimbingan atau tuntun, dengan begitu di dalamnya terkandung dua aspek yaitu yang memimpin dan yang dipimpin.
- 2) Setelah ditambah awalan "pe" menjadi "pemimpin" (dalam bahasa inggris "Leader") berarti orang yang mempengaruhi pihak melalui proses kewibawaan komunikasi sehingga orang lain tersebut bertindak sesuai untuk mencapai tujuan tertentu.

- 3) Apabila ditambah akhiran "an" menjadi "pimpinan" artinya yang mengepalai. Antara pemimpin dengan pimpinan dapat dibedakan, yaitu pimpinan (kepala), yang cenderung otokratis, sedangkan pemimpin (ketua) yang cenderung demokratis.
- 4) Apabila ditambahkan awalan "ke" menjadi kepemimpinan (dalam bahasa Inggris "leadership") kemampuan dari kepribadian seseorang dalam mempengaruhi serta membujuk pihak lain agar melakukan tindakan pencapaian tujuan bersama.

Menurut Ermaya Suradinata (2002:108), secara umum pengertian tentang kepemimpinan (leadership) menunjukkan bahwa dalam setiap langkah dan permasalahan kepemimpinan selalu terdapat tiga unsur terkait yang saling mempengaruhi, yaitu:

- 1) Unsur manusia, yaitu manusia yang melaksanakan kegiatan memimpin atas sejumlah manusia lain atau manusia yang memimpin dan manusia yang dipimpin.
- 2) Unsur sarana, yaitu prinsip teknik kepemimpinan yang digunakan dalam melaksanakan

kepemimpinan, termasuk bakat dan pengetahuan, serta pengalaman, dan

- 3) Unsur tujuan, yaitu merupakan sarana kearah mana kelompok manusia tersebut yang hendak dicapai bersama.

Sedangkan menurut Siagian (2002:62), kepemimpinan adalah kemampuan seseorang untuk mempengaruhi orang lain, dalam hal ini para bawahannya sedemikian rupa, sehingga orang lain itu mau melakukan kehendak pemimpin meskipun secara pribadi hal itu tidak disenanginya. Sedangkan pengertian kepala puskesmas adalah secara harafiah Kepala adalah ketua, atau pimpinan yang memimpin suatu badan atau organisasi baik itu pemerintahan atau swasta. Sedangkan Puskesmas adalah unit pelaksanaan teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/ Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah. Visi yang dimiliki oleh Puskesmas adalah tercapainya kecamatan sehat menuju terwujudnya Indonesia Sehat. Masyarakat hidup dalam lingkungan dan perilaku sehat memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu secara adil dan merata sehingga

mampu untuk memiliki derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Kepemimpinan kepala puskesmas tersebut terdiri dari perencanaan, pelaksanaan, pengendalian serta pengawasan dan pertanggungjawaban. Seluruh kegiatan di atas merupakan satu kesatuan yang saling terkait dan berkesinambungan (Depkes RI, 2006).

Berdasarkan teori-teori dan penjabaran di atas, maka penulis dapat membuat kesimpulan yaitu bahwa Kepemimpinan Kepala Puskesmas adalah suatu seni yang dimiliki Kepala Puskesmas untuk mempengaruhi, mendorong, dan menggerakkan bawahannya dan atau masyarakat untuk mencapai tujuan organisasi.

1. Koordinasi

Menurut James G March dan Herbert A Simon, Pengertian Koordinasi adalah suatu proses untuk mencapai kesatuan tindakan di antara kegiatan yang saling bergantung. Pengertian Koordinasi menurut Terry, Koordinasi adalah suatu sinkronisasi yang tertib dalam upaya untuk memberikan jumlah yang tepat, waktu dan mengarahkan pelaksanaan yang mengakibatkan harmonis dan ,

tindakan terpadu untuk tujuan lain. Pandangan mengenai koordinasi ini menarik perbedaan antara koordinasi dengan kerja sama.

Jadi kesimpulannya koordinasi adalah suatu proses sinkronisasi antara satu individu atau kelompok dengan individu atau kelompok lainnya untuk mencapai tujuan tertentu.

2. Komunikasi

Komunikasi adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang-lambang yang bermakna bagi kedua pihak, dalam situasi yang tertentu komunikasi menggunakan media tertentu untuk merubah sikap atau tingkah laku seorang atau sejumlah orang sehingga ada efek tertentu yang diharapkan (Effendy, 2000 : 13). Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan, informasi dari seseorang ke orang lain (Handoko, 2002: 30).

Tidak ada kelompok yang dapat eksis tanpa komunikasi : pentransferan makna di antara anggota-anggotanya. Hanya lewat pentransferan makna dari satu

orang ke orang lain informasi dan gagasan dapat dihantarkan. Tetapi komunikasi itu lebih dari sekedar menanarnkan makna tetapi harus juga dipahami (Robbins, 2002: 310).

3. Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS)

a. Pengertian Puskemas

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (Depkes, 2009). Jika ditinjau dari sistim pelayanan kesehatan di

Indonesia, maka peranan dan kedudukan puskesmas actalah sebagai ujung tombak sislim pelayanan kcsehatan di Indonesia. Sebagai sarana pelayanan kesehatan terdepan di Indonesia, maka Puskesmas bertanggungjawab dalam menyelenggarakan pelayartan kesehatan masyarakat, juga bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan kedokteran.

b. Fungsi PUSKEMAS

Fungsi puskesmas itu sendiri meliputi

1. Fungsi Pokok

- a. Pusat pengerak pembangunan berwawasan kesehatan Pusat pemberdayaan.
- b. Masyarakat dan keluarga dalam pembangunan kesehatan.
- c. Pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama

2. Peran Puskesmas

Sebagai lembaga kesehatan yang menjangkau masyarakat diwilayah terkecil dalam hal pengcrganisian masyarakat serta peran aktif masyarakat dalam penyelenggaraan kesehatan secara mandiri

3. Cara-cara yang ditempuh

- a. Merangsang masyarakat termasuk swasta untuk melaksanakan kegiatan dalam rangka menolong dirinya sendiri.
- b. Memberikan petunjuk kepada masyarakat tentang bagaimana menggunakan sumber daya secara efisien dan efektif.
- c. Memberikan bantuan teknis
- d. Memberikan pelayanan kesehatan langsung kepada masyarakat
- e. Kerjasama lintas sektor
- 4. Program Pokok Puskesmas
 - a. KIA (kematian Ibu dan Anak)
 - b. KB (keluarga berencana)
 - c. Usaha Kesehatan Gizi
 - d. Kesehatan Lingkungan
 - e. Pemberantasan dan pencegahan penyakit menular
 - f. Pengobatan termasuk penanganan darurat karena kecelakaan
 - g. Penyuluhan kesehatan masyarakat
 - h. Kesehatan sekolah
 - i. Kesehatan olah raga
 - j. Perawatan Kesehatan Masyarakat
 - I. Kesehatan kerja
 - m. Kesehatan Gigi dan Mulut
 - n. Kesehatan jiwa
 - o. Kesehatan mata
 - p. Laboratorium sederhana
 - q. Pencatatan dan pelaporan dalam rangka SIK
 - r. Pembinaan pengobatan tradisional
 - s. Kesehatan remaja
 - t. Dana sehat .

5. Satuan Penunjang

a. Puskesmas Pembantu

Pengertian puskesmas pembantu yaitu Unit pelayanan kesehatan yang sederhana dan berfungsi menunjang dan membantu melaksanakan kegiatan-kegiatan yang dilakukan puskesmas dalam ruang lingkup wilayah yang lebih kecil

b. Puskesmas Keliling

Pengertian puskesmas Keliling yaitu Unit pelayanan kesehatan keliling yang dilengkapi dengan kendaraan bermotor dan peralatan kesehatan, peralatan komunikasi serta sejumlah tenaga yang berasal dari puskesmas. dengan fungsi dan tugas yaitu Memberi pelayanan kesehatan daerah terpencil, Melakukan penyelidikan KLB, Transport rujukan pasien, Penyuluhan kesehatan dengan audiovisual.

c. Bidan desa

Bagi desa yang belum ada fasilitas pelayanan kesehatan ditempatkan seorang bidan yang bertempat tinggal di desa tersebut dan bertanggung jawab kepada kepala puskesmas. Wilayah kerjanya dengan jumlah penduduk 3.000 orang. Adapun Tugas utama bidan desa yaitu :

1. Membina PSM
2. Memberikan pelayanan
3. Menerima rujukan dari masyarakat

c. Tujuan Puskesmas

Tujuan pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas adalah untuk mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional yakni meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja puskesmas agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dalam rangka mewujudkan Indonesiam Sehat 2010.

d. Tugas Puskesmas

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dinas (UPTO) kesehatan kabupaten I kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah. Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan strata pertama menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan, yang meliputi pelayanan kesehatan perorang (private goods) dan pelayanan kesehatan masyarakat (public goods). Puskesmas melakukan kegiatan-kegiatan termasuk upaya kesehatan masyarakat sebagai bentuk usaha pembangunan kesehatan, Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan secara

menyeluruh kepada masyarakat dalam satu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok. Jenis pelayanan kesehatan disesuaikan dengan kemampuan puskesmas, namun terdapat upaya kesehatan wajib yang harus dilaksanakan oleh puskesmas ditambah dengan upaya kesehatan pengembangan yang discusutkan dengan permasalahan yang ada serta kemampuan puskesmas. Upaya-upaya kesehatan wajib tersebut adalah (Basic Six):

- a. Upaya promosi kesehatan
- b. Upaya kesehatan lingkungan
- c. Upaya kesehatan ibu dan anak serta keluarga berencana
- d. Upaya perbaikan gizi masyarakat
- e. Upaya pencegahan dan pemberantasan penyakit menular
- f. Upaya pengobatan

Pelayanan

Menurut Ratminto dan Winarsi (2005), Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Ini adalah definisi yang simpel sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto dan Winarsi (2005) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat

adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disebabkan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan.

Penekanan terhadap definisi pelayanan diatas adalah pelayanan yang diberikan menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan guna untuk mendapatkan kepuasan dalam hal pemenuhan kesehatan.

Badan Penjaminan Jaminan Kesehatan (BPJS)

a. Pengertian BPJS

Sadan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang bertanggungjawab kepada presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia. (UU No.24 tahun 2011 tentang BPJS). Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dan Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang di selenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak di berikan kepada setiap

orang yang membayar iuran a tau iurannya dibayar oleh pemerintah.(UU No.40 tahun 2004 tentang SJSN).

KESIMPULAN

Maka untuk itu dapat disimpulkan bahwa ketentuan yang perlu diperhatikan dalam pelayanan kesehatan masyarakat yaitu Penanggung jawab, standar pelayanan, hubungan kerja, dan pengorganisasian potensi masyarakat, Upaya kesehatan tesebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. Sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan di Indonesia maka PUSKESMAS perlu mendapatkan perhatian terutama berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada PUSKESMAS dapat disimpulkan bahwa peranan Pusat Kesehatan Masyarakat dalam meningkatkan Pelayanan Badan Penjamin Jaminan Sosial pasa Keca.matan Palmerah aclalah :

a. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat BPJS adalah badan hukumn yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS terdiri dari BPJS

- Kesehatandan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan.
- b. Puskesmas bertanggungjawab menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan.
 - c. Puskesmas perlu mempertimbangkan masukan dari masyarakat melalui berbagai wadah yang ada. Rencana Usulan Kegiatan harus dilengkapi pula dengan usulan pembiayaan untuk kebutuhan rutin, sarana, prasarana dan operasional Puskesmas.

SARAN

- a. Bagi pihak PUSKESMAS untuk bisa mempertahankan atau bahkan lebih meningkatkan kualitas pelayanan, baik dari segi pelayanan administrasi, pelayanan medis baik rawat jalan maupun rawat inap, serta kelengkapan sarana dan prasarana. Di samping itu hendaknya memperbanyak pelatihan-pelatihan dan pendidikan tentang pelayanan bermutu mulai dari pengetahuan maupun ketrampilan sehari-hari.
- b. Bagi Pemerintah hendaknya lebih menggalakkan upaya sosialisasi

program BPJS melalui instansi terkait kepada masyarakat luas.

- c. Untuk dapat mencapai visi dan misi dalam pelayanan kesehatan untuk seluruh masyarakat Indonesia membutuhkan waktu yang panjang, untuk itu diperlukan kerja samanya kepada semua instansi pemerintahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan serta mensosialisasikan hal tersebut kepada semua kalangan masyarakat, sehingga pemenuhan pelayanan kesehatan dapat tercapai dengan optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Candra Yoga, Manajemen Administrasi Rumah Sakit, UI Press, 2000.
- Azwar Azrul, Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1999.
- Azwar Azrul, Pengantar Administrasi Kesehatan. PT. Pustaka Sinar Harapan, Edisi Ketiga. Tahun 1996.
- Gani, Ascobat, Aspek-Aspek Pelayanan Kesehatan, Jakarta: Rajawali Press, 1995.
- Gasperz, V, 1997. Management Kualitas dalam Industri Jasa, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 1997.
- Jacobalis. Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit : Quality Assurance.1989
- Moenir, HAS. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.1996.
- Wijono, Djoko. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Vol I, Surabaya, Airlangga, University Press. 1999.

Silalahi, Bennet, NB. Prinsip Manajemen Rumah Sakit. Jakarta: LPMI.
Wijono. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Vol II, Surabaya, Airlangga, University Press.
Tjiptono, Fandy Strategi Pemasaran. Edisi pertama. Andi Ofset. Yogyakarta. 2001.

Kotler, Philip Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis , Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian. Salemba Empat. Jakarta. 2002.