



Strategi Pelayanan Kesehatan Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Puskesmas

Dewi Agustina

Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia

e-mail: dewiagustina@uinsu.ac.id

Nurhidayah Nurhidayah

Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia

e-mail: dealubis123@gmail.com

Quen Kholisa Purba

Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia

e-mail: quenkholisapurba25@gmail.com

Abstract. *Background: health services with the aim of increasing awareness, willingness and ability to live healthy for everyone in order to realize the highest degree of public health. The role of health workers in dealing with public health is a form of health worker services aimed at the whole community with an emphasis on high-risk groups. The research objective was to determine the role of employee performance in the effectiveness of the service strategy at the health center, in carrying out the best service strategy. research method: This article was written using the article search method using two databases, namely Google Scholar and PubMed Health with the keywords health service strategy, puskesmas. Results: The performance of the Public Health service strategy at the Community Health Center can be said to be quite good, which can be reflected in the quality of performance, the ability of employees, the timeliness of completing work, cooperation between employees and employee discipline which has been carried out well even though there are still employees who are less conscientious and less disciplined. Factors supporting employee performance are a conducive atmosphere and cooperation between employees, while factors inhibiting employee performance are lack of technical training and lack of awareness of employees in complying with the provisions of working hours. Conclusion: This research suggests that it can be a source of information for related agencies so that they can improve the quality of national health services that are expected to be in accordance with what is received.*

Keywords: *health center service strategy, health service performance.*

Abstrak. Latar belakang: pelayanan kesehatan dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi tingginya. Peran tenaga kesehatan dalam menangani kesehatan masyarakat adalah suatu bentuk pelayanan tenaga kesehatan yang ditujukan pada seluruh masyarakat dengan penekanan kelompok resiko tinggi. Tujuan penelitian untuk mengetahui strategi peran kinerja pegawai dalam efektivitas strategi pelayanan

dipuskesmas, dalam menjalankan strategi pelayanan yang terbaik. Metode penelitian: Penulisan artikel ini menggunakan metode pencarian artikel menggunakan dua database, yaitu Google Scholar dan PubMed Kesehatan dengan kata kunci strategi pelayanan kesehatan, puskesmas. Hasil : Kinerja strategi pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas dapat dikatakan cukup baik dapat tercermin dari kualitas kinerja, kemampuan pegawai, ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan, kerjasama antar pegawai dan kedisiplinan pegawai yang sudah terlaksana dengan baik walaupun masih adanya pegawai yang kurang teliti dan kurang disiplin. Faktor pendukung kinerja pegawai yaitu suasana yang kondusif dan adanya kerjasama antar pegawai, sedangkan faktor penghambat kinerja pegawai yaitu kurangnya pelatihan teknis dan kurangnya kesadaran pegawai dalam mentaati ketentuan jam kerja Kesimpulan: Penelitian ini menyarankan agar kiranya dapat menjadi sumber informasi bagi instansi terkait agar dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan nasional yang diharapkan sesuai dengan yang diterima.

Kata Kunci : Strategi Pelayanan, Puskesmas, Kinerja Pelayanan Kesehatan.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang baik merupakan suatu kebutuhan masyarakat dan sering kali menjadi ukuran dalam keberhasilan pembangunan. Menyadari bahwa pelayanan kesehatan menjadi kebutuhan setiap warga negara maka pemerintah berupaya dari waktu ke waktu untuk menghasilkan program-program yang dapat meningkatkan pelayanan kesehatan secara menyeluruh.

Salah satu program yang diselenggarakan oleh Pemerintah Indonesia adalah penyelenggaraan program jaminan kesehatan nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh badan penyelenggaraan jaminan social (BPJS) menurut undang undang (UU) yakni UU nomor 40 tahun 2004 tentang sistem jaminan social nasional (SJSN). Masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan mengharapkan pelayanan kesehatan yang optimal dalam hal ini mutu pelayanan kesehatan yang layak dan sesuai apa yang diharapkan. Selain mutu pelayanan, meningkatnya tingkat pendidikan, pengetahuan dan social ekonomi masyarakat juga berpengaruh terhadap tuntutan adanya peningkatan mutu pelayanan kesehatan tersebut, salah satunya penyelenggaraan pelayanan kesehatan di puskesmas tentang kinerja tenaga tenaga kesehatan.

Penerapan jaminan kesehatan nasional dibawah BPJS kesehatan merupakan tonggak awal dimulainya perubahan layanan kesehatan. Akan tetapi, kenyataannya sekarang pandangan pasien terhadap pelayanan BPJS kesehatan masih kurang baik, hal ini ditandai dengan adanya isu yang berkembang dimedia elektronik tentang keluhan dari

masyarakat bahwa adanya perbedaan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas

Kepada pasien umum dibandingkan dengan pasien bpjs dimana pihak puskesmas lebih mengutamakan pasien umum dibandingkan pasien peserta BPJS sesuai dengan kebijakan nasional departemen kesehatan sejak tahun 2004 perlu upaya revitalisasi puskesmas untuk mengembalikan peran dan fungsi puskesmas ke awal keberadaannya yaitu sebagai puskesmas yang selalu siap melayani masyarakat diwilayah kerjanya. Pelayanan kesehatan bermutu yang diberikan kepada pasien merupakan tolak ukur bagi keberhasilan pelayanan, dan berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa.

Secara umum disebutkan bahwa makin efektif suatu pelayanan kesehatan yang diberikan maka semakin tinggi pula mutu pelayanan kesehatan tersebut. Puskesmas diharapkan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara merata, tidak ada diskriminasi sehingga pelayanan tersebut menjadi efektif dan efisien. Menurut Stoner dalam Erniti (2019), menekankan pentingnya efektivitas organisasi dalam pencapaian tujuan organisasi, dari efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi. Dengan demikian suatu pelayanan dapat dikatakan efektif dan berhasil sesuai target apabila membawa dampak positif bagi masyarakat sebagai penerima layanan serta menghasilkan output yang lebih baik dari sebelumnya. .

METODE

Artikel ini menggunakan metode literatur review yang merupakan metode yang sistematis, eksplisit, dan reproduisible untuk melakukan identifikasi, evaluasi dan sintesis terhadap karya-karya hasil penelitian berupa jurnal yang sudah dihasilkan oleh para peneliti sebelumnya. Sumber pencarian literatur yang digunakan, yaitu: 1. Google Scholar, dan 2. PubMed.

PEMBAHASAN

Strategi Pelayanan sesuai prosedur

Kesehatan yang diberikan dengan baik sesuai dengan kompetensi teknik dari pegawai puskesmas atau pemberian layanan, sehingga setiap pasien dapat ditangani secara baik dan profesional. Kompetensi pegawai puskesmas terkait dengan kemampuan pegawai dalam menangani pasien yang meliputi beberapa hal yaitu:

- 1) Petugas yang selalu siap melayani pasien
- 2) Pelayanan yang dilakukan kepada pasien sesuai prosedur yang berlaku
- 3) Memberikan pelayanan secara profesional
- 4) Dapat bekerja sesuai tugas dan fungsinya dan sesuai standart pelayanan yang ada.
- 5) Dengan adanya aspek kualitas, agar memenuhi harapan terciptanya kepuasan pasien terhadap mutu layanan kesehatan puskesmas dan dapat ditingkatkan. atribut – atribut yang termaksud dalam kuadran II terletak pada sebelah kanan atas (atribut –atribut jasa pokok yang dianggap penting oleh pasien telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan) adalah :
 - a) penampilan petugas bersih dan rapi,
 - b) petugas sopan ramah memberikan pelayanan,
 - c) petugas selalu memperlakukan pasien dengan baik.

Oleh sebab itu puskesmas perlu terus mempertahankan dengan meningkatkan kinerja dari dua aspek pelayanan kesehatan dan manajemen mutu tersebut secara berkesinambungan. Atribut atribut yang termaksud dalam kuadran II terletak dikiri bawah (atribut atribut jasa yang dianggap kurang penting akan tetapi pelaksanaannya berlebihan/ kurang penting tetapi sangat memuaskan). Pada kuadran ke III ini artinya pasien sangat menanggapi aspek namun kenyataanya membuktikan bahwa delapan atribut tersebut berada diatas rata rata kinerja pelayanan kesehatan dipuskesmas sehingga aspek kinerja layanan menjadi kinerja motivasi, atau atribut yang dimaksud adalah : 1) halaman puskesmas bersih dan indah, 2) prosedur pelayanan tidak menyusahkan pasien, 3) tulus untuk menanganin setiap keluhan pasien atau keluarga pasien, 4) petugas cepat dan tanggap melayani pasien. 5) petugas selalu berkeinginan membantu pasien, 6) pengetahuan dan kemampuan dokter menepatkan diagnosis penyakit, 7) petugas memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien, 8) petugas yang sabar dan teliti dalam menghadapi pasien, 9) petugas selalu memperlakukan pasien dengan baik. 10) petugas yang memberikan pelayanan tidak membedakan pasien.

Pelayanan kepegawaian puskesmas memiliki kemampuan serta keterampilan para pegawai yang terdiri dari para perawat, dokter dan petugas lainnya dirasakan sudah baik. Pegawai senantiasa siaga dan tanggap ketika pasien masuk untuk berobat dan kemudian langsung ditangani oleh para dokter. Sekiranya dokter umum belum mampu mengidentifikasi yang dikeluhkan pasien, maka pasien akan diperiska oleh dokter spesialis yang setiap hari selalu ada sesuai dengan yang di jadwalkan.

Kompetensi teknik juga sangat terkait dengan dokter dokter yang bertugas di puskesmas yaitu menikai apakah para dokter sudah mampu bertindak sesuai prosedipuskesmas dur pelayanan ataukah tidak.

Kinerja berdasarkan kegiatan yang dilakukan kegiatan yang dilaksanakan dipuskesmas rata rata meliputi upayakesehatan wajib dan usaha pengembangan adapun uapaya kesehtan pokok yang dilakukan terdiri dari 7 program yaitu :

1. Upaya promosi kesehtan tujuan dari program ini untuk meningkatkan program status / drajat kesehatan yang optimal. Sasarannya adalah kelompok orang sehat agar masyarakat mampu meningkatkan kesehatannya kelompok orang sehat meningkat dan kelompok orang sakit menurun bentuk kegiatannya pendidikan kesehatan tentang cara memelihara kesehatan yang dilakukan oleh petugas kesehtan baik secara perorangan maupun kelompok dengan tujuan dari penyuluhan ini adalaha untk meningkatkan kesadaran masyrakat akan arti pentingnya hidup sehat supaya masyarakat sadar dan mau mengubah prilaku hidup menjadi prilaku hidup sehat.
2. Upaya kesehatan lingkungan tujuan dari program pelaksaan kesehtan lingkungan melakukan koreksi atau perbaikan terhadap segala bahaya dan ancaman pada kesehtan dan kesejahteraan hidup manusia.
3. Upaya KIA dan KB tujuan dari pelaksanaan program KIA ini adalah untuk menurunkan angka kematian (mortality) dan kejadian sakit (morbidity) dikalangan ibu untuk meningkatkan drajat kesehatan anak melaui pemantauan gizi dan imunisasi. Pembinaan gerakan sayang ibu
4. Upaya pencegahan dan pemberantasan penyakit menular tujuan dari program kesehatan dan pemnerantasan penyakit menular adalah penurunan amgka gizi kurang dan angka gizi lebih
5. Upaya pencegahan dan pemberantasan penyakit menular tujuan dari program kesehtan dan pemberantasan penyakit menular adalah menurunkan angka kesakitan, kematian kecacatan akibat penyakit menular dan tidak menular.
6. Upaya pengobatan tujuan dari pelaksanaan pengobatan adalah memberikan pertolongan segera dengan menyelesaikan masalah kritis yang ditemukan untuk mengembalikan fungsi vital tubuh serta memberikan pbat sesuai, memberikan penyuluhan pada pasien. Sasarannya adalah masyarakat yang berobat ke puskesmas.

7. Upaya pencatatan dan pelaporan tujuan dari pelaksanaan dari pencatatan dan pelaporan agar data dan informasi yang akurat tepat waktu dan mutakhir secara periodic dan teratur pengolahan program kesehatan masyarakat melalui puskesmas diberbagai tingkat administrasi.

Faktor_ faktor yang menghambat kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas

1. Pelanggan

memahami pasien di puskesmas mengenai prosedur masih kurang, masih terdapat pasien yang tidak paham prosedur pelayanan, dan petugas kesehatan di puskesmas tidak mau membantu untuk mengarahkan pasien kepada alur pelayanan yang benar

2. Strategi

petugas kesehatan yang melayani pasien puskesmas sudah tau mengenai aturan tentang pelayanan kesehatan di puskesmas. peraturan ini mengenai mekanisme pelayanan, SOP, retribusi, dan aturannya lainnya. namun petugas kesehatan di puskesmas kurang mengalami maksud dan isi dari aturan tersebut.

3. Sistem

Petugas puskesmas belum menginformasikan pelayanan yang dapat diberikan di puskesmas secara jelas, petugas menginformasikan mengenai pelayanan apa saja yang diberikan melalui papan informasi namun, informasi yang ditempel di depan papan informasi tidak diperhatikan oleh masyarakat karena kurang menarik dan tidak terawat

4. Sumber Daya Manusia

Petugas kesehatan di puskesmas tidak mampu menyelesaikan secara tepat. di dalam hal ini kemampuan yang dimiliki oleh petugas kurang terdapat keluhan mengenai antrian yang lama, berdasarkan pengakuan pegawai, terdapat kendala di dalam puskesmas sendiri, yaitu jumlah tenaga kesehatan yang kurang, tidak sesuai kebutuhan di dalam puskesmas tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dengan adanya aspek kualitas agar memenuhi harapan terciptanya kepuasan pasien terhadap mutu layanan kesehatan puskesmas. pegawai senantiasa siaga dan tanggap ketika pasien masuk untuk berobat dan kemudian langsung ditangani oleh para dokter.

1. upaya promosi kesehatan tujuan dari program ini untuk meningkatkan program status/derajat kesehatan yang optimal.
2. upaya kesehatan lingkungan tujuan dari program pelaksanaan kesehatan lingkungan melakukan koreksi atau perbaikan terhadap segala bahaya dan ancaman pada kesehatan.
3. Upaya KIA dan KB tujuan dari pelaksanaan program KIA ini adalah untuk menurunkan angka kematian (mortality) dan kejadian sakit.
4. Upaya pencegahan dan pemberantasan penyakit menular tujuan dari program kesehatan dan pemberantasan penyakit menular.

Untuk faktor pelanggan dilihat dari pemahaman masyarakat mengenai prosedur pelayanan dan keluhan-keluhan masyarakat, ada beberapa pasien yang kurang memahami alur dari pelayanan yang diberikan dipuskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

- Rustandi, R. Achmad, 1992. *Gaya Kepemimpinan (Pendekatan Bakat Situasional)*. Bandung. CV Armico.
- Ratminto & Atik SW. 2012. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter & SPM*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Anonim. 2014. *Panduan Resmi Memperoleh Jaminan Kesehatan Dari BPJS*. Jakarta: Visimedia
- Kementerian Kesehatan RI. 2013. *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta: Sekretariat Jendral Kementerian Kesehatan RI, hal:16 <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/inovasi-bpjs-kesehatan-pangkas-antrean-dengan-mobile-jkn>

DOKUMEN-DOKUMEN:

Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2009.