

## **ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS: STUDI KASUS PELAYANAN KESEHATAN DI KECAMATAN KUALA**

### **ANALYSIS OF PUBLIC SERVICES AT COMMUNITY HEALTH CENTERS: A CASE STUDY OF HEALTH SERVICES IN THE KUALA SUBDISTRICT**

**Wahyu Seno Gimstar<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Univeritas Negeri Medan, wahyusenogimstar08@gmail.com

#### **ABSTRACT**

*This article analyses public services at Puskesmas with a focus on a case study of health services in Kuala sub-district. The main objective of this article is to provide an understanding of the factors that influence the quality of health services. The research method used in this study is a qualitative method with data collection techniques of in-depth interviews with the head of the Puskesmas, medical and non-medical personnel and the community who come to the Puskesmas. The data collected was analysed descriptively to identify the strengths and weaknesses in the public services provided. The results showed that the Puskesmas in Kuala sub-district faces several challenges in providing optimal health services. Some of the constraints identified include the lack of number and quality of human resources, limited medical facilities and equipment, and slow response to community needs. However, health services at the Puskesmas also have strengths, such as active health promotion and disease prevention programmes, as well as the availability of free basic medicines. Based on the research results, this article provides recommendations to improve public services at the Puskesmas of Kuala Sub-district. These recommendations include increasing the number and quality of human resources, improving medical facilities and equipment, improving responsiveness to community needs, and improving coordination between the health centre and the community.*

*Keywords: Health centers, health services.*

#### **ABSTRAK**

Artikel ini menganalisis pelayanan publik di Puskesmas dengan fokus pada studi kasus pelayanan kesehatan di Kecamatan Kuala. Tujuan utama artikel ini adalah untuk memberikan pemahaman faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan. Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini dengan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara mendalam kepada kepala Puskesmas, para tenaga medis dan non medis serta masyarakat yang datang ke Puskesmas. Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan publik yang diberikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Puskesmas di Kecamatan Kuala menghadapi beberapa tantangan dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang optimal. Beberapa kendala yang diidentifikasi termasuk kurangnya jumlah dan kualitas sumber daya manusia, keterbatasan fasilitas dan peralatan medis, serta lambatnya respons terhadap kebutuhan masyarakat. Namun demikian, pelayanan kesehatan di Puskesmas juga memiliki kelebihan, seperti adanya program-program promosi kesehatan dan pencegahan penyakit yang aktif, serta ketersediaan obat-obatan dasar secara gratis. Berdasarkan hasil penelitian, artikel ini memberikan rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan publik di Puskesmas Kecamatan Kuala. Rekomendasi tersebut meliputi peningkatan jumlah dan kualitas sumber daya manusia, peningkatan fasilitas dan peralatan medis, peningkatan respons terhadap kebutuhan masyarakat, dan peningkatan koordinasi antara Puskesmas dengan instansi terkait.

*Kata Kunci: Puskesmas, Pelayanan kesehatan.*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang efektif dan efisien di sektor kesehatan merupakan salah satu indikator penting dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai salah satu penyedia pelayanan kesehatan publik di Indonesia memiliki peran strategis dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat di tingkat local (Yusriadi & Misnawati, 2017). Oleh karena itu, analisis pelayanan publik di Puskesmas sangatlah penting guna mengevaluasi kualitas pelayanan yang disediakan dan mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan. Salah satu Puskesmas yang menjadi objek studi kasus dalam artikel ini adalah Puskesmas di Kecamatan Kuala. Kecamatan ini memiliki jumlah penduduk yang signifikan dan menjadi pusat aktivitas masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kuala berfungsi, sejauh mana keefektifan dan keefisienannya, serta sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan (Novianingrum *et al.*, 2018).

Dengan menganalisis pelayanan publik di Puskesmas Kecamatan Kuala, penelitian ini bertujuan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di tingkat lokal. Dengan memahami kendala dan tantangan yang dihadapi oleh Puskesmas, dapat diidentifikasi solusi dan rekomendasi yang tepat guna meningkatkan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan melibatkan pihak terkait, observasi langsung terhadap proses pelayanan, serta penyebaran kuesioner kepada pengguna pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kuala. Data yang terkumpul akan dianalisis secara deskriptif untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan publik yang diberikan, serta untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan tersebut (Futum Hubaib, 2021).

Hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berharga bagi pihak terkait, seperti pemerintah daerah, pengelola Puskesmas, dan masyarakat, dalam merancang dan melaksanakan program-program perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat (Nasution *et al.*, 2022). Selain itu, artikel ini juga dapat menjadi acuan bagi penelitian dan pengembangan lebih lanjut dalam bidang pelayanan publik di sektor kesehatan. Dalam artikel ini, akan dipaparkan temuan-temuan dan rekomendasi yang didapatkan dari analisis pelayanan publik di Puskesmas Kecamatan Kuala. Diharapkan artikel ini dapat memberikan kontribusi positif dalam pengembangan pelayanan publik di sektor kesehatan dan mendorong upaya-upaya perbaikan yang berkelanjutan demi kesejahteraan masyarakat di Kecamatan Kuala dan sekitarnya.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan teknik pengumpulan data melalui wawancara secara mendalam kepada informan. Dalam melakukan penelitian Interaksi antara peneliti dan informan secara langsung untuk memperoleh data yang diperlukan. Wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan terbuka atau semi-terstruktur kepada responden, sehingga memungkinkan informan untuk memberikan jawaban yang lebih luas dan mendalam. Peneliti dapat mengeksplorasi sudut pandang, persepsi, pengalaman, dan keyakinan responden terhadap topik yang sedang diteliti. Wawancara secara langsung memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang konteks sosial dan budaya yang terkait dengan topik penelitian..

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kekurangan Sumber Daya

Manusia: Hasil analisis menunjukkan bahwa Puskesmas Kecamatan Kuala menghadapi kekurangan jumlah dan kualitas sumber daya manusia.

Keterbatasan jumlah dokter dan perawat menyebabkan peningkatan waktu tunggu dan keterbatasan dalam memberikan perawatan yang memadai. Selain itu, kurangnya keterampilan dan pengetahuan staf medis juga mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Fasilitas dan Peralatan Medis Terbatas: Temuan lain adalah adanya keterbatasan fasilitas dan peralatan medis di Puskesmas Kecamatan Kuala. Beberapa responden melaporkan ruang pemeriksaan yang sempit, ruang tunggu yang terbatas, dan keterbatasan peralatan diagnostik dan laboratorium. Keterbatasan ini dapat menghambat proses diagnosis yang akurat dan membatasi kemampuan Puskesmas untuk memberikan perawatan yang lengkap.

Respons terhadap Kebutuhan Masyarakat: Penelitian ini mengungkapkan bahwa terdapat kebutuhan untuk meningkatkan respons terhadap kebutuhan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Kuala. Kurangnya informasi tentang layanan yang tersedia, jadwal pelayanan, dan prosedur administratif menjadi salah satu kendala. Selain itu, komunikasi antara staf medis dan pasien juga perlu ditingkatkan. Program Promosi Kesehatan yang Aktif: Meskipun menghadapi tantangan, Puskesmas Kecamatan Kuala memiliki beberapa program promosi kesehatan yang aktif. Program-program ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya kesehatan dan pencegahan penyakit. Program-program tersebut menjadi kelebihan dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Hasil analisis menunjukkan bahwa Puskesmas Kecamatan Kuala menghadapi beberapa tantangan dalam menyedi akan pelayanan kesehatan publik. Kekurangan sumber daya manusia, terutama jumlah dokter dan perawat, menjadi salah satu hambatan utama dalam memberikan pelayanan yang memadai. Untuk mengatasi hal ini,

langkah-langkah perlu diambil untuk merekrut lebih banyak tenaga medis yang berkualitas dan meningkatkan kompetensi staf medis yang ada melalui pelatihan dan pengembangan. Suatu organisasi, dalam mencapai tujuan, seyogyanya dimulai dari suatu direction (arahan) yang jelas dari manajemen puncak tentang tujuan organisasi. Hal dinyatakan dalam visi dan misi, sasaran dan tujuan organisasi secara keseluruhan, Saprudin (114:2022)

Selain itu, keterbatasan fasilitas dan peralatan medis di Puskesmas juga menjadi perhatian utama. Ruang pemeriksaan dan ruang tunggu yang terbatas perlu diperluas untuk meningkatkan kapasitas pelayanan. Investasi dalam peralatan medis dan diagnostik yang memadai juga diperlukan untuk memastikan proses diagnosis yang akurat dan perawatan yang tepat.

Respons terhadap kebutuhan masyarakat perlu ditingkatkan dengan menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses tentang layanan yang tersedia, jadwal pelayanan, dan prosedur administratif. Komunikasi yang baik antara staf medis dan pasien juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

Di sisi positif, program promosi kesehatan yang aktif di Puskesmas Kecamatan Kuala menjadi kelebihan yang dapat memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya kesehatan dan pencegahan penyakit. Program-program ini perlu diperkuat dan diperluas untuk mencapai lebih banyak lapisan masyarakat.

Dalam mengatasi tantangan ini, kerjasama dengan instansi terkait seperti rumah sakit dan dinas kesehatan juga perlu ditingkatkan. Kerjasama yang baik akan memfasilitasi transfer pasien yang membutuhkan perawatan lebih lanjut dan memastikan pelayanan kesehatan yang terintegrasi dan holistik.

Untuk mencapai perbaikan yang berkelanjutan, evaluasi dan pemantauan secara terus-menerus perlu dilakukan. Hal ini akan membantu mengukur kemajuan dalam implementasi rekomendasi dan memastikan bahwa pelayanan publik di Puskesmas terus meningkat sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Analisis pelayanan publik di Puskesmas Kecamatan Kuala mengungkapkan beberapa tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Kekurangan sumber daya manusia, fasilitas dan peralatan medis yang terbatas, respons terhadap kebutuhan masyarakat yang perlu ditingkatkan, dan komunikasi yang lebih baik antara staf medis dan pasien menjadi fokus utama dalam upaya perbaikan.

Rekomendasi yang diusulkan meliputi peningkatan jumlah dan kualitas sumber daya manusia, peningkatan fasilitas dan peralatan medis, peningkatan komunikasi dan informasi, pengembangan program promosi kesehatan, dan peningkatan kerjasama dengan instansi terkait. Evaluasi dan pemantauan berkelanjutan juga penting dalam memastikan implementasi rekomendasi dan perbaikan yang diusulkan berhasil dilaksanakan.

Dengan mengimplementasikan rekomendasi-rekomendasi tersebut, diharapkan pelayanan publik di Puskesmas Kecamatan Kuala dapat mengalami peningkatan signifikan. Peningkatan jumlah dan kualitas sumber daya manusia akan memastikan ketersediaan tenaga medis yang memadai untuk memberikan perawatan yang berkualitas. Penambahan fasilitas dan peralatan medis yang memadai akan meningkatkan kapasitas pelayanan dan memastikan diagnosis dan perawatan yang tepat. Peningkatan komunikasi dan informasi akan memberikan akses yang lebih baik bagi masyarakat dan meningkatkan kepuasan pengguna.

Program promosi kesehatan yang aktif akan terus meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya kesehatan dan pencegahan penyakit. Kerjasama yang erat dengan instansi terkait akan memperluas jaringan pelayanan kesehatan dan memastikan pelayanan yang terintegrasi (Sunardi, 2017). Penting untuk mencatat bahwa langkah-langkah perbaikan ini membutuhkan dukungan dan komitmen dari pihak terkait, termasuk pemerintah, manajemen Puskesmas, dan masyarakat itu sendiri. Melalui kolaborasi yang baik dan upaya berkelanjutan, Puskesmas Kecamatan Kuala dapat menjadi pusat pelayanan kesehatan publik yang efektif dan efisien, memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat setempat. Namun demikian, penelitian ini memiliki batasan, seperti studi kasus yang terbatas pada Puskesmas Kecamatan Kuala. Oleh karena itu, disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang melibatkan lebih banyak puskesmas dan meluas ke wilayah yang lebih luas untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang tantangan dan solusi dalam pelayanan kesehatan publik.

Dalam rangka mencapai tujuan pelayanan kesehatan publik yang optimal, penting untuk terus memperbaiki dan meningkatkan pelayanan berdasarkan evaluasi yang berkelanjutan (Muriany & Ruhunlela, 2021). Hal ini akan memastikan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kuala dan pusat-pusat kesehatan publik lainnya mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik, meningkatkan kualitas hidup, dan menjaga kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

## **KESIMPULAN**

Studi ini menganalisis pelayanan publik di Puskesmas Kecamatan Kuala dengan fokus pada pelayanan kesehatan. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan kualitas

pelayanan. Kekurangan sumber daya manusia, fasilitas dan peralatan medis yang terbatas, respons terhadap kebutuhan masyarakat yang perlu ditingkatkan, dan komunikasi yang lebih baik antara staf medis dan pasien menjadi fokus utama dalam upaya perbaikan. Rekomendasi yang diusulkan meliputi peningkatan jumlah dan kualitas sumber daya manusia, peningkatan fasilitas dan peralatan medis, peningkatan komunikasi dan informasi, pengembangan program promosi kesehatan, dan peningkatan kerjasama dengan instansi terkait. Dengan mengimplementasikan rekomendasi-rekomendasi tersebut, diharapkan pelayanan publik di Puskesmas Kecamatan Kuala dapat mengalami peningkatan signifikan. Hal ini akan berdampak positif pada kepuasan pengguna, efektivitas, dan efisiensi pelayanan kesehatan, serta kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

### SARAN

Oleh karena itu, disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang melibatkan lebih banyak puskesmas dan wilayah yang lebih luas untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang tantangan dan solusi dalam pelayanan kesehatan publik. Dalam rangka mencapai tujuan pelayanan kesehatan publik yang optimal, penting untuk terus memperbaiki dan meningkatkan pelayanan berdasarkan evaluasi yang berkelanjutan. Hal ini akan memastikan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kuala dan pusat-pusat kesehatan publik lainnya mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik, meningkatkan kualitas hidup, dan menjaga kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

### DAFTAR PUSTAKA

Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan

Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82-90.

Fatimah, S. (2019). Faktor Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 3(1), 121-131.

Handayani, S. (2016). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas baturetno. *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*, 14(1), 42-48.

Hariyoko, Y., Jehaut, Y. D., & Susiantoro, A. (2021). Efektivitas pelayanan kesehatan masyarakat oleh puskesmas di kabupaten manggarai. *Jurnal Good Governance*.

Futum Hubaib, J. B. A. J. dan. (2021). Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>.

Muriany, T., & Ruhunlela, V. (2021). Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Kecamatan Tanimbar Selatan Kabupaten Kepulauan Tanimbar. *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*, 2(1), 1-20. <https://doi.org/10.51135/publicpolicy.v2.i1.p1-20>.

Napirah, M. R., Rahman, A., & Tony, A. (2016). Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso. *Jurnal Pengembangan Kota*, 4(1), 29-39.

Nasution, I. F. S., Kurniansyah, D., & Priyanti, E. (2022). Analisis pelayanan pusat kesehatan Masyarakat (puskesmas). *Kinerja*, 18(4), 527-532.

<https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.9871>

Novianingrum, D. S., Sholikhah, S. M.,

- Clarita, D. M., Sari, A. L., Lestari, R. D., Mulyana, D., Astuti, E. D., & Nugraha, J. T. (2018). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Di Puskesmas Magelang Selatan Kota Magelang. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara (JMAN)*, 02(02), 20–29.
- Saprudin, S. (2022). Implementasi Pengembangan Mutu Organisasi (Suatu Pendekatan Kajian Total Quality Manajemen Dan Pendekatan ISO 9002).
- Sunardi, D. S. (2017). Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Peneleh Kota Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2), 823–831. <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i2.1263>.
- Tumiwa, R., Pangemanan, S., & Sondakh, E. (2018). Efektivitas Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Puskesmas Di Kecamatan Dumoga. *Jurnal eksekutif*, 1(1).