

**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
KESEHATAN DI UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH
PUSKESMAS TAWANG KOTA TASIKMALAYA**

Sri Noneng Juwita

Program Pascasarjana Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi
YPPT Priatim Tasikmalaya

ABSTRACT

Health services provided to the community must have established service standards, namely the Minister of Health Regulation regarding Minimum Service Standards in the Field of Health, which is a reference for District / City Governments in the provision of health services that are entitled to each citizen to a minimum.

This study aims to analyze the improvement of the quality of health services in the Regional Technical Implementation Unit of the Tawang Community Health Center in Tasikmalaya City. The research method used is qualitative methods, with data collection techniques carried out through observation, documentation studies and in-depth interviews. The research informants consisted of health care workers at the Tawang Health Center and the community who visited to get health services at the Tawang Health Center in Tasikmalaya City.

Based on the results of the study showed that improving the quality of health services in the Regional Technical Implementation Unit Tawang City Public Health Center is determined by transparency, accountability, conditionality, participation, equality of rights, and balance of rights and obligations. The Tawang City Tasikmalaya Community Health Center needs to further improve its health services to the recipient community so that they get satisfaction with the health services they receive.

Keywords: Service Quality, Health and Community Health Centers

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat harus memiliki standar pelayanan yang telah ditetapkan, yaitu Peraturan Menteri Kesehatan tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan, merupakan acuan bagi Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota dalam penyediaan pelayanan kesehatan yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tentang peningkatan kualitas pelayanan Kesehatan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Tawang Kota Tasikmalaya. Metode penelitian yang digunakan metode kualitatif, dengan teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, studi dokumentasi dan wawancara mendalam. Informan penelitian terdiri dari petugas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tawang dan masyarakat yang melakukan kunjungan untuk mendapatkan pelayanan bidang kesehatan di Puskesmas Tawang Kota Tasikmalaya.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Tawang Kota Tasikmalaya ditentukan oleh transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipasi, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Puskesmas Tawang Kota Tasikmalaya perlu lebih meningkatkan pelayanan kesehatannya kepada masyarakat penerima layanan sehingga mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kesehatan dan Puskesmas

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi derajat kesehatan masyarakat, hal tersebut dikarenakan keberadaan fasilitas kesehatan sangat menentukan dalam pelayanan pemulihan kesehatan, pencegahan terhadap penyakit, pengobatan dan keperawatan serta kelompok dan masyarakat yang memerlukan pelayanan kesehatan. Ketersediaan fasilitas sangat berpengaruh oleh lokasi, apakah dapat dijangkau oleh masyarakat atau tidak, tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan, informasi dan motivasi masyarakat untuk mendatangi fasilitas dalam memperoleh pelayanan, serta program pelayanan kesehatan itu sendiri apakah sesuai dengan kebutuhan masyarakat itu sendiri. Semakin mudah akses individu atau masyarakat terhadap pelayanan kesehatan maka derajat kesehatan masyarakat semakin baik.

Pusat Kesehatan Masyarakat sebagai salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peranan penting dalam sistem kesehatan nasional, khususnya subsistem upaya kesehatan. Pusat Kesehatan Masyarakat atau disebut dengan Puskesmas di Indonesia diatur melalui Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Menurut peraturan tersebut dijelaskan bahwa Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat.

Pelaksanaan tugas Puskesmas didasarkan pada prinsip pertanggung-jawaban wilayah, Puskesmas menggerakkan dan bertanggung jawab terhadap pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Pembangunan kesehatan pada hakikatnya adalah penyelenggaraan upaya kesehatan oleh bangsa Indonesia, untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang, agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Penanggung jawab utama penyelenggaraan seluruh upaya pembangunan kesehatan di wilayah kabupaten/kota adalah Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota, sedangkan Puskesmas bertanggung jawab untuk sebagian upaya pembangunan kesehatan yang dibebankan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota sesuai dengan kemampuannya. Puskesmas sebagai penanggung jawab wilayah bertugas untuk melaksanakan pembangunan kesehatan guna mewujudkan Kecamatan Sehat.

Paradigma sehat dimaksudkan agar masyarakat akan diupayakan agar tetap sehat dengan menerapkan pendekatan yang holistik. Selama ini cara pandang, asumsi, konsep, nilai, dan praktik yang berlaku tampaknya masih menitikberatkan pada penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan, terlebih dengan dilaksanakannya JKN yang saat ini masih lebih memperhatikan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan bagi perorangan. Paradigma Sehat harus benar-benar diterapkan dalam membangun kesehatan masyarakat, termasuk dalam pelaksanaan JKN. Perubahan yang dimaksud mencakup perubahan pada penentu kebijakan (lintas sektor), tenaga kesehatan, institusi kesehatan, dan masyarakat.

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan salah satu dari tiga pilar dalam Program Indonesia Sehat. Cakupan kepesertaan JKN dicapai secara bertahap dan ditargetkan pada tahun 2019, seluruh penduduk Indonesia sudah tercapai oleh JKN. Manfaat yang didapat dari kepesertaan dalam JKN adalah pelayanan kesehatan yang diperoleh secara berjenjang—pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) dan fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan (FKRTL). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program JKN menegaskan bahwa “pelayanan kesehatan dilaksanakan secara berjenjang dimulai dari pelayanan kesehatan tingkat pertama.”

Pelayanan kesehatan tingkat pertama yang dimaksud adalah pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh FKTP, yaitu Puskesmas, klinik, dan praktik perorangan, termasuk dokter layanan primer (DLP). Pelayanan kesehatan tingkat pertama ini meliputi pelayanan kesehatan non spesialisik yang mencakup: 1) Administrasi pelayanan; 2) Pelayanan promotif dan preventif (perorangan, berupa: penyuluhan kesehatan perorangan, imunisasi dasar, keluarga berencana, dan skrining kesehatan); 3) Pemeriksaan, pengobatan, dan konsultasi medis 4) Tindakan medis non spesialisik baik operatif maupun non operatif; 5) Pelayanan obat dan bahan medis habis pakai; 6) Transfusi darah sesuai dengan kebutuhan medis; 7) Pemeriksaan penunjang diagnostik laboratorium tingkat pertama, dan 8) Rawat inap tingkat pertama sesuai dengan indikasi.

Puskesmas Tawang merupakan salah satu dari pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang ada di Kota Tasikmalaya, dengan memiliki fungsi dan wewenang Puskesmas sebagai penyelenggaraan UKM antara lain untuk: 1) melaksanakan perencanaan berdasarkan analisis masalah kesehatan masyarakat dan analisis kebutuhan pelayanan yang diperlukan; 2) melaksanakan advokasi dan

sosialisasi kebijakan kesehatan; 3) melaksanakan komunikasi, informasi, edukasi, dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan; 4) menggerakkan masyarakat untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah kesehatan pada setiap tingkat perkembangan masyarakat yang bekerjasama dengan sektor lain terkait; 5) melaksanakan pembinaan teknis terhadap jaringan pelayanan dan upaya kesehatan berbasis masyarakat; 7) melaksanakan peningkatan kompetensi sumber daya manusia Puskesmas; 8) memantau pelaksanaan pembangunan agar berwawasan kesehatan; 9) melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap akses, mutu, dan cakupan Pelayanan Kesehatan; dan 10) memberikan rekomendasi terkait masalah kesehatan masyarakat, termasuk dukungan terhadap sistem kewaspadaan dini dan respon penanggulangan penyakit.

Sedangkan fungsi dan wewenang Puskesmas dalam penyelenggaraan UKP tingkat pertama, yaitu : 1) menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan dasar secara komprehensif, berkesinambungan dan bermutu; 2) menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang mengutamakan upaya promotif dan preventif; 3) menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang berorientasi pada individu, keluarga, kelompok dan masyarakat; 4) menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang mengutamakan keamanan dan keselamatan pasien, petugas dan pengunjung; 5) menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan dengan prinsip koordinatif dan kerja sama inter dan antar profesi; 6) melaksanakan rekam medis; dan 7) melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap mutu dan akses Pelayanan Kesehatan.

Berdasarkan fungsi dan wewenang yang dimiliki oleh Puskesmas Tawang dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat perlu memperhatikan beberapa hal, diantaranya aspek transparansi, akuntabilitas ditambah dengan kemampuan pegawai yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, serta pentingnya meningkatkan partisipasi masyarakat untuk sadar lingkungan melalui Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS).

LANDASAN TEORI

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan dalam penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pengertian Kualitas pelayanan publik menurut Lukman (1999: 44) menyatakan “Kualitas pelayanan publik adalah sejauh mana sebuah fasilitas umum (publik) dalam memberikan pelayanan kepada umum”. Selanjutnya Albrecht dan Zemke dalam Dwiyanto (2005:145) menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan (*customers*)”.

Bateson (1992:89) memberikan pengertian tentang kualitas pelayanan adalah:

“Service quality is a measure of how well the service level delivered matches customer expectations”. (Kualitas pelayanan adalah suatu ukuran untuk mengukur tingkat kesesuaian antara pelayanan yang telah diberikan dengan pelayanan yang diharapkan pelanggan).

Kualitas pelayanan dapat dikatakan sebagai alat ukur untuk melihat suatu pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah atau organisasi kepada masyarakat sebagai pelanggan. Zeithaml (1990: 48-50) mengatakan ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*Expected Service*) dan pelayanan yang dirasakan (*Perceived Service*). Kualitas pelayanan yang diterima atau dirasakan melebihi dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan sebagai kualitas yang baik dan memuaskan.

Kualitas pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dari apa yang diharapkan pelanggan maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik dan buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Selanjutnya Fitzsimmons (2004: 132) mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah:

“Service quality can be defined by comparing perceptions of service received with expectations of service desired”. (Kualitas pelayanan dapat didefinisikan dengan membandingkan persepsi dari pelayanan yang diterima dengan diharapkan dari pelayanan yang diinginkan).

Kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat dapat dilakukan dengan membandingkan cara – cara dari pelayanan yang diterima dan yang diharapkan oleh masyarakat. Pengertian berbeda mengenai kualitas pelayanan diungkapkan oleh Supranto (2001: 228), yaitu:

Kualitas pelayanan merupakan sifat dari penampilan produk atau kinerja yang merupakan bagian utama dari strategi organisasi (perusahaan) dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar (pemerintah) ataupun sebagai strategi untuk terus berkembang.

Kualitas pelayanan merupakan suatu pelayanan atau perlakuan terhadap orang lain yang pelayanannya sesuai dengan standar nilai yang baku. Suatu instansi pemerintah sebagai pelaksana atau penggerak roda pemerintahan, yang memiliki tujuan utama dari dibentuknya pemerintahan tersebut adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban dimana masyarakat dapat menjalani kehidupan dengan adil dan makmur.

Rasyid (2002: 134) mengemukakan tentang pelayanan berpendapat sebagai berikut:

Pemerintah mempunyai tiga fungsi yang hakiki, yaitu pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*), dan pembangunan (*development*). Dalam fungsi pelayanan terkandung tujuan untuk mewujudkan keadilan dalam masyarakat. Dalam fungsi pemberdayaan terkandung tujuan untuk mewujudkan masyarakat mandiri, dan dalam fungsi pembangunan terkandung tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat.

Pendapat tersebut menunjukkan bahwa ketiga fungsi pokok pemerintah yaitu pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*), dan pembangunan (*development*). Aparat pemerintah tidak diperuntukan hanya untuk melayani

dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat. Menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat sebagai untuk mengembangkan kemampuan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, pelayanan yang sesuai dengan kemampuan yang memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan tersebut. Pelayanan yang di berikan kepada masyarakat harus sesuai dengan keinginan atau aspirasi masyarakat dan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat. Pelayanan juga diberikan kepada semua lapisan masyarakat, tanpa membedakan status atau jenis kelamin, sehingga akan tercipta pelayanan yang adil yang di rasakan oleh penerima pelayanan.

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik yang ada. Hal ini mengandung makna bahwa karakter dan nilai yang terkandung di dalam pelayanan publik tersebut harus berisi *preferensi* nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat diukur dengan nilai-nilai yang baik, maka kemungkinan besar mereka akan menggunakan *e-ticketing* secara bersungguh-sungguh seperti tujuan yang diharapkannya. Penyelenggaraan akan berbalik jika pelayanan kepada masyarakat tidak diukur dengan nilai-nilai yang baik dalam menggunakan *e-ticketing* maka proses kinerja aparatur dalam pelayanan akan mengalami kesulitan.

Adanya akuntabilitas dan transparansi akan menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan peraturan-peraturan yang berlaku. Kemampuan pemerintah dengan memperhatikan kondisi dalam menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Partisipatif dalam pelayanan publik akan memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Kontribusi terhadap peningkatan kompetensi para pembuat keputusan melalui pengembangan pembuatan kebijakan yang berkualitas.

Komitmen pelayanan jasa yang baik dalam upaya mempertahankan dan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang berkualitas, maka suatu institusi pemerintah atau organisasi publik harus melakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan yang telah disajikannya. Menurut Sinambela (2006: 6) tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang tercermin dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipasi, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban.

Transparansi merupakan pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti Pelanggan dalam hal ini masyarakat sangat berkepentingan dengan pelayanan yang bermutu. Pelayanan harus berorientasi pada mutu, sehingga perlu didengar dan dilihat pandangan pelanggan serta pengalaman mereka atas mutu pelayanan yang diterimanya.

Berdasarkan pendapat diatas, transparansi ialah suatu kegiatan yang terbuka bagi masyarakat. Kegiatan yang dimulai dari proses kebijakan, perencanaan,

pelaksanaan dan pengawasan atau pengendaliannya. Masyarakat dapat mengakses kegiatan tersebut serta semua pihak yang membutuhkan informasi.

Kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dalam hal *e-ticketing* dapat diakses oleh masyarakat. Transparansi dalam pelayanan publik menjadi faktor untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Transparansi terdiri dari tiga indikator keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik, peraturan dan prosedur pelayanan yang dapat dipahami serta kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik.

Akuntabilitas merupakan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung-jawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah atau perusahaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas pelayanan publik meliputi kinerja pelayanan publik, biaya pelayanan publik dan produk pelayanan publik.

Kondisional dalam pemberian pelayanan yang sesuai dengan kondisi kemampuan pemberi dan penerima pelayanan. Kemampuan aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat yang sesuai kondisi yang ada pada saat itu. Kemampuan aparatur pemerintah dalam menghadapi kendala – kendala yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kondisional meliputi efisiensi dan efektivitas.

Partisipasi merupakan suatu pelayanan yang mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Partisipasi dapat dilihat dari peran masyarakat, metode atau instrumen yang dapat digunakan untuk meningkatkan partisipasi, pencocokan instrumen partisipasi yang sesuai dengan peran masyarakat dalam proses penyelenggaraan layanan publik, pemilihan instrument partisipasi yang akan digunakan, dan mengimplementasikan strategi yang dipilih.

Kesamaan hak dalam pelayanan yaitu suatu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain – lain. Pelayanan yang diberikan suatu instansi pemerintah maupun suatu organisasi kepada masyarakat tidak membeda-bedakan status sosial dan lainnya. Kesamaan hak dapat dilihat dari keteguhan dan ketegasan.

Keseimbangan hak dan kewajiban dalam memberikan pelayanan dengan mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh pemerintah dengan menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban petugas dan penerima pelayanan.

Keseimbangan hak dan kewajiban meliputi keadilan dan kejujuran. Kualitas pelayanan publik dapat tercermin dengan adanya transparansi atau keterbukaan dan mudah diakses oleh semua masyarakat. Masyarakat dapat merasakan akses pelayanan yang memadai dan mudah dimengerti. Pelayanan yang prima juga pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan yang berlaku, peraturan tersebut dapat melindungi masyarakat sebagai nilai kepercayaan yang didapat oleh masyarakat.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan metode kualitatif, dengan teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, studi dokumentasi dan wawancara mendalam. Informan penelitian terdiri dari petugas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tawang dan masyarakat yang melakukan kunjungan untuk mendapatkan pelayanan bidang kesehatan di Puskesmas Tawang Kota Tasikmalaya.

Teknik analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu melalui reduksi data yang dilakukan berlangsung secara terus-menerus selama proyeksi penelitian berlangsung, display data yaitu langkah-langkah mengembangkan sebuah deskripsi informasi tersusun untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi dengan mencari makna setiap gejala yang diperolehnya dari lapangan, mencatat keteraturan dan konfigurasi yang mungkin ada, alur kausalitas dari fenomena, dan proposisi.

PEMBAHASAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap manusia dan merupakan modal setiap warga negara dan setiap bangsa dalam mencapai tujuannya dan mencapai kemakmuran. Seseorang tidak bisa memenuhi seluruh kebutuhan hidupnya jika dia berada dalam kondisi tidak sehat. Sehingga kesehatan merupakan modal setiap individu untuk meneruskan kehidupannya secara layak. Pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk menjamin setiapwarga negara memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan. Sebagai suatu kebutuhan dasar, setiap individubertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan hidup dirinya dan orang-orang yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga pada dasarnya pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap kesehatan adalah tanggung jawab setiap warganegara.

Pelayanan kesehatan dasar masyarakat saat ini tertumpu pada Pusat Kesehatan Masyarakat atau Puskesmas. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Peran Puskesmas saat ini sangat penting bagi masyarakat dalam melakukan kunjungan pelayanan kesehatannya. Penyelenggaraan pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat atau Puskesmas tertuang dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat dengan menegaskan bahwa Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Peran Puskemas menurut peraturan tersebut menjelaskan beberapa hal penting yaitu melakukan kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok, dan masyarakat. selanjutnya mengupayakan Kesehatan

Perseorangan yang selanjutnya disingkat UKP sebagai suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk peningkatan, pencegahan, penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan.

Selanjutnya masih dalam peraturan tersebut di atas dijelaskan bahwa Pelayanan Kesehatan adalah upaya yang diberikan oleh Puskesmas kepada masyarakat, mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, pelaporan, dan dituangkan dalam suatu sistem. Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat, mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu, hidup dalam lingkungan sehat, dan memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

Fungsi yang dimiliki oleh Puskesmas yaitu penyelenggaraan UKM tingkat pertama di wilayah kerjanya dan penyelenggaraan UKP tingkat pertama di wilayah kerjanya. Selanjutnya kewenangan yang dimiliki oleh Puskesmas meliputi; a) melaksanakan perencanaan berdasarkan analisis masalah kesehatan masyarakat dan analisis kebutuhan pelayanan yang diperlukan; b) melaksanakan advokasi dan sosialisasi kebijakan kesehatan; c) melaksanakan komunikasi, informasi, edukasi, dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan; d) menggerakkan masyarakat untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah kesehatan pada setiap tingkat perkembangan masyarakat yang bekerjasama dengan sektor lain terkait; e) melaksanakan pembinaan teknis terhadap jaringan pelayanan dan upaya kesehatan berbasis masyarakat; f) melaksanakan peningkatan kompetensi sumber daya manusia Puskesmas; g) memantau pelaksanaan pembangunan agar berwawasan kesehatan; h) melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap akses, mutu, dan cakupan Pelayanan Kesehatan; dan i) memberikan rekomendasi terkait masalah kesehatan masyarakat, termasuk dukungan terhadap sistem kewaspadaan dini dan respon penanggulangan penyakit.

Puskesmas dalam memberikan pelayanannya diatur melalui Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan. Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan, yang selanjutnya disingkat SPM Bidang Kesehatan merupakan acuan bagi Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota dalam penyediaan pelayanan kesehatan yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Puskesmas dituntut dapat memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, demikian pula dengan Puskesmas Tawang Kota Tasikmalaya.

Puskesmas Tawang Kota Tasikmalaya merupakan unit kerja struktural pada Dinas yang dipimpin oleh seorang kepala yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas Kesehatan. Pelayanan yang diselenggarakan oleh Puskesmas Tawang Kota Tasikmalaya agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas perlu lebih memperhatikan beberapa aspek penting, yang pertama dari aspek transparansi. Pihak Puskesmas Tawang perlu memberikan pelayanan yang lebih terbuka, dengan memberikan berbagai informasi terkait layanan yang diselenggarakan dan tersedia bagi masyarakat. Pihak Puskesmas

Tawang Kota Tasikmalaya hasil penelitian menunjukkan belum memiliki informasi layanan secara elektronik sehingga memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi terkait prosedur dan jenis pelayanan kesehatan yang ada, hal tersebut penting dikarenakan saat ini masyarakat pada umumnya telah paham terhadap penggunaan teknologi informasi.

Pelayanan yang berkualitas didasari oleh pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan oleh pemberi layanan terhadap penerima layanan. Setiap bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Tawang Kota Tasikmalaya tentu harus dapat dipertanggungjawabkan dengan baik, sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan. Memberikan informasi secara jelas kepada masyarakat tentang hal-hal yang berkaitan dengan diagnosa dan memberikan solusi apabila sarana dan prasarana kesehatan yang ada tidak memadai untuk memberikan pelayanan kesehatan yang diharapkan oleh pasien atau masyarakat. Informasi layanan kesehatan merupakan hal penting untuk pengambilan keputusan, baik bagi pemberi layanan maupun penerima layanan, sehingga efisiensi dan efektivitas dapat tercapai, baik dari segi waktu maupun biaya, seperti apabila tidak tersedianya peralatan yang memadai dalam menangani suatu kasus, pihak Puskesmas segera memberikan rujukan ke rumah sakit.

Upaya lain untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat, Puskesmas Tawang Kota Tasikmalaya perlu melakukan dengan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam bidang kesehatannya. Petugas kesehatan perlu melakukan beberapa kegiatan yang dapat meningkatkan peran serta masyarakat secara langsung sehingga dapat mengetahui dan memahami berbagai harapan, dan kebutuhan masyarakat dalam bidang kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan pihak Puskesmas Tawang Kota Tasikmalaya telah berupaya melakukan beberapa kegiatan pelayanan kesehatan kepada masyarakat melalui Posyandu yang berada dalam wilayah kerjanya, dan perlu ditambahkan dengan program konseling kesehatan. Konseling kesehatan perlu dilakukan sebagai upaya pemberian bantuan psikis yang dilakukan oleh konselor berkaitan dengan kesehatan klien yaitu kondisi sejahtera, baik fisik, mental, maupun sosial yang bermuara pada tercapainya tujuan akhir konseling yaitu dari KES-T menjadi KES.

Saat ini seluruh masyarakat pada umumnya telah terdaftar sebagai Peserta BPJS Kesehatan, sehingga berhak untuk memperoleh pelayanan kesehatan individu, yang mencakup pelayanan promotif, preventif (pencegahan), kuratif (pengobatan semasa penyembuhan penyakit), dan rehabilitatif, termasuk pelayanan obat, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai sesuai dengan kebutuhan medis yang diperlukan. Puskesmas Tawang Kota Tasikmalaya telah memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, seperti memberikan pelayanan kepada peserta BPJS Kesehatan, namun demikian perlu adanya informasi atau penjelasan kepada masyarakat terkait dengan adanya beberapa jenis pelayanan kesehatan yang tidak dapat dijamin oleh BPJS, sehingga masyarakat lebih mengetahui hak dan kewajibannya terkait kepersetaan BPJS Kesehatan.

KESIMPULAN

Pelayanan di di Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Tawang Kota Tasikmalaya dapat meningkat dengan meningkatkan beberapa aspek penting, yaitu

aspek transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, sehingga masyarakat dapat mudah mengakses berbagai pelayanan yang ada, kemudian aspek akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan, selanjutnya aspek kondisional, yaitu Puskesmas Tawang Kota Tasikmalaya memperhatikan keinginan dan harapan masyarakat sebagai penerima layanan kesehatan, serta aspek partisipasi, yaitu melibatkan masyarakat secara langsung berkaitan dengan bentuk-bentuk pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh pihak Puskesmas, dan memperhatikan terhadap kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban antara pemberi layanan dan penerima layanan, sehingga masing-masing pihak, yaitu pemberi layanan dalam hal ini petugas kesehatan di Puskesmas Tawang Kota Tasikmalaya dan masyarakat penerima layanan dapat sama-sama merasakan kepuasan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bateson, 1992. *Managing Service Marketing*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fitzsimmons, James A, and Mona J. Fitzsimmons. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN. Press.
- Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA. LAN Press.
- Rasyid, M. Ryaas. 1997. *Makna Pemerintahan: Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*, Jakarta: Yarsif Watampoe.
- Supranto, J, 2001. *Metode Riset Aplikasinya Dalam Pemasaran*, Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman dan L.L. Berry. 1990. *Delivering Quality Services Balancing Customer Perceptions and Expectation*: New York the Free Press.