

## PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA DI PUSKESMAS LOHBENER KABUPATEN INDRAMAYU

oleh

**Mulyati Kartini**

FISIP-Universitas Wiralodra, Indramayu

Email: [moelyatikartini@gmail.com](mailto:moelyatikartini@gmail.com)

### ABSTRAK

Pusat Kesehatan Masyarakat adalah organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Lokasi penelitian dilaksanakan di Puskesmas Lohbener, berdasarkan hasil pengamatan di lapangan bahwa adanya permasalahan kekurangan sumber daya manusia dalam menangani pasien, sehingga hal ini berdampak pada daya tanggap yang kurang maksimal dari pemberi layanan kepada pasien yang datang. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bentuk Pelaksanaan Pelayanan Prima di Puskesmas Lohbener. Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dimana peneliti menggambarkan secara nyata berdasarkan fakta-fakta dan data-data yang diambil selama di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima di Puskesmas lohbener dalam memberikan pelayanan prima terdapat 4 jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, 1. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak, 2. Pelayanan Imunisasi, 3. Pelayanan Kesehatan Usia Lanjut, 4. Pembinaan Kesehatan Lingkungan.

**Kata Kunci: Pelayanan Publik, Pelayanan Prima, Puskesmas.**

### PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat adalah organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitik beratkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan, (Rendy Bagus Pramudika 2012).

Banyak masalah yang menjadi pemicu rendahnya pencitraan Puskesmas pada saat ini. Waktu pelayanan yang tidak cepat, Sarana yang tidak lengkap seperti obat-obatan yang kurang dari segi variasi, petugas yang kurang tanggap dengan pasien, keranahan yang kurang dari pemberi layanan, sehingga masyarakat kurang puas setiap berobat ke pusat pelayanan kesehatan ini.

Di Kabupaten Indramayu secara umum, permasalahan kualitas pelayanan di Puskesmas masih menjadi sorotan utama dari masyarakat, diantaranya seperti pasien menunggu lama, petugas yang kurang kompeten, kurangnya sarana dan prasarana. Selain itu juga di Puskesmas masih terbatasnya jumlah dokter, sedangkan masyarakat atau pasien yang berobat itu cukup bervariasi keluhannya kebanyakan orang dewasa dan sudah berusia lebih (tua). Ditinjau dari sisi waktu pelayanan masyarakat cukup singkat dikarenakan

banyaknya pasien yang mengantri, sehingga setiap pasien melakukan konsultasi dengan bidan atau dokter sangat terbatas, dengan demikian pihak puskesmas belum bisa mengakomodir soal waktu pelayanan yang terbatas. Permasalahan di atas tersebut hampir sama dengan Puskesmas di Kecamatan Lohbener mengenai hasil survei kepuasan masyarakat terhadap Puskesmas, yang dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 1**  
**Skor per Pertanyaan pada pelayanan**  
**Puskesmas Lohbener Tahun 2021**

No	Pertanyaan	Nilai Rata-Rata Per Pertanyaan
1	Persyaratan	3,306
2	Prosedur	3,356
3	Waktu Pelayanan	3,147
4	Biaya/Tarif	3,394
5	Produk Layanan	3,325
6	Kompetensi Pelayanan	3,669
7	Perilaku Pelaksana	3,303
8	Sarana Prasarana	3,259
9	Penanganan Pengaduan	3,847

Sumber: Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Lohbener Tahun 2021

Permasalahan yang sudah di uraikan diatas berdasarkan fakta-fakta dan data-data yang disajikan, maka peneliti mempunyai tujuan untuk mengetahui peran dan fungsi Puskesmas Lohbener Kabupaten Indramayu dalam memberikan pelayanan prima.

### **KAJIAN TEORITIS**

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan professional dan dengan adanya tujuan dari suatu program yang dilaksanakan maka pencapaian terhadap pelayanan kepada masyarakat dapat terlaksana dengan baik dan dengan pengawasan dari masyarakat.

Selanjutnya Supriatna (2000:140) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah "Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang dilakukan guna memenuhi kepentingan orang banyak". Pihak lain disini merupakan suatu organisasi yang memiliki kewajiban dalam suatu proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan. Kepentingan orang banyak atau kepentingan umum adalah himpunan kepentingan pribadi yang telah disublimasikan dan tidak bertentangan dengan norma masyarakat serta aturan yang berlaku.

Kemudian Wasistiono ( 2001:51 ) menyebutkan bahwa pelayanan publik dengan sama dengan pelayanan umum. Wasistiono mengemukakan bahwa pelayanan umum adalah "pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta, atas nama pemerintah ataupun pihak swasta

kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat”.

Menurut Mahmudi (2005;229) bahwa pelayanan publik adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayan publik (aparatur negara) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan peraturan perundang-undangan”. Oleh karena itu, berdasarkan pendapat para ahli di atas maka pengertian pelayanan publik adalah sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah maupun pihak swasta yang di dalam pelaksanaannya diatur oleh undang-undang.

Tiga konsep dasar (A3) yang harus diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan prima, Berikut konsep pelayanan prima menurut Barata (2003: 31) yaitu:

1) Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan tertentu yang meliputi kemampuan kerja di bidang kerja yang ditekuni yang dibutuhkan untuk menunjang program layanan prima (*excellent service*) seperti: melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan humas sebagai alat untuk membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi atau perusahaan.

2) Sikap (*Attitude*)

Perilaku tertentu yang harus ditonjolkan ketika berhadapan dengan pelanggan. Keberhasilan bisnis industri jasa pelayanan akan sangat tergantung pada orang-orang yang terlibat di dalamnya. Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri para karyawan adalah sikap yang baik, ramah, penuh simpatik, dan mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap perusahaan.

3) Penampilan (*Appearance*)

Penampilan fisik ataupun non-fisik yang merefleksikan kredibilitas kepada pelanggan

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian deskriptif, menurut Subana dalam (Natsir, 2018:26) bahwa metode deskriptif adalah menuturkan dan menafsirkan data yang berkenaan dengan fakta atau keadaan serta fenomena yang sedang berlangsung selama dalam melaksanakan penelitian dan menyajikan data dengan secara objektif.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam pembahasan ini penulis mencoba mendeskripsikan dan menganalisis hasil dari penelitian yang berdasarkan pada hasil observasi dan wawancara penulis di lapangan yang langsung terlibat dengan informan yang mengetahui lebih dalam judul penelitian yang diteliti. Pada pembahasan ini penulis menguraikan pelaksanaan pelayanan prima di Puskesmas Lohbener, berdasarkan jenis-jenis pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat.

Maka untuk melihat rangkaian dalam mencapai tujuan pembangunan kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Berikut ini diuraikan gambaran situasi upaya

kesehatan di UPTD Puskesmas Lohbener. Upaya pelayanan kesehatan dasar merupakan langkah awal yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat. Dengan pemberian pelayanan kesehatan dasar secara cepat dan tepat, diharapkan sebagian besar masalah kesehatan masyarakat di masa pandemi ini sudah dapat diatasi. Berbagai pelaksanaan pelayanan prima kesehatan dasar yang dilaksanakan oleh fasilitas pelayanan kesehatan adalah sebagai berikut :

### **1. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak**

Seorang ibu mempunyai peran yang sangat besar di dalam pertumbuhan bayi dan perkembangan anak. Gangguan kesehatan yang dialami seorang ibu bisa berpengaruh pada kesehatan janin dalam kandungan hingga kelahiran dan masa pertumbuhan bayi dan anaknya.

#### **a. Pelayanan Antenatal**

Pelayanan antenatal merupakan pelayanan kesehatan oleh tenaga kesehatan profesional (dokter spesialis kandungan dan kebidanan, dokter umum, bidan dan perawat) kepada ibu hamil selama masa kehamilannya, yang mengikuti program pedoman pelayanan antenatal yang ada dengan titik berat pada kegiatan promotif dan preventif. Cakupan K1 atau juga disebut akses pelayanan ibu hamil merupakan gambaran besaran ibu hamil yang telah melakukan kunjungan pertama ke fasilitas pelayanan kesehatan untuk mendapat pelayanan antenatal. Sedangkan K4 adalah gambaran besaran Ibu hamil sesuai dengan standar serta paling sedikit empat kali kunjungan, dengan distribusi sekali pada trimester pertama, sekali pada trimester dua dan dua kali pada trimester ketiga.

UPTD Puskesmas Lohbener mempunyai Program Inovasi untuk menurunkan Angka Kematian Ibu ( AKI ) dan Angka Kematian Bayi ( AKB ) yang familiar disebut dengan Program Ngiung-Ngiung Hayuk Reborn. Inovasi ini adalah satu agenda kegiatan rutin yang dilaksanakan setiap bulan oleh Puskesmas Lohbener untuk Percepatan Penurunan Kasus Kematian Ibu dan Bayi, dengan mengawal Ketat Ibu Hamil hingga Melahirkan sehat Selamat Sampai Masa Nifas Berakhir 42 Hari dengan Metode Pemeriksaan 10 T, screening imunisasi, pemeriksaan gigi, pemeriksaan laboratorium, VCT, Screening TB, Gizi, konsultasi oleh dokter atau pelaksana medis ( USG Gratis ), Pemberian obat dan penjelasan tentang sistem rujukan. Setelah kegiatan selesai di evaluasi oleh Tim, Ibu hamil dengan Resiko atau Urgent dapat di rujuk langsung di dampingi bidan Desa dan di fasilitasi ambulans. Peserta atau ibu hamil yang sama sekali tidak hadir baik ke puskesmas atau Posyandu atau PMB akan dilakukan Kunjungan Rumah oleh Tim Dokmaru.

#### **b. Pertolongan Persalinan oleh Tenaga Kesehatan dengan Kompetensi Kebidanan**

UPTD Puskesmas Lohbener Terdapat Fasilitas Kesehatan Pertolongan Persaliann 1x24 Jam. Ditolong oleh tenaga kesehatan yang mempunyai kompetensi kebidanan (profesional).

#### **c. Kunjungan Neonatus**

Bayi hingga usia kurang dari satu bulan merupakan golongan umur yang paling rentan atau memiliki resiko gangguan kesehatan paling tinggi. Upaya Kesehatan yang dilakukan

untuk mengurangi resiko tersebut antara lain dengan melakukan pertolongan persalinan oleh tenaga kesehatan dan pelayanan kesehatan pada neonatus (0-28 hari). Dalam pelaksanaan pelayanan neonatus, petugas kesehatan disamping melakukan pemeriksaan kesehatan bayi juga melakukan konseling perawatan bayi kepada ibu.

#### d. Pelayanan Keluarga Berencana

Pelayanan KB di Puskesmas Lohbener terdiri dari MOW/MOP, IUD, Implant, Suntik ,dan Pil. Peserta KB Aktif di wilayah UPTD Puskesmas Lohbener sebesar 3181 pasangan usia subur, dengan pemilihan KB terbanyak menggunakan metode pil.

### 2. Pelayanan Imunisasi

Pelayanan Imunisasi di Puskesmas Lohbener terdiri dari Imunisasi Dasar Lengkap Untuk Balita, BIAN (Pemberian Imuniasasi Tambahan), BIAS (Bulan Imunisasi Anak Sekolah) dan Vaksinasi Covid-19.

### 3. Pelayanan Kesehatan Usia Lanjut

Pelayanan Kesehatan Usia lanjut dilaksanakan didalam Gedung dan Luar gedung Puskesmas Lohbener yaitu Posbindu Lansia, selain itu juga ada kegiatan Prolanis atau Program Lanjutan Untuk Penyakit Kronis.

### 4. Pembinaan Kesehatan Lingkungan

Untuk memperkecil resiko terjadi penyakit atau gangguan kesehatan sebagai akibat dari lingkungan yang kurang sehat, dilakukan berbagai upaya peningkatan kualitas lingkungan, antara lain dengan pembinaan kesehatan lingkungan pada institusi yang dilakukan secara berkala. Upaya yang dilakukan mencakup pemantauan dan pemberian rekomendasi terhadap aspek penyediaan fasilitas sanitasi dasar.

### 5. Perbaikan Gizi Masyarakat

Upaya perbaikan gizi masyarakat pada hakekatnya dimaksudkan untuk menangani permasalahan gizi yang dihadapi masyarakat. Beberapa permasalahan gizi sering dijumpai pada kelompok masyarakat adalah Kekurangan Kalori Protein, Kekurangan Vitamin A, Gangguan Akibat Kekurangan Yodium dan Anemia Gizi Besi.

### Kesimpulan

Hasil uraian yang terdapat pada hasil penelitian dan pembahasan telah digambarkan dan dianalisis tentang bentuk pelaksanaan pelayanan prima di Puskesmas Lohbener Kabupaten Indramayu, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa, mengacu kepada Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas yaitu sebagai bentuk Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) yang dalam setiap kegiatan untuk dapat memelihara, meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok, dan masyarakat.

### REFRENSI

Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Komputindo.

- Bustami, (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Dwiyanto Agus, (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta : UGM PRESS.
- Efendi, Fery., & Makhfudli, M. (2009). *Keperawatan Kesehatan Komunitas: Teori dan Praktik Dalam Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Handayany, Gemy Nastity. (2020). *Kualitas Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Pasien*. Media Nusa Creative ; MNC Publishing.
- Lijan, Poltak Sinambela. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik-Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Natsir, L. *Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Menangani Pedagang Kaki Lima Kawasan Zona Merah Di Kota Bandung*. *ASPIRASI*, 8(2), 24-31.