

EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT KASIMBAR KECAMATAN KASIMBAR KABUPATEN PARIGI MOUTONG

Jefi Puspita Sari^{1)*}, Nasrullah²⁾, Rachnad³⁾.

¹**Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako**
jefitaaa7@gmail.com

²**Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako**
ullahfadhil69@gmail.com

³**Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako**
rachmatmhad8@gmail.com

ABSTRAK

Penulis memilih untuk meneliti efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kasimbar, Kecamatan Kasimbar, Kabupaten Parigi Moutong. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kasimbar. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, di mana pemilihan informan dilakukan secara purposive. Data yang digunakan terdiri dari data primer dan sekunder, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan yang terlibat dalam penelitian ini berjumlah enam orang. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori yang dikemukakan oleh Richard M. Steers (2020) yang mencakup empat aspek: kualitas, produktivitas, semangat kerja, dan kemampuan adaptasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kasimbar sudah baik, meskipun masih perlu perbaikan lebih lanjut. Aspek kualitas sudah cukup baik, namun perlu peningkatan pada sarana dan prasarana. Aspek produktivitas juga sudah baik, yang terlihat dari kedisiplinan petugas yang selalu siap melayani. Semangat kerja petugas pun sudah baik meskipun insentif diberikan berdasarkan golongan, hal ini tidak mengurangi semangat mereka. Sedangkan dalam aspek kemampuan adaptasi, petugas sudah menunjukkan keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Kata Kunci: Kualitas, Produktivitas, Semangat Kerja, Kemampuan Adaptasi

ABSTRACT

The author chose to research the effectiveness of health services at the Kasimbar Community Health Center, Kasimbar District, Parigi Moutong Regency. This research aims to determine the extent of the effectiveness of health services at the Kasimbar Community Health Center. The method used is qualitative research with a descriptive approach, where the selection of informants is carried out purposively. The data used consists of primary and secondary data, with data collection techniques through observation, interviews and documentation. There were six informants involved in this research. The theory used in this research is the theory put forward by Richard M. Steers (2020) which includes four aspects: quality, productivity, work morale, and adaptability. The research results show that the effectiveness of health services at the Kasimbar Community Health Center is good, although it still needs further improvement. The quality aspect is quite good, but facilities and infrastructure need to be improved. The productivity aspect is also good, which can be seen from the discipline of the officers who are always ready to serve. The morale of the officers is also good, even though incentives are given based on group, this does not reduce their enthusiasm. Meanwhile, in the aspect of adaptability, officers have demonstrated good skills in providing services to patients.

Keywords: Quality, Productivity, Work Morale, Adaptability

Submisi: 03-05-2025

Diterima: 03-05-2025

Dipublikasikan: 05-05-2025

Efektivitas pelayanan kesehatan mengacu pada sejauh mana layanan kesehatan yang diberikan mampu mencapai hasil yang diinginkan, yaitu peningkatan kesehatan masyarakat secara optimal, efisien, dan berkelanjutan. Sehingga, hal tersebut dapat diukur melalui sejauh mana layanan kesehatan mampu memberikan kualitas perilaku hidup masyarakat, dan menurunkan angka kesakitan, serta mengendalikan penyakit menular.

Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan Menyatakan bahwa pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Pusat kesehatan masyarakat merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang sangat penting di Indonesia, karena dapat memberikan pelayanan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok dan langsung berada dalam pengawasan administratif maupun teknis dari Dinas Kabupaten (Konli, 2014).

Puskesmas Kasimbar adalah puskesmas yang berada di tingkat kecamatan dengan tipe C, yang dipimpin oleh paramedik dan memiliki akreditasi Madya. Puskesmas ini terletak di Desa Kasimbar, Kecamatan Kasimbar, Kabupaten Parigi Moutong, dan menjadi salah satu fasilitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat setempat. Pembangunan kesehatan yang dilaksanakan di Puskesmas bertujuan untuk menciptakan masyarakat yang, antara lain: a) memiliki perilaku hidup sehat, dengan kesadaran, kemauan, dan kemampuan untuk hidup sehat; b) mampu mengakses pelayanan kesehatan yang berkualitas; c) hidup di lingkungan yang sehat; dan d) mencapai derajat kesehatan yang optimal, baik untuk individu, keluarga, kelompok, maupun masyarakat. Upaya kesehatan yang bermutu adalah upaya yang memberikan kepuasan kepada pelanggan, yang tercermin dari hasil objektif yang menunjukkan mutu layanan yang diterima. Oleh karena itu, Puskesmas harus menetapkan indikator mutu untuk setiap layanan yang diberikan atau mengikuti standar mutu yang telah ditetapkan untuk setiap program atau pelayanan yang dikoordinasikan oleh dinas kesehatan setempat. Pembangunan kesehatan yang dilakukan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku hidup sehat, dengan kesadaran, kemauan, dan kemampuan untuk hidup sehat, serta mampu mengakses pelayanan kesehatan berkualitas, hidup di lingkungan sehat, dan mencapai derajat kesehatan yang optimal, baik untuk individu, kelompok, maupun masyarakat. Pelayanan kesehatan merupakan bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Kesehatan adalah investasi bagi negara, karena hanya manusia yang sehat, baik secara fisik maupun mental, yang dapat berperan dalam pembangunan. Untuk mencapai tujuan nasional, diperlukan sumber daya manusia yang tangguh, mandiri, dan berkualitas. Ini sangat penting untuk menghadapi era globalisasi, karena populasi yang sehat tidak hanya mendukung keberhasilan pendidikan, tetapi juga meningkatkan produktivitas dan pendapatan.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif (peningkatan kesehatan) dan preventif (upaya pencegahan) untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa masalah terkait kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kasimbar di Desa Kasimbar, yang dapat dilihat dari empat indikator efektivitas sebagai berikut: Pada indikator kualitas, penilaiannya masih kurang optimal, karena dari hasil wawancara terungkap bahwa ketersediaan obat-obatan belum lengkap dan fasilitas di ruang tunggu masih terbatas. Indikator produktivitas sudah baik, karena berdasarkan wawancara,

petugas selalu siap dalam menangani keluhan pasien dan ketersediaan alat medis sudah sesuai dengan standar puskesmas. Pada indikator semangat kerja, penilaiannya juga baik, karena hasil wawancara dengan petugas menunjukkan bahwa pemberian insentif yang bergantung pada golongan tidak mengurangi semangat kerja mereka. Sedangkan pada indikator kemampuan adaptasi, penilaiannya sudah baik, karena dari wawancara terungkap bahwa pelayanan terkait kemampuan untuk menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pada pasien, seperti kesopanan, keramahan, rasa aman, dan komunikasi, sudah dinilai memadai. Dengan demikian, melalui latar belakang di atas maka penulis tertarik dalam melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat Kasimbar Kecamatan Kasimbar Kabupaten Parigi Moutong”

METODE

Penelitian ini berlandaskan pada penelitian lapangan (*field research*), di mana objek atau masalah yang diteliti akan dianalisis secara mendalam dan menyeluruh sebagai suatu kesatuan yang terintegrasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi dari berbagai sumber yang relevan. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif.

Menurut Sugiyono (2017), metode penelitian kualitatif adalah pendekatan yang digunakan untuk meneliti kondisi objek secara alami, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan pada pemahaman makna dibandingkan dengan generalisasi.

Jenis data yang digunakan meliputi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi, yaitu metode pengumpulan data dalam penelitian ilmiah dengan melakukan wawancara langsung dengan narasumber yang relevan dengan topik penelitian. Sedangkan data sekunder adalah data yang dikumpulkan dari dokumen studi pustaka, hasil penelitian sebelumnya, dan sumber lain yang memiliki keterkaitan dengan masalah yang diteliti. Sumber data dalam penelitian ini merujuk pada pihak atau entitas dari mana data dapat diperoleh. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi: Data primer yang didapat melalui informan atau pendapat subjek, baik secara individual maupun kelompok. Sumber data sekunder diperoleh melalui penelusuran pustaka dan dokumen dari berbagai sumber resmi, seperti surat keputusan, peraturan undang-undang, serta data dari dokumen atau arsip yang tersedia di instansi Puskesmas Kasimbar.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi beberapa metode. Pengamatan (observasi) adalah cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang sedang diteliti. Wawancara merupakan interaksi antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat membangun pemahaman mengenai suatu topik tertentu. Teknik dokumentasi digunakan untuk mencari data terkait hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen, rapat agenda, dan sebagainya. Penelitian ini melibatkan 6 informan, dengan instrumen penelitian yaitu alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini.

Analisis data, penelitian ini mengikuti model interaktif menurut Miles dan Huberman (dalam Saldana, 2014: 14), yang terdiri dari tiga alur kegiatan yang berjalan bersamaan, yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Kasimbar, Kecamatan Kasimbar, Kabupaten Parigi Moutong, yang bertujuan untuk mewujudkan masyarakat dengan perilaku hidup sehat, termasuk kesadaran, kemauan, kemampuan hidup sehat, serta akses terhadap pelayanan kesehatan yang bermutu. Tujuan ini juga mencakup hidup dalam lingkungan yang sehat dan mencapai derajat kesehatan yang optimal baik secara individu, kelompok, maupun masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Puskesmas Kasimbar didirikan pada tahun 1993 dan mulai beroperasi pada bulan September tahun yang sama yang merupakan puskesmas kedua setelah Puskesmas Ampibabo. Pada saat itu, Puskesmas Kasimbar berada di bawah Kecamatan Ampibabo Kabupaten Donggala dengan jumlah wilayah kerja lima desa yaitu Desa Pinotu, Desa Donggulu, Desa Laemanta, Desa Kasimbar, dan Desa Posona dengan jumlah penduduk sekitar 17 ribu jiwa. Sepuluh tahun kemudian pada bulan Agustus 2004 Kecamatan Kasimbar resmi dibentuk kurang lebih satu tahun setelah Kabupaten Parigi Moutong berdiri. Sejak itu Puskesmas Kasimbar berada dalam wilayah Kecamatan Kasimbar hingga saat ini.

Adapun maksud dan tujuan Puskesmas Kasimbar didirikan yaitu untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan kesehatan. Azwar (2001) menjelaskan bahwa Puskesmas adalah unit pelaksana yang berfungsi sebagai pusat pengembangan kesehatan, tempat pembinaan partisipasi masyarakat dalam bidang kesehatan, serta sebagai penyedia layanan kesehatan tingkat pertama. Puskesmas menjalankan kegiatan secara menyeluruh, terintegrasi, dan berkelanjutan bagi masyarakat yang tinggal di wilayah tertentu.

Puskesmas Kasimbar adalah puskesmas yang berada di tingkat kecamatan dengan tipe C, yang dipimpin oleh paramedik dan memiliki akreditasi Madya. Puskesmas ini terletak di Desa Kasimbar, Kecamatan Kasimbar, Kabupaten Parigi Moutong, dan menjadi salah satu fasilitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat setempat. Pembangunan kesehatan yang dilaksanakan di Puskesmas bertujuan untuk menciptakan masyarakat yang, antara lain: a) memiliki perilaku hidup sehat, dengan kesadaran, kemauan, dan kemampuan untuk hidup sehat; b) mampu mengakses pelayanan kesehatan yang berkualitas; c) hidup di lingkungan yang sehat; dan d) mencapai derajat kesehatan yang optimal, baik untuk individu, keluarga, kelompok, maupun masyarakat. Upaya kesehatan yang bermutu adalah upaya yang memberikan kepuasan kepada pelanggan, yang tercermin dari hasil objektif yang menunjukkan mutu layanan yang diterima. Oleh karena itu, Puskesmas harus menetapkan indikator mutu untuk setiap layanan yang diberikan atau mengikuti standar mutu yang telah ditetapkan untuk setiap program atau pelayanan yang dikoordinasikan oleh dinas kesehatan setempat. Pembangunan kesehatan yang dilakukan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku hidup sehat, dengan kesadaran, kemauan, dan kemampuan untuk hidup sehat, serta mampu mengakses pelayanan kesehatan berkualitas, hidup di lingkungan sehat, dan mencapai derajat kesehatan yang optimal, baik untuk individu, kelompok, maupun masyarakat. Pelayanan kesehatan merupakan bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Kesehatan adalah investasi bagi negara, karena hanya manusia yang sehat, baik secara fisik maupun mental, yang dapat berperan dalam pembangunan. Untuk mencapai tujuan nasional, diperlukan sumber daya manusia yang tangguh, mandiri, dan berkualitas. Ini sangat penting untuk menghadapi era globalisasi, karena populasi yang sehat tidak hanya mendukung keberhasilan pendidikan, tetapi juga meningkatkan produktivitas dan pendapatan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa masalah terkait kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kasimbar di Desa Kasimbar, yang dapat dilihat dari empat indikator efektivitas sebagai berikut: Pada indikator kualitas, penilaiannya masih kurang optimal, karena dari hasil wawancara terungkap bahwa ketersediaan obat-obatan belum lengkap dan fasilitas di ruang tunggu masih terbatas.

Puskesmas Kasimbar hanya memiliki fasilitas dengan menyediakan layanan rawat inap sebanyak 12 tempat tidur dan satu unit ambulans. Fasilitas ini diresmikan pada Februari 2020 dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di wilayah tersebut. Namun, jumlah tempat tidur tersebut masih kurang karena ketika terjadi lonjakan pasien yang banyak membuat tempat tidur ada tidak cukup untuk menampung begitu banyaknya pasien yang sakit dan harus di rawat inap.

Indikator produktivitas sudah baik, karena berdasarkan wawancara, petugas selalu siap dalam menangani keluhan pasien dan ketersediaan alat medis sudah sesuai dengan standar puskesmas. Pada indikator semangat kerja, penilaiannya juga baik, karena hasil wawancara dengan petugas menunjukkan bahwa pemberian insentif yang bergantung pada golongan tidak mengurangi semangat kerja mereka.

Sedangkan pada indikator kemampuan adaptasi, penilaiannya sudah baik, karena dari wawancara terungkap bahwa pelayanan terkait kemampuan untuk menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pada pasien, seperti kesopanan, keramahan, rasa aman, dan komunikasi, sudah dinilai memadai. Wilayah kerja Puskesmas Kasimbar merupakan daerah endemis malaria. Penelitian menunjukkan bahwa rendahnya pengetahuan, sikap, dan perilaku masyarakat terhadap pencegahan malaria meningkatkan risiko penularan penyakit tersebut. Intervensi melalui edukasi dan penyuluhan diperlukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif (peningkatan kesehatan) dan preventif (upaya pencegahan) untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan dapat dikatakan masih kurang baik, seperti yang dikemukakan langsung oleh pasien dan petugas kesehatan terkait. Padahal jika fasilitas khususnya fasilitas yang membantu pelayanan sudah memadai, maka pasien yang datang butuh penanganan khusus tidak perlu lagi di rujuk ke rumah sakit apalagi aksesnya yang cukup jauh. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang ada masih sangat dibutuhkan, guna untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Pada dasarnya pelayanan yang berkualitas secara umum dapat diartikan sebagai pelayanan yang benar-benar memberikan kepuasan kepada masyarakat, dalam arti masyarakat benar-benar dilayani secara santun dan profesional. Apabila masyarakat merasakan pelayanan yang baik, maka lembaga tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Pelayanan yang berkualitas tentunya memiliki prosedur pelayanan atau tahapan yang harus dilalui dalam proses penyelesaian pelayanan.

Efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kasimbar menunjukkan tantangan yang harus dihadapi dalam hal kinerja tenaga kesehatan, manajemen krisis, dan perilaku masyarakat. Peningkatan Kompetensi Tenaga Kesehatan, harus terus dilakukan melalui pelatihan dan pengembangan profesional berkelanjutan. Hal itu bertujuan untuk menjaga keseimbangan pengembangan wawasan dan pengetahuan dalam menangani pasien.

Penguatan manajemen krisis, yaitu perlu memperbaiki dan mempersiapkan protokol serta sumber daya untuk menghadapi situasi darurat kesehatan, dengan menambah mobil operasional Ambulans. Selain itu, diperlukan edukasi kepada masyarakat, yaitu dengan melakukan kampanye penyuluhan untuk meningkatkan kesadaran tentang pencegahan penyakit dan hidup bersih serta sehat. Oleh sebab itu, untuk lebih meningkatkan efektifitas pelayanan kesehatan maka perlu melakukan evaluasi secara berkala, yaitu dengan melakukan monitoring dan evaluasi rutin terhadap kinerja dan pelayanan untuk perbaikan berkelanjutan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kasimbar, Kecamatan Kasimbar, Kabupaten Parigi Moutong, yang menggunakan empat indikator dari Richard M. Steers (2020:44-64), yaitu kualitas, produktivitas, semangat kerja, dan kemampuan adaptasi, ditemukan hal-hal berikut. Indikator kualitas dinilai belum optimal, karena berdasarkan hasil penelitian bahwa, kendala yang dihadapi yaitu ketersediaan obat-obatan masih kurang lengkap dan sarana di ruang tunggu masih terbatas. Indikator produktivitas sudah baik, karena dari wawancara diketahui bahwa petugas cukup sigap dalam menangani keluhan pasien dan ketersediaan alat-alat medis sudah sesuai dengan standar puskesmas. Indikator semangat kerja juga dinilai baik, karena pemberian insentif berdasarkan golongan tidak menurunkan semangat kerja petugas kesehatan. Sedangkan pada indikator kemampuan adaptasi, dinilai sudah baik, karena dari wawancara diketahui bahwa pelayanan yang berkaitan dengan penanaman kepercayaan dan keyakinan kepada pasien, seperti kesopanan, keramahan, rasa aman, dan komunikasi, telah dilaksanakan dengan baik. Perilaku masyarakat sangat berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan

kesehatan, terutama dalam pencegahan penyakit endemis seperti malaria. Program edukasi dan keterlibatan komunitas menjadi kunci dalam meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Azwar, A. 2001. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019, *Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*.

Saldana, Miles & Huberman. 2014. *Qualitative Data Analysis*. Amerika: SAGE Publication.

Steers, Richard M. 2020. *Efektivitas Organisasi, Cetakan Kedua*. Jakarta: Erlangga.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009, *Tentang Kesehatan*

TENTANG PENULIS

Nama saya, Jefa Puspita Sari sebagai seorang mahasiswa angkatan Tahun 2020 yang telah menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu (S1) di Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako.