

EFEKTIFITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS) KECAMATAN WAGIR KABUPATEN MALANG

Risky Dwi Jayanti¹, Afifuddin², Agus Zainal Abidin³

*Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
E-mail: rdjayanti1709@gmail.com*

ABSTRAK

Perkembangan tingkat persaingan yang semakin tinggi membuat Puskesmas semakin sadar akan pentingnya memberikan efektifitas pelayanan yang terbaik kepada pasiennya. Mutu pelayanan kesehatan mengacu pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang di satu sisi dapat menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien. Namun, terdapat juga problematika secara teoritis di mana pihak Puskesmas tidak mampu mewujudkan kepuasan pasien. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perlu dilakukan penelitian yang bertujuan untuk menganalisis efektifitas pelayanan kesehatan di Puskesmas serta mengetahui faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pelayanan di Puskesmas. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dengan menggunakan wawancara mendalam serta observasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model yang dikembangkan oleh Cresswell yang terdiri dari reduksi data dengan tujuan agar sesuai dengan kebutuhan penelitian, kemudian dilakukan penyajian data untuk menampilkan hasil penelitian, dan penarikan kesimpulan. Dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan Puskesmas Wagir melakukan pelayanan kesehatan dasar seperti pada umumnya, efektifitas pelayanan Puskesmas Wagir berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan ada beberapa respon yang positif dan juga negatif. Pelayanan yang mendapatkan respon positif untuk pelayanan kesehatan di Puskesmas Wagir yaitu pelayanan kesehatan ibu dan anak, pelayanan kesehatan umum, pelayanan gizi dan juga pelayanan laboratorium. Sementara untuk beberapa pelayanan seperti pelayanan kesehatan ibu dan KB, pelayanan kesehatan gigi dan mulut masih mendapat respon yang negatif atau kurang baik oleh masyarakat dan masih kurang efektif dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan dalam hal ini adalah perawatnya kurang memuaskan bagi masyarakat yang melakukan pemeriksaan di Puskesmas Wagir. Faktor pendukung bagi terselenggaranya pelayanan di Puskesmas Wagir yaitu Puskesmas Wagir memiliki fasilitas yang lengkap dan memadai, sarana dan prasarana yang juga memadai serta memiliki pelayanan terbaik di setiap lini di Puskesmas Wagir. Selain itu kerjasama yang baik antar semua pegawai baik tenaga kesehatan dan juga tenaga non kesehatan menjadi salah satu hal yang juga mendukung terlenggaranya pelayanan yang baik di Puskesmas Wagir. Selain faktor pendukung, terdapat faktor penghambat pelayanan di Puskesmas Wagir. Faktor penghambat tersebut adalah kurangnya tempat tunggu bagi pasien, waktu pelayanan yang lama di loket pendaftaran serta tidak adanya alur pendaftaran yang yang jelas.

Kata kunci: Efektifitas, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas

Pendahuluan

Industri pelayanan kesehatan merupakan industri yang memberikan pelayanan kesehatan bagi pasien yang membutuhkan pengobatan. Industri jasa kesehatan meliputi Puskesmas (pelayanan kesehatan masyarakat), klinik, dan rumah sakit. Puskesmas ialah satu kesatuan organisasi Kesehatan yang sifatnya fungsional dan berupa pusat pengembangan Kesehatan masyarakat. Puskesmas juga membuka pembinaan serta peran masyarakat dengan memberikan pelayanan secara penuh dan terpadu sesuai dengan wilayahnya (Sari, 2020). Perkembangan tingkat persaingan yang semakin tinggi membuat

Puskesmas semakin sadar akan pentingnya memberikan Efektivitas pelayanan yang terbaik kepada pasiennya. Mutu pelayanan merupakan bagian penting dari operasional Puskesmas sebagaimana diatur dalam Permenkes Nomor 43 Tahun 2016.

Secara normatif mutu pelayanan Kesehatan dalam permenkes Nomor 43 Tahun 2016 diwajibkan pemerintah Daerah kabupaten ataupun kota melakukan penyelenggaraan pelayanan dasar Kesehatan yang sesuai dengan SPM bidang Kesehatan. Beberapa SPM ini yaitu terkait pelayanan terhadap ibu hamil dan ibu yang sedang bersalin sesuai standar Kesehatan. Kemudian, terkait standar bayi,

balita dan anak-anak juga harus mendapatkan pelayanan sesuai standar. Beberapa aturan ini tidak sesuai dengan praktik Puskesmas di Wagir Malang karena pelayanan yang diberikan kepada Ibu hamil dan anak-anak masih sangat kurang cepat tanggap dan tidak sesuai dengan standar Kesehatan. Mutu pelayanan harus ditingkatkan sesuai aturan tersebut.

Mutu pelayanan merupakan istilah yang luas dan dapat diartikan sebagai perbedaan kritis antara pengamatan pasien dan harapan fasilitas dengan tindakan nyata dari pelayanan yang diterima oleh klien disediakan oleh Puskesmas pada periode tertentu dan berpengaruh pada kepuasan klien atau pasien dan niat berperilaku. Efektivitas layanan yang baik akan meyakinkan klien untuk mengulangi permintaan layanan. Efektivitas pelayanan yang memenuhi harapan pasien akan mendapatkan loyalitas pasien. Niat ini akan menciptakan kecenderungan yang jelas bagi pasien sebagai layanan relatif terhadap perusahaan lain yang menawarkan layanan yang sama. Efektivitas pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan pasien. Kepuasan pasien memegang peranan penting dalam memperkirakan Efektivitas pelayanan rumah sakit. Kepuasan dapat dianggap sebagai pertimbangan dan keputusan pasien terhadap keberhasilan pelayanan. Kepuasan pasien merupakan salah satu ukuran mutu pelayanan asuhan dan merupakan alat yang dapat dilkan untuk merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi sistem pelayanan rumah sakit.

Mutu pelayanan kesehatan mengacu pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang di satu sisi dapat menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk. Di sisi lain, prosedur pelaksanaannya mengikuti kode etik dan str pelayanan profesional yang telah ditetapkan. Efektivitas pelayanan Puskesmas yang baik berdampak pada kepuasan pasien dan niat berperilaku. Behavioral intention (BI) pasien mempengaruhi jumlah kunjungan ke Puskesmas (Firdaus, 2017). Niat perilaku pasien adalah proporsi yang berhubungan dengan tindakan di masa depan. Tindakan yang dimaksud adalah apakah pasien akan memilih pelayanan suatu Puskesmas atau tidak sebagai akibat dari bentuk persepsi pasien terhadap pelayanan suatu rumah sakit.

Niat perilaku pasien dipengaruhi oleh banyak hal, antara lain Efektivitas pelayanan dan kepuasan pasien. Niat perilaku telah diidentifikasi sebagai konstruksi penting dalam mengukur keberhasilan organisasi. Dalam industri jasa, niat perilaku mewakili kemungkinan bahwa pasien akan segera membeli kembali dari penyedia layanan dan mendukung penyedia layanan dengan berita positif dari mulut ke mulut. Indikator yang paling umum dari niat perilaku positif adalah kesediaan untuk kembali dan pengaruh

dari mulut ke mulut. Behavioral intention adalah perilaku konsumen yang loyal atau loyal kepada perusahaan sehingga bersedia merekomendasikan kepada orang lain karena telah mendapatkan pelayanan yang baik dari perusahaan. Studi untuk menilai persepsi Efektivitas pelayanan (KL) telah dilakukan di sektor Puskesmas di berbagai negara (Chisillia, 2018).

Terdapat kriteria untuk apa yang disebut "perawatan yang baik," menggunakan kerangka struktur (terkait dengan lingkungan fisik dan fasilitas), proses (terkait interaksi dengan penyedia layanan), dan hasil (hasil interaksi). Donabedian mengembangkan tujuh atribut Efektivitas pelayanan kesehatan: efikasi, efektivitas, efisiensi, optimalitas, akseptabilitas, legitimasi, dan kesetaraan. Penelitiannya menggunakan wawancara kelompok terfokus dari dokter, administrator, dan pasien. Pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien (KP). Di antara ketiga dimensi Efektivitas pelayanan, dimensi berwujud memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien, diikuti oleh sikap dan etika medis, dan terakhir oleh aksesibilitas terhadap pelayanan kesehatan. Namun terdapat juga problematika secara teoritis dimana pihak Puskesmas Wagir Malang tidak mampu mewujudkan kepuasan pasien dengan sikap etika medis dan aksesibilitas pelayanannya seharusnya pihak Puskesmas bisa menyediakan fasilitas dan aksesibilitasnya juga secara mudah oleh masyarakat yang datang untuk berobat.

Kepuasan pasien memenuhi harapan pasien terhadap produk dan layanan dengan membandingkan dengan kinerja yang dirasakan. Pasien menilai jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan layanan pasien, mereka puas. Jika tidak, mereka tidak puas. Selain kepuasan pasien, Efektivitas layanan mempengaruhi niat perilaku untuk menentukan apakah pasien akan tetap atau meninggalkan hubungan dengan penyedia layanan. Selanjutnya, terdapat dua dimensi untuk mengukur niat perilaku yang menguntungkan dan tidak menguntungkan. Niat baik berarti pasien akan menyampaikan kata positif dari mulut ke mulut, niat pembelian kembali, dan loyalitas. Niat perilaku yang tidak menguntungkan cenderung menyebarkan berita negatif dari mulut ke mulut dan menyampaikan pengalaman negatif mereka kepada orang lain. Efektivitas pelayanan mempengaruhi dua faktor, yaitu kepuasan dan niat berperilaku. Hal ini dapat dilihat dari penelitian bahwa Efektivitas layanan berpengaruh positif terhadap niat perilaku. Semua faktor Efektivitas pelayanan memiliki hubungan positif dengan kepuasan pasien. Namun, hanya tiga dimensi efektivitas layanan (bukti fisik, jaminan, dan empati) yang menunjukkan hubungan niat perilaku yang signifikan dan bisa memberikan kepuasan terhadap pasien.

Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan peneliti mendapatkan problematika secara empiris yaitu Puskesmas Wagir Malang tidak memberikan aksesibilitas alat Kesehatan dan fasilitas Kesehatan secara mudah terhadap masyarakat sekitar yang datang berobat. Pihak Puskesmas tersebut mempersulit akses tersebut karena berbagai alasan yang tidak jelas. Selanjutnya, pihak Puskesmas juga tidak memberikan tanggapan serta respon secara cepat dan tetap bekerja secara lamban sehingga banyak pasien yang mengalami telat penanganan akibat respon dan tanggapan pegawai Puskesmas yang lamban dan buruk. Permasalahan lainnya yaitu ruang tunggu kurang nyaman. Respon dokter ketika mendengar keluhan terlalu cepat hingga tidak bisa untuk bertanya lebih lanjut. Pelayanan kurang optimal karena masih belum ada alurnya. Jika pasien banyak pelayanannya terlalu lama dan jika pasien sedikit lumayan cepat. Selanjutnya, jarak Puskesmas dan UGD lumayan jauh. Lokasi Puskesmas kurang strategis dan lokasi UGD cukup strategis. Berdasarkan permasalahan empiris tersebut maka dilakukan penelitian yang berjudul **“Efektifitas Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Wagir Kabupaten Malang”**.

Rumusan Masalah

1. Apa saja pelayanan yang diberikan untuk masyarakat dari Puskesmas?
2. Bagaimana efektifitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Wagir Kabupaten Malang?
3. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan di Puskesmas Wagir Kabupaten Malang?

Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan permasalahan maka tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi beragam bentuk pelayanan yang diberikan untuk masyarakat dari Puskesmas.
2. Menganalisis efektifitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Wagir Kabupaten Malang.
3. Mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan di Puskesmas Wagir Kabupaten Malang

Manfaat Penulisan

1. Manfaat Teoritis
Penelitian ini secara teoritis dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan studi literature bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan efektifitas pelayanan baik di Puskesmas ataupun dilembaga organisasi lainnya.
2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini bisa dijadikan sebagai bahan perbaikan serta rekomendasi bagi pihak Puskesmas Wagir Malang dalam memperbaiki efektifitas pelayanannya secara baik kepada masyarakat yang datang untuk berobat.

Tinjauan Pustaka

Efektifitas

Pengertian Efektifitas

Menurut Hardiansyah (2011:7) menyatakan bahwa efektifitas adalah kegiatan yang dilakukan secara cepat, tepat dan memiliki efektifitas yang baik. Kegiatan tersebut bukan hanya dikerjakan secara cepat saja. Selain cepat nilai efektifitas dapat dilihat melalui efektifitasnya. Jika efektifitas yang dihasilkan baik dengan waktu yang cepat maka kegiatan tersebut dapat dikategorikan sebagai efektifitas. Selain itu, efektifitas juga dapat diartikan sebagai pencapaian sesuatu yang dilakukan agar dapat terselesaikan dengan baik. Tujuan yang dicapai tersebut harus dilakukan dengan pemberian manfaat secara keseluruhan (Firdaus, 2017). Manfaat tersebut yang diberikan nantinya dapat memberikan kepuasan terhadap pengguna atau klien. Efektifitas tersebut harus dilakukan secara terperinci dan jelas. Sebelum sebuah kegiatan dilakukan maka sebaiknya harus dirincikan terlebih dahulu sehingga mengetahui posisi-posisi yang harus dikerjakan dengan baik secara cepat dan tepat.

Perincian tersebut dapat mempermudah kegiatan agar lebih cepat dalam menyelesaikan tugasnya karena telah terfokus menjadi beberapa bagian yang nantinya dapat disatukan. Efektifitas dalam pelayanan bisa memberikan efektifitas pelayanan yang baik. Efektifitas pelayanan yang baik dapat berasal dari efektifitas pelayanan. Suatu kelompok atau lembaga organisasi harus mencapai efektifitas pelayanan publik dalam hal efektifitas sumber daya manusia, metode kerja, proses, dan hasil kerja yang dapat memuaskan mereka yang membutuhkan layanan tersebut. Kapasitas suatu lembaga atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang diberikannya merupakan ukuran lain dari efektifitas pelayanan publik. Efektifitas pelayanan suatu lembaga atau organisasi dikatakan tinggi jika mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Tingkat kemampuan suatu lembaga atau organisasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan memenuhi kebutuhan masyarakat merupakan cara lain untuk mendefinisikan efektifitas pelayanan publik.

Pelayanan

Pengertian Pelayanan

Pelayanan telah berkembang pesat selama beberapa dekade terakhir. Pada 1970-an, manajemen

layanan sebagai suatu disiplin bukanlah fokus utama di kalangan akademisi dan cendekiawan. Namun pada 1990-an itu adalah disiplin yang berkembang pesat (lihat Berry dan Parasuraman (1993) untuk diskusi terperinci tentang evolusi awal bidang layanan). Pesatnya pertumbuhan sektor jasa di sebagian besar negara maju, deregulasi industri jasa utama dan konsekuensinya persaingan yang meningkat, serta pengakuan di antara para pemimpin industri bahwa mengelola layanan memerlukan kerangka kerja yang berbeda dari mengelola produk, berkontribusi, di antara faktor-faktor lain, untuk hal baru fokus.

Pada akhir 1980-an dan awal 1990-an, kualitas layanan menjadi fokus utama penelitian di lapangan. Marketing Science Institute mengidentifikasinya sebagai topik prioritas. Secara konseptual tentang kualitas layanan oleh memiliki dampak besar pada topik ini. Makalah ini mengkonseptualisasikan kualitas layanan sebagai kesenjangan potensial antara harapan dan persepsi pasien. Ini diikuti oleh makalah yang terfokus secara metodologis oleh penulis yang sama dan membahas pengukuran kualitas layanan menggunakan alat SERVQUAL. Selanjutnya, pendekatan lain untuk mengukur kualitas layanan seperti SERVPERF disarankan dan diterima secara luas. Karena peningkatan fokus pada kualitas layanan ini, seri konferensi Quality in Services (QUIS) didirikan pada tahun 1988.

Pembentukan Managing Service Quality (MSQ), berfokus pada manajemen kualitas layanan, adalah bagian dari. Sejak saat itu, bidang layanan telah berkembang pesat dan terus berlanjut. Dikembangkan oleh pendekatan dan perspektif interdisipliner baru yang pada gilirannya telah mengilhami cara berpikir baru, yang mengarah ke arah penelitian baru. Misalnya, Logika Dominan Layanan telah menjadi subjek perdebatan konseptual yang hebat selama beberapa tahun terakhir, dan itu telah menyebabkan minat yang lebih besar dalam bidang layanan di berbagai disiplin ilmu, konsep ilmu layanan.

Memiliki dampak mendasar pada bagaimana sistem layanan harus dirancang dan dikelola, dan juga pada bagaimana penelitian layanan dilakukan. Demikian pula, tren penelitian dalam kreasi bersama, produksi bersama, inovasi terbuka, dan crowdsourcing mendapat banyak perhatian. Mereka juga membentuk dan mengubah penelitian di lapangan. Secara keseluruhan, perkembangan di bidang layanan ini memiliki dampak mendasar pada seluruh perekonomian sehingga meskipun penelitian layanan berasal dari kebutuhan untuk mengelola layanan secara berbeda dari produk, sekarang mengalami tren yang muncul di mana penelitian layanan meningkat menginformasikan dan memperkaya cara dalam produk mana yang juga harus dikelola dan diteliti.

Servisitas ekonomi ini tidak hanya menyoroti semakin pentingnya penelitian jasa bagi perekonomian, tetapi juga memberikan bukti meningkatnya pengakuan penelitian jasa dan potensinya untuk membuat dampak besar baik pada perekonomian maupun literatur akademis. Ada banyak model layanan pasien, tetapi kesamaannya adalah tujuan utama mereka: membuat pasien senang. Ketika pasien puas dengan pengalaman yang mereka dapatkan di bisnis, mereka kemungkinan besar akan kembali lagi. Ini adalah bagaimana bisnis dapat membangun loyalitas dan kepercayaan dengan pasien mereka. Saat membuat strategi untuk layanan pasien dalam bisnis, putuskan apa yang ingin dicapai.

Pelayanan yang terbaik itu berupa pelayanan yang mampu membantu secara penuh terhadap permasalahan yang dialami oleh masyarakat tersebut. Selain itu, dalam melakukan pelayanan yang baik, pihak pemberi pelayanan dan penyelenggara pelayanan tersebut harus mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat tersebut. Jika masyarakat mendapatkan kepuasan atas hasil kepuasan tersebut maka pelayanan publik tersebut yang diberikan adalah pelayanan yang baik. Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat (Sari, 2020). Memperoleh pelayanan yang baik adalah hak semua masyarakat. Pelayanan yang baik merupakan salah satu peran penting customer relations dalam upaya mempertahankan masyarakat.

Efektifitas Pelayanan

Pengertian Efektifitas Pelayanan

Pelayanan yaitu bentuk kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan oleh instansi pemerintah untuk membantu dan menolong masyarakat dalam memecahkan dan mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan organisasinya secara cepat dan tepat. Pelayanan yang diberikan tersebut mampu menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh masyarakat tersebut secara cepat dengan waktu yang ditentukan begitu juga dengan efektifitasnya. Bukan hanya pelayanannya yang cepat saja tapi juga efektifitas yang diberikan juga bisa menyelesaikan permasalahannya.

Niat perilaku yang dikelompokkan adalah loyalitas yang menguntungkan dan tidak menguntungkan: menguntungkan menjadi tanggapan afirmatif, masukan positif, merekomendasikan, tetap berkomitmen dan membayar lebih, sedangkan loyalitas yang tidak menguntungkan sebagai reaksi yang tidak konstruktif, berubah ke asosiasi baru, dan melakukan lebih sedikit bisnis dengan organisasi. Sebuah keinginan untuk menyarankan, siap untuk mengunjungi lagi dan tujuan membangun dari mulut ke mulut (WOM) dapat dianggap sebagai loyalitas

(Firdaus, 2017). WOM konstruktif ternyata menjadi indikator paling mendasar untuk membentuk perilaku dan sikap di masa depan, yang menggabungkan korespondensi lisan, individu ke individu antara penerima dan komunikator.

Efektifitas pelayanan merupakan pendahulu dari niat perilaku. Hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas dapat diambil sebagai dua struktur; itu bisa langsung yang mengomunikasikan kualitas layanan yang lebih baik mendorong untuk membangun loyalitas pasien sedangkan efeknya bisa tidak langsung, yang mengomunikasikan kepuasan memiliki dampak intervensi antara kualitas layanan dan loyalitas pasien. Studi ini didasarkan pada dimensi HCSQ yang dirasakan seperti lingkungan fisik, lingkungan yang ramah pasien, komunikasi, privasi & keamanan, dan daya tanggap. Meskipun dimensi SERVQUAL telah diautentikasi dalam konteks Indonesia, diharapkan penerapannya akan dipengaruhi karena perbedaan budaya yang terjadi dilingkungan masyarakat sekitar.

Selanjutnya, efektifitas pelayanan bisa meningkatkan kualitas pelayanan sehingga menjadikan pasien memiliki kepuasan dalam pelayanannya. Kualitas adalah kondisi dinamis yang mempengaruhi produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan (Chissilia, 2018). Oleh karena itu, gagasan kualitas pelayanan adalah upaya menyeimbangkan kepuasan konsumen dengan memenuhi kebutuhan pasien dan memberikan perawatan yang akurat.

Dalam beberapa literatur mengenai pelayanan, kualitas pelayanan merupakan bidang penelitian yang paling kritis baik bagi peneliti maupun praktisi. Kualitas pelayanan di Puskesmas adalah perbedaan antara persepsi pasien dengan harapan mereka terhadap pelayanan yang ditawarkan rumah sakit. Kualitas layanan telah menjadi faktor keberhasilan bagi banyak perusahaan di bidang jasa. Sebelum menerapkan praktik manajemen mutu, maka manajer Puskesmas perlu memutuskan dan mengetahui persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan, dan diharapkan dapat membangun intensitas harapan dan loyalitas pasien.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian ini merupakan jenis penelitian dengan memaparkan hasil secara deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang melakukan penelitian pembaruan. Penelitian ini dilakukan karena belum ada penelitian sebelumnya sehingga perlu dilakukan penelitian supaya ditemukan hasil penelitian yang baru. Hasilnya akan dilakukan serta akan dilakukan teknik reduksi. Data bisa

ditampilkan secara wacana. Pada penelitian ini bisa digunakan dalam menganalisis pokok permasalahan yang sangat dalam (Sugiyono, 2017). Tujuannya adalah untuk mencoba menyelesaikan fenomena dan masalah yang ada. Metode deskriptif digunakan dalam pendekatan ini, bertindak sebagai paparan data terstruktur dan deskriptif. Hasilnya akan dikaitkan dengan situasi aktual sesuai dengan strategi ini. Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari dan menganalisis efektifitas pelayanan Kesehatan di Puskesmas Wagir Malang.

Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus untuk meneliti terkait:

- 1) Pelayanan yang diberikan untuk masyarakat dari Puskesmas.
- 2) Efektifitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Wagir Kabupaten Malang.
- 3) Faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan di Puskesmas Wagir Kabupaten Malang.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Wagir Malang. Lokasi penelitian ini tepatnya berada di Desa Pandanrejo (Jl. Raya Pandanrejo No. 1), Kabupaten Malang, Jawa Timur 65163, Indonesia. Puskesmas ini melayani berbagai jenis pelayanan seperti pemeriksaan kesehatan (check up), pembuatan surat keterangan sehat dan surat rujukan, konsultasi, konseling, pemeriksaan ibu dan balita, Pemeriksaan IV A, ekstraksi gigi sulung (pergigi) dan gigi permanen, pemeriksaan darah lengkap, haemoglobin, tes kehamilan, skrining HbSag WIDAL, BTA, HIV rapid, Faeses lengkap.

Sumber Data

Sumber data merupakan objek yang dapat memberikan informasi penelitian sehingga data-data yang didapatkan dalam justifikasi serta menyelesaikan masalah penelitian. Sumber data yang dilakukan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder, yaitu sebagai berikut:

- a) Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari lokasi penelitian dan didapatkan melalui informan yang berkaitan dengan efektifitas pelayanan kesehatan di Puskesmas yang dilakukan dengan cara observasi (pengamatan) dan wawancara mendalam (In-depth Interview). Penentuan Informan juga dilakukan secara purposive sampling dengan memilih beberapa pasien atau masyarakat yang datang ke Puskesmas

Wagir untuk melakukan pelayanan kesehatan pada saat penelitian berlangsung.

b) Data sekunder

Data sekunder merupakan data valid dalam penelitian yang tidak didapatkan secara tidak langsung oleh peneliti dan diperoleh melalui beberapa pihak dari Instansi Puskesmas itu sendiri maupun dari pihak kantor desa yang telah memberikan kepada peneliti berupa beberapa dokumen maupun informasi yang telah ada di Instansi tersebut.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data penelitian dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan berbagai metode. Metode pengumpulan data penelitian adalah sebagai berikut:

a. Wawancara

Data penelitian dapat dikumpulkan melalui kontak langsung dengan informan melalui wawancara, menghadapi informan secara langsung, berusaha mendapatkan data yang akurat dengan mengajukan pertanyaan kepada informan. Wawancara juga dilakukan dengan mensyaratkan pedoman wawancara yang lebih spesifik dan berbasis penelitian. Indikator yang telah ditentukan harus dipatuhi oleh pedoman ini. Narasumber yang dipilih yaitu karyawan di Puskesmas Wagir Malang dan beberapa pasien yang sedang berada di lokasi penelitian yakni di Puskesmas Wagir dan dipilih secara acak.

b. Observasi

Tujuan dari kegiatan observasi adalah untuk melihat lokasi penelitian yang sebenarnya. Tujuannya adalah untuk memberikan gambaran tentang kondisi penelitian. Karena memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi karakteristik mereka, informasi yang diperoleh dari pengamatan ini sangat penting, titik penting, terutama untuk penelitian studi kasus. Penelitian ini melakukan observasi di Puskesmas Wagir Malang.

c. Dokumentasi

Kegiatan mengabadikan momen melalui pendokumentasian pasti dibutuhkan dalam setiap penelitian. Dokumentasi penelitian dapat berupa video atau foto, digunakan untuk mengumpulkan bukti data penelitian. Selama wawancara, kegiatan dan observasi dapat digunakan untuk mengumpulkan bukti.

Teknik Analisis Data

Setelah memperoleh data dari seluruh informan penelitian melalui berbagai sumber penelitian, analisis data adalah proses mengumpulkan dan mentransfer data tersebut untuk memenuhi kebutuhan penelitian. Kemudian dilakukan penyajian data untuk menampilkan hasil penelitian dan ditarik sebuah kesimpulan (Cresswell, 2016). Analisis data juga merupakan tahap akhir dari penelitian karena seluruh data yang didapatkan akan dikumpulkan jadi satu, diseleksi dan dipilih sesuai rumusan permasalahan penelitian dan digunakan untuk menjawab rumusan penelitian (Sekaran, 2016).

1) Reduksi Data

Reduksi data merupakan tahapan dalam memfilter atau menyaring data-data penelitian yang telah didapatkan. Tujuan penyaringan data-data penelitian ini agar mendapatkan data yang lebih sesuai dengan kebutuhan penelitian. Reduksi data juga berfungsi untuk menyederhanakan data lagi lebih kompleks supaya mendapatkan data-data yang sesuai dengan masalah penelitian dan data yang tidak sesuai maka akan disisihkan.

2) Penyajian Data

Data yang telah dipilih dan dipilah akan disajikan secara sistematis. Penyajian data ini harus terstruktur secara rapi dan sesuai dengan data yang diperoleh. Kegiatan penyajian data ini bisa dengan cara menampilkan data dengan berbagai grafik.

3) Penarikan Kesimpulan

Data yang telah direduksi kemudian disajikan melalui teks naratif. Kegiatan selanjutnya dengan cara menarik kesimpulan. Penarikan kesimpulan ini adalah hasil penelitian dari keseluruhan yang disimpulkan dengan menyesuaikan teori yang digunakan serta kenyataan yang ada. Kesimpulan ini berdasarkan cara kolerasi dengan teori dan realitas sesungguhnya.

Keabsahan Data

Uji keabsahan data merupakan penilaian terhadap penelitian untuk membuktikan sebuah kebenaran dalam penelitian ini. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif terdiri dari uji credibility (validitas internal), transferability (validitas eksternal), dependability (reliabilitas), dan confirmability (obyektivitas). (Sekaran, 2016). Dalam penelitian ini akan digunakan uji keabsahan data berupa uji kredibilitas. Data yang dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber atau informan akan dikelompokkan untuk membuat tes ini. Triangulasi data digunakan dalam kredibilitas untuk menunjukkan kesesuaian

data. Hasil wawancara dan hasil tes akan dicocokkan dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pada bagian sebelumnya, peneliti membahas temuan penelitian. Peneliti memaparkan temuan berdasarkan pendapat yang relevan dari peneliti sebelumnya sehingga dapat dijadikan sebagai temuan yang relevan. Sesuai dengan fokus penelitian, terkait dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Wagir, efektifitas pelayanan kesehatan di pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) di Puskesmas Wagir, dan juga faktor pendukung serta faktor penghambat efektifitas pelayanan Puskesmas Wagir, Kabupaten Malang. Berikut adalah pembahasan dari hasil temuan penelitian yang peneliti dapatkan.

a) Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Wagir

Puskesmas sebagai pusat kesehatan masyarakat yang primer harus melayani masyarakat dengan sebaik mungkin. Pelayanan terbaik yang diberikan Puskesmas sejatinya dapat membuat pengalaman masyarakat berkunjung menjadi lebih nyaman. Masyarakat jika sudah merasa bahwa Puskesmas sebagai tempat yang nyaman untuk mendapatkan layanan mengenai masalah kesehatan maka akan kembali melakukan kunjungan ke Puskesmas jika membutuhkan layanan kesehatan.

Puskesmas Wagir menjadi salah satu Puskesmas yang ada di Kecamatan Wagir yang juga memiliki cakupan wilayah cukup luas yakni dua belas desa. Kecamatan Wagir merupakan salah satu Kecamatan yang berada di kawasan kabupaten Malang yang mana masih banyak masalah kesehatan yang dialami oleh masyarakat dan biasanya masyarakat akan mencoba mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Puskesmas Wagir tentunya harus menjadi Puskesmas yang bisa memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat karena melihat cakupan wilayah yang juga sedikit luas.

Puskesmas Wagir memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat agar masyarakat di seluruh Kecamatan Wagir atau juga sekitarnya mendapatkan pola hidup yang lebih baik dalam hal kesehatan. Selain itu, Puskesmas Wagir menawarkan layanan khusus bagi mereka yang membutuhkan atau dalam kata lain yang masuk pada kategori masyarakat tidak mampu dengan adanya BPJS kesehatan. Puskesmas Wagir melayani masyarakat dalam pengobatan baik melalui pengobatan rawat jalan maupun rawat inap.

Pelayanan di Puskesmas Wagir ini sudah mewadai masyarakat wagir untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak, yang sudah

menerapkan pelayanan sesuai SOP yang telah ditentukan. Sarana dan prasarana yang disediakan juga sudah cukup membuat pasien nyaman, sehingga proses pelayanan bisa berjalan dengan baik. Staf dan tenaga kesehatannya juga sudah memberikan pelayanan dengan baik sehingga pasien yang datang akan lebih senang dengan pelayanan yang diberikan.

Puskesmas Wagir juga memperhatikan beberapa prinsip yang ada dalam membangun nilai kepercayaan masyarakat kepada Puskesmas Wagir. Prinsip seperti transparansi, kecepatan dan keramahan menjadi prinsip utama yang dipegang oleh Puskesmas Wagir yang menjadi kelebihan dari Puskesmas Wagir. Prinsip-prinsip yang lain juga tak kalah penting sebenarnya dalam Puskesmas Wagir akan tetapi mengutamakan tiga prinsip diatas menjadi hal yang utama sebagai tolak ukur efektivitas pelayanan di Puskesmas Wagir. Namun tidak luput dari beberapa kekurangan Puskesmas Wagir yaitu masih ada beberapa tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan kurang memuaskan dalam hal sikap dan perlakuan kepada pasien, dan antrian yang terlalu lama.

Puskesmas Wagir sudah memberikan pelayanan sesuai dengan SOP atau standart operasional prosedur yang ada. Kemudian selanjutnya Puskesmas Wagir memberikan pelayanan yang lengkap karena dengan adanya fasilitas-fasilitas berupa rawat inap, UGD, kamar bersalin, rawat jalan, imunisasi dan laboratorium. Pelayanan kesehatan yang diberikan juga sudah sesuai dengan pemaparan yang sudah disampaikan oleh informan pertama yakni di bagian rekam medis.

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan di puskesmas wagir. Dalam hal pelayanannya sudah cukup baik dari segi sarana prasarana yang lengkap, pelayanan sesuai SOP yang berlaku, petugas kesehatan beserta staf yang memberikan pelayanan yang ramah dan di buktikan dengan hasil wawancara yang telah dilakukan pada beberapa pasien yang sudah berkunjung ke Puskesmas Wagir rata-rata mendapatkan respon baik dalam hal pelayanan kesehatannya. Puskesmas Wagir juga melakukan penyuluhan kepada pasyarakat terkait kesehatan dan memberikan sarana prasarana yang cukup lengkap.

b) Efektifitas Pelayanan Puskesmas Wagir

Efektifitas di Puskesmas diukur dari seberapa cepat Puskesmas menanggapi masalah dan keadaan yang dialami oleh Puskesmas. Masalah ini tentunya adalah masalah yang datang dari

pasien yang sedang melakukan kunjungan, mengobati penyakit atau memeriksakan keadaannya seperti rawat jalan. Efektifitas Puskesmas juga dilihat dari seberapa besar efek atau dampak yang diterima pasien atas tindakan yang dilakukan oleh pegawai, perawat maupun dokter di Puskesmas tersebut. Pengalaman pasien juga patut menjadi hal yang bisa dijadikan tolak ukur keefektifan suatu kejadian yang tidak diduga di Puskesmas.

Efektifitas yang dilakukan oleh Puskesmas juga tidak luput dari kerjasama yang dilakukan oleh pihak Puskesmas. Kerjasama yang dilakukan dokter, perawat, rekam medis, tenaga laboratorium, bahkan sampai kantin menjadi hal yang sangat mendukung efektifitas pelayanan yang dilakukan. Puskesmas Wagir memiliki tenaga medis dan non medis yang sudah terintegrasi agar menciptakan suasana Puskesmas yang nyaman, cepat, dan efektif dalam setiap pelayanan yang dilakukannya. Puskesmas Wagir juga menerapkan sistem kerja cerdas dan cepat bagi setiap tenaga medis dan non medis agar efektifitas pelayanan yang diberikan terbaik kepada pasien.

Efektifitas pelayanan yaitu bentuk kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan oleh instansi pemerintah untuk membantu dan menolong masyarakat dalam memecahkan dan mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan organisasinya secara cepat dan tepat. Pelayanan yang diberikan tersebut mampu menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh masyarakat tersebut secara cepat dengan waktu yang ditentukan begitu juga dengan efektifitasnya. Bukan hanya pelayanannya yang cepat saja tapi juga efektifitas yang diberikan juga bisa menyelesaikan permasalahannya.

Terdapat beberapa kriteria bahwa pelayanan tersebut dapat dikatakan efektif. Kriteria tersebut meliputi: (1) Efektivitas pelayanan yang mampu menyelesaikan permasalahan, (2) Kuantitas yang mampu menyelesaikan banyak permasalahan dalam melayani publik, (3) Pelayanan tersebut mendapatkan penilaian yang baik dari pengguna layanan dalam artian pengguna layanan tersebut puas atas hasil pelayanan yang diberikan. (4) Stailitas yaitu kegiatan pelayanan publik dapat memelihara struktur beserta fungsi-fungsi yang ada. (5) pelayanan tersebut mampu meminimalisir sebuah kesalahan ataupun kecelakaan kecil yang dapat menghambat pelayanan.

Efektifitas pelayanan di Puskesmas Wagir sudah diterapkan dengan baik dari segi pelayanan dan sarana prasarana yang lengkap, namun harus tetap di tingkatkan lagi. Karena pemeriksaan dan

pelayanan yang dilakukan dengan baik dan tepat akan membuat pasien nyaman dan akan kembali berkunjung karena sudah mempercayakan pengobatan dan perawatan di Puskesmas Wagir. Seperti yang sudah di sampaikan oleh salah satu dari pasien yang berkunjung di Puskesmas Wagir untuk melakukan pelayanan kesehatan ibu dan anak yaitu pemeriksaan kehamilan, pasien sangat senang karena sudah mendapatkan pelayanan yang baik.

Berdasarkan kriteria yang sudah di tentukan, Puskesmas Wagir bisa di katakan sudah memenuhi kriteria tersebut, hal ini bisa dilihat dari beberapa efektifitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Wagir salah satunya yaitu efektifitas pelayanan umum dari hasil wawancara yang sudah di lakukan beberapa pasien mendapatkan respon baik pada saat pelayanan walaupun ada beberapa responden yang masih kurang nyaman di tempat loket dan ruang tunggu hal ini dapat di minimalisir dengan cara pembatasan pasien atau dengan memberikan nomor antrian, sehingga pasien tahu nomor urut pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, keefektifan pelayanan di Puskesmas Wagir sudah berjalan sebagaimana mestinya. Bisa di lihat dari pelayanan Kesehatan ibu dan anak, pelayanan kesehatan umum, pelayanan laboratorium, serta pelayanan gizi rata-rata pasien memberikan respon baik karena mendapatkan pelayanan yang ramah dan peralatan nya juga lengkap, memiliki sarana prasarana yang memadai sehingga pasien yang datang bisa mendapatkan pelayanan yang maksimal untuk masalah kesehatannya dan pelayanan yang diberikan berdasarkan SOP yang sudah di tentukan. Namun berbeda dengan pelayanan kesehatan ibu dan KB, pelayanan kesehatan gigi dan mulut rata-rata responden memberikan respon yang kurang baik, ada yang mengeluh terkait antrian yang panjang, beberapa perawat yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan, peralatan yang kurang lengkap, bahkan sampai tidak mau datang lagi ke puskesmas wagir karena merasa kapok. Hal ini yang menjadi penyebab bahwa keefektifan dalam pelayanan yang ada di puskesmas wagir masih kurang dan perlu di perbaiki lagi agar tidak merugikan pihak lainnya.

c) Faktor Pendukung Dan Penghambat Efektifitas Di Puskesmas Wagir

Pelayanan yang terbaik tentunya tidak luput dari faktor pendukung dan penghambatnya. Faktor pendukung biasanya menjadikan

pelayanan menjadi semakin baik dan meningkat, sedangkan faktor penghambat mengakibatkan pelayanan tidak bisa berjalan dengan lancar. Hal ini juga tentunya berlaku bagi Puskesmas Wagir sebagai pusat kesehatan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik mungkin.

Efektivitas pelayanan bisa meningkatkan kualitas pelayanan sehingga menjadikan pasien memiliki kepuasan dalam pelayanannya. Produk, jasa, orang, prosedur, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan semuanya dipengaruhi oleh kondisi kualitas yang dinamis. Kualitas pelayanan merupakan bidang penelitian yang paling kritis baik bagi peneliti maupun praktisi. Kualitas pelayanan di Puskesmas adalah perbedaan antara persepsi pasien dengan harapan mereka terhadap pelayanan yang ditawarkan rumah sakit. Kualitas layanan telah menjadi faktor keberhasilan bagi banyak perusahaan di bidang jasa.

Faktor pendukung efektifitas pelayanan di Puskesmas Wagir salah satunya adalah sarana prasarana yang lengkap yang ada pada di Puskesmas. Sarana dan prasarana yang lengkap ini menjadikan pelayanan di Puskesmas Wagir menjadi lebih efektif. Pasien akan mendapatkan pelayanan terbaik jika sarana dan prasarana di Puskesmas tersedia dengan lengkap.

Berdasarkan penelitian (Hartono, 2016) tentang efektifitas sistem pelayanan kesehatan masyarakat oleh dinas kesehatan kota Samarinda juga mendapatkan hasil yang sama yakni sistem pelayanan kesehatan dilaksanakan secara efektif karena telah memiliki berbagai fasilitas kesehatan juga yang bisa memadai dalam menunjang program kesehatan dan juga melayani masyarakat dalam melakukan pengobatan. Hal diatas jelas menjadi sebuah gambaran bahwa memang kelengkapan sarana dan prasarana dapat mendukung dalam pelaksanaan efektivitas Puskesmas memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, begitu pula di Puskesmas Wagir.

Selain kelengkapan sarana dan prasarana, kerjasama yang baik antara semua komponen Puskesmas juga menjadi salah satu faktor pendukung efektifitas pelayanan di Puskesmas Wagir. Komponen petugas memiliki tenaga medis dan non medis pada Puskesmas Wagir bekerjasama membentuk organisasi yang mampu mendukung keefektifan pelayanan di Puskesmas Wagir.

Selaras dengan pendapat diatas, penelitian yang dilakukan oleh (Zahwa, 2017) mengenai efektifitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Batang Natang Kabupaten Miling. Hasil yang

diperoleh adalah pelayanan kesehatan di Puskesmas cukup efektif. Hal ini karena proses pelayanannya dilakukan dengan kerjasama yang baik antar komponen di dalam Puskesmas.pelayanan kesehatannya diberikan sesuai dengan standar pelayanan kesehatan yang ditetapkan sehingga pelayannya dikatakan cukup efektif.

Menurut pendapat (Sari, 2020), pelayanan yang terbaik itu berupa pelayanan yang mampu membantu secara penuh terhadap permasalahan yang dialami oleh masyarakat tersebut. Selain itu, dalam melakukan pelayanan yang baik, pihak pemberi pelayanan dan penyelenggara pelayanan tersebut harus mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat tersebut. Jika masyarakat mendapatkan kepuasan atas hasil kepuasan tersebut maka pelayanan publik tersebut yang diberikan adalah pelayanan yang baik. Tindakan pelayanan seseorang atau organisasi adalah tindakan yang membawa kepuasan bagi masyarakat.

Selain faktor pendukung dalam efektivitas pelayanan di Puskesmas. Terdapat pula faktor penghambat dalam pelayanan Puskesmas kepada masyarakat. Faktor penghambat tentunya salah satu faktor yang perlu segera diperbaiki dan segera ditangani oleh Puskesmas diseluruh Indonesia agar terciptanya pelayanan kesehatan yang benar-benar efektif kepada masyarakat. Pelayanan yang efektif kepada masyarakat akan memberikan dampak yang baik bagi pengalaman masyarakat dalam kunjungannya ke Puskesmas baik dalam rangka melakukan pengobatan, rawat jalan, pemeriksaan laboratorium dan lain sebagainya.

Puskesmas Wagir juga tentunya tidak luput dari yang namanya faktor penghambat dalam efektifitas pelayanannya. Puskesmas Wagir juga tentunya bukanlah salah satu fasilitas pelayanan kesehatan di Kecamatan Wagir. Tentunya masih banyak klinik kesehatan lain maupun rumah-rumah bidan dan klinik praktik dokter mandiri yang berada di kawasan Kecamatan Wagir. Faktor penghambat ini juga tentunya menjadi pertimbangan masyarakat di Kecamatan Wagir dalam kunjungan ke Puskesmas Wagir.

Memperoleh pelayanan yang baik adalah hak semua masyarakat. Pelayanan yang terbaik merupakan salah satu peran penting customer relations dalam upaya mempertahankan masyarakat. Masyarakat masa depan adalah masyarakat yang layani hari ini. Apakah atau bukankah mereka tetap setia menjadi masyarakat, tergantung pada efektivitas customer relations dalam memerangi ancaman utama bagi

kesuksesan bisnis. Pengalaman dalam suatu komunitas merupakan langkah penting untuk memperolehnya. Masyarakat tidak hanya mendapatkan informasi dari pelayanan yang diberikan, tetapi mereka juga merasakan dan mengetahui bagaimana keterlibatan mereka dalam pelayanan tersebut. Ketika orang senang dengan suatu layanan, mereka tidak akan ragu untuk kembali ke layanan mereka sendiri. Dengan strategi customer relations sebuah perusahaan yang mampu memupuk dan meningkatkan hubungan positif dengan masyarakatnya serta mampu dalam menangani keluhan atau complain masyarakat.

Faktor penghambat efektifitas pelayanan di Puskesmas Wagir adalah adanya pelayanan yang lama dan waktu tunggu yang lama di loket pendaftaran jika pasien yang datang hari itu terlalu banyak. Hal ini terlihat dari hasil data hasil observasi dan wawancara peneliti yang melihat adanya antri panjang dan pasien yang menunggu sambil berdiri di ruang tunggu ketika menunggu dilakukannya tindakan oleh pihak Puskesmas. Hal ini jelas sangat mengganggu sekali dalam pelayanan kesehatan yang dilakukan Puskesmas yang mana harusnya pasien mengalami pengalaman yang baik ketika datang ke Puskesmas Wagir akan tetapi keadaannya tidak mendukung akibat adanya pelayanan yang lama dan kurangnya sarana tempat tunggu pasien.

Kurangnya tempat tunggu membuat pasien atau masyarakat yang menunggu untuk memeriksakan masalah kesehatannya menjadi tidak nyaman. Masih banyak pasien yang kadang berdiri apabila ruang tunggu sudah penuh atau pasiennya banyak. Alur yang juga tidak ada di loket pendaftaran menjadi salah satu tambahan faktor penghambat efektifitas pelayanan di Puskesmas Wagir.

Alur yang merupakan penjelasan mengenai kemana pasien akan menuju masih belum tersedia di Puskesmas Wagir. Hal ini jelas menjadi masalah yang dikeluhkan oleh pasien, karena pasien masih bingung dan bahkan kadang harus bertanya lagi ke loket pendaftaran jika proses menunggu antrian cukup panjang. Hal ini jelas harus dipelajari dan segera dibenahi oleh pihak Puskesmas Wagir selaku pemberi pelayanan kesehatan primer kepada masyarakat di Kecamatan Wagir.

Pasien harus dibuatkan ruang tunggu dan alur yang lebih baik guna memberikan pelayanan yang lebih optimal dan efektif. Jika faktor penghambat sudah bisa diatasi maka pelayanan kesehatan yang diharapkan oleh pasien akan semakin efektif diterima oleh pasien. Lebih cepat dan tepat

sasaran juga tentunya dapat dijadikan tolak ukur efektivitas pelayanan di Puskesmas Wagir. Pihak Puskesmas Wagir harus membenahi faktor penghambat pemberian pelayanan ini agar mencapai tujuan yang ditetapkan yaitu pelayanan kesehatan yang efektif kepada seluruh masyarakat Kecamatan Wagir.

Pendapat diatas sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rumau, 2021) yang mana menyebutkan bahwa efektivitas pelayanan di Puskesmas Slide Kabupaten Seram menjadi kurang efektif karena kurangnya fasilitas yang mendukung. Selain itu lemahnya tingkat pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan juga menjadi salah satu faktor penghambat efektivitas pelayanan di Puskesmas Slide Kabupaten Seram. Hal ini jika dikaitkan sangat jelas bahwa fasilitas yang mendukung akan menjadi faktor pendukung dalam efektivitas pelayanan di Puskesmas Wagir tentunya. Selanjutnya masalah faktor penghambat ini memang harus menjadi prioritas masalah dalam pembenahan di pelayanan Puskesmas Wagir kepada pasien atau masyarakat di Kecamatan Wagir yang tentunya mengharapkan pelayanan kesehatan yang terbaik dari Puskesmas Wagir.

Puskesmas Wagir harus melakukan upaya terbaik dalam mempertahankan upaya pemberian pelayanan kesehatan. Faktor-faktor pendukung efektifitas pelayanan di Puskesmas Wagir harus semakin ditingkatkan. Sedangkan faktor-faktor penghambat efektivitas pelayanan di Puskesmas Wagir harus segera dicari akar permasalahan dan juga solusinya agar terciptanya pelayanan yang terbaik kepada masyarakat di Kecamatan Wagir.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyimpulkan terkait efektifitas pelayanan kesehatan di pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) Wagir Kabupaten Malang.

- a. Pelayanan kesehatan di Puskesmas Wagir melakukan pelayanan kesehatan dasar mulai dari pelayanan kesehatan ibu dan anak, pelayanan kesehatan umum yang melayani kesehatan masyarakat secara umum, pelayanan kesehatan ibu dan KB, pelayanan kesehatan gigi dan mulut, pelayanan gizi, dan juga pelayanan laboratorium.
- b. Efektifitas pelayanan Puskesmas Wagir berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mendapatkan respon positif (baik) dan juga respon negatif (buruk). Pelayanan yang mendapatkan respon sudah baik untuk pelayanan kesehatan di Puskesmas Wagir yaitu pelayanan

kesehatan ibu dan anak, pelayanan kesehatan umum, pelayanan gizi dan juga pelayanan laboratorium. Sementara untuk beberapa pelayanan seperti pelayanan kesehatan ibu dan KB, pelayanan kesehatan gigi dan mulut masih mendapat respon yang kurang baik oleh masyarakat atau masih kurang efektif dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan dalam hal ini adalah perawatnya kurang memuaskan bagi masyarakat yang melakukan pemeriksaan di Puskesmas Wagir. Selain itu hal yang membuat beberapa pelayanan ini kurang efektif adalah kurangnya peralatan yang lengkap di pelayanan kesehatan gigi dan mulut serta proses pelaksanaan pelayanan yang juga masih lama.

- c. Faktor pendukung bagi terselenggaranya pelayanan di Puskesmas Wagir yaitu Puskesmas Wagir memiliki fasilitas yang lengkap dan memadai, sarana dan prasarana yang juga memadai serta memiliki pelayanan terbaik di setiap lini di Puskesmas Wagir. Selain itu kerjasama yang baik antar semua pegawai baik tenaga kesehatan dan juga tenaga non kesehatan menjadi salah satu hal yang juga mendukung terlenggaranya pelayanan yang baik di Puskesmas Wagir. Selain faktor pendukung, terdapat faktor penghambat pelayanan di Puskesmas Wagir. Faktor penghambat tersebut adalah kurangnya tempat tunggu bagi pasien, waktu pelayanan yang lama di loket pendaftaran serta tidak adanya alur pendaftaran yang jelas.

Saran

Sehubungan dengan hasil penelitian skripsi terkait efektivitas pelayanan kesehatan di pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) Wagir Kabupaten Malang yang telah dipaparkan, penulis mencoba memberikan saran sebagai berikut:

- a. Puskesmas Wagir agar melakukan pembenahan dalam beberapa pelayanan yang masih memiliki respon negatif atau penilaian yang tidak efektif dari masyarakat, dimulai dari pembenahan pelayanan di bagian pendaftaran, ruang tunggu pasien dan juga pelayanan kesehatan gigi dan mulut serta pelayanan kesehatan ibu dan KB.
- b. Puskesmas Wagir selaku pelayanan dasar dan juga pertama di Wagir Kabupaten Malang agar lebih memaksimalkan pelayanan yang ada dengan melakukan evaluasi, perubahan dan juga pembaruan dibagian pelayanan yang masih dirasa kurang efektif. Sementara untuk pelayanan yang

sudah memiliki penilaian efektif dari masyarakat maka wajib bagi semua lini di Puskesmas Wagir mempertahankan dan lebih meningkatkan lagi beberapa pelayanan kesehatan tersebut agar semakin memberikan pelayanan yang lebih efektif tentunya bagi masyarakat.

- c. Beberapa faktor penghambat yang menghalangi efektifitas bagi pelayanan di puskesmas wagir agar segera dibenahi dan diperhatikan terutama oleh kepala Puskesmas dan juga semua lini yang bertanggung jawab di Puskesmas Wagir. Karena salah satu faktor pendukung mengenai pelayanan di Puskesmas Wagir tentunya adalah adanya kerjasama dan juga pelayanan terbaik di semua lini yang ada di Puskesmas Wagir. Semuanya agar tentunya pelayanan yang ada di Puskesmas Wagir menjadi pelayanan yang efektif dalam menangani masalah yang dialami oleh masyarakat.

Daftar Pustaka

- Chisillia, E., & Muazansyah, I. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) Tanjung Palas Kabupaten Bulungan, Kalimantan Utara. JPAP Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 4(2), 1008–1021.
- Firdaus, S. K., & Santoso, T. (2017). Efektivitas Kualitas Pelayanan Puskesmas Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya. JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 3(1), 621–626. <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i1.1230>.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). Qualitative data analysis: a methods sourcebook (Third). SAGE Publications, Inc.
- Nisa, L. S., Siska, D., Putry, Y., Noor, G. S., Perkantoran, K., Provinsi, P., & Kesehatan, A. (2017). Pemetaan Fasilitas Kesehatan Pada Puskesmas di Kalimantan Selatan. Jurnal Kebijakan Pembangunan, 12(2), 219–229.
- Rahasia, P. R., Kimbal, M., & Undap, G. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas (Suatu Studi di Puskesmas Manganitu Kecamatan Manganitu Kabupaten Kepulauan Sangihe). Eksekutif: Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, 1(1).
- Sari, I. M., Sulistyarini, W., & Hertanti, D. (2020). Efektivitas Kinerja Pelayanan Berbasis

Sistem E-Health Di Puskesmas Umum Daerah (RSUD) DR. Soewandhi Surabaya. Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 6(1), 106–119.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV.

Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA), XI (2), 56–65.