

STRATEGI KEPALA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI KECAMATAN MUARA JAWA

Netty Paramitha¹

Abstrak

Penelitian ini bertujuan guna mengetahui dan mendeskripsikan strategi Kepala Pusat Kesehatan Masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Kecamatan Muara Jawa dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat strategi Kepala Pusat Kesehatan Masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Kecamatan Muara Jawa. Penelitian ini berjenis deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilaksanakan melalui pelaksanaan observasi, wawancara, dan document research. Analisis data yang dipakai ialah analisis data model interaktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepala Puskesmas melakukan kegiatan penyuluhan yang meliputi Basic Six sesuai skala prioritas permasalahan kesehatan pada saat ini yang mana program basic six terdapat rencana kegiatan tahunan (RKT), sehingga semua kegiatan terjadwal dimulai dari KIA, promkes, kesling dan UKP lainnya yang pelaksanaannya dilakukan mulai dari sekolah, RT dan Kelurahan. Peningkatan SDM petugas sesuai rumpun ilmunya dan programnya di Puskesmas yang mana terdapat peningkatan SDM penting dikarenakan bidang kesehatan terdapat STR (Surat Tanda Registrasi) yang setiap 5 tahun harus diupgrade kalau tidak di upgrade petugas tidak dapat bekerja. Penyediaan sarana dan prasarana kesehatan yang memadai, hal tersebut karena Puskesmas Muara Jawa statusnya Poned dan Rawat Inap 24 Jam. Faktor pendukung yaitu SDM yang kualitasnya mumpuni, sarana prasarana dan dukungan stakeholder. Adapun faktor penghambat yaitu budaya masyarakat yang agak sulit dirumah.

Kata Kunci: Strategi, Kepala Puskesmas, Kualitas Pelayanan Kesehatan

Pendahuluan

Kualitas pelayanan kesehatan adalah upaya agar kebutuhan dan harapan konsumen, baik secara internal maupun eksternal dapat terpenuhi. Kualitas dapat dikorelasikan pula dengan suatu proses perbaikan yang dilaksanakans ecara berjenjang dan berkelanjutan. Kualitas pelayanan kesehatan secara umum berpusat pada konsep terkait pelayanan kesehatan yang berdasarkan tiga landasan

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email:

utama, yakni: kualitas, akses, dan biaya. Kualitas dapat tercapai melalui pelayanan yang dilaksanakan secara efektif, efisien, serta harga yang terjangkau. Persepsi pasien terkait kualitas pelayanan mendapat pengaruh dari ekspektasi atas pelayanan yang diharapkan. Harapan ini terbentuk dari komunikasi dari mulut ke mulut, pengalaman terdahulu, keperluan pasien, serta pengaruh dari komunikasi eksternal.

Pentingnya peningkatan kualitas pelayanan yang harus diberikan, dalam hal ini Kepala Puskesmas sebagai ujung tombak dalam menjalankan kegiatan Organisasinya memiliki peran penting untuk berhasilnya peningkatan kualitas di lingkungan kerjanya, sebagai seorang pimpinan harus bisa membuat strategi yang matang untuk menunjang kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Sebagai seorang pimpinan Kepala Puskesmas harus bisa menguasai dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan yakni, Kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Kemampuan menganalisa tersebut haruslah dimiliki oleh Kepala Puskesmas agar bisa menentukan Strategi yang tepat untuk peningkatan Kualitas dilingkungannya.

Di Indonesia, pelayanan kesehatan yang tersedia masih banyak mengalami masalah yang mesti lekas mendapat penanganan, mempertimbangkan tuntutan yang ada dan persoalan kesehatan yang makin rumit seiring waktu berjalan. Jika tidak lekas mendapat penanganan, maka akan timbul permasalahan baru. Maka dari itu, pemerintah perlu guna berinovasi secara berkala dalam rangka mengoptimalkan kualitas pelayanan. Salah satu yang tidak boleh terlewatkan terkait peningkatan kualitas pelayanan di sektor kesehatan ialah pelayanan tingkat lokal yakni pelayanan kesehatan yang mendasar di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

Puskesmas Muara Jawa dibangun pada 20 April 1963 dengan luas wilayah cakupan pelayanan Puskesmas yang terdiri atas delapan kelurahan, yakni: Kelurahan Muara Jawa Ilir, Kelurahan Muara Jawa Tengah, Kelurahan Muara Jawa Ulu, Kelurahan Muara Kembang, Kelurahan Teluk Dalam, Kelurahan Dondang, Kelurahan Tamapole dan Kelurahan Muara Jawa Pesisir yang berjarak tempuh paling jauh dari Kelurahan ke Puskesmas \pm 20 Km.

Berdasarkan data Puskesmas Muara Jawa, dari 14 Unsur Pelayanan Puskesmas masih ada 5 unsur pelayanan yang memiliki kualitas pelayanan kurang baik yaitu Kedisiplinan Petugas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan, Kepastian Jadwal Pelayanan, Kenyamanan Lingkungan Puskesmas Muara Jawa. Dari persoalan diatas dapat kita ambil kesimpulan bahwa , peran penting seorang pimpinan dalam hal ini adalah kepala puskesmas, untuk terus berinovasi dan menyusun strategi untuk mendapatkan kepuasan dari masyarakat yang berobat.

Maka atas dasar inilah yang melatarbelakangi penulis guna melaksanakan penelitian yang berjudul “Strategi Kepala Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Kecamatan Muara Jawa”.

Kerangka Dasar Teori

Organisasi

Hasibuan (2013:24) berpendapat “organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal, yang terkoordinasi dan terstruktur dari kelompok orang yang menjalin kerja sama guna tercapainya suatu tujuan yang telah ditentukan”. Sedangkan Waldo dalam Silalahi (2011:124) menyebutkan bahwa “organisasi merupakan struktur relasi yang terjalin secara terstruktur di antara orang-orang dengan berlandaskan kewenangan dan suatu sistem administrasi yang sifatnya tetap”.

Strategi

Onong Uchjana (2004:29) berpendapat bila secara hakikat strategi merupakan perencanaan (*planning*) dan tata kelola guna tercapainya tujuan tertentu. Namun guna tercapainya tujuan terkait, fungsi dari strategi tidak menjadi peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, tetapi juga mesti menunjukkan bagaimana strategi operasional yang akan dilaksanakan

Manajemen Strategi

Pengertian manajemen strategi menurut Perace dan Robinson (2008) adalah “seperangkat keputusan dan tindakan yang menghasilkan formulasi dan implementasi rencana yang dibuat guna tercapainya tujuan suatu perseroan”. Sementara Nawawi (2000) mengutarakan bahwasanya manajemen strategi adalah suatu kesatuan sistem yang tersusun atas pelbagai komponen yang berkorelasi satu sama lain dan saling memberi pengaruh, serta bergerak secara bersama-sama (serentak) menuju ke arah yang juga sama.

Pelayanan Publik

Berlandaskan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memaparkan pelayanan publik adalah segala kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik menurut KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan Kesehatan

Menurut Notoadmojo (2008:25) pelayanan kesehatan merupakan subsistem pelayanan kesehatan yang bertujuan utama guna menyediakan pelayanan pencegahan (*preventif*) dan peningkatan (*promotif*) kesehatan dengan menjadikan masyarakat sebagai sasaran utamanya. Sedangkan menurut Effendy dalam

Notoadmojo (2003:56) kesehatan masyarakat bertujuan agar kesehatan dapat dipertahankan dan ditingkatkan, serta menyediakan bantuan melalui intervensi keperawatan sebagai landasan kecakapannya guna memberikan bantuan pada individu, keluarga, serta masyarakat terkait penanganan pelbagai permasalahan keperawatan kesehatan yang kerap ditemukan dalam kehidupan sehari-hari.

Puskesmas

Berlandaskan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas, “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”.

Definisi Konsepsional

Strategi Kepala Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) guna mengoptimalkan kualitas pelayanan kesehatan di Kecamatan Muara Jawa adalah penyusunan rencana yang berpusat pada tujuan berjangka panjang dari suatu instansi yang disertai dengan penyusunan tata cara dan usaha yang dilakukan oleh Kepala Puskesmas Muara Jawa dalam upaya mengoptimalkan kualitas pelayanan kesehatan di Kecamatan Muara Jawa melalui pengoptimalan sumber daya manusia (SDM) tenaga kesehatan, peningkatan sarana dan prasarana, pemberdayaan, serta Upaya Kesehatan Berbasis Masyarakat (UKBM).

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini memakai penelitian berjenis deskriptif melalui penggunaan analisis kualitatif.

Fokus Penelitian

1. Strategi Kepala Puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Kecamatan Muara Jawa, seperti :
 - a. Melakukan kegiatan penyuluhan yang meliputi Basic Six sesuai skala prioritas permasalahan kesehatan pada saat ini
 - b. Peningkatan SDM petugas sesuai rumpun ilmunya dan programnya di Puskesmas
 - a. Penyediaan sarana dan prasarana kesehatan yang memadai
2. Faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi Kepala Puskesmas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Muara Jawa.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Muara Jawa tepatnya berada di Jl. Ir. Soekarno Kelurahan Muara Jawa Pesisir Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara.

Sumber Data Penelitian

1. Orang (*Person*), yakni sumber data yang mampu memberi data berupa jawaban lisan yang didapat ketika wawancara. Pada kajian ini, untuk memilih dan menentukan informan peneliti memakai teknik *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Sementara yang menjadi *key informan* ialah Kepala Tata Usaha Puskesmas Muara Jawa dan Pegawai Puskesmas Muara Jawa. Informan pendukung yang ditemui ditempat penelitian berlangsung di Puskesmas Muara Jawa adalah pasien yang menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Muara Jawa.
2. Lokasi/tempat (*Place*), yakni kantor, ruangan yang berisikan perlengkapan, dan lain sebagainya, serta tempat dilaksanakannya aktivitas yang bersesuaian dan berkorelasi dengan data penelitian. Dalam kajian ini peneliti melakukan penelitian di Puskesmas Muara Jawa.
3. Kertas/dokumen (*Paper*), yakni sumber data berupa dokumen, arsip, surat-surat, dan lain sebagainya yang menjadi pedoman penelitian guna melakukan penelaahan dan pendalaman dokumen yang berkorelasi dengan pelayanan kesehatan di Muara Jawa.

Teknik Pengumpulan Data

1. *Library Research* (Penelitian Kepustakaan) mempunyai arti dilaksanakannya penelaahan perihal teori dan konsep yang bersumber dari perpustakaan, literatur ilmiah, pelbagai sumber referensi, serta dokumen lain.
2. *Fieldwork Research* (Penelitian lapangan), mempunyai arti bila penulis langsung melaksanakan penelitian ke lapangan melalui penggunaan sejumlah metode, yakni:
 - a. Observasi.
 - b. Wawancara.
 - c. *Document research*.

Teknik Analisis Data

Analisis data yang dipakai pada penelitian ini ialah metode kualitatif, yakni pendeskripsian dan analisis data yang sudah dikumpulkan, lalu diuraikan menjadi penjelasan. Analisis data dilaksanakan melalui penggunaan analisis data kualitatif model interaktif, yang menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014:33) berisikan langkah-langkah berikut:

1. Mengumpulkan Data.
2. Mengodensasikan Data.

3. Menyajikan Data.
4. Menarik Kesimpulan/verifikasi.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Strategi Kepala Puskesmas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Kecamatan Muara Jawa

Hasil penelitian mengenai strategi Kepala Puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Kecamatan Muara Jawa dijelaskan sebagai berikut:

Melakukan kegiatan penyuluhan yang meliputi Basic Six sesuai skala prioritas permasalahan kesehatan pada saat ini.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa strategi Kepala Puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Kecamatan Muara Jawa dengan melakukan kegiatan penyuluhan yang meliputi Basic Six sesuai skala prioritas permasalahan kesehatan pada saat ini yang mana program basic six di Puskesmas Muara Jawa terdapat rencana kegiatan tahunan (RKT), sehingga semua kegiatan terjadwal dimulai dari KIA, promkes, kesling dan UKP lainnya yang pelaksanaannya dilakukan mulai dari sekolah, RT dan Kelurahan. Penyampiannya tergantung misalnya lagi covid-19 ini kita sosialisasikan germas dan Pergub Kukar No. 54 Tahun 2020 tentang 4M masalah covid-19 mulai dari bulan September sampai Oktober 2020 yang dilakukan keliling diberikan melalui lintas sektoral dengan lurah dan camat. Setiap kegiatan yang dibuat berdasarkan kebutuhan puskesmas dan kebutuhan masyarakat berdasarkan masukan survey mawas diri dan lintas sektoral. Penyuluhan dilakukan mulai dari rapat program dengan penyusunan strategi apa saja yang akan dilaksanakan dilapangan. Adapun kegiatan penyuluhan yang meliputi Basic Six sesuai skala prioritas permasalahan kesehatan pada saat ini penting dilakukan karena Puskesmas Muara Jawa sudah akreditasi pada tingkatan madya di tahun 2017, sehingga masih perlu peningkatan untuk menuju utama hingga paripurna. Untuk petugas yang ikut tergantung penyuluhan apa yang diberikan misalnya tentang kesling petugas kesling yang ikut, namun juga turut serta petugas yang programnya terkait sehingga tidak dilakukan sendiri. Sebelum kegiatan dilakukan koordinasi, tapi saat ini di masa pandemik covid-19 kuota terbatas dan berjarak, penyuluhannya protocol ketat. Selain itu, penyuluhan dilakukan menggunakan slide, terus tanya jawab dan cari solusi kemudian di evaluasi. Penyuluhan dilakukan representative tergantung materi penyuluhan seperti di BPU, sekolah atau posyandu.

Berlandaskan data yang didapat perihal evaluasi program kerja puskesmas dalam 6 pokok program kerja, yakni 1) program promosi kesehatan meliputi kegiatan penyuluhan kesehatan menyangkut PHBS, dan Pembentukan Desa siaga, 2) program kesehatan lingkungan meliputi rumah sehat, air bersih, dan SPAL, 3) program KIA/KB meliputi KB aktif dan KB tidak aktif, K1 Murni dan K1 tidak

murni, 4) program perbaikan gizi meliputi pengukuran status gizi, ASI eksklusif, dan imunisasi, 5) program pencegahan dan pengendalian penyakit menular (P2M) meliputi penyakit HIV/AIDS, hepatitis, demam berdarah, kusta, TB Paru, diare, campak, ISPA dan lain-lain sedangkan penyakit tidak menular meliputi kanker, rematik, asma, diabetes mellitus (DM), hipertensi, penyakit jantung, gangguan sirkulasi, dan lain-lain, 6) program P3M meliputi Pelayanan medis dan usaha kesehatan sekolah.

Namun berdasarkan data di Puskesmas Muara Jawa dari 12 Indikator Standar Pelayanan Minimal Puskesmas, pelayanan oleh Puskesmas Muara Jawa masih belum mampu mencapai target. Hanya Pelayanan Kesehatan pada pendidikan dasar dan Pelayanan orang dengan gangguan jiwa serta Pelayanan Kesehatan orang dengan TB yang mampu mencetak angka capaian sempurna. Sedangkan untuk 9 Indikator lain masih harus meningkatkan pelayanan dengan maksimal. Hal tersebut terjadi karena banyak faktor, di antaranya ialah kriteria setiap Indikator yang terdiri dari banyak kategori, proyeksi yang tidak sesuai dengan kenyataan dengan selisih angka yang besar, biaya operasional yang terbatas, dan perencanaan yang masih belum optimal.

Peningkatan SDM petugas sesuai rumpun ilmunya dan programnya di Puskesmas

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa strategi Kepala Puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Kecamatan Muara Jawa dengan peningkatan SDM petugas sesuai rumpun ilmunya dan programnya di Puskesmas diketahui terdapat Peningkatan SDM di Puskesmas Muara Jawa dikarenakan bidang kesehatan terdapat STR (Surat Tanda Registrasi) yang setiap 5 tahun harus diupgrade kalau tidak di upgrade petugas tidak dapat bekerja. Ada standar dalam STR tersebut yaitu petugas minimal mengikuti 13 seminar dalam setahun yang dilakukan Kabupaten Kutai Kartanegara, sehingga petugas wajib ikut pelatihan, seminar dan workshop yang difasilitasi Puskesmas. Selain itu, STR sebagai syarat petugas dalam membuat SIK (Surat Izin Kerja) di dinas kesehatan. Petugas yang wajib membuat STR yaitu semua JFT meliputi bidan, dokter, apoteker dan perawat.

Secara khusus sumber daya manusia Kesehatan bertujuan guna menghasilkan SDM kesehatan yang berkompeten, yakni berkemampuan guna melakukan pemutakhiran dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang promosi kesehatan. Hal tersebut dilaksanakan melalui penguasaan dan pemahaman pelbagai pendekatan, metode, serta kaidah ilmiah yang diikuti dengan keterampilan guna mengimplementasikannya di dalam aktivitas mengembangkan dan mengelola sumber daya manusia kesehatan. SDM tersebut juga berkemampuan guna melakukan identifikasi dan perumusan solusi permasalahan yang berkorelasi dengan aktivitas yang mengembangkan dan mengelola sumber daya manusia kesehatan melalui penelitian. SDM tersebut

berkemampuan pula guna melakukan pengembangan dan pengoptimalan kinerja profesional yang ditunjukkan dengan hasil analisis masalah kesehatan yang tajam, mampu melaksanakan perumusan dan pendampingan advokasi program dan kebijakan kesehatan guna mengembangkan serta mengoptimalkan sumber daya manusia kesehatan.

Oleh karena itu, perlu perencanaan sumber daya manusia kesehatan yang merupakan aktivitas mengestimasi jumlah sumber daya manusia berlandaskan tempat, keterampilan, tingkah laku yang diperlukan guna memberi pelayanan kesehatan. Perencanaan dilaksanakan melalui penyesuaian dengan pembangunan kesehatan yang dibutuhkan, baik lokal, nasional, maupun global serta mengukuhkan hubungan dengan unsur lain yang bertujuan guna melaksanakan tugas dan fungsi dari institusi yang mencakup: jenis, jumlah, dan kualifikasi.

Pelatihan yang kerap dilaksanakan biasanya ialah diklat yang diadakan oleh Pusdiklat (Pusat Pendidikan dan Pelatihan). Pusdiklat merupakan unit yang mempunyai tugas guna mengadakan diklat untuk pegawai ataupun calon pegawai. Diklat tersebut berfungsi guna menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan tenaga kerja dalam rangka mengembangkan dan meningkatkan keterampilan. Adapun tenaga kesehatan atau sumber daya manusia mempunyai tugas guna merencanakan, menggerakkan, serta melaksanakan pembangunan kesehatan sehingga jika tenaga dalam jenis dan jumlah dibutuhkan tidak tersedia, maka pembangunan kesehatan tidak mungkin dilaksanakan dengan maksimal. Sumber daya manusia kesehatan ialah tenaga kesehatan profesi termasuk tenaga kesehatan strategis, tenaga kesehatan nonprofesi, dan tenaga penunjang/pendukung kesehatan yang terlibat dan menjalankan pekerjaan serta pengabdian sebagaimana dalam upaya dan tata kelola kesehatan.

Departemen kesehatan memberikan ijazah sebagai sertifikasi tenaga kesehatan dan sertifikat kompetensi sesudah mengikuti uji kompetensi yang diselenggarakan organisasi profesi yang berkaitan. Departemen kesehatan juga mendaftarkan tenaga kesehatan guna mampu melaksanakan praktik profesi di keseluruhan wilayah Indonesia, yang pada praktiknya bisa dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi. Sementara lisensi/perizinan tenaga kesehatan profesi guna menjalankan praktik dalam rangka mendapat penghasilan yang mandiri dari profesi yang dijalankannya dikeluarkan oleh institusi kesehatan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota sesudah organisasi profesi yang berkaitan mengeluarkan rekomendasi'.

Sumber daya manusia kesehatan dibina dan diawasi melalui sistem karier, penggajian, serta insentif guna mampu hidup layak selaras dengan norma yang berlaku dalam masyarakat dan beban tugas yang diampunya supaya mampu menjalankan pekerjaannya secara profesional. SDM kesehatan diawasi supaya pelanggaran disiplin dapat dicegah dengan pengawasan profesi dan pengawasan melekat. Jika tenaga kesehatan maupun tenaga penunjang/pendukung kesehatan yang menjalankan pekerjaan di bidang kesehatan melakukan pelanggaran disiplin serta membuat pihak lain merugi, maka sanksi administrasi maupun pidana wajib

diterapkan guna memberi perlindungan pada masyarakat maupun tenaga terkait seperti yang terdapat dalam Undang-Undang yang berlaku.

Penyediaan sarana dan prasarana kesehatan yang memadai

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa strategi Kepala Puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Kecamatan Muara Jawa dengan menyediakan sarana dan prasarana kesehatan yang mumpuni. Dimana Puskesmas Muara Jawa mempunyai sarana dan prasarana kesehatan yang lengkap, hal tersebut karena Puskesmas Muara Jawa statusnya Poned dan Rawat Inap 24 Jam jadi standar puskesmas sarana prasarananya lengkap. Perlunya sarana prasarana memadai agar pelayanan dapat maksimal. Sarana prasarana ada yang di support Dinas Kesehatan dan ada juga yang dari Puskesmas itu sendiri namanya BLUD Puskesmas. Misalnya sarana prasarana yang diberikan dinas kurang kita support dari BLUD Puskesmas. Penyediaan sarana prasarana berdasarkan inventarisir, jadi kalau rusak diupayakan diperbaiki tapi kalau kurang dilakukan pembelian baru, dimana perencanaan pengadaan yaitu 1 atau 2 tahun sebelumnya.

Sarana, prasarana dan alat kesehatan (SPA) wajib dipenuhi secara bersama-sama dengan pengoptimalan manajemen yang baik. Pemenuhan dan pengelolaan kompetensi fasilitas pelayanan kesehatan wajib dilaksanakan seiring terpenuhinya SPA, pendanaan, Sumber Daya Manusia (SDM), akreditasi, sistem pelayanan, serta rujukan. Sekarang ini sarana dan prasarana fasilitas kesehatan dinilai dalam bentuk akreditasi, yang bertujuan supaya manajemen yang baik dan mampu membuat kebutuhan pelayanan kesehatan pasien terpenuhi tetap ada. Akademi Ilmu Pengetahuan Indonesia (AIPI) memberikan rekomendasi guna mengoptimalkan sarana dan prasarana fasilitas pelayanan kesehatan supaya kematian Ibu dan Bayi dapat berkurang, yakni; 1) Mengoptimalkan mutu pelayanan persalinan di Puskesmas dengan merujuk pada peraturan PONEK; 2) Mengeluarkan kebijakan yang berisikan himbauan agar bersalin di fasilitas pelayanan kesehatan; 3) Seluruh fasilitas pelayanan kesehatan diakreditasi guna meninjau ketaatan regulasi terkait pelayanan kesehatan ibu hamil, persalinan, dan perawatan bayi baru lahir. Dalam rangka meningkatkan prasarana, Puskesmas mampu melakukan pemenuhan prasarana yang diperlukan, semisal generator, IPAL, ambulans, pusling roda 2, pusling air, dan lain sebagainya. Sedangkan guna pengoptimalan Alat Kesehatan, Puskesmas mampu melakukan pemenuhan alat kesehatan yang diperlukan dan belum tersedia di Puskesmas

Sarana prasarana pelayanan kesehatan merupakan upaya kerja sama guna mendayagunakan seluruh sarana dan prasarana pelayanan kesehatan secara efektif dan efisien supaya penyediaan pelayanan yang professional dapat terpenuhi. Sarana prasarana yang lengkap termasuk hal yang sangat krusial guna penciptaan kepuasan pelanggan. Hal tersebut dikarenakan mutu jasa lebih sulit guna dikaji dinilai dibanding dengan mutu barang.

Faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi Kepala Puskesmas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Muara Jawa

Hasil penelitian mengenai faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi Kepala Puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Muara Jawa dijelaskan sebagai berikut :

Faktor pendukung yang dihadapi Kepala Puskesmas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Muara Jawa

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa faktor pendukung yang dihadapi Kepala Puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Muara Jawa yaitu SDM yang kualitasnya mumpuni, sarana prasarana dan dukungan stakeholder dari Kabupaten Kutai Kartanegara termasuk dukungan pemerintah daerah seperti kelurahan dan kecamatan.

Pelayanan kesehatan ialah tiap upaya yang diselenggarakan secara mandiri ataupun kolektif di dalam suatu instansi kesehatan guna melakukan peningkatan dan pemeliharaan kesehatan, pencegahan dan penanggulangan terhadap penyakit, serta pemulihan kesehatan individu, kelompok dan/atau masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan ialah aktivitas pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik guna terpenuhinya keinginan, kebutuhan, dan harapan serta berkemampuan guna memberikan kepuasan pada publik secara umum dan bagi pasien secara khusus.

SDM Kesehatan merupakan modal supaya mampu berkompetisi dalam persaingan global. SDM Kesehatan adalah ujung tombak pelayanan kesehatan di lapangan, baik berupa pencegahan, penanganan, pengobatan, serta penanggulangan. Sumber Daya Manusia Kesehatan juga termasuk elemen utama guna meningkatkan daya saing pelayanan kesehatan.

Subsistem sumber daya manusia kesehatan mempunyai tujuan guna menyediakan pelayanan kesehatan yang bersesuaian dengan kebutuhan dan didistribusikan secara adil dan juga diberdayakan secara optimal guna menunjang penyelenggaraan pembangunan kesehatan dalam rangka menjunjung tinggi derajat kesehatan. Unsur yang terlibat diantaranya ialah SDM kesehatan, Sumber Daya pengembangan dan pemberdayaan sumber daya manusia kesehatan ditambah dengan unsur penyelenggaraan pengembangan dan pemberdayaan sumber daya manusia kesehatan. Penyelenggaraan seluruh rencana subsistem tersebut dilaksanakan melalui terpenuhinya perencanaan, pengadaan, pemberdayaan, serta pembinaan dan pengawasan terhadap sumber daya manusia kesehatan.

Faktor penghambat yang dihadapi Kepala Puskesmas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Muara Jawa

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa faktor penghambat yang dihadapi Kepala Puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Muara Jawa yaitu budaya masyarakat yang agak sulit dirumah, yang

mana secara finansial cukup tapi lebih mengutamakan yang lain dibandingkan kebutuhan gizi, yang membuat anak kurang gizi padahal orang tua secara finansial cukup. Padahal konsep utama harusnya menyetatkan keluarga dulu, namun seringkali gizi dinomor duakan. Selain itu, terdapat penduduk yang sakit tidak langsung berobat ke Puskesmas tapi pergi ke dukun. Termasuk buang air ke sungai dan tidak menggunakan jamban yang sehat seperti wc.

Masyarakat di Puskesmas Muara Jawa dinilai masih banyak yang belum menerapkan pola hidup sehat dan bersih. Salah satu penyebab hal tersebut terjadi ialah promosi kesehatan dari tenaga medis di fasilitas kesehatan masyarakat yang masih juga minim. Perubahan perilaku kesehatan dinilai penting kasus penyakit lebih mudah guna diturunkan. Pelbagai penyakit spesifik daerah dan juga solusi guna menanggulangnya berkorelasi erat dengan kultur dan kebiasaan serta persepsi masyarakat terkait. Promosi kesehatan merupakan upaya guna mendukung supaya perilaku tersebut mudah diubah.

Informasi yang minim perihal cara agar kesehatan tetap terjaga membuat masyarakat menjadi rawan terkena penyakit ataupun keadaan yang sebenarnya dapat dicegah dengan perilaku hidup sehat, misalnya kurang gizi, infeksi saluran pernafasan akut (ISPA) serta diare. Peningkatan promosi kesehatan akan ikut serta meminimalisasi beban pembiayaan kesehatan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang ditanggung oleh pemerintah.

Promosi kesehatan merupakan investasi yang murah tetapi masih kerap diabaikan. Padahal, jika promosi kesehatan bisa dilaksanakan dengan maksimal akan semakin, maka informasi yang diperoleh masyarakat perihal kesehatan juga akan meningkat. Untuk itu pemerintah perlu lebih serius dalam menanamkan investasi di bidang promosi kesehatan. Berikut merupakan sejumlah rekomendasi perihal promosi kesehatan yang bisa dilaksanakan pemerintah, di antaranya ialah: proses sertifikasi dan kepastian instrumen akreditasi puskesmas yang lebih berorientasi pada kinerja dibanding sarana dan prasarana.

Penutup

Kesimpulan

1. Strategi Kepala Puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Kecamatan Muara Jawa dijelaskan sebagai berikut:
 - a. Kepala Puskesmas melakukan kegiatan penyuluhan yang meliputi Basic Six sesuai skala prioritas permasalahan kesehatan pada saat ini yang mana program basic six terdapat rencana kegiatan tahunan (RKT), sehingga semua kegiatan terjadwal dimulai dari KIA, promkes, kesling dan UKP lainnya yang pelaksanaannya dilakukan mulai dari sekolah, RT dan Kelurahan. Setiap kegiatan yang dibuat berdasarkan kebutuhan puskesmas dan kebutuhan masyarakat berdasarkan masukan survey mawas diri dan lintas sektoral. Penyuluhan dilakukan mulai dari rapat program dengan penyusunan strategi apa saja yang akan dilaksanakan dilapangan.

- Kegiatan penyuluhan ini dilakukan untuk meningkatkan akreditasi puskesmas menuju tingkatan utama hingga paripurna.
- b. Kepala Puskesmas melakukan peningkatan SDM petugas sesuai rumpun ilmunya dan programnya di Puskesmas yang mana terdapat peningkatan SDM penting dikarenakan bidang kesehatan terdapat STR (Surat Tanda Registrasi) yang setiap 5 tahun harus diupgrade kalau tidak di upgrade petugas tidak dapat bekerja. Ada standar dalam STR tersebut yaitu petugas minimal mengikuti 13 seminar dalam setahun yang dilakukan Kabupaten Kutai Kartanegara, sehingga petugas wajib ikut pelatihan, seminar dan workshop yang difasilitasi Puskesmas. Selain itu, STR sebagai syarat petugas dalam membuat SIK (Surat Izin Kerja) di dinas kesehatan. Petugas yang wajib membuat STR yaitu semua JFT meliputi bidan, dokter, apoteker dan perawat.
 - c. Kepala Puskesmas melakukan penyediaan sarana dan prasarana kesehatan yang lebih mumpuni, hal tersebut karena Puskesmas Muara Jawa statusnya Poned dan Rawat Inap 24 Jam. Perlunya sarana prasarana memadai agar pelayanan dapat maksimal. Sarana prasarana ada yang di support Dinas Kesehatan dan ada juga yang dari Puskesmas itu sendiri namanya BLUD Puskesmas. Penyediaan sarana prasarana berdasarkan inventarisir, jadi kalau rusak diupayakan diperbaiki tapi kalau kurang dilakukan pembelian baru, dimana perencanaan pengadaan yaitu 1 atau 2 tahun sebelumnya.
2. Faktor pendukung yang dihadapi Kepala Puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Muara Jawa yaitu SDM yang kualitasnya mumpuni, sarana prasarana dan dukungan stakeholder dari Kabupaten Kutai Kartanegara termasuk dukungan pemerintah daerah seperti kelurahan dan kecamatan. Adapun faktor penghambat yang dihadapi Kepala Puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Muara Jawa yaitu budaya masyarakat yang agak sulit dirubah.

Saran

1. Strategi Kepala Puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Kecamatan Muara Jawa perlu lebih ditingkatkan melalui :
 - a. Kegiatan penyuluhan yang meliputi Basic Six selain sesuai skala prioritas permasalahan kesehatan pada saat ini dan fenomena yang terjadi dilingkunga, juga dilakukan minimal 1 kali dalam setahun, mengajak seluruh masyarakat berpartisipasi melalui informasi yang diberikan oleh kader tiap program dan memberikan metode penyuluhan yang berbeda agar lebih menarik seperti menggunakan media leaflet, video dan lain sebagainya. Masyarakat sasaran kegiatan penyuluhan yang tidak hadir diberikan hasil penyuluhan dalam bentuk booklet agar dapat dibaca dirumah.

- b. Peningkatan SDM petugas sesuai rumpun ilmunya dan programnya di Puskesmas lebih ditingkatkan melalui pemberian pendidikan dan pelatihan, yang mana diutamakan pada petugas yang belum pernah menerima pelatihan, sedangkan petugas yang sudah pernah mendapatkan pelatihan diberikan pelatihan dengan materi yang berbeda dari sebelumnya. Selain itu, pegawai diberikan kesempatan untuk meningkatkan pendidikan sesuai dengan bidangnya.
 - c. Penambahan sarana dan prasarana kesehatan yang belum dipunyai dan merawat sarana dan prasarana yang sudah dimiliki dengan selalu menjaga kebersihan, kerapian dan memaksimalkan masa pakai. Hal ini membuat ke depannya dapat lebih menambah sarana prasarana yang belum ada di puskesmas, sehingga masyarakat tidak perlu berobat ke tempat lainnya yang jauh dari tempat tinggal.
2. Faktor penghambat yang dihadapi Kepala Puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Muara Jawa yaitu budaya masyarakat yang agak sulit dirubah, diharapkan dapat diberikan pendidikan kesehatan tiap individu yang diberikan terus-menerus hingga perilaku berubah sesuai dengan perilaku yang tidak sesuai. Seperti BAB di jamban yang sudah menjadi budaya masyarakat, diubah agar menggunakan jamban sehat dengan memberikan pendidikan kesehatan keluarga.

Daftar Pustaka

- Effendy, Uchjana Onong. 2004. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas, Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Notoadmojo. S. 2003. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Lijan, Poltak dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Dokumen :

- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

