

Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Denai Kabupaten Kota Medan: Studi Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Mandala Kecamatan Medan Denai

Berliana Grace Devali Sianturi¹, Riska Marpaung², Nur Woda Yani³, Ray Dinho

Simatupang⁴, Julia Ivanna.

Universitas Negeri Medan

berlianasianturi270@gmail.com , riskamarpaung068@gmail.com ,

yaninurwida@gmail.com , raysimatupang661@gmail.com

Abstrak

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea Keempat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi :Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Rendahnya kinerja pelayanan akan membangun citra buruk pada Puskesmas, dimanap pasien yang merasa tidak puas akan menceritakan kepada rekan-rekannya. Begitu juga sebaliknya, semakintinggikinerjapelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi Puskesmas, dalam hal ini pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dengan menggunakan metode penelitian kualitatif

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Puskesmas Mandala Kecamatan Medan Denai, Undang-Undang Dasar 1945 Alinea Ke IV, Pelayanan Kesehatan*

ABSTRACT

Service is the main task for the state apparatus as a servant of the state and a servant of the community in the fourth paragraph of the 1945 Constitution, which includes four aspects of the main service of the apparatus to the community which reads: Protecting the entire nation and all of Indonesia's bloodshed, promoting general welfare and educating life nation. The low service performance will build a bad image at the Puskesmas, where dissatisfied patients will tell their colleagues. Vice versa, the higher the performance of the services provided will be a plus for the Puskesmas, in this case the patient will feel satisfied with the services provided by the Puskesmas. This study aims to find out by using qualitative research methods.

Keywords: *Public Service, Mandala Health Center, Medan Denai Sub-District, Fourth Paragraph of the 1945 Constitution, Health Services.*

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan menyebutkan bahwa pembangunan kesehatan sebagai salah satu upaya pembangunan nasional guna tercapainya kesadaran, kemauan, dan kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal. Pembangunan kesehatan di Indonesia dinyatakan dalam program Indonesia Sehat 2010. Visi Indonesia Sehat 2010 yaitu gambaran masyarakat Indonesia di masa depan yang ingin dicapai melalui pembangunan kesehatan adalah masyarakat, bangsa, dan negara yang ditandai oleh penduduknya hidup dalam lingkungan dan berperilaku sehat, memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu secara adil dan merata serta memiliki derajat kesehatan setinggi-tingginya di seluruh wilayah Indonesia.

Secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan), namun ada beberapa pelayanan lainnya seperti

erti pembuatan surat keterangan berbadan sehat pembayaran, surat rujukan serta surat lainnya. Kinerja pelayanan menyangkut hasil pekerjaan, kecepatan kerja, pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan harapan pelanggan, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.

Pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dengan mendirikan Rumah Sakit dan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) di seluruh wilayah Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis di kesehatan kabupaten atau kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja tertentu.

Puskesmas Kecamatan Mandala Kecamatan Denai adalah salah satu Puskesmas pemerintah di Kabupaten Kota Medan. Dan

untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal yang memuaskan bagi pasien melalui upaya kesehatan perlu adanya pelayanan yang baik yang diberikan oleh pegawai oleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggi dari pegawai. Kinerja pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Denai masih belum sesuai dengan keinginan masyarakat karena masih seringnya terdengar keluhan pasien maupun keluarga di mana masih seringnya pegawai Puskesmas yang lambat dalam memberikan pelayanan, pasien sering menunggu lama untuk mendapatkan giliran dilayani oleh pegawai. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan memilih judul: Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Denai Kabupaten Kota Medan (Studi: Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Mandala Kecamatan Medan Denai)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif.

Metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subyek/objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) pada saat berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya (Nawawi, 2001:63). Menurut (Rakhmat, 2004:25) penelitian deskriptif ditujukan untuk: (1) mengumpulkan informasi aktual secara rinci yang melukiskan gejala-gejala yang ada, (2) mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktek-praktek yang berlaku, (3) membuat perbandingan atau evaluasi.

Teknik pengumpulan data adalah suatu cara untuk memperoleh kebenaran yang dipandang ilmiah dalam suatu penelitian terhadap hasil yang diperoleh secara keseluruhan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 2 jenis data yang diperlukan yaitu: (1) Data Primer, yang diperoleh melalui pengamatan langsung terhadap gejala-gejala yang dapat diamati dari objek penelitian. Cara-cara yang dilakukan adalah (a) observasi nonpartisipan. Menurut Husaini Usman (2011:52) observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. (2) Data sekunder, dari bahan kepustakaan yang merupakan data pendukung dan pembandingan terhadap data

primer. Penelitiankepuustakaan(*Library Research*)yaitupenelitian yang dilakukandengancaramempelajari dan mengumpulkan data melaluliteratur dan sumberbacaan yang relevan dan mendukungpenelitian. Dalamhalini yang penelitiankepuستاakandilakukandenganmembacabuku,literatur, serta tulisan yang berkaitandenganmasalah yang dibahas.

PEMBAHASAN

Puskesmas adalah salah satu pelayanan kesehatan yang bertanggungjawabdalam pembangunankesehatandisuatudaerah yang bersifatmenyeluruh, terpadu dan meratasehinggadapatditerima dan dijangkaumasyarakat. Ada beberapaPuskesmas di Kota Medan ini, salah satunyaituadalah UPT Puskesmas Mandala yang berada di Kecamatan Medan Denai. Kecamatan Medan Denaimemiliki 1 Puskesmas Rawat Inap dan 3 PuskesmasTidak Rawat Inap (Dinas Kesehatan Kota Medan, 2010)..Denganjumlahini, tentunya mutupelayanankefarmasian yang diperolehsetiapPuskesmasberbeda. Pentinguntukmengetahuimutupelayanankefarmasian di Puskesmas. Apabilamutupelayanankefarmasiansudahsesuaidenganperaturan, makaharusdipertahankan.

Namun, apabilabelumsesuai, harusditingkatkanmenjadibehbaiksesuiperaturan yang berlaku. PenelititertarikmengambilsampelPuskesmas yang berada di Kecamatan Medan Denaikarenabelumpernahadapenelitianmengenaimitupelayananfarmasi di PuskesmasKecamatan Medan Denai. Selainitu, aksespengambilan data mudah dan daerahKecamatan Medan Denaisudahmenjadibagiandarikeseharianpeneliti. Mutupelayanankefarmasiandiukurdaritujuhindikator, yaitu rata-rata waktupenyiapanobat, rata-rata waktupenyerahanobat, persentasejumlahobat yang diserahkanseuairesep, persentasejumlahjenisobat yang diserahkanseuairesep. Persentasepenggantianresep, persentaseetiket dan label yang lengkap, dan persentasepengetahuanpasien (Jamil, 2006). Pelayananpublik oleh aparatupemerintah Indonesia masihmemilikibanyakkelemahan dan belummampumemenuhikualitas yang

diharapkan masyarakat. Kenyataan ini diperoleh dari pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha yang disampaikan melalui surat pembacamaupun media pengaduan lainnya.

Beberapa contoh pengaduan masyarakat seperti tentang prosedur pelayanan dan mekanisme kerja teralibi birokratis, tidak transparan, fasilitas terbatas, sarana dan prasarana pelayanan tidak menjamin kepastian, termasuk hukum, waktu, dan biaya. Puskesmas sebagai unit pelaksana teknis tingkat pertama, dalam implementasi program masih menghadapi masalah antara lain implementasi Puskesmas kurang berorientasi pada masalah dan kebutuhan kesehatan masyarakat setempat (Departemen Kesehatan RI, 2004). UPT Puskesmas Mandala di Kecamatan Medan Denai adalah Puskesmas tidak rawat inap. Peneliti mengadopsi teknik pengambilan data yang telah dilakukan oleh Jamil dan Mubasysyir tahun 2006 pada penelitiannya tentang Mutu Pelayanan Farmasi di Kota Padang, yaitu:

- a. Rata-rata waktu penyiapan obat, perhitungan waktu dilakukan mulai resep masuk ke loket sampai nama pasien dipanggil, hal ini berhubungan dengan waktu tunggu pasien.
- b. Rata-rata waktu penyerahan obat, perhitungan waktu dilakukan mulai dari nama pasien dipanggil sampai pasien meninggalkan loket, hal ini berhubungan dengan adanya informasi atau kelengkapan informasi yang diberikan.
- c. Persentase jumlah obat yang diserahkan sesuai resep, pengukuran dilakukan dengan mengamati apakah obat yang diserahkan kepada pasien cukup jumlahnya sesuai atau kurang dari yang dimaksudkan dalam resep. Pengukuran ini dapat menggambarkan tingkat kecukupan obat di kamar obat/apotek.
- d. Persentase jumlah jenis obat yang diserahkan sesuai resep, pengukuran dilakukan dengan mengamati apakah obat yang diserahkan kepada pasien cukup jumlah jenis sesuai yang dimaksudkan dalam resep. Pengukuran ini dapat menggambarkan tingkat kecukupan obat di kamar obat/apotek.
- e. Persentase penggantian resep, pengukuran dilakukan dengan mengamati berapa banyak jenis obat dalam resep yang diganti baik oleh petugas maupun oleh penulis resep karena alasan obat tidak tersedia atau habis.

- f. Persentase etiket dan label yang lengkap, pengukuran dilakukan dengan mengamati kelengkapan etiket dan label dari ditulisnya nomor urut resep, tanggal, nama pasien, aturan pakai, serta cara pakai/peringatan lain dengan nilai setiap item 1 dan nilai maksimal 5. Nilai 1 diperoleh apabila hanya mencantumkan aturan pakai pada label. Nilai 2 diperoleh apabila mencantumkan aturan pakai dan nama pasien. Nilai 3 diperoleh apabila mencantumkan aturan pakai, nama pasien, dan cara pakai/peringatan lain. Nilai 4 diperoleh apabila mencantumkan aturan pakai, nama pasien, cara pakai/peringatan lain, dan tanggal. Nilai 5 diperoleh apabila mencantumkan aturan pakai, nama pasien, cara pakai/peringatan lain, tanggal, dan nomor urut resep.
- g. Persentase pengetahuan pasien, pengukuran ini dilakukan dengan mewawancarai pasien dengan maksud untuk melihat apakah ada diberikan informasi tentang obat yang diterimanya sehubungan dengan aturan pakai, cara pakai, dan peringatan lainnya dan seberapa jauh informasi yang diberikan tersebut dapat diterima dan dimengerti oleh pasien, dan diberikan nilai pada setiap pertanyaan. Pertanyaan yang diajukan kepada pasien mengenai bagaimana aturan pakai, cara pakai, dan peringatan lain. Nilai diberikan antara 1 sampai 3. Nilai 1 diberikan apabila pasien hanya dapat menjawab 1 pertanyaan dengan benar. Nilai 2 diberikan apabila pasien dapat menjawab 2 pertanyaan dengan benar. Nilai 3 diberikan apabila pasien mampu menjawab 3 pertanyaan dengan benar.
- h. benar.

Tetapi mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Mandala Kecamatan Medan Denai tidak memenuhi ketentuan dan kaidah profesi yang berlaku, karena kurang lengkapnya informasi yang diberikan oleh petugas pengelola obat kepada pasien. Adanya pengurangan jumlah obat yang diberikan kepada pasien, kurang lengkapnya etiket dan label yang diberikan pada kemasan obat, terbatasnya jumlah petugas pengelola obat, serta tidak adanya tenaga apoteker di Puskesmas. Karena terdapat beberapa Puskesmas yang langsung menulis aturan pakai, nama dan cara/waktu pakai/peringatan pada kemasan kantong plastik bening menggunakan spidol. Terdapat juga Puskesmas yang

menuliskan aturan pakai pada sepotong kertas kecil yang dimasukkan dalam kantong plastik bening bersama dengan obat. Untuk sediaan botol dan salep, langsung ditulis dengan spidol pada kemasannya tanpa menempelkan label. Sedangkan untuk sediaan suspensi antibiotik, semua Puskesmas memberitanda batas air yang akan dicampurkan pada sediaan suspensi kering antibiotik langsung pada kemasan botol dengan menggunakan spidol.

Hal ini dikarenakan tidak adanya tanda batas air yang harus ditambahkan pada kemasan botol, yang adahanya petunjuk berapa ml yang harus ditambahkan. Puskesmas juga tidak menyediakan endoktakarandosis untuk setiap pasien dengan resep suspensi kering antibiotik. Untuk memudahkan pasien, petugas pengelola obat berinisiatif langsung memberitanda pada kemasan botol menggunakan spidol dan tentusaja sudah diukur sebelumnya. Tidak lengkapnya etiket dan label dapat berakibat tertukarnya obat dan pasien tidak mengetahui apa nama obat yang diminumnya.

Penyerahan obat kepada pasien harus diberi etiket yang dilekatkan pada wadah/pengemas yang tertera: nama pasien (sebagai pengganti biladikehendak idengannomor). - aturan pakai, dan - paraf yang membuat (asisten apoteker atau apoteker). Untuk obat yang melalui mulut masuk perut disebut sebagai obat dalam, memakai etiket kertas berwarna putih dan bagi obat luar yaitu untuk kulit, mata, hidung, telinga, dubur, vagina, injeksi, obat kumur yang tidak ditelan digunakan etiket kertas berwarna biru (Anief, 2007).

KESIMPULAN

Namun mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Mandala Kecamatan Medan Denai belum sesuai dengan ketentuan profesi yang berlaku karena kurangnya informasi yang diberikan kepada pasien oleh petugas administrasi obat jumlah obat

yang diberikan kepada pasien menurun, kemasan obat merek dan label tidak lengkap, pengelola obat terbatas dan apoteker di Puskesmas tidak ada. Karena ada beberapa Puskesmas yang menuliskan aturan pakai, nama dan

cara/waktu penggunaan/peringatan segera
adengan penanda pada kemasan kantong plastik transparan.

DAFTAR PUSTAKA

- Advebtus , & Mahendra, N. D. (2019). *Petunjuk Praktik Laboratorium*. -.
- Deliana, & Nasution, I. (2016). Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Medan Denai Kota Medan. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(2).
Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Berbasis Manajemen Mutu di Puskesmas Kota Medan. (2022). *Jurnal Sinar Manajemen*, 09(03).
- Ferdinandus, M. E. (2014). Pemberdayaan Puskesmas Menur dalam rangka Peningkatan Kualitas. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 2(1).
- KEPUTUSAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA Nomor 1027/MENKES/SK/IS/2004 TENTANG STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN APOTEK. (n.d.).
- Ratih. (2018). Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kecamatan Medan Denai Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Keperawatan IMELDA*, 4(1).
- Siti Fatimah. (2019). Faktor Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Higeia: Journal Of Public Health Research And Development*. Vol 3(1)
- Nurul Hidayatul Ulumiyah. (2018). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. Vol 6(2).
- Ziana Aubi Basith. (2020). Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas. *Higeia: Journal Of Public Health Research And Development*. Vol 4(1).
- Hajar Siswantoro. (2019). Pengembangan Indeks Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas. *Media Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan*. Vol 29(3).

