

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Puskesmas dan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Gemaharjo, Pacitan

1. Gambaran Lokasi Penelitian

Pusat Kesehatan Masyarakat, atau yang disingkat dan lebih dikenal di Indonesia dengan nama Puskesmas, adalah unit pelaksana teknis (UPT) dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja UPT. Sebagai unit fungsional pelayanan kesehatan terdepan dalam unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten atau kota, tugasnya adalah menyelenggarakan sebagian tugas teknis Dinas Kesehatan Pembangunan Kesehatan. Maksudnya adalah sebagai penyelenggara upaya kesehatan seperti melaksanakan upaya penyuluhan, pencegahan dan penanganan kasus-kasus penyakit di wilayah kerjanya, secara terpadu dan terkoordinasi. Sementara pertanggung jawaban secara keseluruhan ada di Dinkes dan sebagian ada di Puskesmas.⁴⁰

Pusat Kesehatan Masyarakat merupakan suatu organisasi kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat, memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat serta berwenang dan bertanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan di wilayah kerjanya. Puskesmas merupakan organisasi sosial

⁴⁰<http://pelangi-1indonesia.blogspot.co.id/2013/05/sejarah-puskesmas-di-indonesia-dan-pkmd.html>, di unduh pada hari senin, 19 maret 2018, pukul 15.07 WIB

yang menjalankan tugas sebagai penyedia jasa kesehatan bagi masyarakat. Untuk mengemban tugas itu, kinerja aktif sumber daya manusia sangat dominan sebagaimana bisnis jasa lainnya. Sebagai organisasi penyedia jasa kesehatan, puskesmas sangat diharapkan oleh masyarakat untuk memberikan jaminan kesehatan yang dilayani oleh sumber daya manusia dengan bantuan peralatan medis sehingga diharapkan mendapatkan kondisi yang sehat. Oleh karena itu, paramedik harus mampu memberikan pelayanan yang ramah, mampu menggunakan peralatan tersedia secara maksimal, dan mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan terpercaya.⁴¹

2. Dasar Hukum Puskesmas Gemaharjo

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2014 tentang Upaya Kesehatan Anak, merupakan tata cara pelayanan bagi bayi dan anak beserta hak-hak dan kewajiban yang wajib diberikan oleh pihak puskesmas.

3. Visi dan Misi Puskesmas Gemaharjo

Visi : Mewujudkan Puskesmas Gemaharjo sebagai pusat layanan kesehatan tingkat pertama yang paripurna.

Misi :

- a) Meningkatkan mutu dan jangkauan pelayanan kesehatan secara berkesinambungan.

⁴¹ Azwary, Bayu. 2013. "Peran Paramedis Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Pembantu Kampung Kasai Kecamatan Pulau Derawan Kabupaten Berau". *Ejournal Ilmu Pemerintahan*.1(1):385-399.

Puskesmas Gemaharjo yang melayani UGD 24 jam adalah satu-satunya lembaga kesehatan terdekat yang dituju masyarakat gemaharjo untuk melakukan pengobatan atau konsultasi masalah kesehatan selain akses yang mudah dijangkau tempat keberadaannya juga sangat strategis berada di seberang jalan raya pacitan-ponorogo atau jalur provinsi, akses yang mudah dijangkau oleh masyarakat menjadi perlarian utama untuk berobat. Puskesmas gemaharjo berada di desa gemaharjo kabupaten pacitan namun orang yang berobat tidak hanya dari kabupaten pacitan saja bahkan orang yang berasal dari kabupaten ponorogo ada yang berobat ke puskesmas tersebut, dapat dikatakan bahwa Puskesmas Gemaharjo merupakan puskesmas terbesar dibandingkan puskesmas yang lain.

B. Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Bayi dan Anak Di Puskesmas Gemaharjo, Pacitan

1. Pelaksanaan Standar Minimal Bidang Kesehatan Di UPT Puskesmas Desa Gemaharjo

Tabel 3. Hasil Penelitian SPM Puskesmas Gemaharjo

No	Persyaratan	Uraian	Hasil
1	Persyaratan Bangunan	1) Persyaratan administratif, persyaratan keselamatan dan kesehatan kerja, serta persyaratan teknis bangunan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan 2) Bersifat permanen dan terpisah dengan bangunan lain 3) Menyediakan fungsi, keamanan, kenyamanan, perlindungan keselamatan dan kesehatan serta kemudahan	Sesuai

		dalam memberi pelayanan bagi semua orang termasuk yang berkebutuhan khusus, anak-anak dan lanjut usia	
2	Persyaratan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Sistem penghawaan (ventilasi) 2) Sistem pencahayaan 3) Sistem sanitasi 4) Sistem kelistrikan 5) Sistem komunikasi 6) Sistem gas medik 7) Sistem proteksi petir 8) Sistem proteksi kebakaran 9) Sistem pengendalian kebisingan 10) Sistem transportasi vertikal untuk bangunan lebih dari 1 (satu) lantai 11) Kendaraan Puskesmas keliling 12) Kendaraan ambulans. 	Sesuai
3	Persyaratan Peralatan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Standar mutu, keamanan, keselamatan 2) Memiliki izin edar sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; dan 3) Diuji dan dikalibrasi secara berkala oleh institusi pengujian dan pengkalibrasi yang berwenang. 	Sesuai
4	Persyaratan Lokasi	<ol style="list-style-type: none"> 1) Geografis 2) Aksesibilitas Untuk Jalur Transportasi 3) Kontur Tanah 4) Fasilitas Parkir 5) Fasilitas Keamanan 6) Ketersediaan Utilitas Publik 7) Pengelolaan Kesehatan Lingkungan 8) Kondisi Lainnya. 	Sesuai
5	Persyaratan Tenaga Medis	<ol style="list-style-type: none"> 1) Dokter Umum 2) Dokter Gigi 3) Dokter Anak 4) Dokter Kandungan 5) Perawat 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Belum ada Dokter Anak 2) Belum ada Dokter Kandungan

	6) Perawat Gigi 7) Bidan 8) Tenaga Kesehatan Masyarakat 9) Tenaga Kesehatan Lingkungan 10) Ahli Teknologi Laboratorium Medik (analisis) 11) Tenaga Gizi 12) Tenaga Kefarmasian. 13) Tenaga Rekam medic 14) Tenaga fisioterapi 15) Teknis elektromedik 16) Sopir ambulans 17) Administrasi 18) Satpam 19) Clining Service	3) Belum ada Perawat Gigi
--	---	---------------------------

2. Evaluasi Input SPM Puskesmas Gemaharjo

a. Evaluasi Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia di Puskesmas merupakan faktor kunci. Dokter dan tenaga medis lainnya berperan penting dalam upaya mengedepankan kecepatan dan ketepatan pelayanan. Dengan demikian, ketersediaan dokter dan para medis yang profesional dalam jumlah proporsional mutlak diperlukan. Untuk tenaga medis pokok yang tidak ada di Puskesmas dapat ditempuh melalui kerjasama dengan pihak ketiga, karena peraturan perundang-undangan yang baru yang melekat pada praktek kedokteran, mengharuskan ketersediaan tenaga spesialis untuk melakukan tindakan medis tertentu, yang tidak dapat didelegasikan kewenangan dan tanggung jawabnya ke spesialis lain atau tenaga ahli lainnya.

Tabel 4. Jumlah Pegawai Atau Ketenagaan Puskesmas Gemaharjo

No	JENIS SDM	Status Kepegawaian 2016				JML	Status Kepegawaian 2017				JML
		PNS	Honda	PTT	Sukwan		PNS	Honda	PTT	Sukwan	
1	Dokter Umum	2	-	-	-	2	2	-	-	-	2
2	Dokter Gigi	1	-	-	-	1	1	-	-	-	1
3	Dokter Spesialis kandungan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	Dokter Spesialis Anak	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	Sarjana Kesehatan Masyarakat (SKM)	1	-	-	-	1	1	-	-	-	1
6	S1 Keperawatan	1	-	1	-	2	1	-	2	-	3
7	S1 Bidkom	1	-	-	-	1	1	-	-	-	1
8	D3 Kebidanan	4	-	2	2	8	4	-	2	2	8
9	D3 Keperawatan	6	-	1	5	12	6	-	1	5	12
10	D4 Kebidanan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11	Perawat Gigi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12	Analisis Kesehatan	1	-	-	-	1	1	-	-	-	1
13	Nutrisionis	1	-	-	-	1	1	-	-	-	1
14	Asisten Apoteker	1	-	-	-	1	1	-	-	-	1
15	Sanitarian	1	-	-	-	1	1	-	-	-	1
16	Rekam Medis	1	-	-	-	1	1	-	-	-	1
17	Fisioterapis	1	-	-	-	1	1	-	-	-	1
18	Teknisi Elektro Medik	1	-	-	-	1	1	-	-	-	1
19	Sopir	-	-	-	1	1	-	-	-	1	1

No	JENIS SDM	Status Kepegawaian 2016				JML	Status Kepegawaian 2017				JML
		PNS	Honda	PTT	Sukwan		PNS	Honda	PTT	Sukwan	
20	Administrasi	6	-	-	3	9	6	-	-	3	9
21	Penjaga Malam	-	-	-	1	1	-	-	-	1	1
22	Cleaning Service	-	-	-	2	2	-	-	-	2	2
23	Juru Masak	-	-	-	2	2	-	-	-	2	2
TOTAL		29	-	4	13	49	29	-	4	13	50

Salah satu unsur utama pendukung pelayanan di Puskesmas tersebut adalah Sumber Daya Manusia (SDM) yang padat karya dan berkualitas tinggi, disertai kesadaran akan penghayatan pengabdian kepada kepentingan masyarakat khususnya dalam pemenuhan kebutuhan layanan kesehatan.⁴²

Dari tabel diatas jumlah sumber daya manusia yang diperlukan dalam melaksanakan operasional di Puskesmas Gemaharjo dari tahun 2016 sampai tahun 2017. Jumlah tenaga kesehatan masih mengalami kekosongan yaitu pada perawat gigi. Kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian dari kesehatan jasmani yang tidak dapat dipisahkan satu dan lainnya karena akan mempengaruhi tubuh secara keseluruhan. Dengan memiliki gigi dan mulut yang sehat, beberapa aktifitas seperti berbicara, makan, dan bersosialisasi tidak akan terganggu karena terhindar dari rasa sakit, tidak nyaman, dan malu. Kenyataannya sampai saat ini tingkat kesehatan gigi dan mulut masyarakat Indonesia masih rendah. Salah satu

⁴² Suharyono, M.Waseso, dkk. 2006. "Analisis Jumlah Kebutuhan Tenaga Pekarya Dengan Work Sampling Di Unit Layanan Gizi Pelayanan Kesehatan".9(2):72-79.

prevalensi penyakit gigi dan mulut yang tinggi adalah karies gigi.⁴³ Studi epidemiologi mengenai karies menunjukkan bahwa prevalensi karies meningkat pada negara berkembang. Karies gigi merupakan permasalahan gigi yang sering timbul tidak hanya pada orang dewasa tetapi juga dialami oleh anak-anak. Oral hygiene yang buruk dapat menjadi salah satu faktor resiko terjadinya karies.

Dokter gigi sebagai salah satu tenaga kesehatan yang termasuk di dalam kelompok tenaga kesehatan sarjana dituntut untuk bertanggung jawab secara luas dalam berbagai upaya kesehatan masyarakat yang ada maupun dalam bidang ilmu kesehatan gigi secara khusus di klinik gigi. Di dalam menjalankan tugasnya seorang dokter gigi dibantu oleh perawat gigi. Kolaborasi atau kerjasama tersebut sangat diperlukan untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien.⁴⁴

Fasilitas kesehatan gigi tidak semua lengkap dengan jenis pelayanan yang dikehendaki pasien. Oleh karena itu peran dokter maupun perawat gigi sangat dibutuhkan pada fasilitas kesehatan khususnya puskesmas daerah.⁴⁵ Hal ini perlu dilaksanakan mengingat Puskesmas Gemaharjo merupakan satu-satunya Puskesmas yang memiliki tanggung jawab pembangunan kesehatan di wilayah Gemaharjo. SDM di Puskesmas Gemaharjo belum memadai. Tidak adanya Dokter Spesialis Kandungan

⁴³ Yuyus R, Magdarina DA, F Sintawati, 2002, *Karies Gigi pada Anak Balita di 5 Wilayah DKI*, Jakarta, Cermin Dunia Kedokteran.

⁴⁴ Wawancara dari Drg. Yanti Ardianingrum Pada Tanggal 07-12-2017, Pukul 12.00 WIB, di ruang Pelayanan Informasi Puskesmas Gemaharjo.

⁴⁵ Tjahja Indirawati, dkk. 2010. "Status Kesehatan Gigi dan Mulut Ditinjau Dari Faktor Individu Pengunjung Puskesmas DKI Jakarta Tahun 2007". *Penelitian Kesehatan*.38(2):52-66.

dan Anak di Puskesmas ini menjadikan kendala terhadap pelayanan penanganan persalinan dan bayi baru lahir khususnya yang membutuhkan penanganan khusus. Sarana dan prasana di fasilitas kesehatan sangat dibutuhkan demi menunjang pelayanan kepada pasien. Prasarana adalah tempat, fasilitas dan peralatan yang secara tidak langsung mendukung pelayanan kesehatan, sedangkan sarana adalah suatu tempat, fasilitas dan peralatan yang secara langsung terkait dengan pelayanan rawat jalan. Dalam upaya mendukung pelayanan rawat jalan di Puskesmas diperlukan prasarana dan sarana yang memadai disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing Puskesmas dengan memperhatikan luas cakupan, ketersediaan ruangan, jumlah karyawan, angka kunjungan dan kepuasan pasien.⁴⁶

b. Evaluasi Sarana dan Prasarana

- 1) Tidak terdapat Ruang NICU (Neonatal Intensif Care Unit)
- 2) Tidak terdapat alat kegawatdaruratan pada bayi

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Puskesmas Dr. Jaka Harjono Pada Tanggal 07-12-2017, Pukul 08.00 WIB, bahwa “Pelayanan Kesehatan yang di fokuskan di Puskesmas Gemaharjo adalah pelayanan kesehatan bagi bayi dan anak. Puskesmas Gemaharjo memang tergolong masih kurang dalam penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan. Belum adanya ruang NICU beserta alat berupa CPUP menjadikan kendala dalam penanganan kegawatdaruratan pada bayi. Masalah yang kedua yaitu

⁴⁶ Hendra Hasbi, Fill. 2012.”Analisis Hubungan Presepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang Tahun 2012”.1(2):37-47.

kurangnya kesadaran orang tua untuk rutin melakukan posyandu. Posyandu merupakan kegiatan yang dilakukan oleh petugas puskesmas beserta kader untuk melakukan pemeriksaan pada balita. Hampir semua orangtua melakukan kunjungan ke posyandu hanya untuk imunisasi lengkap. Imunisasi lengkap adalah pernyataan yang diungkapkan oleh beberapa partisipan yakni mereka memberikan imunisasi kepada anaknya hingga umur 9 bulan saja atau sampai imunisasi dasarnya lengkap saja.

Berdasarkan hasil Wawancara penulis kepada Ibu Pratiwi pada hari Kamis, 7-12-17 Pukul 09.00 Wib, menyatakan bahwa “Puskesmas gemaharjo juga menyelenggarakan pelayanan tumbuh kembang dengan melakukan sosialisasi dan survei melalui posyandu yang ada di desa dengan tujuan untuk meningkatkan asumsi gizi, program imunisasi dan pemberian vitamin sesuai dengan kebutuhan anak. Berkaitan dengan program tersebut pihak puskesmas rutin untuk datang ketika ada balita sakit. Bahkan ada juga pegawai puskesmas yang menjadi pengurus di posyandu.

Beliau juga menerangkan bahwa “Untuk mengoptimalkan pelayanan pada kesehatan bayi dan anak, Puskesmas Gemaharjo sebenarnya menyelenggarakan skrining untuk mencegah *stunting*, mengingat permasalahan tumbuh kembang pada anak masih banyak terjadi. Dalam hal ini perlunya tersedia sarana dan prasarana yang memadai, sehingga tidak menjadi kendala dalam upaya pencapaian target kinerja terutama untuk pelayanan medis dan penunjang medis. Namun

terbatasnya alat untuk mendeteksi Tumbuh Kembang anak (MTBS) menjadi kendala di Puskesmas ini dalam melakukan skrining tersebut.⁴⁷

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis pada Tanggal 07-12 2017 dengan Bapak Imam Mohtar Z. A.md. Kep⁴⁸ yang menerangkan bahwa “Jumlah pasien yang datang pada tahun 2015 ada 798 pasien dengan keluhan penyakit anak yang berbeda beda sedangkan pada tahun 2016 ada 680 jumlah pasien yang datang untuk berobat. Berkaitan dengan menurunnya jumlah pasien di Puskesmas Gemaharjo ini di karenakan minimnya fasilitas yang dipergunakan karena belum memiliki alat yang memadai. Kerap pasien di rujuk ke Rumah Sakit Darmayu yang jaraknya kurang lebih 30 km dari puskesmas tersebut. Jadi kebanyakan masyarakat memilih untuk langsung berobat ke Rumah Sakit Kota. Peran dinas Kesehatan sangat diperlukan untuk melakukan evaluasi.⁴⁹

C. Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan bagi Bayi dan Anak

1. Faktor Produk Aturan

Proses pemberian pelayanan publik pada dasarnya harus dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan ketentuan administrasi organisasi yang benar dan telah ditetapkan. Faktor aturan

⁴⁷ Wawancara dari Ibu Pratiwi, Amd.Keb.SKM. Selaku Bagian Pelayanan KIA-KB UKM pada hari Kamis. 07-12-2017, Pukul 09.00 WIB

⁴⁸ Wawancara dari Bapak Imam Mohtar Z, A.md. Kep selaku Perkesmas Di Puskesmas Gemaharjo Pada Tanggal 07-12-2017, Pukul 11.00 WIB,

⁴⁹ Niken Pratiwi, Ellya, dkk. 2008. “Hubungan Kepuasan Pasien Bayar Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi Tahun 2017”. Makara Kesehatan. 12(1):42-46

merupakan kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat Hal ini penting mengingat masyarakat membutuhkan pembuktian dari janji-janji pelayanan, dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan Puskesmas Gemaharjo, Pacitan adalah :

a. Proses waktu layanan pendaftaran yang kurang cepat

Puskesmas Gemaharjo sering mendapatkan kritik bahwa pelayanan di bagian pendaftaran kurang cepat. Hal ini disebabkan karena kurang cekatan pada petugas dalam memberikan pelayanan dan terlihat terlalu santai.

b. Proses waktu layanan pengobatan yang kurang cepat.

Jumlah tenaga medis yang kurang memadai menyebabkan pelayanan di bagian umum menjadi kurang cepat, mengingat pasien yang terbanyak setiap harinya adalah pasien umum. Hal ini menjadi pandangan yang kurang bagi masyarakat yang berobat di Puskesmas Gemaharjo.

2. Faktor Lembaga/ Organisasi

Organisasi yang dimaksud adalah organisasi Puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu mengorganisir fungsi pelayanan dengan baik dalam struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dengan baik dalam mutu dan kelancaran pekerjaan, dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan Puskesmas Gemaharjo, Pacitan. Organisasi dikatakan efektif bila para anggotanya

merasa puas. Akhir-akhir ini berkembang suatu teori atau pandangan yang lebih komprehensif dan paling umum dipergunakan dalam membahas persoalan efektivitas organisasi adalah kriteria flexibility, productivity dan satisfaction. Dengan melihat organisasi sebagai sistem, efektivitas organisasi secara lebih komprehensif menjadi lebih mungkin. Memang dalam kenyataan sangatlah sulit melihat atau mempersamakan efektivitas organisasi dengan tingkat keberhasilan dalam pencapaian tujuan. Hal ini disebabkan selain karena selalu ada penyesuaian dalam target yang akan dicapai, juga dalam proses pencapaiannya sering sekali ada tekanan dari situasi dan kondisinya.

Puskesmas Gemaharjo mengalami hambatan pada pencapaian visi dan misi, yaitu dalam meningkatkan mutu dan jangkauan pelayanan kesehatan secara berkesinambungan. Hal ini menjadi sorotan utama bagi puskesmas untuk melakukan suatu upaya agar dapat mewujudkan misi tersebut.

3. Faktor Penegakan Hukum Di Lapangan

Menurut UU No. 44 tahun 2009 dijelaskan dalam Bab 1 Pasal 1 ayat 4 bahwa pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung di Puskesmas.

Adapun Hak dan Kewajiban Pasien⁵⁰ adalah :

⁵⁰ Priharjo, Robert. 2008. Konsep & Perspektif Praktik Keperawatan Profesional. Jakarta : EGC.

- a) Memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku
- b) Memperoleh informasi tentang hak dan kewajiban pasien
- c) Memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur, dan tanpa diskriminasi
- d) Memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan kebutuhan medis, standar profesi dan standar prosedur operasional
- e) Memperoleh layanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi
- f) Mengajukan pengaduan atas kualitas pelayanan yang didapatkan
- g) Memilih dokter dan kelas perawatan sesuai dengan keinginannya dan peraturan
- h) Mendapatkan privasi dan kerahasiaan penyakit yang diderita termasuk data-data medisnya (isi rekam medis)
- i) Mendapat informasi yang meliputi diagnosis dan tata cara tindakan medis, tujuan tindakan medis, alternatif tindakan, risiko dan komplikasi yang mungkin terjadi, dan prognosis terhadap tindakan yang dilakukan serta perkiraan biaya pengobatan/tindakan medis yang akan dilakukan terhadap dirinya
- j) Memberikan persetujuan atau menolak sebagian atau seluruh tindakan yang akan diberikan oleh tenaga kesehatan terhadap

penyakit yang dideritanya setelah menerima dan memahami informasi mengenai tindakan tersebut secara lengkap dengan pengecualian yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan

- k) Didampingi keluarganya dan atau penasehatnya dalam keadaan kritis atau menjelang kematian
- l) Memperoleh keamanan dan keselamatan dirinya selama dalam perawatan
- m) Mengajukan usul, saran, perbaikan atas pelayanan yang didapatkan

Puskesmas Gemaharjo mempunyai Visi dan Misi yang juga merupakan bagian dari Peraturan Menteri Kesehatan No. 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat tentang Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas yaitu bertujuan untuk:

1. Memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat
2. Mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu
3. Hidup dalam lingkungan sehat
4. Memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

4. Faktor Kesadaran Hukum Masyarakat

Kesadaran hukum adalah kesadaran yang ada pada setiap manusia tentang apa arti hukum itu atau apa seharusnya hukum itu, dan

antara yang seharusnya dilakukan dan tidak seharusnya dilakukan. Kesadaran tentang apa hukum itu berarti kesadaran bahwa hukum itu merupakan perlindungan kepentingan manusia. Kepercayaan masyarakat terhadap penegak hukum yang telah melaksanakan hukum dengan baik maka timbullah faktor kesadaran dari masyarakat itu sendiri untuk menaati hukum⁵¹.

Maka peraturan yang diperuntukkan bagi masyarakat umum tersebut sebaiknya memberikan efek jera dan menimbulkan rasa taat pada peraturan dan tidak melakukan pelanggaran lagi. Faktor penyampain kepada masyarakat mengenai hukum itu haruslah tepat sasaran dan membuat masyarakat mengerti serta memahami aturan yang telah dibuat sehingga dapat dilaksanakan. Faktor dari sistem hukum itu sendiri. Hukum atau aturan yang dibuat haruslah sesuai dengan kepentingan masyarakat⁵².

5. Faktor Kinerja dan output

a. Fasilitas dan Pelayanan yang Kurang Memuaskan

Hasil wawancara yang dilakukan secara mendalam oleh penulis kepada Ibu Ani Wendiningsih yang merupakan ibu balita di daerah Gemaharjo Pada Tanggal 09-12-2017, Pukul 13.00 Wib mengungkapkan bahwa “Kebanyakan ibu mengatakan mereka lebih nyaman dengan pelayanan yang diberikan di klinik bidan. Maka dari

⁵¹ Scholten dalam Sudikno Mertokusumo, 1984, Meningkatkan Kesadaran Hukum Masyarakat, Liberty, Jakarta.

⁵² Jurnal Wawasan Hukum, Vol. 30 No. 1 Februari 2014

itu kita lebih memilih membawa anak kita ke pelayanan kesehatan lainnya dibandingkan ke Posyandu”. Kualitas pelayanan kesehatan mempengaruhi kunjungan bayi dan balita ke Posyandu karena menurut mereka kualitas pelayanan itu sangat penting. Mereka sangat mengutamakan kualitas pelayanan, mereka lebih mau membayar mahal untuk mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang diberikan. Karena kualitas pelayanan yang baik dapat membuat pasien ataupun orangtua yang memiliki anak usia 1 – 59 bulan.⁵³

Kurangnya fasilitas serta pelayanan yang diberikan puskesmas terhadap masyarakat dapat menyebabkan masyarakat enggan untuk berobat ke puskesmas khususnya orang tua yang mempunyai bayi. Hal ini mengurangi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Gemaharjo. Kepuasan merupakan perasaan seseorang mengenai kesenangan atau kekecewaan sebagai hasil perbandingan antara kinerja dan harapan. Apabila kinerja yang diterima di bawah harapan mereka, maka pasien merasa tidak puas dan apabila kinerja sesuai dengan harapan maka pasien akan merasa puas. Agar tercapainya kepuasan pasien diperlukan peningkatan standar dalam menjaga mutu pelayanan kebidanan yang mengacu pada kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan agar dapat memenuhi kepuasan

⁵³ Sihotang, Hety Maria Isabela. 2017. “Faktor Penyebab Penurunan Kunjungan Bayi Di Posyandu Puskesmas Langsung Pekanbaru Tahun 2016”.*Journal Endurance*.2(2):168-177.

pasien atau masyarakat.⁵⁴ Pengalaman jasa kesehatan sebelumnya penting untuk menentukan evaluasi akan datang. Pengalaman tersebut akan mempengaruhi harapan pasien untuk memperoleh pelayanan yang sama jika berobat pada pelayanan kesehatan yang sama. Fasilitas harus sesuai dengan kebutuhan pasien. Evaluasi sangat penting untuk perbaikan di masa mendatang baik merupakan suatu keberhasilan pelayanan publik ataupun belum.⁵⁵

Keberhasilan pelayanan publik merupakan orientasi dalam paradigma *good governance* yang saat ini menjadi sorotan disetiap lini pelaksanaan, penyelenggaraan pemerintahan. Untuk mengetahui keberhasilan yang dimaksud bisa dinilai melalui apa yang dirasakan oleh pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh setiap instansi publik. Apa yang dirasakan pelanggan akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik karena pelanggan sebagai unsur terpenting dalam proses pelayanan yaitu sebagai subyek yang akan memaknai layanan jasa yang telah mereka terima.⁵⁶

b. Pengetahuan Ibu kurang Terhadap Kesehatan Bayi dan Anak

Ada beberapa pernyataan yang dikemukakan partisipan berkaitan tentang faktor penghambat kunjungan mereka yang

⁵⁴ Shobirin. 2016. "Hubungan Penerapan Manajemen Puskesmas Dan Komitmen Kerja Petugas Dengan Mutu Pelayanan Pengobatan Di Poli Umum Puskesmas Kabupaten Bangkalan".Jurnal Penelitian Administrasi Publik. 292):513-526.

⁵⁵ Sunarto. 2010. " Analisis Tingkat Kepuasan Dan Harapan Pasien Terhadap Pelayanan Puskesmas Dan Rumah Sakit Daerah Di Propinsi DIY".Jurnal Kesehatan Masyarakat. 5(1):28-35

⁵⁶ Deliana, dkk. 2016. "Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Medan Denai Kota Medan". Jurnal Ilmu Administrasi Publik.4(2):152-161.

memiliki bayi dan balita ke Posyandu yakni Pengetahuan yang kurang, sikap ibu yang negatif, keterbatasan waktu, pekerjaan, informasi tentang Posyandu, kualitas pelayanan kesehatan, tidak ada dukungan keluarga, dan komposisi vaksin. Dan dari hasil wawancara yang dilakukan secara mendalam dengan partisipan mereka juga mengatakan bahwa menimbang setiap bulan itu tidak penting karena mereka memiliki pandangan ketika anak mereka sudah diberi ASI dan melihat tubuh anak mereka bertambah besar mereka tidak perlu lagi menimbang anak mereka setiap bulan. Hal ini terjadi karena pengetahuan orangtua yang masih kurang terhadap manfaat pemeriksaan anak secara rutin untuk mendekteksi tumbuh kembangnya.

c. Kalah Saing dengan Rumah Sakit

Selain itu ada faktor lain yang mempengaruhi yaitu karena di segi lain rumah sakit juga mempunyai daya jual yang lebih tinggi dan jauh lebih menguntungkan dikarenakan mendapatkan kualitas yang baik obat yang baik dan pelayanan yang baik. Hal tersebut sangat dirasakan oleh masyarakat khususnya terhadap ibu yang mempunyai bayi untuk memeriksakan bayinya ke rumah sakit.