

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Di Puskesmas Gamping I**

Puskesmas Gamping I adalah Unit pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Sleman yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah kerja, antara lain: Unit Pelaksana Teknis, Pembangunan Kesehatan, Pertanggungjawaban penyelenggaraan kesehatan, Wilayah Kerja. Puskesmas Gamping I terletak di kecamatan Gamping Kabupaten Sleman. Puskesmas Gamping I beralamat di Dusun Deligasari, desa Ambarketawang, Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman.

Puskesmas Gamping I digunakan untuk pelayanan yang mempunyai 2 lantai. Di lantai 1 ada ruang pendaftaran, ruang kasir, ruang tunggu, ruang BP umum, ruang tindakan, ruang BP gigi, ruang apoteker, ruang BP KIA, ruang imunisasi, ruang KB, ruang gizi, ruang TB, ruang laboratorium, gudang obat, ruang dapur dan toilet. Di lantai 2 ada ruang kepala puskesmas, aula, ruang TU, ruang UKM, ruang manager respresentatif, musholah, dan toilet. Sarana dan prasarana lain yang dimiliki oleh puskesmas Gamping I lainnya yaitu tempat parkir, mobil ambulance, toilet umum.

Pembangunan kesehatan adalah penyelenggaraan upaya kesehatan oleh bangsa Indonesia untuk mencapai kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk, agar dapat mewujudkan derajat kesehatan umum dari tujuan nasional menuju Indonesia sehat, untuk tujuan tersebut puskesmas Gamping I mempunyai Visi dan Misi :

1. Visi Puskesmas Gamping I Sleman

Menjadi Puskesmas unggulan yang diminati masyarakat dalam pelayanan kesehatan.

2. Misi Puskesmas Gamping I Sleman

- a. Memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau.
- b. Mendorong masyarakat wilayah kerja Puskesmas Gamping I untuk hidup sehat.
- c. Menjalin kerjasama lintas sektor yang harmonis dan saling mendukung.
- d. Membangun suasana kerja yang aman, nyaman dan mendukung.
- e. Menyediakan sarana dan prasarana yang memadai.

Struktur Organisasi Puskesmas Gamping I Sleman

Susunan organisasi pada Puskesmas tergantung dari kegiatan dan beban tugas masing-masing puskesmas. Penyusunan struktur organisasi

puskesmas Kab/Kota dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kab/Kota, sedangkan penempatannya dilakukan dengan peraturan daerah.

Adapun struktur organisasi Puskesmas Gamping I terdiri dari :

a. Kepala Puskesmas

Kepala Puskesmas adalah penanggung jawab pembangunan kesehatan di tingkat kecamatan.

b. Unit Tata Usaha yang bertanggung jawab membantu Kepala Puskesmas dalam pengelolaan :

1. Data dan Informasi
2. Pencatatan dan Pelaporan
3. Keuangan
4. Umum dan Kepegawaian

c. Unit Pelaksanaan Teknis Fungsional Puskesmas:

1. Upaya Kesehatan Masyarakat
2. Upaya Pengobatan Umum
3. Upaya Kesehatan Penunjang

d. Jaringan Pelayanan Puskesmas:

1. Unit Puskesmas Pembantu
2. Unit Puskesmas Keliling
3. Unit Bidan / Komunitas

## **B. Hasil Penelitian**

Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan masyarakat. Pelayanan pada sector kesehatan merupakan sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat.

### **1. Prosedur pelayanan**

Prosedur pelayanan merupakan tahapan kegiatan yang dilakukan dalam proses penyelesaian pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Penerapan prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan sesuai syarat administratif atau peraturan dari instansi/lembaga.

Hasil wawancara dengan ibu Sri Sulasmi selaku kepala bagian tata usaha, prosedur pelayanan di Puskesmas Gamping I dilaksanakan sesuai dengan alur pelayanan kepada pasien yang terletak didalam Puskesmas lurus dengan pintu masuk, jadi pasien yang datang bisa langsung membaca dan mengetahui alur pelayanan di Puskesmas Gamping I. Secara umum alur pelayanan di Puskesmas Gamping I dimulai dari pasien masuk lewat pintu depan kemudian ke sebelah kiri untuk pendaftaran dan mengambil nomor antrian. Pasien yang sudah mendapatkan nomor antrian harus antri untuk dipanggil sesuai nomor antrian yang ditetapkan, setelah dipanggil, pasien menuju ruangan poli/bagian masing-masing untuk melakukan pemeriksaan. Sehabis pasien di cek kesehatannya kemudian dokter

memberikan diagnosa ke pasien untuk mendapatkan rujukan atau hanya dapat obat jalan. Setelah pasien selesai cek kesehatan dengan dokter pasien langsung ke bagian kasir untuk melakukan pembayaran. Pasien yang sudah membayar biaya pelayanan dan obat, pasien bisa mengambil langsung ke ruang obat atau pasien bisa pulang.

Prosedur pelayanan di Puskesmas Gamping I ada beberapa bagian yaitu, prosedur pelayanan bagian pendaftaran, prosedur pelayanan BP Umum.

Prosedur pendaftaran di Puskesmas Gamping I yaitu pasien masuk lewat pintu depan langsung mengambil nomor antrian setelah itu pasien dipersilahkan duduk dan menunggu untuk mengisi formulir pendaftaran dan menunjukkan kartu identitas. Petugas membuat kartu pendaftaran untuk pasien kemudian pasien mendapatkan kartu tunggu poli. Setelah itu petugas menyuruh pasien untuk duduk dan menunggu didepan polinya masing- masing.

Prosedur pelayanan BP umum yaitu pasien menunggu di ruang tunggu dengan menyiapkan kartu antrian, kartu identitas dan kartu jaminan kesehatan. Pasien masuk BP umum menuju ruang perawat untuk memberikan tanda tangan di lembar registrasi, menyampaikan keluhan, melakukan pengukuran (tensi, suhu, tinggi badan, berat badan) kemudian menunggu panggilan dokter. Pasien yang telah dipanggil oleh Dokter masuk ke ruang Dokter dan dilakukan pemeriksaan, kemudian mendapatkan resep obat atau rujukan ke bagian lain dan rujukan ke Rumah

sakit. Pasien yang tidak perlu dirujuk setelah mendapatkan resep obat dapat langsung menuju ruang administrasi. Pasien yang perlu rujukan dirujuk kebagian/poli yang lain yang berada di Puskesmas dan menuju ke bagian/poli terkait untuk pemeriksaan lebih lanjut. Pasien yang perlu dirujuk ke rumah sakit menuju ke bagian pendaftaran untuk mendapat nomor rujukan. Setelah semua selesai barulah pasien yang mendapat rujukan menuju kasir untuk urusan administrasi dan pengambilan obat.

Hasil wawancara dengan Ibu Sri Sulasmi selaku kepala bagian tata usaha, “pelayanan disini jelas dan mudah dipahami, pasien masuk dari pintu depan langsung mendaftar di bagian kiri pendaftaran dan mengambil nomor antrian sesuai dengan poli yang dituju, selain itu kami juga melaksanakannya sesuai dengan standar operasional”. Hasil wawancara sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN7/2003, adalah prosedur pelayanan publik sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan

Hasil observasi, kesederhanaan prosedur pelayanan terlaksana. prosedur pelayanan mudah dipahami dan tidak susah sehingga pasien tidak mengalami masalah dalam menjalankan prosedur pelayanan di Puskesmas.

Berdasarkan uraian di atas, diketahui bahwa Puskesmas Gamping I sudah menjalankan pelayanan sesuai dengan prosedur, prosedur tidak rumit dan mudah dipahami pasien.

## 2. Penyelesaian Waktu

Penyelesaian Waktu merupakan waktu yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan/pendaftaran sampai dengan penyelesaian proses pelayanan termasuk pengaduan. Puskesmas Gamping I sudah menggunakan system antrian elektronik kebagian pelayanan/poli yang dituju yang di operator oleh petugas pendaftaran.

Waktu penyelesaian pelayanan cukup singkat dengan bertambahnya petugas di Puskesmas Gamping I. Jam kerja Puskesmas Gamping I mulai senin sampai kamis pukul 07.30 sampai dengan 12.00 WIB. Jum'at hanya sampai jam 11.00 dan sabtu hanya sampai pukul 11.30. Puskesmas Gamping I menerapkan ketepatan waktu dengan aturan yang berlaku, ini menyebabkan komitmen bersama para petugas di Puskesmas Gamping I untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanannya terhadap masyarakat.

Hasil wawancara dengan ibu SRI Sulasmi selaku kepala bagian tata usaha, “Mengenai waktu penyelesaian pelayanan tidak dapat dipastikan karena tergantung keluhan pasien dan banyak tidaknya pasien, untuk pasien baru kami sudah ada batasan waktu maskimalnya yaitu 10 menit untuk pendaftaran dan kami selalu memonitor waktu pelayanannya”. Petugas pendafran terbantu dengan adanya tiket antrian elektronik sehingga mempermudah dan mempercepat pendaftaran pasien.

Hasil observasi, waktu yang di butuhkan pasien tidak pasti karena tergantung banyaknya pasien yang mengantri. Pelayanan hari senin sampai kamis dimulai jam 07.30 sampai jam 14.30 WIB. Pelayanan dimulai jam

07.30 sampai jam 11.30 WIB untuk pelayanan hari jum'at. Pelayanan dimulai jam 07.30 sampai jam 13.00 WIB untuk pelayanan hari sabtu.

Berdasarkan uraian tersebut diketahui bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Puskesmas Gamping I sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KAP/M.PAN/6/2003 adalah “Kepastian waktu artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah dicantumkan.

### 3. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan merupakan biaya yang telah dikenakan untuk pelayanan yang telah diberikan. Pemerintah Kabupaten Sleman menetapkan tarif puskesmas yakni sesuai dengan Peraturan Bupati Sleman Nomor 59 Tahun 2012 tentang tarif pelayanan kesehatan pada pusat kesehatan masyarakat.

Masyarakat yang mendapatkan pelayanan dapat membayar atau tarif pelayanan dengan rincian pembayaran yang telah ditetapkan proses pemberian pelayanan. Pemerintah Kabupaten Sleman telah menetapkan tarif puskesmas yaitu Peraturan Bupati Sleman Nomor 59 Tahun 2012 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat.

**Tabel Tarif Pelayanan di Puskesmas Gamping I Sleman**

No	Jenis Pelayanan	Tarif Non Subsidi	Tarif Subsidi
1	Surat keterangan dokter	Rp 17.000	Rp 5.000

2	Pemeriksaan buta warna	Rp 17.000	Rp 5.000
3	Rawat jalan umum	Rp 17.000	Rp 5.000
4	Pemeriksaan visus mata	Rp 13.000	Rp 5.500
5	Pemeriksaan visum luar	Rp 22.000	Rp 15.000
6	Konsultasi Dokter ahli	Rp 28.000	Rp 20.000
7	Konsultasi Dokter	Rp 15.500	Rp 7.500
8	Konsultasi Gizi	Rp 14.000	Rp 6.000
9	Konsultasi Obat	Rp 14.000	Rp 6.000
10	Konsultasi Sanitasi	Rp 14.000	Rp 6.000
11	Perawatan luka/ganti perban	Rp 18.000	Rp 5.500
12	Pemasangan infuse set	Rp 48.000	Rp 40.000

Berdasarkan tabel diatas Tarif pelayanan di Puskesmas Gamping I dibedakan menjadi dua yaitu tarif non subsidi dan subsidi. Biaya yang dikeluarkan untuk pelayanan umum sesuai dengan Peraturan Bupati Sleman Nomor 59 Tahun 2012 Tentang Tarif Pelayanan Kesehatan pada Pusat Kesehatan Masyarakat.

Hasil wawancara, harga pelayanan yang di bayarkan di Puskesmas Gamping I Sleman mengacu pada Peraturan Bupati Sleman Nomor 59 Tahun 2012 tentang tarif pelayanan kesehatan pada Puskesmas. Rincian harga di Puskesmas Gamping I Sleman terletak di depan pendaftaran

Hasil obsrvasi, harga pelayanan sama dengan Peraturan Bupati Sleman Nomor 59 Tahun 2012. Terdapat poster rincian harga pelayanan

sesuai dengan Peraturan Bupati Sleman Nomor 59 Tahun 2012. Poster rincian harga pelayanan berada di depan pendaftaran.

Berdasarkan uraian diatas harga pelayanan di Puskesmas Gamping I Sleman sudah jelas dan sesuai dengan Peraturan Bupati Sleman Nomor 59 Tahun 2012. Sesuai yang tercantum dalam Keputusan Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, adalah rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran dan pengujian, serta ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan prosedur sesuai ketentuan perundang-undangan.

### **C. Hambatan pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Gamping I**

Berbicara tentang hambatan dan masalah, kita semua pasti dihadapkan pada masalah-masalah dalam keseharian kita dalam hidup ini. Jadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Puskesmas pastilah ada hambatan dan masalah, baik itu dalam skala kecil ataupun besar. Sudah menjadi kewajiban perawat untuk menjalankan kapasitasnya sebagai seorang pemberi pelayanan kepada masyarakat yang ingin berobat dengan baik dan benar. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan bagi masyarakat karena cukup efektif membantu masyarakat dalam memberikan pertolongan pertama dengan standar pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang dikenal murah seharusnya menjadikan puskesmas sebagai tempat

pelayanan kesehatan utama bagi masyarakat, namun pada kenyataannya banyak masyarakat yang lebih memilih pelayanan kesehatan pada dokter praktek swasta atau petugas kesehatan praktek lainnya.

Kendala yang dirasakan oleh perawat tersebut bermacam ragam seperti yang di sampaikan oleh Ibu Sri Sulasmi selaku kepala bagian tata usaha menyatakan, menurutnya kendala yang dirasakan datang dari pasien yang cenderung keras kepala, sehingga dengan kekecewaan yang dirasakan berdampak kepada pelayanan yang tidak maksimal, hal ini menjadi suatu hal yang sulit untuk di selesaikan, apa lagi kurangnya ilmu pengetahuan dari masyarakat menyebabkan penjelasan yang di sampaikan tidak bisa dipahami dan tidak ada respon dari masyarakat.

Kendala lain adalah fasilitas yang belum lengkap dan tempat menginap pun masih terbatas dan tidak dapat menampung jumlah pasien yang berobat, terutama pasien rawat inap, keterbatasan ini menjadi kendala besar sehingga pihak puskesmas mengambil inisiatif untuk menggunakan ruang aula sebagai ruangan rawat inap. Selain itu, kendala lain dari keluarga pasien yang tidak mengindahkan aturan yang telah di tetapkan, seperti membuang sampah sembarangan dan merokok di area terlarang, serta menggunakan fasilitas tidak sesuai dengan fungsinya

Puskesmas menjadi lebih dominan dalam tugas promotif dan preventif maka tugas eksekutif bagi perawat haruslah di giatkan, dan puskesmas menjadi bagian dari unit Dinas Kesehatan, atau bagian tersendiri yang memiliki otonomi yang kuat dalam mengatur program-

programnya, sedangkan Dinas Kesehatan hanya sebagai regulator, pemberi dana dan pengadaan petugas, untuk pelayanan kesehatan masyarakat diberikan kepada Puskesmas, atau pelayanan kesehatan dapat ditenderkan kepada pihak swasta.

Tidak hanya hal-hal yang telah diungkap di atas, lebih dari itu, masih ada permasalahan yang muncul di lingkup Puskesmas. Seperti: kurangnya tenaga medis dan tidak ada dokter spesialis gigi dan dokter spesialis gizi, ditambah lagi kurangnya tenaga administrasi dan akuntansi sehingga kekosongan ini diisi oleh perawat yang sebenarnya tidak begitu paham tentang hal tersebut, sehingga hasil yang di capai tidak sesuai dengan yang semestinya.

Selain dari permasalahan tersebut, kepala puskesmas juga menambahkan permasalahan lainnya seperti jam kerja puskesmas yang sangat singkat hanya sampai jam 16.00 WIB, meskipun singkat namun masih ada perawat yang tidak disiplin dengan waktu yang ditetapkan, ditambah lagi kemampuan keuangan daerah yang terbatas, puskesmas yang kurang memiliki otoritas untuk memanfaatkan peluang yang ada, puskesmas belum terbiasa mengelola kegiatannya secara mandiri, serta kurangnya kesejahteraan perawat yang berpengaruh terhadap motivasi dalam melaksanakan tugas di Puskesmas.

Adapun kekurangan dari perawat mereka tidak ramah dengan pasien, mereka juga tidak cepat tanggap dengan kondisi pasien, sehingga terkesan sombong, juga terkadang sering mengeluarkan kata-kata yang

membuat pasien tersinggung. Hal ini menjadi evaluasi yang harus di benahi oleh perawat yang melayani pasien. Dari uraian diatas dapat di pahami bahwa, pelayanan yang dilakukan selama ini masih jauh dari harapan yang di harapkan, pelayanan terhadap pasien haruslah dilakukan dengan sebaik-baiknya, agar kebutuhan dan keluhan pasien dapat ditangani dengan baik.

#### Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana dalam hal ini meliputi gedung dan sarana fisik yang memadai, peralatan medis yang sesuai standar puskesmas dan peralatan perlengkapan kantor yang memadai. Puskesmas memiliki sarana dan prasarana dalam mendukung pelaksanaan pelayanannya. Kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki Puskesmas Gamping I yaitu :

##### a. Sarana

Sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga dalam rangka kepentingan. Sarana yang dimiliki Puskesmas Gamping I adalah sebagai berikut :

- 1) Mobil Puskesmas Keliling
- 2) Almari es/ Cold chain
- 3) IUD kid
- 4) Dopler
- 5) Tensi meter
- 6) Stetoskop

- 7) Timbangan dacin
- 8) Timbangan bayi
- 9) Mesin ketik
- 10) Komputer
- 11) Tabung oksigen
- 12) Kursi roda
- 13) Sterilisator listrik
- 14) Genset
- 15) Dental unit
- 16) Kompresor
- 17) Lampu operasi
- 18) Ugd set
- 19) PHN sit
- 20) Elektrokardiograf
- 21) Otokop
- 22) Mikroskop
- 23) Hematokrit
- 24) Certifuge
- 25) Urine meter
- 26) Glukomenmeter
- 27) Tabung LPG
- 28) Alat foding
- 29) AC

30) Kamera

31) Televisi

32) LCD

b. Prasarana

Prasarana adalah peralatan pembantu atau juga peralatan utama, dan kedua alat tersebut berfungsi untuk mewujudkan suatu tujuan yang ingin dicapai. Prasarana yang dimiliki Puskesmas Gamping I meliputi :

1. Ruangan Puskesmas/ruang tunggu

Puskesmas Gamping I memiliki ruang tunggu yang relatif luas, terdiri dari 12 kursi panjang.

2. Ruangan Puskesmas/ruang pelayanan

Ruang pelayanan terdiri dari ruang laboratorium, ruang tindakan, ruang laktasi, ruang gizi, ruang BP umum, ruang BP gigi, ruang KIA, ruang imunisasi, ruang KB, ruang pendaftaran, ruang kasir, ruang apotek, dan ruang konsultasi psikologi, ruang kepala Puskesmas, ruang tata usaha, ruang aula, ruang manajemen representatif, ruang ukm, gudang obat, musholah, dapur dan toilet.

Hasil wawancara dengan ibu SRI Sulasmi selaku kepala bagian tata usaha, menyatakan bahwa “ sarana dan prasarana disini cukup baik tetapi masih banyak kurangnya, ada yang sudah terpenuhi dan ada yang

belum terpenuhi, misalnya belum ada pembatas ruangan dan peralatan laboratorium.

Hasil observasi, sarana dan prasarana di Puskesmas Gamping I terdiri dari ruangan atas, seperti ruang Kepala Puskesmas, Ruang Tata Usaha, Aula. Ruang dilantai bawah ruang tindakan, ruang BP umum, ruang KIA/KB. beberapa sarana yang masih belum terpenuhi contohnya yang ada di laboratorium belum ada pembatas ruangan, sirkulasi udara dan peralatan laboratorium kurang lengkap.

Berdasarkan uraian diatas bahwa Puskesmas Gamping I perlu meningkatkan sarana dan prasarana demi peningkatan pelayanan. Sesuai dengan prinsip pelayanan tercantum dengan Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.