

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Puskesmas Sei Semayang

Puskesmas Sei Semayang didirikan sebagai bagian dari upaya pemerintah untuk meningkatkan akses layanan kesehatan di wilayah Kecamatan Sunggal. Sejak pendiriannya, Puskesmas ini telah berkomitmen dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat sekitar. Peneliti berfokus pada kinerja pelayanan Puskesmas Sei Semayang di Kabupaten Deli Serdang dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peran penting dalam memberikan layanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif kepada masyarakat. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kinerja Puskesmas sangat diperlukan untuk memastikan layanan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Puskesmas Sei Semayang terletak di Kecamatan Sunggal, Kabupaten Deli Serdang, Provinsi Sumatera Utara. Kecamatan Sunggal berbatasan langsung dengan Kota Medan, Ibu Kota Provinsi Sumatera Utara, yang menyebabkan daerah ini mengalami perkembangan pesat, terutama dalam hal urbanisasi dan penambahan jumlah penduduk. Dengan populasi yang terus bertambah akibat urbanisasi dan perluasan wilayah Kota Medan, Puskesmas Sei Semayang diperkirakan melayani ribuan pasien setiap bulannya. Lokasi Puskesmas Sei Semayang sangat strategis karena berada di area yang padat penduduk, mencakup beberapa desa di sekitarnya seperti Desa Sei Semayang, Tanjung Gusta, dan Kelurahan lainnya. Hal ini menjadikan Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan primer yang sangat vital bagi masyarakat setempat, terutama bagi masyarakat berpenghasilan rendah yang mengandalkan layanan kesehatan dasar dari Puskesmas.

Wilayah kerja Puskesmas menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/MENKES/SK/II/2004 tentang Kebijakan Dasar Pusat

Kesehatan Masyarakat, standar wilayah kerja Puskesmas adalah satu kecamatan, tetapi apabila di satu kecamatan terdapat lebih dari satu Pusat Kesehatan Masyarakat, maka tanggungjawab wilayah kerja dibagi antar Puskesmas, dengan memperhatikan keutuhan wilayah (Desa/kelurahan atau RW). Masing-masing Puskesmas tersebut secara operasional bertanggung jawab kepada Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota.

Visi Pusat Kesehatan Masyarakat Sei Semayang sejalan dengan visi Kabupaten Deli Serdang, yaitu “Deli Serdang Yang Maju dan Sejahtera Dengan Masyarakatnya yang Religius dan Rukun dalam Kebhinekaan” dan Misi Puskesmas Sei Semayang mencakup dibawah ini:

1. Meningkatkan sumber daya manusia yang berkualitas dan berdaya saing yang mampu memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi.
2. Meningkatkan kesejahteraan dan kemandirian dalam memantapkan struktur ekonomi yang kokoh berlandaskan keunggulan kompetitif.
3. Meningkatkan sarana dan prasarana sebagai pendukung pertumbuhan ekonomi yang berorientasi pada pemerataan pembangunan dan berwawasan lingkungan.
4. Meningkatkan kehidupan masyarakat yang religius, harmonis, dan rukun dalam kebhinekaan.

Menurut Data Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang, terdapat 34 Puskesmas. Berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Deli Serdang informasi yang dapat diambil dari data Kecamatan Sunggal diperkirakan populasi Desa Sei Semayang memiliki populasi 12.000 sampai dengan 15.000 jiwa. Sebagai Puskesmas dengan cakupan wilayah yang luas, Puskesmas Sei Semayang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada ribuan penduduk. Wilayah kerja Puskesmas ini terdiri dari berbagai kelompok demografi, mulai dari anak-anak, dewasa, lansia, hingga ibu hamil. Oleh karena itu, Puskesmas ini berperan sebagai tulang punggung dalam menjaga kesehatan masyarakat di Kecamatan Sunggal, baik melalui pelayanan medis dasar maupun program kesehatan masyarakat yang bersifat preventif dan promotif.

Dalam penelitian Puskesmas Sei Semayang Kabupaten Deli Serdang, peneliti akan menggunakan beberapa teori dan konsep yang relevan akan dibahas untuk memberikan landasan teoritis. Salah satu teori yang digunakan adalah teori pelayanan publik, yang menekankan pada kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat dan pentingnya kesesuaian antara harapan dan realitas yang dirasakan pengguna layanan. Selain itu, konsep kualitas pelayanan kesehatan juga menjadi acuan dalam menilai efektivitas pelayanan yang mencakup aspek tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Penelitian sebelumnya terkait dengan kinerja Puskesmas telah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang dimiliki Puskesmas, fasilitas kesehatan yang tersedia, serta manajemen pelayanan kesehatan yang efektif. Selain itu, faktor-faktor eksternal seperti dukungan pemerintah daerah, kebijakan kesehatan nasional, dan tingkat partisipasi masyarakat juga mempengaruhi keberhasilan program yang dijalankan oleh Puskesmas. Studi lain menekankan pentingnya evaluasi kinerja secara berkala untuk memastikan bahwa program-program kesehatan dapat beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat yang dinamis.

Dengan demikian, dalam konteks Puskesmas Sei Semayang, penelitian ini akan mengkaji lebih dalam mengenai faktor-faktor tersebut, khususnya bagaimana pelayanan kesehatan dijalankan dan kendala apa saja yang dihadapi dalam prosesnya. Analisis akan dilakukan berdasarkan indikator-indikator kinerja yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan kesehatan di tingkat Puskesmas.

2.2 Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan serangkaian upaya yang dilakukan oleh fasilitas kesehatan untuk meningkatkan, memelihara, dan memulihkan kesehatan individu atau masyarakat. Pelayanan kesehatan di Indonesia secara garis besar terbagi menjadi dua, yaitu yang pertama, pelayanan kesehatan primer dan yang kedua pelayanan kesehatan sekunder/tersier. Puskesmas

(Pusat Kesehatan Masyarakat) merupakan contoh pelayanan kesehatan primer yang berfungsi sebagai ujung tombak dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, dengan fokus utama pada pelayanan preventif dan promotif, serta pelayanan kuratif dan rehabilitatif dasar.

Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas sebagai penyedia pelayanan meliputi berbagai aspek seperti pelayanan medis dasar, pelayanan ibu dan anak, program imunisasi, pengendalian penyakit menular, serta program-program kesehatan lingkungan. Peran Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) menjadi semakin penting dalam upaya mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal, terutama di daerah pedesaan atau wilayah yang jauh dari fasilitas kesehatan tingkat lanjut.

Penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry untuk menganalisis kualitas pelayanan di Puskesmas Sei Semayang, Kabupaten Deli Serdang. SERVQUAL merupakan alat ukur yang populer digunakan dalam menilai kesenjangan antara harapan (expectations) dan persepsi (perceptions) pasien terhadap kualitas layanan yang diterima. Metode ini melibatkan lima dimensi utama: Tangibles (keberwujudan), Reliability (keandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Masing-masing dimensi mencakup dua set pertanyaan yang mengukur harapan dan persepsi pasien terhadap aspek pelayanan tertentu di Puskesmas.

Pada dimensi keberwujudan, instrumen akan mengukur aspek seperti kualitas fasilitas fisik, kebersihan, serta penampilan staf medis. Dimensi keandalan akan menilai kemampuan Puskesmas dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan waktu yang dijanjikan dan akurasi pemberian layanan medis. Dimensi ketanggapan akan mengukur kecepatan dan kesiapan staf dalam merespon kebutuhan pasien serta kejelasan informasi yang diberikan. Dimensi jaminan fokus pada pengetahuan, keterampilan, dan profesionalisme staf medis, serta tingkat keamanan yang dirasakan pasien saat menerima pelayanan. Terakhir, dimensi empati akan mengevaluasi tingkat perhatian dan kepedulian staf dalam memahami kebutuhan serta kekhawatiran pasien.

2.3 Kinerja Puskesmas

Kinerja Puskesmas dapat diukur dari berbagai aspek, antara lain kualitas pelayanan, efisiensi operasional, dan efektivitas dalam pencapaian tujuan kesehatan masyarakat. Menurut Teori Kinerja Organisasi yang dikemukakan oleh Steers (1977), kinerja suatu organisasi, termasuk Puskesmas, dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu: (1) kemampuan organisasi dalam menyediakan sumber daya yang memadai, (2) motivasi tenaga kerja, dan (3) lingkungan kerja yang mendukung. Dalam konteks Puskesmas Sei Semayang, ketiga faktor ini perlu dievaluasi secara mendalam untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kinerja yang dicapai. Indikator kinerja Puskesmas umumnya meliputi beberapa dimensi seperti:

1. Aksesibilitas, yakni kemudahan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, termasuk waktu tempuh dan biaya.
2. Kualitas pelayanan, yakni berkaitan dengan kecepatan, ketepatan diagnosis, serta tingkat kepuasan pasien.
3. Cakupan program, yakni seberapa banyak dan luasnya program kesehatan yang dijalankan oleh Puskesmas.
4. Efektivitas program, yakni keberhasilan program-program kesehatan dalam menurunkan angka kesakitan, meningkatkan kesadaran kesehatan, dan mencegah penyebaran penyakit.

2.4 Sumber Daya Kesehatan di Puskesmas

Sumber daya yang tersedia di Puskesmas sangat menentukan kualitas pelayanan yang dapat diberikan. Sumber daya ini mencakup 3 bagian, Diantaranya, Sumber Daya Manusia (SDM) jumlah dan kompetensi tenaga medis, seperti dokter, perawat, bidan, serta petugas administrasi. Ketersediaan dan distribusi SDM menjadi salah satu faktor kunci dalam memastikan pelayanan kesehatan berjalan dengan optimal. Dalam penelitian ini, akan dievaluasi apakah tenaga kesehatan yang ada di Puskesmas Sei Semayang

sudah memenuhi standar yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan. Yang kedua, sarana dan Prasarana fasilitas fisik yang mencakup bangunan, ruang perawatan, alat kesehatan, dan obat-obatan. Puskesmas yang memiliki sarana dan prasarana memadai akan lebih mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan cepat. Yang ketiga, pembiayaan. Sumber pendanaan Puskesmas, baik dari pemerintah pusat, pemerintah daerah, maupun program jaminan kesehatan seperti BPJS. Evaluasi terhadap kecukupan anggaran juga menjadi penting dalam memastikan bahwa Puskesmas dapat beroperasi dengan efektif.

Puskesmas Sei Semayang merupakan salah satu fasilitas kesehatan primer yang memiliki tenaga medis yang cukup memadai untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Saat ini, Puskesmas ini memiliki lima orang dokter umum. Peran dokter umum sangat krusial dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas, mengingat mereka menjadi garda terdepan dalam memberikan diagnosa, penanganan awal, dan rujukan terhadap kasus-kasus medis yang terjadi di wilayah kerja Puskesmas. Selain itu, Puskesmas Sei Semayang juga dilengkapi dengan tiga dokter gigi yang bertugas khusus untuk memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Ketersediaan dokter gigi tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang lebih komprehensif, terutama yang berkaitan dengan kesehatan mulut dan gigi. Puskesmas Sei Semayang memiliki total 36 staff sebagai membantu menyediakan layanan Puskesmas Sei Semayang.

2.5 Kerangka Regulasi dan Kebijakan Kesehatan

Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama di Indonesia diatur oleh sejumlah kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah, baik di tingkat nasional maupun daerah. Salah satu kebijakan yang sangat relevan dalam konteks evaluasi kinerja Puskesmas Sei Semayang adalah Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas. Peraturan ini menetapkan standar teknis dan operasional bagi Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 4 Tahun 2022. Peraturan ini mengubah Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 21 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Pemerintah. SPM (Standar Pelayanan Minimal) adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang wajib diberikan kepada setiap warga negaranya. Pelayanan dasar adalah pelayanan publik yang memenuhi kebutuhan dasar warga negaranya.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan tersebut, Puskesmas memiliki fungsi utama dalam menjalankan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan. Pada aspek upaya kesehatan masyarakat, Puskesmas diharapkan dapat memberikan pelayanan yang bersifat promotif dan preventif, seperti penyuluhan kesehatan, program imunisasi, dan pengendalian penyakit menular. Sementara pada aspek upaya kesehatan perorangan, Puskesmas harus mampu memberikan pelayanan kuratif dan rehabilitatif dasar seperti pengobatan umum dan perawatan pasca-pemulihan.

Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 juga menekankan pentingnya manajemen Puskesmas yang efisien, yang mencakup manajemen sumber daya manusia, sarana prasarana, serta pembiayaan. Puskesmas diharuskan memiliki Rencana Usaha Kesehatan Masyarakat (RUKM) dan Rencana Pelaksanaan Kegiatan (RPK) yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat di wilayah kerjanya.

Pentingnya pengaturan mengenai indikator kinerja juga diatur dalam kebijakan ini, yang mencakup berbagai dimensi seperti cakupan pelayanan, mutu pelayanan, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Standar Pelayanan Minimal (SPM) juga harus dipenuhi oleh Puskesmas, yang meliputi layanan kesehatan ibu dan anak, imunisasi, pengendalian penyakit menular, serta kesehatan lingkungan.

Selain itu, kebijakan mengenai sistem pembiayaan Puskesmas juga diatur dalam kerangka jaminan kesehatan nasional melalui BPJS Kesehatan, yang berperan penting dalam menyediakan layanan kesehatan dengan skema kapitasi. Skema ini mengharuskan Puskesmas untuk mengelola anggaran

dengan baik agar dapat melayani peserta BPJS secara efektif.

Dalam penelitian ini, Permenkes No. 43 Tahun 2019 akan menjadi acuan utama untuk mengevaluasi apakah Puskesmas Sei Semayang telah memenuhi standar yang ditetapkan, baik dari segi pelayanan, manajemen, maupun indikator kinerja yang diharapkan. Evaluasi ini akan memberikan gambaran mengenai tingkat kepatuhan Puskesmas terhadap regulasi yang berlaku serta potensi area perbaikan dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan di wilayah Deli Serdang.

2.6 Anggaran Puskesmas

Anggaran Puskesmas di Indonesia pada umumnya bersumber dari berbagai komponen utama yang mendukung pelaksanaan pelayanan kesehatan primer. Salah satu sumber pendanaan yang signifikan adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang disalurkan melalui Kementerian Kesehatan. Dana ini mencakup Bantuan Operasional Kesehatan (BOK), yang digunakan untuk mendukung kegiatan operasional, program kesehatan nasional, dan pelayanan kesehatan masyarakat yang diselenggarakan oleh Puskesmas. Selain itu, terdapat pula dana yang berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), di mana pemerintah daerah mengalokasikan anggaran untuk mendukung kegiatan Puskesmas. Besarnya alokasi dari APBD bervariasi berdasarkan prioritas pembangunan daerah dan kapasitas fiskal masing-masing wilayah, dengan fokus pada operasional, pengadaan fasilitas kesehatan, dan insentif tenaga medis.

Pendapatan lain yang mendukung kegiatan Puskesmas adalah pendapatan dari layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Layanan ini meliputi pemeriksaan kesehatan, imunisasi, pelayanan kesehatan ibu dan anak, serta layanan laboratorium, yang mana pendapatan tersebut kemudian digunakan kembali untuk mendukung kegiatan operasional Puskesmas. Dalam penggunaannya, anggaran Puskesmas dialokasikan ke berbagai jenis belanja, termasuk belanja operasional untuk kebutuhan sehari-hari seperti obat-obatan, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai. Selain itu, terdapat juga belanja

modal yang dialokasikan untuk pengadaan dan pemeliharaan sarana fisik seperti pembangunan atau perbaikan gedung, pengadaan peralatan medis, serta peningkatan infrastruktur pelayanan kesehatan.

Penting bahwasanya sebagian anggaran diperuntukkan bagi kesejahteraan tenaga kesehatan, mencakup pemberian insentif dan tunjangan bagi dokter, perawat, bidan, dan staf lainnya. Kebijakan penggunaan anggaran ini ditetapkan oleh pemerintah pusat maupun daerah melalui berbagai pedoman yang mengatur standar pelayanan minimal kesehatan dan program prioritas kesehatan. Oleh karena itu, anggaran Puskesmas berperan penting dalam mendukung upaya penyediaan pelayanan kesehatan yang komprehensif dan berkelanjutan, yang mencakup aspek promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat. Besaran anggaran ini beragam di setiap daerah, tergantung pada kondisi fiskal dan prioritas kebijakan kesehatan yang berlaku di tingkat lokal maupun nasional.