

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Pada sub bab ini, penulis akan menarik kesimpulan dari hasil analisis penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya terkait efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang dan aspek apa saja yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat pada efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang.

4.1.1 Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang

1. Pencapaian Tujuan

Puskesmas Ngesrep Kota Semarang dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat apabila dilihat dari indikator pencapaian tujuan belum tercapai secara maksimal. Hal ini disebabkan oleh adanya Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang belum mencapai target. Untuk sumber daya yang ada sudah memadai dan sesuai dengan standar minimal. Lalu untuk periode waktu pelayanan sudah tergolong cepat walaupun pada saat kondisi puskesmas ramai biasanya sedikit lebih lama waktu pelayanannya.

2. Integrasi

Puskesmas Ngesrep Kota Semarang dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat apabila dilihat dari indikator integrasi telah dilakukan secara maksimal. Hal ini dapat dilihat dari adanya keterlibatan antar bidang atau poli dalam menangani pasien, adanya sosialisasi terkait informasi seputar pelayanan kesehatan yang ada,

serta masyarakat juga telah menerima sosialisasi yang diberikan dengan jelas. Namun untuk pengembangan konsensus dalam memberikan pelayanan kesehatan Puskesmas Ngesrep Kota Semarang tidak melakukannya karena seluruh kegiatan pelayanan yang ada harus dilakukan berdasarkan Standard Operating Procedure (SOP) yang berlaku.

3. Adaptasi

Puskesmas Ngesrep Kota Semarang dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat apabila dilihat dari indikator adaptasi belum tercapai secara maksimal. Untuk kelengkapan sarana dan prasarana yang ada memang sudah tergolong lengkap namun untuk kondisinya tidak baik secara keseluruhan. Hal ini disebabkan oleh kondisi puskesmas yang tidak terpusat menjadi satu bangunan dan kondisi geografis yang tidak rata. Namun untuk mengatasi hal tersebut, pihak puskesmas telah melakukan peningkatan dengan cara pencatatan kondisi sarana dan prasarana yang kemudian diusulkan ke pihak pemerintah.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti menarik kesimpulan bahwa pelayanan kesehatan yang dilakukan di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang belum efektif apabila dilihat dari ketiga indikator efektivitas menurut Duncan dalam Richard M. Steers (1985:53). Hal ini disebabkan oleh adanya indikator yang belum tercapai atau terlaksana secara maksimal.

4.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang

Berdasarkan hasil analisis faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan menurut Dicson dan Wetherbe dalam Samsudin (2014), dapat ditentukan untuk faktor pendukung

dan faktor penghambat dari efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang yaitu sebagai berikut:

1. Faktor Pendukung

a. Kualitas Aparatur

Kualitas aparatur menjadi salah satu faktor pendukung efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang. Hal ini dapat dilihat dari kinerja pegawai puskesmas yang tergolong cepat, informatif, ramah, dan sopan dalam melayani masyarakat.

b. Kompetensi

Kompetensi menjadi salah satu faktor pendukung efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang. Hal ini dapat dilihat dari seluruh pegawai puskesmas yang telah mengikuti pengujian kompetensi terkait pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan bidangnya, serta secara rutin mengikuti pelatihan atau workshop yang diadakan oleh Dinas Kesehatan dan Kementerian Kesehatan.

c. Disiplin

Disiplin menjadi salah satu faktor pendukung efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang. Hal ini dapat dilihat dari adanya sanksi tegas apabila terdapat pegawai yang tidak menaati peraturan yang ada.

d. Pengawasan

Pengawasan menjadi salah satu faktor pendukung efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang. Hal ini dapat dilihat dari adanya tim penanganan pengaduan masyarakat yang bertujuan untuk

menampung kritik dan saran dari masyarakat, baik secara langsung maupun daring. Selain itu, pihak puskesmas juga rutin menyampaikan laporan kegiatan setiap bulan yang disampaikan kepada Dinas Kesehatan dan Kementerian Kesehatan.

2. Faktor Penghambat

a. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana menjadi faktor penghambat efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang. Hal ini dapat dilihat dari penambahan atau pembaharuan perlengkapan kerja di bidang administrasi dan perkantoran yang tergolong lambat dikarenakan anggaran puskesmas yang terbatas sehingga lebih diutamakan alat kesehatan lebih dahulu. Selain itu, terdapat kebocoran apabila hujan di beberapa tempat di dalam puskesmas, lahan parkir yang terbatas, dan unit ambulans yang usianya sudah cukup tua.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan temuan yang peneliti lakukan di lapangan, masih terdapat beberapa kendala yang menjadi penghambat pada efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang. Oleh karena itu, peneliti memberikan beberapa saran yaitu sebagai berikut:

1. Puskesmas Ngesrep Kota Semarang perlu melakukan sosialisasi lebih terkait program PUSTAKA (Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang), karena peneliti menemukan masih ada beberapa masyarakat yang mendaftar secara langsung. PUSTAKA merupakan program berbasis sistem web yang dikembangkan oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang yang bertujuan untuk mengurangi antrian dan mempercepat pelayanan yang diberikan oleh

puskesmas. Sehingga, apabila program PUSTAKA berjalan dengan baik, antrian yang ada di puskesmas akan berkurang sehingga akan mempercepat durasi waktu pelayanan yang diberikan.

2. Puskesmas Ngesrep Kota Semarang perlu menekankan pengusulan terkait pembaharuan perlengkapan kerja pegawai di bidang administrasi. Dengan perlengkapan yang lebih baru, tentunya akan membuat kinerja pegawai lebih efektif dalam melayani masyarakat.
3. Puskesmas Ngesrep Kota Semarang perlu melakukan renovasi bangunan yang kondisinya sudah kurang baik agar pasien yang datang dapat merasa lebih nyaman dalam mendapatkan pelayanan kesehatan, karena berdasarkan observasi peneliti, pada saat hujan beberapa tempat yang mengalami kebocoran apabila terjadi hujan, seperti ruang tunggu pendaftaran, ruang bermain anak, dan beberapa tempat yang mana terdapat kursi untuk pengunjung.
4. Puskesmas Ngesrep Kota Semarang perlu melakukan pengawasan kualitas secara berkala serta melakukan pengembangan sumber daya manusia seperti pelatihan dan pengembangan dalam rangka meningkatkan kemampuan pegawai dalam mengelola dan merawat sarana dan prasarana yang sudah ada.
5. Puskesmas Ngesrep Kota Semarang perlu melakukan pengembangan lahan seperti memanfaatkan lahan yang tersedia untuk membangun fasilitas penunjang seperti ruang bermain anak dan tempat parkir untuk pengunjung. Hal ini disebabkan karena peneliti menemukan adanya ruang bermain anak namun hanya seadanya. Selain itu, tempat parkir yang ada di puskesmas juga tergolong kurang memadai sehingga apabila di jam-jam ramai pengunjung, kendaraan pengunjung dapat mengganggu aktifitas yang ada di jalan tersebut, mengingat lokasi Puskesmas Ngesrep Kota Semarang yang berada di daerah pemukiman dengan jalan yang kecil.

6. Pemerintah dapat melakukan pengalokasian anggaran khusus dari APBN/APBD yang difokuskan untuk perbaikan dan Pembangunan sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang.
7. Pemerintah dapat melakukan penetapan kebijakan renovasi berkala setiap tahun untuk puskesmas yang mengalami kerusakan atau penurunan kualitas pada fasilitas yang disediakan.
8. Pemerintah dapat lebih mendorong kerjasama dengan berbagai sektor seperti swasta dan LSM untuk mendukung pembangunan sarana dan prasarana Puskesmas Ngesrep melalui program CSR (*Corporate Social Responsibility*).