

ABSTRAK

Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan sarana prasarana kesehatan yaitu dengan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS). Puskesmas memiliki peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan, namun sayangnya masih terdapat puskesmas yang memiliki pelayanan kesehatan yang belum maksimal. Begitu juga yang terjadi di Puskesmas Kasomalang. Puskesmas Kasomalang masih memiliki beberapa permasalahan yaitu masih kurangnya tenaga medis dan puskesmas ini belum terakreditasi. Belum terakritisasinya Puskesmas Kasomalang ini menunjukkan bahwa Puskesmas Kasomalang belum memberikan pelayanan kesehatan secara maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan kesehatan di Puskesmas Kasomalang, faktor pendukung dan penghambat pelayanan kesehatan di Puskesmas Kasomalang.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data penelitian ini adalah Kepala Puskesmas Kasomalang, petugas dan tenaga medis Puskesmas Kasomalang serta masyarakat selaku pasien di Puskesmas Kasomalang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah pengamatan, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan analisis data model interaktif menurut Miles, Huberman dan Saldana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kasomalang sudah cukup baik namun dari 6 indikator pelayanan prima yaitu Ability (kemampuan), Attitude (sikap), Appearance (Penampilan), Attention (Perhatian), Action (tindakan) dan accountability (tanggungjawab) masih terdapat 2 indikator yang belum berjalan secara optimal yaitu ability (Kemampuan) dan Appearance (Penampilan). Terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Kasomalang. Adapun faktor pendukung meliputi akses jalan dan keterjangkauan biaya. Faktor penghambatnya meliputi pelatihan pegawai secara rutin, kurangnya kesadaran masyarakat dan fasilitas puskesmas. Adapun saran peneliti yakni melakukan pengajuan pegawai yang dibutuhkan, memperluas atau merenovasi bangunan puskesmas, perlu melakukan perbaikan fasilitas, penambahan media cetak, serta melakukan pelatihan terjadwal dan rutin.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Kesehatan, Pelayanan Prima

ABSTRACT

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) is one of the Government's efforts in providing health services with regard to health infrastructure. Puskesmas has an important role in increasing the degree of health, but unfortunately some Puskesmas still has a service that has not been maximized. So too is happening in Puskesmas Kasomalang. Puskesmas Kasomalang still has some problem that consisting of the lack of medical personnel and clinics is not yet accredited. Not accredited yet indicates that Puskesmas Kasomalang have not provided health services to the maximum. This research aims to describe and analyze the health services at Puskesmas Kasomalang by using an indicator of excellent service according to Barata (2004:90), and its supporting and inhabiting factors.

This research use descriptive data type with qualitative approach. Data sources on the research are include Head of the Puskesmas Kasomalang, officers and medical personnel and the public Kasomalang as a patients in Puskesmas Kasomalang. Data collection techniques used are observation, interview and documentation. The analysis of the data used is to use the interactive model of data analysis according to Miles, Huberman and Saldana.

The results showed that the health service in Puskesmas Kasomalang already quite good but from the 6 indicators of good service that is Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action and Accountability still there are two indicators that have not run optimally. Those indicators are Ability and Appearance. There are supporting and inhabiting factors in the Puskesmas Kasomalang's health service. The supporting factors include road access and affordability of the cost. Inhabiting factors include training employees on a regular basis, lack of public awareness and public health facilities. The researcher suggestion is to filing the lack of employees, expand or renovate the building of clinics, repair the facility, the addition of the print media, as well as conducting scheduled and routine training.

Keywords: Quality of health service, excellent service

RINGKESAN

Salah sahiji wujud usaha pamaréntah dina méré palayanan kaséhatan anu aya patalina jeung prasarana kaséhatan nyaéta Puskesmas (Puskesmas). Puskesmas boga peran penting dina ngaronjatkeun status kaséhatan, tapi hanjakalna masih kénéh aya Puskesmas anu boga palayanan kaséhatan anu can optimal. Kitu ogé anu lumangsung di Puskesmas Kasomalang. Puskesmas Kasomalang masih kénéh aya sababaraha masalah, nyaéta kurangna tanaga médis sarta Puskesmas ieu can terakreditasi. Kurangna akreditasi Puskesmas Kasomalang nunjukkeun yén Puskesmas Kasomalang can nyadiakeun palayanan kaséhatan optimal. Ieu panalungtikan miboga tujuan pikeun ngadéskripsikeun jeung nganalisis palayanan kaséhatan di Puskesmas Kasomalang, faktor pendukung jeung penghambat palayanan kaséhatan di Puskesmas Kasomalang.

Ieu panalungtikan ngagunakeun panalungtikan déskriptif kalawan pendekatan kualitatif. Sumber data dina ieu panalungtikan nya éta Kapala Puskesmas Kasomalang, petugas sarta staf médis di Puskesmas Kasomalang jeung masarakat salaku pasien di Puskesmas Kasomalang. Téhnik ngumpulkeun data anu digunakeun nya éta observasi , wawancara jeung dokuméntasi. Analisis data anu digunakeun ngagunakeun modél interaktif. analisis data numutkeun Miles, Huberman jeung Saldana.

Hasil panalungtikan nétélakeun yén palayanan kaséhatan di Puskesmas Kasomalang cukup alus tapi tina 6 indikator palayanan unggul, nya éta Kamampuh (ability), Sikep (attitude), Penampilan (Application). Penampilan), Perhatian (Attention), Aksi (aksi) jeung pertanggungjawaban (responsibility) masih aya 2 indikator anu can jalan sacara optimal, nya éta kamampuh (Ability) jeung Penampilan (Appearance). Aya faktor pendukung jeung penghambat dina palayanan kaséhatan di Kasomalang. Puskesmas Masarakat. Faktor pendukungna diantarana aksés jalan jeung kamampuhan. Faktor anu ngahambat diantarana latihan rutin pagawé, kurangna kasadaran masarakat jeung fasilitas puskesmas. Saran panalungtik diantarana ngalamar pagawé anu diperlukeun, ngalegaan atawa ngarénovasi gedong Puskesmas, kudu ningkatkeun fasilitas, nambahan deui media cetak, oge ngalaksanakeun latihan anu dijadwalkeun jeung rutin.

Kata Kunci: Kualitas Palayanan Kaséhatan, Palayanan Unggul