

Evaluasi Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sinaboi Kecamatan Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir

* Randa Saputra¹, Andriyus²

¹Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

²Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

*Corresponding Author : randasaputra359@student.uir.ac.id

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pelayanan kesehatan di Puskesmas Sinaboi Kecamatan Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir, dan untuk mengetahui faktor penghambat yang dihadapi dalam pelayanan kesehatan tersebut. Rumusan masalah yang diangkat adalah Bagaimanakah Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sinaboi Kecamatan Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penarikan informan dan informan kunci dilakukan melalui teknik sensus dan purposive sampling, sedangkan teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Evaluasi Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sinaboi Kecamatan Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir dinilai kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa pendapat key informan dan informan bahwa pelayanan Kesehatan di puskesmas sinaboi masih belum sempurna. Penilaian ini tentunya juga sudah dilihat dari berbagai sisi untuk mendapatkan hasil penilaian yang maksimal maka penulis melibatkan penelitian penilaian yang diberikan oleh Masyarakat dan juga pihak puskesmas itu sendiri.

Kata kunci: Pelayanan, Kesehatan, Puskesmas.

Abstract

The purpose of this study was to evaluate health services at the Sinaboi Health Center, Sinaboi District, Rokan Hilir Regency, and to find out the inhibiting factors faced in these health services. The formulation of the problem raised is How are Health Services at the Sinaboi Health Center, Sinaboi District, Rokan Hilir Regency. The methodology used in this research is descriptive method with a qualitative approach. The withdrawal of informants and key informants was carried out through census and purposive sampling techniques, while data collection techniques included observation, interviews, and documentation. Data analysis was carried out using qualitative descriptive data analysis techniques. The results showed that the Evaluation of Health Services at the Sinaboi Health Center, Sinaboi District, Rokan Hilir Regency was considered poor. This can be seen from the opinions of several key informants and informants that health services at the Sinaboi Health Center are still not perfect. This assessment is of course also seen from various sides to get maximum assessment results, so the author involves research on the assessment given by the community and also the health center itself.

Keywords: Service, Health, Health Center

PENDAHULUAN

Salah satu urusan yang diserahkan pada daerah kabupaten atau kota adalah penanganan bidang Kesehatan. Pembangunan Kesehatan Indonesia bertujuan untuk memandirikan Masyarakat untuk hidup sehat. Perilaku hidup sehat dapat ditingkatkan melalui berbagai kegiatan penyuluhan dan Pendidikan Kesehatan agar menjadi bagian dari norma hidup dan budaya Masyarakat.

Salah satu strategi utama departemen Kesehatan adalah menggerakkan dan memberdayakan Masyarakat untuk hidup sehat. Masyarakat berhak mendapat dengan kinerja terbaik dari tenaga promosi Kesehatan dan tenaga lainnya. Permasalahan dalam sistem pelayanan kesehatan terutama di Unit Gawat Darurat (UGD) menjadi isu yang perlu mendapat perhatian serius. Berdasarkan hasil pengamatan dan evaluasi yang telah dilakukan, terdapat indikasi adanya ketidakefektifan pelayanan kesehatan dan ketidaksesuaian dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Hal ini terutama terlihat pada pelayanan UGD yang seharusnya menjadi garda terdepan dalam penanganan kasus-kasus darurat medis. Dalam beberapa tahun terakhir, berbagai laporan dan pengaduan masyarakat telah mengindikasikan adanya permasalahan serius dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia.

Dua isu utama yang menjadi sorotan adalah ketidakefektifan pelayanan kesehatan di Unit Gawat Darurat (UGD) yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta adanya perbedaan kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien pengguna BPJS Kesehatan dibandingkan dengan pasien non-BPJS. Meskipun program Jaminan Kesehatan Nasional melalui BPJS Kesehatan telah diimplementasikan untuk memberikan akses layanan kesehatan yang merata bagi seluruh masyarakat, kesenjangan dalam praktik pelayanan masih kerap terjadi. Fenomena ini memerlukan perhatian serius dari berbagai pemangku kepentingan karena berpotensi menghambat perwujudan sistem pelayanan kesehatan yang adil, berkualitas, dan dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi peneliti Terdapat permasalahan adanya ketidakefektifan pelayanan kesehatan dan ketidaksesuaian dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, serta adanya perbedaan kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien pengguna BPJS Kesehatan dibandingkan dengan pasien non-BPJS.

Berdasarkan uraian diatas , terindikasi beberapa fenomena yaitu masalah yaitu :

1. Terindikasi Pelayanan Kesehatan Tidak Efektif Dan Tidak Sesuai SOP yakni Pelayanan UGD
2. Terindikasi Bahwa ada Perbedaan Pelayanan Antara Pengguna BPJS Dan NON BPJS

Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang dan fenomena masalah yang telah disebutkan di atas, maka penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam dengan judul penelitian “Evaluasi Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir”. Alasan peneliti memilih judul tersebut sistem pelayanan kesehatan terutama di Unit Gawat Darurat (UGD) menjadi isu yang perlu mendapat perhatian serius oleh karena itu perlu dikaji lebih lanjut.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu tipe penelitian Kualitatif, yaitu menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang apa yang terdapat pada saat penelitian yang berdasarkan pada pengamatan penulis dilapangan dengan cara mengumpulkan data, mengklarifikasikan dan menganalisa sehingga diperoleh sebuah kebenaran, metode ini berusaha memberikan suatu gambaran mengenai keadaan dilapangan sehingga metode ini bertujuan mengakumulasi data belaka. Key informan dan informan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan sampling purposive atau pengambilan sampel secara sengaja yang ditentukan sendiri oleh peneliti.

Berdasarkan struktur informasi utama dan temuan penelitian untuk kepala puskesmas, pegawai puskesmas, dan Masyarakat yakni menggunakan sampling purposive atau pengambilan sampel secara sengaja yang ditentukan sendiri oleh peneliti, key informan yang dipilih harus melihat dan mengetahui secara langsung bagaimana evaluasi pelayanan Puskesmas Sinaboi Kecamatan Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir.

Metode penelitian ini adalah wawancara, yaitu cara mengumpulkan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Wawancara ini digunakan bila ingin mengetahui hal-hal dari informan secara lebih mendalam serta jumlah informan sedikit. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dokumentasi.

Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif yaitu suatu analisis yang berusaha memberikan Gambaran yang terinci berdasarkan kenyataan yang di temui dilapangan. Setelah data yang diperlukan dalam penelitian ini terkumpul, maka data tersebut dikelompokkan menurut masing-masing variable beserta indikatornya. Kemudian data dianalisis secara kualitatif yang dilengkapi dengan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sinaboi Kecamatan Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir Melalui indikator Efektifitas, efesiensi, Kecukupan, Perataan, Responsivitas, Ketepatan bahwa dinilai kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa pendapat key informan dan informan bahwa pelayanan Kesehatan di puskesmas sinaboi masih belum sempurna.

Berdasarkan uraian diatas, untuk memahami bagaimana Evaluasi Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sinaboi Kecamatan Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir peneliti menggunakan teori Evaluasi William Dunn (2003) sebagai pedoman wawancara dengan responden, Dimana teori yang digunakan berkaitan dengan judul penelitian yang telah di lakukan. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara kepada 8 orang yang sebelumnya telah diidentifikasi melalui pertanyaan-pertanyaan terstruktur yang akan yang akan ditanyakan kepada seluruh informan, dimana pertanyaan yang akan ditanyakan kepada informan sudah disesuaikan dengan judul penelitian. Analisis peneliti terhadap indikator dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Efektivitas

William Dunn (2003:429) efektivitas berkaitan dengan apakah suatu alternatif mencapai akibat maupun hasil yang diinginkan, atau telah memperoleh tujuan. Efektivitas terkait dengan rasionalisasi teknis, diukur dari unit layanan maupun nilai moneter atau produknya.

a. Hasil yang ingin dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam efektivitas merujuk pada keberhasilan memenuhi tujuan yang telah ditetapkan dengan kualitas yang memadai dan memberikan nilai atau

manfaat yang diharapkan, tidak hanya fokus pada penyelesaian tugas semata, tetapi juga memperhatikan dampak jangka panjang serta penggunaan sumber daya yang wajar, yang kesemuanya diukur melalui indikator keberhasilan yang jelas untuk dapat dibandingkan antara hasil aktual dengan ekspektasi.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan memperlihatkan bahwa pernyataan "Semua pelayanan yang ada di Puskesmas ini sudah sangat Bagus" terbukti akurat dengan ditemukannya pelayanan UGD yang responsif dengan waktu tunggu kurang dari 10 menit dan tim medis terlatih, pemeriksaan kehamilan yang komprehensif dengan jadwal teratur dan konsultasi menyeluruh, layanan laboratorium yang memberikan hasil akurat dan tepat waktu dengan peralatan modern, serta pelayanan administrasi yang efisien didukung staf ramah dan lingkungan bersih, dengan tingkat kepuasan pasien mencapai lebih dari 90% berdasarkan survei yang dilakukan, meskipun masih terdapat sedikit keluhan terkait waktu tunggu pada jam-jam sibuk.

b. Hasil yang bersifat terbuka/transparansi

Hasil yang bersifat terbuka dan transparansi dalam konteks efektivitas mengacu pada pencapaian yang dapat diakses, diverifikasi, dan dipahami oleh seluruh pemangku kepentingan. Dalam penerapannya, hasil terbuka memungkinkan adanya pengawasan publik, berbagi informasi tanpa hambatan, dan adanya mekanisme umpan balik yang jelas. Transparansi mendorong akuntabilitas karena semua pihak dapat melihat bagaimana keputusan diambil, sumber daya dialokasikan, dan hasil dicapai. Hasil yang transparan juga mendukung pembelajaran organisasi yang lebih baik, karena keberhasilan dan kegagalan dapat dianalisis secara terbuka, memungkinkan perbaikan berkelanjutan. Dengan demikian, keterbukaan dan transparansi tidak hanya meningkatkan efektivitas saat ini tetapi juga membangun fondasi untuk peningkatan berkelanjutan di masa depan.

2. Efisiensi

William Dunn (2003:430) Efisiensi adalah keterkaitan antara usaha dan efektivitas, yang terakhir umumnya dapat mengukur dengan ongkos moneter. Dalam artian, makna dari efisien, yaitu suatu kebijakan yang mencapai biaya paling sedikit dengan efektivitas tertinggi.

a. Biaya

Efisiensi biaya pelayanan kesehatan adalah penggunaan sumber daya finansial secara optimal untuk memberikan layanan kesehatan berkualitas dengan biaya wajar melalui protokol berbasis bukti, pencegahan penyakit, teknologi informasi kesehatan, sistem rujukan terstruktur, dan model pembayaran yang mengutamakan kualitas.

Berdasarkan hasil observasi staf medis rata-rata terlambat 15-20 menit, dengan sebagian besar keterlambatan terjadi di awal jam kerja. Aplikasi JKN mobile mengalami masalah teknis yang menyebabkan penumpukan pasien antara pukul 08.00-10.00. Dari rekam medis yang diperiksa, banyak tidak lengkap atau sulit ditemukan, menambah waktu tunggu hingga 25 menit.

b. Waktu yang dibutuhkan setiap Tindakan

Waktu yang dibutuhkan setiap tindakan dalam efisiensi adalah durasi optimal yang memungkinkan penyelesaian tugas dengan kualitas terjaga, berdasarkan standar yang

ditetapkan melalui studi ilmiah, mencakup seluruh tahapan proses dari persiapan hingga penyelesaian, dengan meminimalkan waktu tunggu antar tahapan untuk menghasilkan produktivitas maksimal dan memudahkan perencanaan beban kerja.

Berdasarkan Hasil observasi di lapangan Hasil observasi di lapangan mengkonfirmasi pelayanan puskesmas memang belum sesuai SOP terutama dalam hal waktu pelayanan. Pemeriksaan pasien pada jam sibuk hanya berlangsung 7-10 menit (di bawah standar 15-20 menit), sedangkan kasus kompleks bisa mencapai 30-40 menit. Dari beberapa pasien yang diamati, mendapat waktu pemeriksaan di bawah standar. Penyebabnya antara lain keterbatasan tenaga medis. Akibatnya, tingkat kepuasan pasien menurun dengan keluhan utama waktu tunggu tidak pasti dan pemeriksaan terburu-buru.

3. Kecukupan

William Dunn (2003:430) menjelaskan bahwa kecukupan memiliki keterkaitan dengan ukuran suatu tingkat efektivitas dalam memenuhi nilai, kebutuhan, dan kesempatan yang memungkinkan timbul masalah. Kecukupan melihat kekuatan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan alternatif kebijakan.

a. Ketersediaan layanan

Ketersediaan layanan dalam indikator kecukupan adalah ukuran kemampuan sistem menyediakan layanan yang memadai bagi populasi target, meliputi jumlah fasilitas dan SDM yang proporsional, distribusi geografis merata, variasi layanan sesuai kebutuhan, dan kapasitas menangani beban puncak, yang diukur melalui rasio sumber daya terhadap populasi, tingkat akses, dan optimalisasi penggunaan fasilitas.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan Hasil observasi di lapangan menunjukkan Puskesmas Sinaboi memang memiliki layanan Farmasi, Fisioterapi, dan UGD sesuai pernyataan. Unit Farmasi memiliki antrian 15-20 orang dengan waktu tunggu 25-30 menit dan hanya 2 petugas. Akibatnya, waktu pelayanan per pasien hanya 8-10 menit dari standar 15 menit. Kelelahan petugas terlihat jelas terutama pada jam puncak kunjungan pagi.

b. Kualitas layanan

Kualitas layanan kesehatan merupakan tingkat keunggulan pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan dalam memenuhi kebutuhan pasien, mencakup kecepatan pelayanan (waktu tanggap yang optimal), kompetensi tenaga medis (diagnosis dan tindakan yang tepat sesuai SOP), serta kenyamanan lingkungan yang menjamin kebersihan dan privasi pasien, di mana seluruh aspek tersebut harus diterapkan secara konsisten baik untuk pasien pengguna BPJS maupun non-BPJS.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan Hasil pengamatan di Puskesmas Sinaboi menunjukkan memang benar ada layanan UGD dengan 4 tempat tidur, apotek dengan persediaan obat cukup tapi terbatas pada obat-obat umum saja, dan poli umum. Ruang tunggu cukup luas tapi pengap. Kalau pasien butuh pemeriksaan yang lebih lengkap, harus dirujuk ke rumah sakit yang jaraknya sekitar 30 km dari sini.

4. Perataan

William Dunn (2003:434) menjelaskan bahwa kesamaan terkait rasionalitas sosial dan legal serta merujuk pada distribusi atau persebaran usaha dan akibat di antara beberapa kelompok yang berbeda dalam masyarakat.

a. Pemberian layanan

Pemberian layanan mencakup aspek-aspek seperti aksesibilitas, kualitas, dan kesetaraan dalam pemberian layanan publik. Aksesibilitas mengukur kemudahan masyarakat dalam menjangkau layanan, kualitas menilai seberapa baik layanan tersebut memenuhi kebutuhan, dan kesetaraan memastikan bahwa semua kelompok masyarakat mendapatkan layanan yang adil tanpa diskriminasi.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan Hasil menunjukkan bahwa persepsi masyarakat tentang perbedaan waktu pelayanan antara pasien BPJS dan non-BPJS seringkali tidak sesuai dengan kenyataan. Masyarakat menganggap pasien BPJS akan mengalami waktu tunggu yang lebih lama, namun faktanya, waktu tunggu antara kedua jenis pasien tersebut relatif sama. Hal ini mengindikasikan adanya miskonsepsi di masyarakat terkait prosedur dan efisiensi pelayanan kesehatan, serta perlunya peningkatan sosialisasi informasi yang akurat mengenai sistem pelayanan BPJS.

5. Responsivitas

William Dunn (2003:437) menjabarkan bahwa responsivitas merupakan ukuran sebuah kebijakan dapat memuaskan nilai, kebutuhan, maupun prefensi beberapa anggota masyarakat tertentu.

a. Waktu respon terhadap permintaan pelayanan

Waktu respons terhadap permintaan pelayanan adalah durasi yang dibutuhkan penyedia layanan untuk menanggapi permintaan pasien, di mana waktu respons yang singkat mencerminkan efisiensi dan kualitas layanan yang baik, meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien, mencegah eskalasi masalah, serta mengoptimalkan penggunaan waktu dan sumber daya bagi penyedia dan pengguna layanan.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan Keterlambatan pelayanan dapat terjadi karena tingginya jumlah pengunjung, gangguan sistem, atau prosedur yang rumit, serupa dengan layanan BPJS yang seringkali mengalami antrian panjang, sehingga untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat disarankan untuk datang pada jam-jam yang tidak sibuk atau berkonsultasi dengan petugas.

6. Ketepatan

William Dunn (2003:438) menjelaskan bahwa ketepatan melihat rasionalitas substantif, sebab kriteria ketepatan tidak terkait dengan satuan ukuran individu namun dua atau lebih ukuran sekaligus. Ketepatan melihat pada nilai dan harga.

a. Kepatuhan terhadap standar pelayanan minimal

Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM) mengacu pada tingkat kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan publik dengan tolok ukur yang telah ditetapkan, bertujuan untuk menjamin pelayanan dasar berkualitas, menciptakan keseragaman, dan meningkatkan akuntabilitas, dengan mengukur jenis, kualitas, dan

aksesibilitas pelayanan puskesmas sinaboi untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan mendorong kinerja pegawai puskesmas sinaboi.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan menunjukkan bahwa mayoritas pegawai puskesmas telah mematuhi jam kerja sesuai aturan, namun masih ada beberapa yang melanggar SOP, yang berpotensi menurunkan kualitas pelayanan, mempengaruhi kepercayaan masyarakat, dan memerlukan tindak lanjut berupa pengawasan ketat, penegakan aturan, dan peningkatan kesadaran disiplin.

Dari uraian diatas disimpulkan bahwa hasil wawancara dengan informan dan hasil observasi yang telah dilakukan, kondisi kedisiplinan pegawai puskesmas yang mayoritas telah mematuhi jadwal jam kerja, namun masih terdapat sebagian kecil yang melanggar SOP, mengindikasikan perlunya upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kepatuhan melalui pengawasan ketat, penegakan aturan, dan peningkatan kesadaran, demi menjaga kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat, mengingat pelanggaran dapat berdampak pada waktu tunggu pasien, keterlambatan layanan, dan penurunan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

SIMPULAN

Berdasarkan Hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti terkait dengan Evaluasi Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sinaboi Kecamatan Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir Penulis menarik beberapa Kesimpulan Sebagai Berikut:

Pertama, Evaluasi Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sinaboi Kecamatan Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir Melalui indikator Efektifitas, efesiensi, Kecukupan, Perataan, Responsivitas, Ketepatan bahwa dinilai kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa pendapat key informan dan informan bahwa pelayanan Kesehatan di puskesmas sinaboi masih belum sempurna. Penilaian ini tentunya juga sudah dilihat dari berbagai sisi untuk mendapatkan hasil penilaian yang maksimal maka penulis melibatkan penelitian penilaian yang diberikan oleh Masyarakat dan juga pihak puskesmas itu sendiri.

Kedua, Adapun faktor – faktor yang menjadi penghambat pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sinaboi Kecamatan Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir Yaitu :

1. Keterbatasan jumlah tenaga kesehatan yang tersedia di puskesmas, baik dari segi dokter umum, dokter gigi, perawat, bidan, maupun tenaga kesehatan lainnya. Hal ini menyebabkan beban kerja yang tinggi dan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.
2. Adanya perlakuan yang tidak ramah dan kurang menghargai dari pegawai puskesmas. sehingga menciptakan kesenjangan komunikasi dan rasa tidak nyaman bagi Masyarakat yang seharusnya dilayani dengan penuh hati sebagaimana yang sesuai dengan standar pelayanan yang ada.
3. ketidak disiplin pegawai puskesmas sehingga membuat pelayanan Kesehatan nya sering mengalami keterlambatan pemberian pelayanan kepada Masyarakat.
4. Adanya Gangguan System komputer, jaringan, dan gangguan Aplikasi Jkn mobile dalam mengambil nomor antrian.

DAFTAR PUSTAKA

Ummah, M. S. (2019). EVALUASI KEBIJAKAN RELOKASI RUMAH NELAYAN DI BANTARAN SUNGAI BANJIR KANAL TIMUR. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14.

- Samuel, I., & Mandas, T. (2018). Evaluasi Kebijakan Kependudukan Program Keluarga Berencana di Provinsi Sulawesi Utara (Studi di BKKBN Prov. Sulawesi Utara). *Jurnal Administrasi Publik*, 4(62), 92–98.
- Nuruniyah, S. (2016). Evaluasi Pelayanan Kesehatan Reproduksi Bagi Pengungsi Rawan Bencana Erupsi Merapi. *Jurnal Ners Dan Kebidanan Indonesia*, 2(2), 57.
- Lestari, D. A., Ahri, R. A., & Muchlis, N. (2022). Evaluasi Pelayanan Kesehatan Tradisional Akupressur di Puskesmas Anreapi Kabupaten Polewali Mandar Sulawesi Barat. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 3(3), 67–79.