

Kualitas Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi

* Lela Lisfita¹, Rahyunir Rauf²

¹Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

²Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

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

Abstrak

Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat, Kecamatan Singingi, Kabupaten Kuantan Singingi. Permasalahan yang menjadi topik utama yang ditemukan dalam penelitian ini adalah keterbatasan tenaga kesehatan dan sarana prasarana yang belum memadai. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tergolong cukup baik, namun masih terdapat kendala pada aspek struktur, proses, dan hasil seperti sistem pencatatan manual, beban kerja yang tinggi, dan distribusi tenaga kesehatan yang tidak merata antar wilayah. Penelitian ini berkontribusi sebagai dasar perumusan kebijakan perbaikan distribusi tenaga kesehatan dan peningkatan mutu pelayanan di wilayah terpencil.

Kata Kunci: Pelayanan Kesehatan, Puskesmas, Mutu Layanan, Desa Terpencil, Tenaga Medis.

Abstract

This study aims to evaluate the quality of health services at the Community Health Center (Pusat Kesehatan Masyarakat) in Singingi Subdistrict, Kuantan Singingi Regency. The main issues identified in this research are the limited number of health personnel and the inadequacy of infrastructure and facilities. This research employs a descriptive qualitative method with data collection techniques including interviews, observations, and documentation. The findings indicate that the quality of health services is fairly good; however, there are still challenges in terms of structure, process, and outcomes, such as manual recording systems, high workloads, and the uneven distribution of health personnel across regions. This research contributes as a basis for formulating policies to improve the distribution of health workers and enhance the quality of services in remote areas.

Keywords: Health Service, Public Health Center, Service Quality, Remote Village, Medical Personnel

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan aspek penting dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat, terutama di wilayah pedesaan yang memiliki keterbatasan akses. Kecamatan Singingi, Kabupaten Kuantan Singingi merupakan wilayah yang masih menghadapi tantangan dalam pemerataan layanan kesehatan, salah satunya di Desa Pulau Padang yang hanya memiliki satu Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Permasalahan utama yang muncul adalah keterbatasan tenaga kesehatan, sarana dan prasarana yang belum memadai, serta sistem pelayanan yang belum sepenuhnya terstandarisasi.

Beberapa penelitian terdahulu menyoroti pentingnya pendekatan kualitas layanan yang mencakup struktur, proses, dan hasil. Donabedian (1988) menyatakan bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh ketiga aspek tersebut. Dalam konteks ini, keterbatasan struktur seperti jumlah tenaga medis dan fasilitas, serta proses pelayanan yang belum efisien akan berdampak pada hasil pelayanan yang dirasakan masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat Desa Pulau Padang dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar kebijakan bagi peningkatan pelayanan kesehatan di wilayah terpencil. Penelitian ini memiliki kontribusi akademik dengan mengkaji langsung implementasi pelayanan di lapangan, serta menawarkan solusi berbasis konteks lokal yang dapat diterapkan secara praktis.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memahami kualitas pelayanan kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat Desa Pulau Padang secara mendalam. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan fenomena secara naturalistik berdasarkan pengalaman langsung dari informan. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada tujuh informan yang terdiri dari Kepala Pusat Kesehatan Masyarakat, Bidan Desa, Kepala Puskesmas Muara Lembu, Ketua UKM Pengembangan, dan tiga masyarakat pengguna layanan. Informan dipilih secara purposive dengan kriteria: memahami langsung proses pelayanan kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat, aktif dalam kegiatan kesehatan, dan/atau menerima layanan secara rutin.

Data dikumpulkan selama bulan Mei hingga Juni 2024 di lokasi Pusat Kesehatan Masyarakat Desa Pulau Padang. Karakteristik wilayah yang terpencil dan jumlah penduduk yang tinggi menjadi salah satu latar penting dalam penelitian ini. Data yang dikumpulkan mencakup bentuk pelayanan, kondisi sarana prasarana, interaksi petugas-masyarakat, dan sistem pencatatan pelayanan. Analisis data dilakukan melalui tiga tahapan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Validitas data dijaga dengan teknik triangulasi sumber dan metode. Hasil analisis digunakan untuk mengevaluasi aspek struktur, proses, dan hasil dari kualitas pelayanan, sebagaimana dikemukakan dalam teori Donabedian (1988).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan kesehatan di Kecamatan Singingi menggunakan teori Donabedian (1988) yang mencakup tiga dimensi utama: struktur, proses, dan hasil. Ketiga dimensi ini memberikan kerangka analisis menyeluruh untuk memahami mutu pelayanan di Pusat Kesehatan Masyarakat di wilayah penelitian.

1. Dimensi Struktur

Dimensi struktur mencakup aspek ketersediaan tenaga medis, sarana-prasarana, dan infrastruktur fisik. Di Desa Pulau Padang, jumlah penduduk mencapai 1.334 jiwa, sementara pelayanan kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat hanya ditangani oleh dua tenaga kesehatan, yaitu seorang kepala dan satu bidan. Ketimpangan antara kapasitas tenaga kesehatan dan jumlah penduduk menjadi salah satu faktor penurunan efektivitas pelayanan.

Tabel 1.
Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin di Desa Pulau Padang.

Nama	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
Pulau Padang	694	650	1.334

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2024

Tabel 2.
Jumlah Pegawai Puskesmas Pembantu di Kecamatan Singingi

Nama Pustu	Kepala Pustu	Jumlah Bides
Pustu Pulau Padang	Winda Yeniza, A.Md. Keb.	1

Sumber: <https://pkm-muaralembu.kuansing.go.id/>

Puskesmas induk di Muara Lembu memiliki struktur yang relatif baik, dengan ruang pemeriksaan, ruang KIA, farmasi, dan laboratorium sederhana. Namun, masih kekurangan peralatan canggih seperti USG dan EKG. Di sisi lain, Pusat Kesehatan Masyarakat di Desa Pulau Padang memiliki ruang terbatas dan peralatan sangat dasar seperti timbangan, tensimeter, dan stetoskop. Sanitasi juga dinilai belum memadai oleh beberapa pasien.

2. Dimensi Proses

Pelayanan di Pusat Kesehatan Masyarakat induk sudah mengikuti alur standar: pendaftaran, pemeriksaan, pemberian obat atau rujukan. Namun, sistem antrean dan pencatatan masih dilakukan secara manual, dan rencana digitalisasi sedang dalam tahap persiapan. Di Pusat Kesehatan Masyarakat Desa Pulau Padang, alur pelayanan sangat sederhana. Pasien mendaftar, diperiksa langsung oleh bidan, dan bila perlu dirujuk ke Puskesmas induk. Tidak ada sistem antrean resmi, dan semua pencatatan dilakukan secara manual di buku register. Hal ini menyebabkan ketidakteraturan waktu tunggu saat pasien ramai. Selain itu, ketiadaan staf administrasi menyebabkan bidan harus merangkap tugas pencatatan.

Meskipun begitu, komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien cukup baik. Pasien umumnya memahami penjelasan dari tenaga medis, dan edukasi dilakukan melalui posyandu dan penyuluhan UKM. Namun, persepsi pasien masih bervariasi, tergantung pada intensitas pelayanan dan keterbukaan informasi.

3. Dimensi Hasil

Hasil pelayanan kesehatan di Kecamatan Singingi tergolong cukup baik untuk menangani kasus ringan hingga sedang. Pasien merasakan manfaat langsung dari pengobatan penyakit seperti flu, demam, dan batuk. Namun, untuk kasus yang lebih berat, fasilitas yang ada belum mampu menangani secara mandiri dan harus dirujuk ke rumah sakit rujukan. Program promotif seperti penyuluhan dan imunisasi memberikan hasil

positif dalam peningkatan kesadaran masyarakat. Meski demikian, keterbatasan alat dan tenaga membuat pelayanan promotif belum menjangkau seluruh wilayah, terutama daerah terpencil.

Secara keseluruhan, hasil pelayanan menunjukkan efektivitas dalam menangani kebutuhan dasar masyarakat, namun keterbatasan pada struktur dan proses masih menjadi kendala dalam mencapai hasil yang optimal.

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan di Kecamatan Singingi berdasarkan tiga indikator utama menurut teori Donabedian: struktur, proses, dan hasil. Berdasarkan temuan di lapangan, dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat berada pada kategori cukup baik, tetapi masih menghadapi hambatan pada aspek pemerataan dan kapasitas layanan. Kualitas struktur menunjukkan ketimpangan antara Pusat Kesehatan Masyarakat induk yang relatif lengkap dan Pusat Kesehatan Masyarakat di desa yang masih kekurangan tenaga medis, peralatan, dan infrastruktur. Proses pelayanan belum sepenuhnya efisien karena masih menggunakan sistem manual dalam pencatatan dan antrean, serta belum adanya prosedur standar operasional di tingkat desa. Hasil pelayanan cukup memadai untuk kasus ringan, namun belum optimal untuk kasus kompleks karena keterbatasan alat dan tenaga medis spesialis. Sebagai tindak lanjut dari temuan ini, beberapa saran dapat diajukan:

1. Pemerataan Tenaga dan Fasilitas: Pemerintah daerah perlu meningkatkan distribusi tenaga medis dan peralatan kesehatan, khususnya di Pusat Kesehatan Masyarakat di wilayah terpencil.
2. Digitalisasi Pelayanan: Perlu segera diterapkan sistem pencatatan dan antrean berbasis digital untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi pelayanan.
3. Penguatan Pelayanan Promotif dan Preventif: Diperlukan program yang lebih aktif dan terjadwal untuk penyuluhan dan edukasi kesehatan di seluruh wilayah layanan.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan gambaran bahwa peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Kecamatan Singingi membutuhkan pendekatan holistik yang mencakup penguatan struktur, perbaikan proses, dan optimalisasi hasil pelayanan berbasis kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Bustami. (2018). *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2012). *Standar Pelayanan Kesehatan dalam Muninjaya, I. (Ed.), Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *Pedoman Manajemen Puskesmas*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Luthans, R. T. (2006). *Organizational Behavior (11th ed.)*. New York: McGraw-Hill.
- Marzoeki, P. (2014). *Manajemen Puskesmas: Teori dan Aplikasi dalam Praktek*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Mukarom. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Anita, T. J. (2017). Pengungkapan Corporate Social Responsibility: Pengaruh Struktur Kepemilikan dan Karakteristik Perusahaan. Simposium Nasional Akuntansi XX, Jember.
- Kuswati, R. E., & Kumoro, J. (2016). Kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul. Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Yunanto, S. E. (2020). Ilmu Pemerintahan: Anti Pada Politik, Lupa Pada Hukum, Dan Enggan Pada administrasi. GOVERNABILITAS (Jurnal Ilmu Pemerintahan Semesta), 1(1), 1-24.
- Van Ylst, F. (2015). Eksistensi Ilmu Pemerintahan. CosmoGov: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 1(1), 1-11.
- Simangunsong, F. (2022). Ontologi Ilmu Pemerintahan. ASPIRASI, 12(1), 1-12.
- Zainal, I. (2019). Intelijen Pemerintahan Sebagai Cabang Baru Dari Ilmu Pemerintahan. Jurnal Tatapamong, 67-74.
- Qanun Aceh. (2010). Tentang Kesehatan. Nomor 4 Tahun 2010.
- Indonesia, P. M. (2015). Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Kawasan Terpencil dan Sangat Terpencil. Nomor 90 Tahun 2015.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan No. 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2015). Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. (1945).
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. (2009).
- Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. (2009).
- WHO (World Health Organization). (2000). World Health Report 2000: Health Systems: Improving Performance. Geneva: World Health Organization