

Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Akle Kabupaten Kupang Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

Adinda Devita Sulastris Dima

Fakultas Hukum, Universitas Nusa Cendana

Korespondensi penulis: adindadima228@gmail.com

Saryono Yohanes

Fakultas Hukum, Universitas Nusa Cendana

Hernimus Ratu Udju

Fakultas Hukum, Universitas Nusa Cendana

Abstract. *The Akle Health Center of Kupang Regency always strives to serve the community well, well in all care needs including curative services (treatment), preventive (prevention efforts), promotive (health improvement) and rehabilitation (health restoration) with the hope that patients who obtain health services feel satisfied with the services provided. The purpose of this study is to determine the effectiveness of health services at the Akle Health Center, Kupang Regency, and to find out the inhibiting factors for the effectiveness of health services at the Akle Health Center, Kupang Regency. The type of research conducted is empirical juridical research. The types and sources of data used are primary and secondary data. Primary data is data obtained directly from the research location through direct interviews with respondents and based on researcher observations. Secondary data is data obtained from literature studies. Data analyzed descriptively qualitative. The results of this study indicate that: (1) The Effectiveness of Health Services at Puskesmas Akle Kupang Regency are: (a) Implementation of Health Services at Puskesmas Akle Kupang Regency, (b) Implementation of Preventive Health Services, (c) Implementation of Promotive Health Services, (d) Implementation of Curative Health Services, (e) Implementation of Rehabilitative Health Services. (2) Factors inhibiting the effectiveness of health services at the Akle Health Center, Kupang Regency are: (a) Human Resources, (b) Infrastructure Facilities, (c) System factors, Procedures and Regulations, (d) Skills.*

Keywords: *Services, Factors Hindering Effectiveness, and Community.*

Abstrak. Puskesmas Akle Kabupaten Kupang selalu berusaha untuk melayani dengan baik dalam segala kebutuhan perawatan meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan) dengan harapan pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Akle Kabupaten Kupang, Dan untuk Mengetahui Faktor penghambat Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Akle Kabupaten Kupang. Jenis Penelitian yang dilakukan adalah penelitian yuridis empiris. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian melalui wawancara langsung dengan responden dan berdasarkan observasi peneliti. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari studi kepustakaan. Data dianalisis secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Akle Kabupaten Kupang adalah: (a) Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Akle Kabupaten Kupang, (b) Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Preventif, (c) Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Promotif, (d) Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Kuratif, (e) Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Rehabilitatif. (2) Faktor penghambat Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Akle Kabupaten Kupang adalah: (a) Sumber daya Manusia, (b) Sarana Prasarana, (c) Faktor sistem, Prosedur dan Peraturan, (d) Keterampilan.

Kata Kunci: Pelayanan, Faktor Penghambat Efektivitas, dan Masyarakat.

LATAR BELAKANG

Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga Negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.

Pembangunan kesehatan diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan, kemampuan hidup sehat, mampu menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu, Hidup dalam lingkungan yang sehat, dan memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu maupun kelompok dan masyarakat.

Pelayanan dalam bidang kesehatan adalah salah satu bentuk konkret pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Kesehatan merupakan sebuah investasi bagi negara, dalam artian hanya manusia yang sehat baik secara jasmani maupun rohani yang dapat melakukan pembangunan kelak. Untuk mendapatkan tujuan nasional diperlukan sumber daya manusia yang tangguh, mandiri dan berkualitas. Hal ini sangat diperlukan untuk menghadapi era globalisasi karena penduduk yang sehat bukan saja akan menunjang keberhasilan program pendidikan tetapi juga meningkatkan produktivitas dan juga meningkatkan pendapatan.

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif baik melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) atau upaya kesehatan masyarakat (UKM). Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat inap selain pelayanan rawat jalan. Untuk memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas pelayanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 menjelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis serta sumber daya dibidang kesehatan adalah segala bentuk dana, tenaga, perbekalan kesehatan, sediaan farmasi, dan alat kesehatan serta

fasilitas pelayanan kesehatan dan teknologi yang dimanfaatkan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat.

Pemerintah memiliki peran untuk melaksanakan fungsi pelayanan. Pelayanan itu sendiri disediakan pada berbagai lembaga atau institusi pemerintah seperti halnya Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang menyediakan pelayanan dibidang kesehatan kepada masyarakat. Puskesmas sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan merupakan penanggung jawab penyelenggara upaya kesehatan untuk jenjang pertama diwilayah kerjanya masing-masing dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya belum seperti yang diharapkan. Banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, kurang informasi, kurang konsisten dan terbatasnya sarana dan prasarana pelayanan.

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat.

Mendapatkan pelayanan kesehatan adalah hak setiap warga Negara Indonesia. Pelayanan kesehatan merupakan hak dasar masyarakat yang harus dipenuhi dalam pembangunan kesehatan. Hal tersebut harus dipandang sebagai suatu investasi untuk peningkatan kualitas sumber daya manusia dan mendukung pembangunan ekonomi, serta memiliki peran penting dalam upaya penanggulangan kemiskinan.

Perkembangan sektor kesehatan di Indonesia saat ini terlihat tumbuh secara tidak maksimal (Trisnantoro, 2018). Pemerintah belum memberikan kualitas pelayanan kesehatan secara merata. Padahal kunci utama masyarakat dalam melakukan kegiatan yaitu kondisi tubuh yang sehat. Keadaan sehat membutuhkan banyak hal, diantaranya menyelenggarakan pelayanan kesehatan, kurangnya sumber daya manusia (SDM), kurangnya fasilitas alat kesehatan yang memadai, susah nya akses masyarakat untuk rujukan kesehatan dan sulitnya jaringan untuk akses rujukan online di Puskesmas Akle Kabupaten Kupang ditinjau dari Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan.

Problem yang sering dihadapi dalam pelayanan kesehatan adalah terbatasnya sumber daya manusia, dana, sarana prasarana dan akses jaringan. Keterbatasan- keterbatasan sumber daya tersebut seringkali menjadi kendala dan juga menjadi alasan sebagai faktor penghambat

efektivitas pelayanan di Puskesmas Akle Kabupaten Kupang. Kalaupun terlaksana seringkali dilakukan secara apa adanya atau tidak optimal (Mahsyar, 2015).

Berdasarkan pembahasan diatas dapat dilihat bahwa ada masalah mengenai ketidakmaksimalnya efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Akle Kabupaten Kupang. Banyak faktor penghambat yang menjadi kendala kurang maksimal efektivitas pelayanan kesehatan. Adapun beberapa bentuk masalah di Puskesmas Akle yang harus diperhatikan oleh pemerintah dalam hal sumber daya, sarana prasarana, dan akses jaringan guna untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan Puskesmas kepada pasien.

Banyak tenaga kerja yang saling membantu satu sama lain diluar bidang dikarenakan kurangnya sumber daya manusia (SDM) atau tenaga kerja. Selain dari itu diluar dari masalah sumber daya manusia, masih kurangnya fasilitas alat kesehatan sehingga menjadi kendala dalam hal melayani pasien

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Akle Kabupaten Kupang ditinjau dari Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris yang dimaksudkan dengan kata lain yaitu merupakan jenis penelitian hulum sosiologis dan dapat disebutkan dengan penelitian secara lapangan, yang mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta yang telah terjadi didalam kehidupan masyarakat. Lokasi penelitian dilaksanakan di lingkup pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Akle, Kabupaten Kupang, Nusa Tenggara Timur.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh melalui metode pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang digunakan untuk mendeskripsikan secara terperinci tentang fenomena sosial tertentu melalui wawancara langsung terhadap responden. Sedangkan data sekunder yaitu keterangan atau fakta yang tidak diperoleh secara langsung dari lapangan, melainkan diperoleh dari kepustakaan berbagai buku, dokumen, arsip, peraturan perundang-undangan, hasil penelitian ilmiah dan bahan-bahan kepustakaan lainnya yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

Teknik pengumpulan data dengan studi dokumen, observasi, dan wawancara. Teknik pengolahan data dengan *editing* dan tabulasi. Teknik analisis data secara yuridis deskriptif kualitatif, komperensif, dan lengkap. Analisis yuridis deskriptif kualitatif artinya menguraikan

data secara bermutu dalam bentuk kalimat yang teratur, logis, dan efektif sehingga memudahkan pemahaman hasil analisis data secara mendalam dari berbagai aspek sesuai dengan lingkup penelitian. Lengkap artinya tidak ada bagian yang terlupakan, semua sudah dimasukkan kedalam analisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Akle Kabupaten Kupang

Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Akle Kabupaten Kupang

Puskesmas Akle Kabupaten Kupang beralamat di Jln. Amanamang Rote Dusun III Desa Akle, Kec. Semaue Selatan. Jumlah tenaga kesehatan 31 yang terdiri dari 15 Pns, 12 sukarela, dan 4 kontrak daerah. Jumlah kunjungan pasien setiap harinya kurang lebih antara 15-20 kunjungan pasien.

Pihak puskesmas sudah menjalankan cukup banyak program yang dapat membantu masyarakat dalam segi kesehatan, namun program-program yang dijalankan masih kurang efektif karena terkendala akan beberapa faktor salah satu faktor tersebut adalah kurangnya sarana prasarana di Puskesmas Akle. Kekurangan sarana prasarana di Puskesmas Akle Kabupaten Kupang ini mengakibatkan kurangnya efektivitas pelayanan pada program-program yang dijalankan puskesmas, walaupun puskesmas sudah berupaya semaksimal mungkin namun tetap saja program-program yang dijalankan masih kurang efektif karena kurangnya salah satu faktor terpenting dalam menunjang efektivitas pelayanan kesehatan yang ada di puskesmas akle. Puskesmas yang memiliki sarana prasarana yang memadai dan lengkap tentunya akan mempermudah dan memperlancar program dan proses pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat atau pasien sedangkan puskesmas yang sarana prasarananya kurang memadai dan tidak lengkap tentunya akan kesulitan dalam menjalankan program dan proses pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan dibawah supervise Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Secara umum Puskesmas harus memberikan pelayanan *preventif* (upaya pencegahan), *promotive* (peningkatan kesehatan), *kuratif* (pengobatan) sampai dengan *rehabilitative* (pemulihan kesehatan) baik melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) atau upaya kesehatan masyarakat (UKM). Agar program dan proses pelayanan kesehatan diatas dapat terealisasi dengan efektif maka diharapkan agar pemerintah daerah untuk lebih memperhatikan puskesmas akle yang berada di kabupaten kupang agar bisa mencukupi sarana prasarana yang kurang dan faktor-faktor pendukung lainnya yang dapat membantu dalam proses pelayanan kesehatan di puskesmas akle agar bisa mencapai efektivitas pelayanan kesehatan yang maksimal.

1. Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Preventif

Pelayanan Kesehatan Preventif adalah upaya yang dilakukan dengan berbagai tindakan untuk menghindari atau menecegah terjadinya suatu masalah kesehatan yang mengancam dimasa yang akan datang. Puskesmas Akle sendiri menyediakan program untuk mencegah terjadinya masalah kesehatan kepada masyarakat. Contoh program yang dijalankan adalah imunisasi rutin, Pemberian obat cacing dan vaksin kepada masyarakat setempat. Pelayanan preventif yang diberikan kepada masyarakat sudah cukup maksimal dan masyarakat setempat juga cukup merasa puas dengan pelayanan kesehatan preventif yang diberikan walaupun terkadang ada masyarakat juga yang belum mau menerima pelayanan preventif karena kurangnya kesadaran dari masyarakat itu sendiri contohnya seperti pelayanan vaksin yang disediakan puskesmas tetapi ada masyarakat yang sampai saat ini belum melakukan vaksin tersebut. dari penjelasan ini dapat saya katakan sebagai penulis bahwa dari segi pelayanan kesehatan preventif ini belum maksimal karena kurangnya kesadaran dari masyarakat sehingga efektivitas yang ingin dicapai puskesmas mendapat sedikit kendala.

2. Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Promotif

Pelayanan Kesehatan Promotif merupakan upaya atau tingkat pencegahan pertama yang dilakukan untuk meningkatkan kesehatan. Promotif pelayanan kesehatan dilakukan melalui asupan gizi seimbang, dan pemberian pendidikan atau edukasi terkait kesehatan. Puskesmas akle sendiri menjalankan pelayanan promotif dengan memberikan sosialisai kepada masyarakat setempat tentang pentingnya kesehatan namun upaya tersebut belum maksimal karena kurangnya sdm dan fasilitas yang memadai sehingga pemberian sosialisai terkadang lambat karena petugas puskesmas yang tidak memadai sedangkan tempat yang perlu untuk diberikan sosialisai cukup banyak. Walaupun jumlah petugas yang tidak memadai tetapi mereka tetap menjalankan pelayanan promotif yang merekan berikan dengan sebisa dan sebaik mungkin.

3. Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Kuratif

Pelayanan Kesehatan Kuratif adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan pengobatan yang ditujukan untuk penyembuhan penyakit, dari hasil penelitian yang saya lihat sebagian besar pasien yang datang kepuskesmas akle dapat diperiksa dan mendapat pengobatan yang sesuai dengan sakit yang diderita, tetapi ada beberapa sakit yang tidak bisa diatasi atau diperiksa sebagai salah satu contoh adalah penambalan gigi dan pencambutan gigi karena di puskesmas akle tidak tersedianya dokter gigi sehingga

pelayanan kesehatan kuratif tidak maksimal karena kurangnya sumber daya manusia yang menjadi faktor penghambatnya efektivitas pelayanan yang ingin dicapai puskesmas akle sendiri.

4. Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Rehabilitatif

Pelayanan Kesehatan Rehabilitatif adalah suatu upaya yang bertujuan mengembalikan bekas penderita (pasien yang sudah tidak menderita penyakit) ke dalam masyarakat agar bisa berfungsi lagi sebagai anggota masyarakat yang berguna untuk diri sendiri dan lingkungannya. Sederhananya istilah rehabilitatif diartikan sebagai pemulihan. Dari hasil penelitian yang diteliti oleh penulis sejauh ini untuk melakukan pelayanan kesehatan rehabilitatif puskesmas akle belum menjalankannya karena kurangnya sdm dan sarana prasarana sehingga bila ada masyarakat yang membutuhkan rehabilitatif atau pertolongan pelayanan penyakit yang berbahaya biasanya dari puskesmas sendiri akan merujuk pasien tersebut ke RS terdekat yang berada di kota kupang. Dalam proses rujukan juga terkadang mendapat beberapa kendala seperti berkas rujukan yang harus disiapkan dan dikirim ke RS di kota kupang dapat memakan waktu karena jaringan internet yang kurang memadai selain itu jarak yang harus ditempuh dari puskesmas juga cukup memakan waktu karena harus menyebrangi laut dan itu membutuhkan sekiat 30 menit jika menggunakan perahu dan 15 menit jika menggunakan kapal fery, belum lagi jarak dari puskesmas ke pelabuhan membutuhkan waktu sekitar 1 jam atau bahkan lebih. maka dari itu dapat dikatakan bahwa pelayanan kesehatan rehabilitatif belum efektif dan masih kurang banyak dalam segi pelayanan yang diberikan.

Faktor penghambat Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Akle Kabupaten Kupang

1. Sumber daya manusia (SDM)

Dari hasil penelitian, peneliti menemukan bahwa Puskesmas Akle masih kekurangan sumber daya manusia. Kekurangan sumber daya manusia di puskesmas akle mengakibatkan beberapa bagian yang kosong atau kurang harus diisi oleh petugas lain yang kompetensinya tidak di bagian tersebut. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor paling penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan karena sumber daya manusia berperan dalam meningkatkan dan mencapai tujuan puskesmas yang dilihat dari segi pengetahuan, kemampuan, dan keahlian yang dimiliki dalam bekerja.

Sumber daya manusia di puskesmas akle masih belum mencukupi sehingga menjadi salah satu faktor penghambat efektivitas dari puskesmas akle. Maka dari itu sejatinya pemerintah dapat memastikan pemenuhan sumber daya manusia di puskesmas akle baik dari segi jenis tenaga kesehatan, jumlah SDM (Sumber daya manusia kesehatan) yang sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan dan kualitas dari SDM itu sendiri.

Kurangnya sdm pada puskesmas akle mempengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan di puskesmas akle. Contoh hal yang mempengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan pada puskesmas akle adalah Pustu (Puskesmas Pembantu) dan Polindes (Pondok bersalin Desa).

Di Puskesmas Akle sendiri ada 5 pustu yang disediakan tetapi yang digunakan cuma 1 pustu saja sedangkan polindes yang disediakan ada 2 tetapi yang digunakan cuma 1 saja. Hal ini dikarenakan kurangnya sdm sehingga banyak pustu dan polindes yang tidak digunakan, dari hasil penelitian yang saya teliti SDM sangat berperan penting dalam efektivitas pelayanan kesehatan di puskesmas karena kurangnya sdm menjadi salah satu faktor penghambat efektivitas pelayanan kesehatan di puskesmas akle maka dari itu jika ingin efektivitas pelayanan kesehatan maksimal maka pemerintah perlu memperhatikan sumber daya manusia yang dibutuhkan di puskesmas sehingga program-program kesehatan yang ingin dijalankan bisa efektif dan berjalan lancar sesuai dengan yang diharapkan.

2. Sarana Prasarana

Sarana prasarana kesehatan yang dapat digunakan dalam rangka menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan masyarakat, ketersediaan sarana prasarana dapat menunjang pemberian pelayanan yang efektif. Kedudukan Puskesmas menjadi ujung tombak pelayanan yang dapat menyentuh kepentingan masyarakat luas untuk memperoleh pelayanan kesehatan, (Juliansyah, 2012). Fasilitas pelayanan merupakan indikator yang paling penting dalam suatu pelayanan apapun, hal ini bisa memicu suatu efektivitas pelayanan atau suatu program. Jika fasilitas yang tersedia tidak memadai dalam proses pelayanan, maka efektivitas suatu pelayanan tidak mencapai hasil maksimal atau output yang tidak efektif, (Sadaria, Suhadi & Nirmala, 2020).

Berdasarkan penelitian dengan kepala puskesmas Akle mengenai ketersediaan sarana dan prasarana pada puskesmas Akle memang masih kurang memadai sehingga berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan yang akan diberikan dari pihak puskesmas

terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Terkadang pasien yang membutuhkan penanganan yang serius sering diberikan rujukan pada rumah sakit kota hal ini dilakukan untuk mempercepat proses pelayanan dan mendapat pemeriksaan secara menyeluruh karena mengingat sarana prasarana di puskesmas Akle belum memadai untuk mencukupi kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat seperti mobil ambulans yang masih kurang atau perlengkapan kebutuhan medis lainnya maupun alat komunikasi untuk mempercepat proses pelayanan.

Disisi lain hasil penelitian dengan beberapa informan menyatakan bahwa tempat duduk diruang tunggu masih kurang sehingga membuat orang antri, peralatan medis dan pengobatan kebanyakan kurang sehingga pasien yang datang membutuhkan bantuan banyak yang dirujuk ke rumah sakit di kota. Pelayanan yang sudah ada sebaiknya dilakukan penambahan fasilitas agar efektivitas pelayanan kesehatan di puskesmas Akle bisa maksimal.

Kurangnya sarana prasarana yang sangat banyak membuat efektivitas pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas kepada masyarakat tidak maksimal sehingga penulis berharap agar pemerintah daerah bisa lebih memperhatikan puskesmas-puskesmas yang berada di desa terpencil agar dapat memberikan fasilitas yang memadai sehingga pihak puskesmas dapat menjalankan pelayanan yang efektif kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan.

3. Faktor sistem, prosedur, dan peraturan

Hambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di puskesmas akle juga berasal dari faktor sistem prosedur dan peraturan yaitu masyarakat yang tidak membawa persyaratan yang lengkap namun tetap bersikeras ingin dilayani. Hal tersebut dikarenakan rendahnya minat membaca masyarakat akan informasi yang telah disediakan dan kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya persyaratan yang harus dilengkapi untuk mendapat pelayanan kesehatan yang dibutuhkan. Di Puskesmas Akle sendiri masih banyak masyarakat yang belum mempunyai kartu BPJS Kesehatan sedangkan jika ingin mendaftar pada loket pendaftaran harus mempunyai kartu BPJS karena itu sudah menjadi aturan yang berlaku sehingga terkadang pihak puskesmas mendapat sedikit kesulitan karena kurangnya kesadaran dari masyarakat.

4. Keterampilan

Tingkat keterampilan pegawai akan mempengaruhi keahlian pegawai dalam melaksanakan tugasnya sebab keterampilan menjadi kecakapan yang berkaitan langsung dengan bidang tugasnya sesuai dengan waktu yang tepat, hal ini dapat

dilakukan pendekatan dan wawancara menyangkut tingkat keterampilan umum yang dimiliki pegawai di Puskesmas Akle. Melalui pelatihan sangat membantu dalam meningkatkan keterampilan dapat ditingkatkan melalui pelatihan untuk individu sesuai bidang tugas yang diembannya (Muqorrobin,2015).

Berdasarkan hasil penelitian pada informan mengatakan bahwa ada keterampilan umum dimiliki petugas yang bekerja dalam posisi penempatannya sesuai dengan skill petugas tersebut di Puskesmas Akle terlihat masing-masing petugas ditempatkan sesuai dengan keahliannya namun tidak semua petugas kesehatan di puskesmas akle memiliki keterampilan yang memadai karena kurangnya sdm pada puskesmas akle sendiri, puskesmas akle sendiri mempunyai 12 petugas suka rela karena kurangnya sdm di puskesmas tersebut. Petugas suka rela sendiri tidak seluruhnya memiliki keterampilan yang memadai sehingga perlu dilakukan pengembangan pengetahuan kepada petugas dan memberi pelatihan kepada petugas serta pengalaman kerja yang terus diupayakan agar seluruh petugas dapat menguasai keterampilan yang dibutuhkan untuk bisa membantu puskesmas dalam merealisasikan pelayanan kesehatan yang efektif kepada masyarakat. SDM dalam pelayanan tidak hanya dituntut keahlian dan keterampilan secara teknis dan penguasaan terhadap peraturan perundang yang mendasarinya akan tetapi yang lebih penting lagi diperlukan sikap mental dan perilaku yang baik, ramah dalam melayani, jujur, cekatan dan bertanggung jawab, (Dadang & Ahmad,2021).

Di Puskesmas Akle sendiri pada bidang keahlian khusus memang ada namun hanya sebagian yang bisa melaksanakan pekerjaannya dan kalau untuk petugas yang memiliki keterampilan khusus misalnya dalam menggunakan komputer atau mengelola data dan informasi terlihat semua pegawai memiliki keterampilan standar rata-rata namun kurangnya fasilitas dan keterampilan sehingga memang bisa saja mempengaruhi kelancaran dari pelaksanaan pekerjaan di Puskesmas Akle.

Dengan demikian menyadari hal yang dijelaskan di atas dapat dikemukakan bahwa tingkat keterampilan pegawai dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaannya dianggap masih kurang sehingga terkadang masih terlambat dalam menangani masyarakat yang membutuhkan pengobatan akibat dari ketersediaan keterampilan pegawai yang kurang efektif untuk mengerjakan tugas dan pekerjaannya sehingga mempengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan di puskesmas akle kabupaten kupang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan diperoleh bahwa Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Akle Kabupaten Kupang meliputi; a. Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Akle Kabupaten Kupang, Pelayanan yang di berikan Puskesmas melalui Program-program yang telah dijalankan kurang efektif karena terkendala akan beberapa faktor; b. Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Preventif, Pelayanan kesehatan preventif yang di sediakan pihak puskesmas adalah program-program yang dapat mencegah penyakit salah satu contohnya adalah vaksin, Namun program ini kurang maksimal atau efektif karena kurangnya kesadaran masyarakat sehingga ada sebagian masyarakat yang belum vaksin sehingga membuat program tersebut belum maksimal; c. Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Promotif, Pelayanan kesehatan Promotif menjalankan pelayanan kesehatan melalui sosialisasi namun masih belum cukup efektif karena kendala dalam segi sumber daya manusia dan fasilitas yang tidak memadai; d. Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Kuratif, Pelayanan kesehatan Kuratif sejauh ini sudah cukup maksimal namun ada beberapa pengobatan yang tidak bisa dilakukan karena kurangnya sumber daya manusia salah satu contohnya adalah penambalan gigi karena tidak tersedianya dokter gigi di puskesmas akle; e. Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Rehabilitatif, Pelayanan kesehatan Rehabilitatif masih sangat kurang karena banyak kendala yang di dapat seperti sulitnya mengakses jaringan internet untuk prosedur rujukan ke RS di kota kupang, akses jalan yang masih harus di perbaiki, dan kurangnya sarana prasarana yang di sediakan. Faktor penghambat Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Akle Kabupaten Kupang; a. Sumber Daya Manusia, Kurangnya SDM sangat mempengaruhi Efektivitas Pelayanan yang akan di berikan Puskesmas kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan; b. Sarana Prasarana, Ketersediaan sarana prasarana dapat menunjang pemberian pelayanan yang efektif, Namun karena kurangnya sarana prasarana yang di sediakan sehingga mempengaruhi proses pelayanan yang akan di berikan kepada masyarakat; c. Faktor sistem, Prosedur dan Peraturan, Kurangnya kesadaran masyarakat akan prosedur dan peraturan yang harus di patuhi; d. Keterampilan, Kurangnya keterampilan pegawai dalam menyelesaikan tugas dan keterlambatan menangani masyarakat karena kurangnya pengetahuan dan sarana prasarana yang terbatas sehingga pelayanan yang di berikan masih kurang efektif.

DAFTAR REFERENSI

- Andini, T. (2012). Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Bandar Khalipah Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang.
- Ariana, R. (2016). EFEKTIVITAS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT PADA PUSKESMAS DI KECAMATAN DUMOGA. 1–23
- Asshiddiqie, Jimly, 2006. Pengantar Ilmu Hukum Tata Negara, Volume 2. Sekretariat Jendral dan Kepaniteraan, Mahkamah konsistusi RI.
- Azwar, A. (2001). Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Bambang Sunggono. 2014. Metode Penelitian Hukum. Jakarta: Rajawali Pers
- Bambang, Suparno, 2018. Ilmu Hukum Tata Negara. Surabaya : Ubhara Press.
- Bambang, Sutiyo, 2012. Metode Penemuan Hukum : Upaya Mewujudkan Hukum yang Pasti dan Berkeadilan, UII Press, Cet. Keempat, Yogyakarta.
- Batinggi Achmad dan Badu Ahmad. 2007. Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Deddy Mulyadi. 2015. Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2004). Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat Tahun 2004. Jakarta: Penerbit Depkes RI.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 2001, KBBI, Balai Pustaka, Jakarta.
- Dewi, A. I. 2008. Etika dan hukum kesehatan. Indonesia: Pustaka Book Publisher.
- Efendi, Jonaedi. 2018. Metode Penelitian Hukum Normatif Empiris. Depok : Prenadamedia Group. Firdaus, Insan. “Pemenuhan Hak Atas Kesehatan Melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
- Haryanti, Tuti. (2014), Hukum Dan Masyarakat. Tahkim Vol. 10, No. 2, hlm. 160–168. <https://jurnal.iainambon.ac.id/index.php/THK/article/view/57>, diakses tanggal 25 September 2021 Kesehatan Di Indonesia.” Jurnal Hak Asasi Manusia 5, no. 2 (2014): 123
- Hasibuan, Malayu S.P. 2011. Manajemen Sumberdaya Manusia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Henry, Nicholas. 1995. Administrasi Negara dan Masalah-masalah Publik. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/8710/1/ARTIKEL%20RIDHANI-dikonversi.pdf>
- <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksektif/article/view/20926>
- <https://jiana.ejournal.unri.ac.id/index.php/JIANA/article/download/2213/2179>
- <https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/jurnalajudan/article/view/6245>
- <https://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/17009>
- https://scholar.google.com/scholar?start=20&q=efektivitas+pelayanan+kesehatan+puskesmas&hl=id&as_sdt=0,5
- Lubis, Solly M. Ketatanegaraan Republik Indonesia. Bandung : Mandar Maju, 1993.
- Mardiansyah, Rico. “Dinamika Politik Hukum Dalam Pemenuhan Hak Atas Kesehatan Di Indonesia.” Jurnal Veritas Et Justitia 4, no. 1 (2018): 228

- Marzuki, Peter Mahmud. 2017 Penelitian Hukum. Bandung: Prenamedia Group.
- Moekijat. 1999. Manajemen Sumber Daya Manusia (Manajemen Kepegawaian). Bandung : Mandar Maju
- Moenir. 2008. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Monteiro, Josef M, 2020. Metode Penelitian dan Penulisan Hukum. Yogyakarta : Deepublish.
- Nasution, I. (2016). Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Medan Denai Kota Medan. Jurnal Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area, 4(2), 152-161.
- Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 2 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Kesehatan Daerah.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
- Soma Martaperdana. 2012. Ilmu Kesehatan Masyarakat. Bandung: APDN
- Surat edaran dalam negeri Nomor 100/757 Tahun 2002 tentang standar pelayanan minimal.
- Surjadi, (2009). Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: Anggota IKAPI.
- Tunggal, A. W. (2009) Audit Berbasis Resiko: Meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi Audit, jakarta: Harvarindo.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan,
- W. J. S. Poerwadarminta. 2014. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka.
- Yuanita. (2015). Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Kecamatan Pulau Pisang Kabupaten Pesisir Barat. Skripsi: Universitas Lampung.