

MANAJEMEN PUSKESMAS DAN KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS KABUPATEN BANJAR

Nova Dwi Riyanto, Khuzaini, M. Zainul
Program pascasarjana Prodi Magister Manajemen
Universitas Islam Muhammad Arsyad Al-Banjari
Novadwiryanto.nr@gmail.com

ABSTRAK

Nova Dwi Riyanto. NPM 2009020024. **Manajemen Puskesmas dan Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Kabupaten Banjar.** Khuzaini dan H. M. Zainul.

Manajemen puskesmas adalah serangkaian proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan kontrol untuk mencapai sasaran/tujuan secara efektif dan efisien. Peningkatan mutu dan manajemen Puskesmas memerlukan peran serta aktif baik pimpinan Puskesmas, Penanggung jawab upaya Puskesmas, pelaksana kegiatan dan pihak-pihak terkait, sehingga perencanaan dan pelaksanaan perbaikan mutu dapat terwujud serta memberikan kepuasan pada masyarakat pengguna layanan. Berdasarkan hasil penilaian kinerja di puskesmas Kabupaten Banjar tahun 2020 ternyata masih ada 6 (enam) puskesmas dengan hasil kinerja kurang dari total 24 Puskesmas. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana manajemen puskesmas, kepuasan masyarakat, kendala serta upaya yang sudah dilakukan oleh puskesmas di kabupaten Banjar.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan menggunakan desain penelitian deskriptif untuk memperoleh dan menyajikan data secara maksimal dan menyeluruh sesuai dengan teori yang digunakan dalam penelitian. Tempat penelitian di UPT Puskesmas Aluh Aluh, UPT Puskesmas Martapura 2, UPT Puskesmas Sungai Pinang dan UPT Puskesmas Paramasan, dengan teknik observasi dan wawancara yang dilakukan kepada Informan sebanyak 20 orang (Kepala UPT Puskesmas, Tenaga Kesehatan dan 12 orang pengguna jasa layanan Kesehatan di puskesmas).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen puskesmas di 3 (tiga) puskesmas (UPT Puskesmas Aluh Aluh, UPT Puskesmas Martapura 2 dan UPT Puskesmas Sungai Pinang) sudah berjalan dengan baik sesuai dengan pedoman manajemen puskesmas, sedangkan manajemen puskesmas pada UPT Puskesmas Paramasan dalam pelaksanaannya masih belum sesuai dengan pedoman manajemen puskesmas. Kepuasan masyarakat di 4 (empat) puskesmas dalam kategori baik, pelayanan yang diberikan oleh puskesmas sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Kendala yang dihadapi pada umumnya adalah kebijakan pemerintah yang tidak konsisten. Sering terjadi perubahan kebijakan di pertengahan tahun bahkan menjelang akhir tahun serta masyarakat masih enggan untuk melakukan pengisian kuesioner survei kepuasan masyarakat. Upaya yang sudah dilakukan yaitu memaksimalkan sumber daya yang ada baik anggaran maupun tenaga untuk pelaksanaan manajemen puskesmas dan survei kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Manajemen Puskesmas, Kepuasan Masyarakat, Puskesmas.

ABSTRACT

Nova Dwi Riyanto. NPM 2009020024. ***Qualitative Study: The Public Health Center Management and Community Satisfaction at the Public Health Center of Banjar District.*** Khuzaini dan H. M. Zainul.

The public health center management is a series of processes of planning, organizing, implementing and controlling to achieve goals/objectives effectively and efficiently. Improving the quality and management of the public health center requires the active participation of the leaders of the public health center, those in charge of the efforts of the public health center, implementing activities and related parties, so that the planning and implementation of quality improvements can be realized and provide satisfaction to the service user community. Based on the results of the performance assessment at the Banjar District Health Center in 2020, it turned out that there were still 6 (six) of public health centers with less than a total of 24 public health centers. The purpose of this study is to find out how the management of the public health center, community satisfaction, constraints and efforts have been made by the public health center in Banjar district.

This study uses a qualitative approach, using a descriptive research design to obtain and present data optimally and thoroughly in accordance with the theory used in the study. The research sites were at Aluh Aluh public health center, Martapura 2 public health center, Sungai Pinang public health center and Paramasan public health center, with observation and interview techniques conducted to 20 informants (Head of public health center, Health Workers and 12 users of health services at the public health center).

The results of this study indicate that the management of the public health center in 3 (three) public health center (Aluh Aluh public health center, Martapura 2 public health center and Sungai Pinang public health center) has been running well in accordance with the public health center management guidelines, while the management Paramasan public health center in its implementation is still not according to health center management guidelines. Community satisfaction in 4 (four) public health center is in good category, the services provided by the public health center are in accordance with community expectations. The obstacle faced in general is inconsistent government policies. There are frequent policy changes in the middle of the year and even towards the end of the year and the community is still reluctant to fill out the community satisfaction survey questionnaire. Efforts have been made to maximize the available resources, both budget and manpower, for the implementation of public health center management and community satisfaction surveys.

Keyword: Management, Community Satisfaction, Public Health Center

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, D, 2011, Manajemen Pelayanan Kesehatan, Nuha Medika, Yogyakarta.
- Al-Assaf, AF, 2009, Mutu Pelayanan Kesehatan : Perspektif Internasional, Kedokteran EGC, Jakarta.
- _____, 2009, Mutu Pelayanan Kesehatan : Perspektif Internasional, Kedokteran EGC, Jakarta.
- Bappenas, 2009, Peningkatan Akses Masyarakat Terhadap Kesehatan Yang Berkualitas, Diakses pada tanggal 21 Desember 2021, (<http://www.bappenas.go.id/file/9213/5022/6053/bab27.pdf>)
- Bustami, 2011, Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya, Erlangga, Jakarta.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Banjar, 2020, Profil Kesehatan
- Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan, 2020, Profil Kesehatan.
- Hariyanto, D, dkk, 2013, Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kunjungan Pasien Di Puskesmas Ngantru Kabupaten Tulungagung, Jurnal Ilmu Manajemen, Volume.2, No.2, juni 2013.
- Hayaza, YT, 2013, Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Obat Di Puskesmas Surabaya Utara, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya, Volume 2, No 2, 2013.
- Kemenkes RI, 2020, Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2021, Kemenkes RI, Jakarta.
- Marjati, dkk, 2014, Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan, Salemba Medika, Jakarta.
- Mimin, et all, 2013, Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RS.Delima Asih Sisma Medika Karawang, Jurnal Manajemen, Volume 10, No. 3 April 2013.
- Mursyida, dkk, 2012, Kepuasan Ibu Hamil Dan Persepsi Kualitas Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Tanjung Kabupaten Sampan Madura, Jurnal Media Kesehatan Masyarakat Indonesia, Volume 11-12, No. 174 - 181, xvii April 2012.
- Notoatmodjo, S, 2010:104-164, Metodologi Penelitian Kesehatan, Rineka Cipta, Jakarta.
- Peraturan Bupati Banjar Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Lingkup Kabupaten Banjar, Martapura.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas, Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas, Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Wewenang, Jakarta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Jakarta.

Prasetyo B dan Jannah LM, 2013, Metode Penelitian Kuantitatif : Teori dan Aplikasi, Rajawali Press, Jakarta.

Undang - Undang Dasar Republik Indonesia Pasal 28H Ayat 1 Tahun 2009, Kesehatan, Jakarta

Undang - Undang Dasar Republik Indonesia No 36 Pasal 19 Tahun 2009, Kesehatan, Jakarta.

Wike, D, 2009, Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di RSUD Tugurejo Semarang, Tesis, S2 UNDIP, Semarang.

Zaidin, 2009, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan Untuk Menaikan Pasang Pasar, Rineka Cipta, Jakarta.