

**KEBIJAKAN PEMERINTAH DAERAH TERHADAP PELAYANAN  
KESEHATAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS MALAWEI KOTA SORONG**

<sup>1</sup> Jondeway Andi Hasan, <sup>2</sup> Arie Purnomo <sup>3</sup> Juvita Angelia Patrouw

[Jondeway18@gmail.com](mailto:Jondeway18@gmail.com),

Universitas Muhammadiyah Sorong

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the local government's policy towards public health services at the Malawei Health Center in Sorong City and provide information about public health services through health service programs such as the puskesmas that are applied to the community at the Malawei Health Center in Sorong City. The results show that the Puskesmas as a primary service provider which is the mainstay of services for the community, has not been able to provide services for the Sorong city area. The work area of the puskesmas is quite large, geographically some are difficult to reach, the population is very large, scattered in small groups that are far apart from each other. Public health status and coverage of health services in remote border areas are still low. The community in general does not yet have the knowledge and behavior of healthy living and unfavorable environmental conditions. In an effort to achieve health development goals and achieve people's ability to live healthy lives and optimal public health degrees.*

**Keywords:** Policies, Health Services, Puskesmas

**ABSTRAK**

Studi ini bertujuan untuk mengetahui kebijakan pemerintah daerah terhadap pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Malawei Kota Sorong dan memberikan informasi tentang pelayanan kesehatan masyarakat melalui program pelayanan kesehatan seperti puskesmas yang diterapkan kepada masyarakat di Puskesmas Malawei Kota Sorong.

Hasilnya menunjukkan bahwa Puskesmas sebagai pemberi pelayanan primer yang menjadi andalan utama pelayanan bagi masyarakat, belum mampu memberikan pelayanan bagi daerah kota Sorong. Wilayah kerja puskesmas cukup luas, secara geografis sebagian sulit dijangkau, jumlah penduduk yang sangat banyak, tersebar dalam kelompok-kelompok kecil yang saling berjauhan. Status kesehatan masyarakat dan cakupan pelayanan kesehatan di daerah terpencil perbatasan masih rendah. Masyarakat secara umum belum mempunyai pengetahuan dan perilaku hidup sehat dan kondisi lingkungan yang kurang baik. Dalam upaya pencapaian tujuan pembangunan kesehatan dan tercapainya kemampuan masyarakat untuk hidup sehat serta derajat kesehatan masyarakat yang optimal.

**Kata Kunci:** Kebijakan, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat(1)“Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” dan Pasal 34 ayat (3)“Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”. Salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan untuk masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah puskesmas. Fasilitas pelayanan kesehatan ini merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat dalam membina peran serta masyarakat juga memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat. Dengan kata lain puskesmas mempunyai wewenang dan tanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya.

Pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas adalah pelayanan kesehatan menyeluruh yang meliputi pelayanan: kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan).

Pelayanan tersebut ditujukan kepada semua penduduk, tidak membedakan jenis kelamin dan golongan umur, sejak pembuahan dalam kandungan sampai tutup usia. Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan bagi masyarakat dibutuhkan pembiayaan kesehatan yang cukup guna memenuhi hak mendasar masyarakat tersebut. Puskesmas adalah sarana pelayanan kesehatan dasar yang amat penting di Indonesia. Puskesmas merupakan unit yang strategis dalam mendukung terwujudnya perubahan status kesehatan masyarakat menuju peningkatan derajat kesehatan yang optimal. Untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal tentu diperlukan upaya pembangunan sistem pelayanan kesehatan dasar yang mampu memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat selaku konsumen dari pelayanan kesehatan dasar.

Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan tingkat pertama dan terdepan dalam sistem pelayanan kesehatan, harus melakukan upaya kesehatan wajib (basic six) dan beberapa upaya kesehatan pilihan yang disesuaikan dengan kondisi, kebutuhan, tuntutan, kemampuan dan inovasi serta kebijakan pemerintah daerah setempat. Puskesmas dalam menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh dan terpadu dilaksanakan melalui upaya

peningkatan, pencegahan, penyembuhan, dan pemulihan disertai dengan upaya penunjang yang diperlukan. Ketersediaan sumber daya baik dari segi kualitas maupun kuantitas, sangat mempengaruhi pelayanan kesehatan. Pada saat ini puskesmas telah didirikan di hampir seluruh pelosok tanah air. Untuk menjangkau seluruh wilayah kerjanya, puskesmas diperkuat dengan puskesmas pembantu serta puskesmas keliling.

Jumlah puskesmas di Indonesia sampai dengan akhir tahun 2012 sebanyak 8.737 unit dengan rincian jumlah puskesmas perawatan 2.704 unit dan puskesmas non perawatan sebanyak 6.033 unit. Salah satu indikator yang digunakan untuk mengetahui keterjangkauan penduduk terhadap puskesmas adalah rasio puskesmas per 100.000 penduduk. Dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan masyarakat dipuskesmas Indonesia, beberapa puskesmas non perawatan telah ditingkatkan statusnya menjadi puskesmas perawatan. Dalam kurun waktu 5 tahun terakhir, yaitu tahun 2007-2012 telah terjadi peningkatan jumlah puskesmas perawatan dari 4.077 unit pada tahun 2007 menjadi 3.704 unit. Keinginan Pemerintah Kota Sorong untuk mewujudkan pelayanan Puskesmas kepada masyarakat bersifat preventif maupun promotif.

Kebijakan pemerintah Kota Sorong Puskesmas Malawei terhadap bidang kesehatan adalah dalam rangka program peningkatan pelayanan kesehatan yang bertujuan mengembangkan jangkauan pelayanan kesehatan bagi seluruh lapisan masyarakat. Keberadaan Puskesmas di Kota Sorong belum sepenuhnya memberi kontribusi yang maksimal dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Tingkat pelayanan puskesmas kepada masyarakat masih rendah. Fungsi tenaga medis, para medis yang memiliki daya saing dan profesional dibidangnya. Sosialisasi program yang kurang menyeluruh dan tidak dikemas dengan baik, dimana program layanan yang dikembangkan hanya bersifat seadanya dan kurang bermasyarakat. Image yang dibentuk bahwa puskesmas hanya diperuntukan bagi kaum ekonomi lemah. Puskesmas yang dibebani target pendapatan retribusi bagi kontribusi terhadap PAD. sehingga kurang optimal dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang bersifat preventif dan promotif.

Jumlah persentase masyarakat Sorong yang memilih untuk mengobati sendiri keluhan kesehatan yang dialami selama sebulan yang lalu, ternyata lebih besar dibandingkan persentase masyarakat yang

berobat jalan. Sebanyak 65.36% masyarakat yang memiliki keluhan kesehatan selama sebulan yang lalu, memilih untuk mengobati sendiri. Sedangkan yang memilih untuk berobat jalan hanya sebesar 42,55% dari seluruh masyarakat yang memiliki keluhan kesehatan sebulan yang lalu. Dari masyarakat yang mengobati sendiri, 89,18% diantaranya menggunakan obat modern, 27,09% menggunakan obat tradisional dan 8,24% menggunakan obat lainnya. Bila dilihat dari tempat berobat yang dikunjungi oleh masyarakat yang memilih berobat jalan diketahui bahwa jumlah masyarakat Kota Sorong yang mengunjungi praktek dokter/tenaga kesehatan untuk mendapatkan pengobatan lebih dominan dari pada ke Puskesmas/Rumah Sakit milik pemerintah.

Surat Keputusan Menteri Kesehatan No.71 Tahun 2013 tentang Pelayanan kesehatan pada jaminan kesehatan nasional sedangkan dalam Barus (2006) menetapkan salah satu indikator mengenai akses dan mutu pelayanan kesehatan adalah persentase penduduk yang memanfaatkan puskesmas. Data Kesehatan Kota Sorong 2012/2013 menemukan sebagian besar anggota keluarga yang sakit mencari pengobatan di praktik petugas merupakan salah satu faktor pencetus yang berperan dalam mempengaruhi keputusan seseorang untuk berperilaku sehat.

Pengetahuan dapat mempengaruhi perilaku seseorang atau masyarakat terhadap kesehatan. Jika masyarakat tahu apa saja pelayanan puskesmas, maka kemungkinan masyarakat akan menggunakan pelayanan kesehatan juga akan berubah seiring dengan pengetahuan seperti apa yang diketahuinya (Notoatmodjo,2007).Namun pemanfaatan pelayanan puskesmas harus didukung dengan fasilitas pelayanan kesehatan yang lengkap seperti penelitian Lubis (2006) dalam Hasibuan (2008) yang mengatakan bahwa semakin lengkap fasilitas maka semakin tinggi tingkat pemanfaatan pelayanan puskesmas.

## METODE

### 1. Type dan Dasar Penelitian

Untuk memperoleh hasil yang maksimal dalam suatu praktek penelitian maka diperlukan adanya suatu type penelitian deskriptif yang bertujuan menggambarkan secara jelas tentang masalah-masalah yang hendak diteliti sesuai dengan situasi dan kondisi serta harus selaras dengan objek penelitian yang akan dikerjakan. Menurut Nazir (1999:99) Metode deskripsi adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia” suatu objek suatu kondisi, suatu sistem pemikiran” ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.

Tujuan dari deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki. Sedangkan Whitney dalam Nazir (1999:99) mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Menurut Nawawi (1999:64) ciri-ciri pokok metode deskriptif adalah:

- 1) Memuaskan perhatian pada masalah-masalah yang ada pada saat penelitian dilakukan (saat sekarang) atau masalah-masalah yang bersifat aktual.
- 2) Menggambarkan fakta-fakta tentang masalah-masalah yang diselidiki sebagaimana adanya, diiringan dengan interpretasi nasional yang akurat.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat diambil suatu pengertian bahwa yang dimaksud metode deskriptif adalah suatu metode yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan yang ada dilapangan secara sistematis dengan fakta-fakta yang saling berhubungan. Setelah dianalisis, dari data ditarik suatu kesimpulan yang sifatnya hanya mendalami pada suatu unit peristiwa serta tidak berlaku pada daerah

yang dijadikan objek penelitian. Sedangkan dasar penelitian adalah survey yaitu dengan mengadakan tinjauan langsung ke lokasi penelitian. Untuk memperoleh data-data serta informasi yang berkaitan dengan penelitian maka harus ditentukan sumber-sumber data yang digunakan dalam penelitian. Menurut Arikunto (2002: 07) menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan sumber data dalam suatu penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh dari:

- a. Person yaitu sumber data berupa jawaban lisan melalui wawancara atau jawaban tertulis melalui angket.
- b. Library research (penelitian kepustakaan), yaitu metode untuk memperoleh data dengan melalui literatur seperti buku-buku, majalah, makalah dan dokumen lain yang dianggap mendukung.
- c. Place, adalah sumber data yang menyajikan tampilan berupa keadaan diam atau bergerak. Diam misalnya ruangan, kelengkapan alat wujud benda, warna, surat pribadi dan notulen Bergerak misalnya, gerak tari, dan kegiatan belajar mengajar.
- d. Paper, yaitu sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf angka gambar berupa simbol-simbol lain. Dalam hal ini menjadi sumber

data adalah buku-buku, dokumen-dokumen, arsip-arsip, serta peraturan perundang-undangan yang ada lokasi.

## 2. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data-data serta informasi yang relevan dengan permasalahan yang diselidiki maka penelitian menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi (observation) yaitu melakukan pengumpulan data melalui pengamatan langsung (face to face) mengenai kompetensi yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai.
2. Telaah dokumen yaitu pengumpulan data-data melalui buku-buku, laporan, jurnal atau tulisan ilmiah yang mempunyai hubungan dengan masalah yang diteliti.

## HASIL & PEMBAHASAN

### **Kebijakan Pemerintah Daerah Terhadap Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Malawei Kota Sorong**

Puskesmas sebagai pemberi pelayanan primer yang menjadi andalan utama pelayanan bagi masyarakat, belum mampu memberikan pelayanan bagi daerah kota Sorong. Wilayah kerja puskesmas cukup luas, secara geografis sebagian sulit dijangkau, jumlah penduduk yang sangat banyak, tersebar dalam kelompok-kelompok kecil yang saling berjauhan. Status kesehatan

masyarakat dan cakupan pelayanan kesehatan di daerah terpencil perbatasan masih rendah. Masyarakat secara umum belum mempunyai pengetahuan dan perilaku hidup sehat dan kondisi lingkungan yang kurang baik. Dalam upaya pencapaian tujuan pembangunan kesehatan dan tercapainya kemampuan masyarakat untuk hidup sehat serta derajat kesehatan masyarakat yang optimal, pemerintah telah membangun salah satu fasilitas pelayanan kesehatan bagi seluruh lapisan masyarakat baik di daerah perkotaan maupun pedesaan. Adapun fasilitas yang dibangun pemerintah untuk memperluas pemerataan dan jangkauan pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat di seluruh pelosok daerah di Indonesia adalah Puskesmas. Kota sorong sebagai kota yang harus mensejajarkan dirinya dengan kota-kota lain diseluruh Indonesia memiliki masyarakat heterogen dan tingkat ekonomi yang beragam mulai dari golongan yang miskin sampai golongan yang paling kaya, perlu mendapat perhatian khusus dari para pembuat kebijakan. Sehubungan dengan hal itu, maka Dinas Kesehatan Kota Sorong yang mempunyai tugas pokok sebagai regulator untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dan memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah Kota Sorong, perlu untuk pelayanan kesehatan di

puskesmas sehingga derajat kesehatan masyarakat yang optimal dapat tercapai.

Sesuai dengan hasil wawancara terhadap salah seorang perawat di Puskesmas Malawei Kota Sorong “Bahwa komunikasi yang dibangun oleh pimpinan puskesmas dengan pemberi pelayanan kesehatan di puskesmas malawei sudah memadai, karena sebagai pimpinan puskesmas setiap isi kebijakan, tujuan dan sasaran dalam mengimplementasikan kebijakan pelayanan kesehatan selalu mengkomunikasikan kepada pelaksana pelayanan kesehatan,, sehingga pelaksana pelayanan kesehatan juga jelas mempromosikan kepada kelompok sasaran yakni pasien untuk bagaiman alur dalam pelayanan yang dimaksud puskesmas agar sasaran dan tujuan dari pemberi dan penerima pelayanan kesehatan jelas, tenaga para medis belum optimal karena sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan dalam ketenagaan puskesmas tenaga medis di puskesmas masih minim, sumberdaya finansial dan fasilitas dan peralatan lainnya cukup memadai dalam mendukung aktivitas pelayanan kesehatan masyarakat, tapi belum dikatakan optimal karena sarana dan prasarana puskesmas masih belum dilengkapi.

### **Kendala-Kendala Yang Dihadapi**

Puskesmas adalah sarana pelayanan kesehatan dasar yang amat penting di indonesia. Puskesmas merupakan unit yang strategis dalam mendukung terwujudnya perubahan status kesehatan masyarakat menuju peningkatan derajat kesehatan yang optimal. Untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal tentu diperlukan upaya pembangunan sistem pelayanan kesehatan dasar yang mampu memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat selakukonsumen dari pelayanan kesehatan dasar. Penggunaan puskesmas di kota Sorong antara lain dipengaruhi oleh keterjangkauan (akses) pelayanan Hal tersebut disebabkan karena luas wilayah puskesmas dan kesulitan untuk menjangkau sasaran. Untuk mewujudkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat maka,Puskesmas Malawei di KotaSorong masih memiliki kendala-kendala dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yaitu antara lain sebagai berikut :

1. Waktu tunggu dan jumlah keluhan masyarakat
2. Sarana dan prasana puskesmas.
3. Kepuasan pegawai puskesmas
4. Kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan kesehatan.

### **Pemecahan Masalah**

Keinginan Pemerintah Kota Sorong untuk mewujudkan pelayanan Puskesmas kepada masyarakat bersifat preventif maupun promotif. Kebijakan pemerintah Kota Sorong Puskesmas Malawei terhadap bidang kesehatan untuk menghindari waktu tunggu yang lama yang sering di keluhkan oleh pasien, di harapkan agar adanya penambahan tenaga pada loket cabut kartu agar tidak terjadi antrian panjang yang membuat waktu tunggu dari pasien yang lama. Diharapkan agar sarana dan prasarana juga di perhatikan, di mana loket cabut kartu yang ruangnya sempit harus di perlebar. Ruang penyakit dalam TBC yang sangat dekat dengan ruangan Polik Anak harus di bangun agar berjauhan untuk mencegah terjadinya penularan penyakit dari penderita TBC kepada pasien anak.

Hak-hak atau kesejahteraan dari para pegawai juga harus di perhatikan agar semangat kerja dari pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pasien atau masyarakat sangat lebih baik lagi.

Di utamakan kepuasan pasien atau masyarakat yang menerima pelayanan kesehatan dari pegawai Puskesmas Malawei agar dalam menerima setiap pelayanan mulai dari loket cabut kartu hingga apotek tempat pengambilan obat tidak mengecewakan tetapi

lebih memuaskan pasien atau masyarakat yang menerima pelayanan. Sosialisasi program yang kurang menyeluruh dan tidak dikemas dengan baik, dimana program layanan yang dikembangkan hanya bersifat seadanya dan kurang bermasyarakat. Image yang dibentuk bahwa Puskesmas hanya diperuntukkan bagi kaum ekonomi lemah.

Puskesmas yang dibebani target pendapatan retribusi bagi kontribusi terhadap PAD, sehingga kurang optimal dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang bersifat preventif dan promotif, Jumlah persentase masyarakat yang berobat jalan, Masyarakat yang memiliki keluhan kesehatan. Beberapa upaya yang telah dikembangkan Dinas Kesehatan dengan membuat kebijakan untuk meningkatkan mutu pelayanan Puskesmas diantaranya melalui pengembangan program jaminan mutu, pemenuhan kebutuhan pembekalan, dan kemampuan manajerial petugas. Meningkatnya mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Malawei Kota Sorong telah memberikan citra yang baik bagi Puskesmas di mata masyarakat sebagai pengguna Puskesmas mulai saat ini masyarakat telah menaruh kepercayaan penuh terhadap semua pelayanan yang diberikan oleh puskesmas sehingga jumlah masyarakat yang berobat ke puskesmas



semakin meningkat untuk pelayanan kesehatan yang diberikan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

### KESIMPULAN

Dari pembahasan sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa program peningkatan pelayanan kesehatan yang dilakukan Pemerintah Kota Sorong kepada Puskesmas Malawei belum juga memadai sehingga perludanya:

1. Pengembangan sarana dan prasarana yang lebih memadai sehingga dapat menjawab setiap keluhan masyarakat Kota Sorong yang selalu berobat ke Puskesmas Malawei.

2. Memberi kontribusi yang maksimal dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan menambahkan tenaga-tenaga kesehatan yang sangat dibutuhkan seperti tenaga Analisis yang masih sangat kurang dan juga tenaga perawat gigi yang sangat kurang.

3. Tingkat pelayanan puskesmas kepada masyarakat masih rendah. Fungsi tenaga medis, para medis yang memiliki daya saing dan profesional dibidangnya.

4. Sosialisasi program yang kurang menyeluruh dan tidak dikemas dengan baik, dimana program layanan yang dikembangkan hanya bersifat seadanya dan kurang bermasyarakat.

### DAFTAR PUSTAKA

Ariani, D.W, 2003, Manajemen Kualitas, Pendekatan Sisi Kualitatif, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Asshidiqie, Jimly, 2010, Perihal Undang-Undang, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Azwar Azrul, 1996, Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi Ketiga, Binapura Aksara, Tangerang

Abd Kadir, M. A., & Purnomo, A. (2022). Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Distrik Maladum Mes Kota Sorong. *Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 5(1), 59-68

Boedianto, Akmal, 2010, Hukum Pemerintahan Daerah, CV. Putra Media Nusantara, Surabaya.

Gaspersz, Vincent, 1997, Manajemen Kualitas Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total, PT. Gramedia, Jakarta.

Gie, The Liang Gie, 1982, Ensiklopedia Administrasi, Jakarta.

Hasibuan, Malayu, 2001, Dasar-dasar Perbankan Cetakan Pertama, PT. Bumi Aksara, Jakarta

Koentjaraningrat, 1991, Metode-Metode Penelitian Masyarakat, PT. Gramedia, Pustaka, Jakarta.

Labolo, M, 2006, Memahami

Ilmu Pemerintahan, Raja  
Grafindo, Jakarta.

Muninjaya, A.A Gde, 1999, Manajemen  
Kesehatan, Penerbit Buku  
Kedokteran EGC, Jakarta.

Narbuko Cholid, 2007, Metode Ilmu  
Pemerintahan, Raja Grafindo,  
Jakarta.

Nazir, Moh, 1987, Metode Penelitian,  
Ghalia Indonesia, Jakarta.

Notoatmojo, Soekidjo, 2003, Ilmu  
Kesehatan Masyarakat (Prinsip-  
Prinsip Dasar), PT. Asdi  
Mahasatya, Jakarta.

Sukami, Mariyati, 1994, Kesehatan  
Keluarga Lingkungan,  
Kanisius, Jakarta.

Supriyadi Anwar, 2004, Kebijakan  
Peningkatan Kompetensi Aparatur  
Dalam Pelayanan Publik, Ghalia,  
Jakarta.

UNDANG-UNDANG  
UU No. 32 Tahun 2004 Tentang  
Pemerintahan Daerah.