

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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. Mendapatkan pelayanan kesehatan adalah hak setiap warga Negara Indonesia.

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.

Puskesmas merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan bagi seluruh lapisan masyarakat, tentunya Puskesmas harus memiliki mutu pelayanan yang baik. Namun pada kenyataannya masih belum sepenuhnya dapat memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, seperti rendahnya informasi mengenai waktu pelayanan, lama penyelesaian pelayanan, persyaratan teknis dan administrasi serta biaya administrasi atau pengobatan yang terkesan berbelit-belit

Pemerintah sebagai petugas pelaksana pelayanan kesehatan hendaknya memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien karena kualitas pelayanan kesehatan yang baik akan memberikan kepuasan terhadap pasien selaku penilai pelayanan kesehatan dari pemerintah. Begitu pula sebaliknya, pemberian pelayanan kesehatan yang buruk akan menimbulkan berbagai keluhan dari pasien, sedangkan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas merupakan salah satu hak yang wajib dipenuhi oleh pemerintah selaku abdi dari masyarakat.

Puskesmas Kedaton Kota Bandar Lampung merupakan pusat pelayanan kesehatan di daerah perkotaan yang masih terbilang buruk, misalnya:

“Dokter dan para medis tidak menjalankan tugas tepat waktu, kebiasaan keterlambatan pihak Puskesmas dalam membuka loket pelayanan, sehingga banyak pasien yang menunggu kepastian waktu dimulainya pelayanan. Selain itu perilaku pegawai Puskesmas yang kurang baik juga ditunjukkan dari kurang disiplinnya pegawai Puskesmas dalam menjalankan tugas piket yang sering mangkir sebelum jam tugas kerjanya selesai”.

(<http://www.bandarlampungnews.com/index.php?k=politik&i=15451> di akses pada 27 Maret 2015 Pukul 00.19 WIB)

Dilihat dari segi kesopanan dan keramahan petugas Puskesmas Kedaton Kota Bandar Lampung masih belum bisa dikatakan baik. Petugas kerap terlihat mengobrol dengan petugas lainnya sehingga mengesampingkan tanggung jawabnya memperlakukan pasien dengan baik. Sehingga dalam proses kecepatan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien menjadi lambat dan belum mampu memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera dan memuaskan masyarakat. (Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 21 Januari 2015).

Proses pemberian pelayanan kesehatan yang diberikan di setiap Puskesmas hendaknya cepat tanggap. Pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang bersifat *irreversible* (Kematian). Jika proses pelayanan kesehatan lamban dalam menangani pasien maka akan berdampak pada hal yang sangat merugikan bagi pasien. Seperti yang terjadi di Way Nipah, Tanggamus:

“Akibat lambatnya penanganan pihak Puskesmas Way Nipah, Pematang Sawa, Tanggamus, Lampung, seorang warga setempat, Siti Latifah (21) meninggal dunia. Ironisnya, pihak perwakilan Dinas Kesehatan (Diskes) Tanggamus, hanya sebatas menyampaikan rasa belasungkawa dan meminta maaf, terkait pelayanan puskesmas yang sebelumnya dinilai kurang baik, Jumat (23/1/2015)”.
(<http://www.lampungonline.com/2015/01/diduga-meninggal-karena-ditelantarkan.html> Di akses pada 24 April 2015 Pukul 07. 35)

Buruknya kualitas pelayanan kesehatan juga terjadi di Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat.

“Buruknya pelayanan Puskesmas terhadap penanganan pasien pengguna Jamkesmas seperti banyaknya pasien yang tidak bisa ditangani pengobatannya oleh Puskesmas setempat karena keterbatasan sumber daya manusia, ketersediaan obat-obatan, dan kurangnya alat medis untuk penanganan pengobatan pasien. Dapat dikatakan bahwa sumber daya manusia sangat terbatas hal ini di karenakan pada Puskesmas Ngambur selain tenaga medis sangat terbatas jumlahnya juga tidak ada satupun

dokter pada puskesmas ini. Sehingga untuk penyakit yang tergolong berat tidak bisa ditangani oleh Puskesmas Ngambur pengobatannya dan harus ke Rumah Sakit Umum Daerah Liwa Kabupaten Lampung Barat, namun banyak masyarakat yang tidak mampu untuk membiayai pengobatan selama di Rumah Sakit Umum Daerah Liwa, sehingga harus mempertahankan pengobatan pasien di Puskesmas Ngambur dengan sealakadarnya” . (Berdasarkan penelitian Romi Gusman dalam bentuk tesis, 2014: 7).

Banyaknya masalah yang terjadi di beberapa Puskesmas mengenai buruknya pelayanan kesehatan bukan berarti pelayanan kesehatan di setiap Puskesmas buruk. Beberapa Puskesmas bahkan meraih penghargaan karena prestasinya dalam memberikan pelayanan kesehatan. Sebagai contoh Puskesmas Seputih Raman Lampung Tengah yang melahirkan prestasi-prestasi yang membanggakan diantaranya:

1. Dokter teladan tingkat nasional tahun 1995 (dr. Popo Siswanto)
2. Kunjungan kerja menteri kesehatan Prof. Dr. dr. Sujudi
3. Menghantarkan desa berprestasi tingkat nasional
 - a. Desa Rejo Asri
 - b. Desa Rejo Basuki
4. Lomba balita berprestasi tingkat propinsi tahun 2002
5. Penghargaan SBH tingkat propinsi tahun 1991
6. Menghantarkan desa berprestasi tingkat propinsi:
 - a. Desa Rama Nirwana tahun 1994
 - b. Desa Rama Murti tahun 2005
7. Puskesmas berprestasi tingkat kabupaten Lampung Tengah
8. Dokter teladan tingkat kabupaten Lampung Tengah
(<http://pkmseputihraman.blogspot.com> di akses pada 24 April 2015 pukul 21.39 WIB)

Prestasi-prestasi yang dilakukan Puskesmas Seputih Raman sebaiknya menjadi contoh dalam pemberian pelayanan kesehatan di Puskesmas lain yang pelayanan kesehatannya masih buruk. Karena menjadi suatu hal yang ironis jika di suatu daerah perkotaan yang mudah aksesnya saja belum mampu menciptakan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Lantas bagaimana dengan pelayanan kesehatan di daerah-daerah terpencil, misalnya di pulau terpencil yang sulit aksesnya, seperti Puskesmas di Pulau Pisang Kecamatan Pulau Pisang Kabupaten Pesisir Barat Provinsi Lampung. Kecamatan Pulau Pisang adalah Kecamatan yang berada di wilayah Kabupaten Pesisir Barat Provinsi Lampung. Kecamatan Pulau Pisang merupakan pulau yang berada ditengah-tengah Samudra Hindia, untuk menuju kecamatan ini diperlukan waktu sekitar satu jam dari penyeberangan Pelabuhan Koala di Kota Krui Pesisir Barat atau dapat melalui Pelabuhan Tembakak sekitar 20 menit.

Jenis kendaraan yang dapat digunakan adalah Jukung sebagai alat transportasi, penyeberanganpun hanya berlayar di waktu tertentu saja. Sekitar jam 06.00 WIB dan jam 15.00 WIB dengan biaya Rp.20.000. (Berdasarkan hasil wawancara dan observasi awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 09 Januari 2015). Mengingat kondisi sulitnya akses di Kecamatan Pulau Pisang menuntut pemerintah untuk menyediakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Disamping kendala di atas kendala lain yang dihadapi oleh Puskesmas Pulau Pisang adalah terkait tenaga kerja yang masih sangat minim, sesuai dengan standar pelayanan Puskesmas Pulau Pisang, seharusnya Puskesmas ini memiliki minimal 2 dokter dan 6 perawat namun pada kenyataanya hanya terdapat 1 dokter dan 5 perawat. Sementara pasien yang berkunjung setiap bulannya di Puskesmas Pulau Pisang cukup banyak yaitu 238 jiwa

(lihat tabel 1). Tentu saja perihal seperti ini dapat mempengaruhi pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 1. Pasien yang Berobat di Bulan Januari 2015

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	98 jiwa
2	Perempuan	140 jiwa
Total		238 jiwa

Sumber: Puskesmas Pulau Pisang Kecamatan Pulau Pisang Kabupaten Pesisir Barat

Puskesmas Kecamatan Pulau Pisang adalah unit pelayanan kesehatan yang letaknya ditengah-tengah masyarakat dan mudah dijangkau dibandingkan dengan unit kesehatan lainnya namun dengan adanya berbagai kendala yang dihadapi oleh pegawai Puskesmas Pulau Pisang seperti yang telah dijelaskan di atas tentunya akan berdampak pada pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan kesehatan (Pasien). Tidak hanya mempengaruhi pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien tetapi juga akan sangat mempengaruhi pencapaian tujuan dari visi dan misi Puskesmas Pulau Pisang (Efektivitas).

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian secara lebih mendalam tentang efektivitas pelayanan kesehatan di Kecamatan Pulau Pisang ditengah kendala yang pegawai rasakan, dimana masyarakat sebagai sasaran utama penerima pelayanan dari Puskesmas dalam jasa kesehatan. Oleh sebab itu peneliti menggunakan teori Efektivitas Richard Steers (1984) untuk melihat efektif atau tidaknya pelayanan kesehatan di Kecamatan Pulau Pisang Kabupaten Pesisir Barat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil uraian di atas, maka masalah pokok dari penelitian ini adalah Efektif atau tidaknya Pelayanan Kesehatan di Kecamatan Pulau Pisang Kabupaten Pesisir Barat.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektif atau tidaknya Pelayanan Kesehatan di Kecamatan Pulau Pisang Kabupaten Pesisir Barat.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi kegunaan sebagai berikut :

1. Secara Teoritis, hasil penelitian ini merupakan salah satu kajian ilmu pengetahuan khususnya dalam pengembangan ilmu pemerintahan.
2. Secara Praktis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi aparat kecamatan yang menangani langsung masalah tentang Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Kecamatan Pulau Pisang Kabupaten Pesisir Barat