

Analisis Kelengkapan Fasilitas Sarana di UPTD Puskesmas Muara Wis

¹⁾Diki Hidayat*, ²⁾Zulkifli Umar

^{1,2)}Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mutiara Mahakam, Samarinda, Indonesia

Email Corresponding: dikihidayat827@gmail.com*

INFORMASI ARTIKEL	ABSTRAK
Kata Kunci: Kelengkapan Fasilitas Pelayanan Kesehatan Sarana Prasarana Puskesmas	Puskesmas merupakan sebuah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyediakan upaya kesehatan perseorangan dan upaya kesehatan masyarakat mulai dari fasilitas tingkat pertama mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di suatu wilayah kerjanya. Fasilitas sarana yang ada di puskesmas menjadi salah satu hal yang harus diperhatikan karena sebagai penunjang dalam pelayanan kesehatan. Pelayanan yang diberikan oleh UPTD Puskesmas Muara Wis masih belum maksimal dikarenakan masih kurangnya komputer sebagai salah satu fasilitas dalam menunjang pelayanan kesehatan. Analisis masalah dalam penelitian ini menggunakan metode analisis <i>fishbone</i> . Hasil analisis menunjukkan bahwa ada empat faktor yang menyebabkan hal tersebut yaitu man, material, money, dan metode. Puskesmas Muara wis perlu melakukan evaluasi kinerja serta mencatat sarana dan prasarana apa saja yang dibutuhkan, mengajukan anggaran tambahan untuk pengadaan sarana dan prasarana, menyusun rencana yang matang untuk pengadaan sarana dan prasarana, menambah komputer dan printer untuk mempercepat proses pendaftaran, pembuatan surat kesehatan, dan surat rujukan dan menambah jumlah petugas untuk bagian pendaftaran, membuat surat kesehatan dan surat rujukan.
Keywords: Completeness of Facilities Health Services Facilities Infrastructure Health Center	ABSTRACT Puskesmas is a health service facility that provides individual health efforts and public health efforts starting from the first level of facilities to achieve the highest degree of public health in a working area. The facilities at the health center are one of the things that must be considered because they support health services. The services provided by the UPTD Puskesmas Muara Wis are still not optimal due to the lack of computers as one of the facilities in supporting health services. Problem analysis in this study using the fishbone analysis method. The results of the analysis show that there are four factors that cause this, namely man, material, money, and method. Muara Wis Health Center needs to The Muara Wis Health Center needs to conduct a performance evaluation and record what facilities and infrastructure are needed, propose an additional budget for the procurement of facilities and infrastructure, develop a careful plan for the procurement of facilities and infrastructure, add computers and printers to speed up the registration process, make health letters, and referral letters and increase the number of officers for the registration section, make health letters and referral letters.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](#) license.



I. PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau 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 (Anwar et al., 2022). Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan kualitas kepada perorangan (Santa & Murnisari, 2021).

Puskemas 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) (Capinera, 2021).. Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat inap selain pelayanan rawat jalan. Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas layanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat (Pamungkas & Kurniasari, 2022).

Pemberian pelayanan (*customer service*) yang baik kepada konsumen diharapkan tercapainya kepuasan para pelanggannya (Nurpratama & Yudianto, 2022). Kepuasan pelanggan membentuk persepsi pelanggan terhadap produk yang dipasarkan perusahaan, sehingga hal ini dapat memposisikan produk tersebut di mata pelanggan. Oleh karena itu *customer service* dapat memberikan dampak bagi keberhasilan bisnis perusahaan dalam jangka panjang (Fanani et al., 2022).

Pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan (konsumen) telah secara luas didokumentasikan dalam literatur, terutama pemasaran dimana pengaruh tersebut baik secara teoritis maupun empiris adalah positif. Secara teoritis ketika pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau melampaui pengharapan pelanggan, maka pelanggan tersebut akan merasa puas (Muhammad et al., 2023). Fasilitas Pelayanan Kesehatan merupakan suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan atau menyediakan berbagai upaya pelayanan kesehatan, baik dari segi promotif (promosi), preventif (pencegahan), kuratif (pengobatan) maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh masyarakat dan pemerintah daerah (Arbiyan. P et al., 2023). Puskesmas merupakan sebuah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyediakan upaya kesehatan perseorangan dan upaya kesehatan masyarakat mulai dari fasilitas tingkat pertama yang mengutamakan upaya promotif (promosi), dan preventif (pencegahan) untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di suatu wilayah kerjanya (Tjiptono, 2021)

Agar dapat melaksanakan fungsinya dengan baik maka puskesmas tetap harus dapat menjaga kualitas pelayanan ditunjang dengan sarana dan prasarana yang memadai serta didukung dengan penciptaan lingkungan yang bersih, indah, rapi dan menyenangkan sehingga, dapat memenuhi harapan atau kebutuhan pasien yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan kepada pasien (Ulandari & Yudawati, 2019). Berdasarkan observasi yang dilakukan pada saat magang yang didapat penulis yaitu kurangnya fasilitas komputer untuk di bagian pelayanan pendaftaran dikarenakan pada komputer pendaftaran tidak hanya untuk mendaftarkan pasien tetapi untuk membuat surat kesehatan serta membuat surat rujukan juga sehingga sering terjadi penumpukan pasien. Oleh karena itu perlu dilakukan analisis terkait permasalahan yang ada dengan tujuan dapat menyelesaikan terkait permasalahan keengkapan fasilitas sarana di UPTD Muara Wis.

II. MASALAH

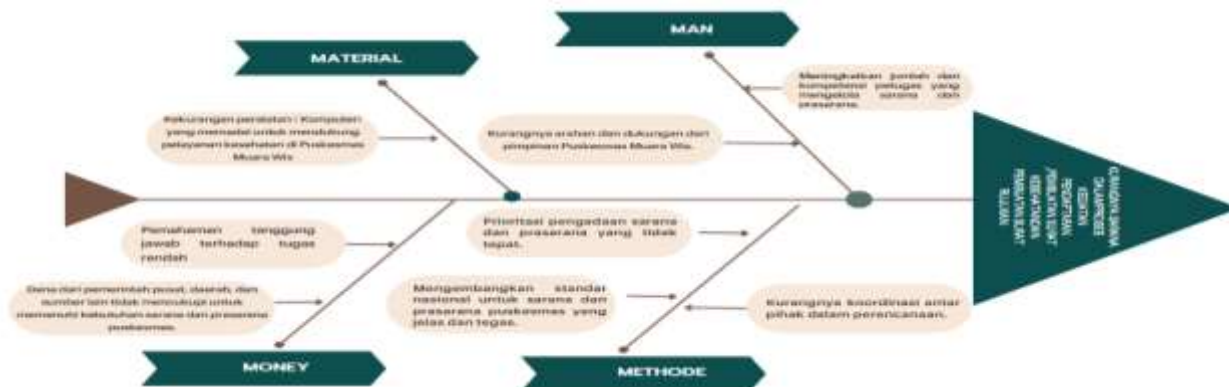
Berdasarkan dari pengamatan penulis serta bertanya langsung ke staff pendaftaran. yang ada pada Puskesmas Muara Wis belum berjalan dengan maksimal karena kurangnya jumlah komputer sebagai fasilitas penunjang utama kegiatan pada pelayanan kesehatan, hal ini dapat dilihat dari jumlah komputer yang ada yaitu berjumlah 1 unit dimana unit komputer ini digunakan untuk melakukan pendaftaran, membuat surat kesehatan serta membuat surat rujukan. Sehingga terjadi penumpukan pasien dikarnakan antrian tersebut.



Gambar 1. Lokasi Pengabdian

III. METODE

Metode pengabdian yang digunakan dalam analisis kelengkapan fasilitas sarana di UPTD Puskesmas Muara Wis yaitu dengan melakukan analisis masalah dengan metode fishbone dan dilakukan plan of action. Fishbone merupakan metode yang digunakan untuk analisis sebab-akibat yang terjadi sehingga munculnya suatu masalah, yang kemudian dari masalah tersebut dibagi menjadi beberapa bagian yang merupakan analisis fishbone dapat dilihat pada Gambar 2. berikut:



Gambar 2. Analisis Fishbone

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis masalah yang dilakukan ditemukan bahwa kelengkapan fasilitas sarana di UPTD Puskesmas Muara Wis disebabkan oleh berbagai faktor yaitu:

1. Man
 - a. Kurangnya arahan dan dukungan dari pimpinan puskesmas muara wis
 - 1) Tidak adanya perencanaan yang matang dalam pengadaan sarana dan prasarana.
 - 2) Kurangnya koordinasi antar departemen dalam pengelolaan proses pendaftaran dan pembuatan surat.
 - b. Meningkatkan jumlah dan kopetensi petugas yang mengelola sarana dan prasarana.
 - 1) Tidak ada budaya untuk terus menerus mengevaluasi dan meningkatkan proses pendaftaran dan pembuatan surat.
 - 2) Kurangnya kemauan untuk berinovasi dan mencari solusi baru untuk mengatasi masalah yang ada.
2. Material
 - a. Kekurangan peralatan (Komputer) yang memadai untuk mendukung pelayanan kesehatan di Puskesmas Muara Wis
 - 1) Antrian panjang dan waktu tunggu lama bagi pasien.

- 2) Pasien frustrasi dan tidak puas dengan pelayanan.
- 3) Penurunan citra Puskesmas
3. Money
 - a. Pemahaman tanggung jawab terhadap petugas rendah.
 - 1) Petugas tidak merasa dilibatkan dalam pengambilan keputusan tentang pengelolaan sarana dan prasarana.
 - 2) Petugas tidak menyadari pentingnya sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan kepada pasien.
 - b. Dana dari Pemerintah Pusat, daerah, dan sumber lain tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana puskesmas.
 - 1) Kebutuhan sarana dan prasarana puskesmas terus meningkat, namun sumber dananya tidak mengikuti.
 - 2) Puskesmas di daerah terpencil dan tertinggal seringkali memiliki kebutuhan yang lebih besar, namun mendapatkan alokasi dana yang lebih kecil.
 - 3) Pergeseran pola penyakit membutuhkan investasi baru dalam teknologi dan peralatan medis.
4. Method
 - a. Prioritas pengadaan sarana dan prasarana yang tidak tepat
 - 1) Puskesmas tidak melakukan analisis kebutuhan secara menyeluruh untuk menentukan sarana dan prasarana yang dibutuhkan.
 - 2) Prioritas pengadaan sarana dan prasarana tidak berdasarkan data dan fakta.
 - b. Mengembangkan standar nasional untuk sarana dan prasarana puskesmas yang jelas dan tegas
 - 1) Puskesmas tidak memiliki cukup peralatan medis, obat-obatan, dan supplies untuk memberikan pelayanan yang maksimal.
 - 2) Pasien tidak mendapatkan pelayanan yang optimal.
 - c. Kurangnya koordinasi antar pihak dalam perencanaan
 - 1) Kurangnya komunikasi antar pihak yang terlibat dalam perencanaan.
 - 2) Informasi yang tidak terdistribusi secara merata.
 - 3) Tujuan dan sasaran perencanaan tidak tercapai.
 - 4) Program dan kegiatan tidak berjalan sesuai dengan rencana

Setelah dilakukan analisis masalah dengan menggunakan metode fishbone. Maka akhirnya penulis dapat menemukan langkah apa yang harus diambil untuk memecahkan masalah yang terjadi, antara lain :

No	Kegiatan	Sasaran	Target	Waktu	Penanggung jawab	Anggaran	Evaluasi
1.	Diusulkannya penembahan jumlah komputer.	Bagian pengadaan	Petugas puskesmas	2024	Puskesmas	APBD 2024	- Komputer dapat digunakan untuk mengotomatisasi berbagai tugas administrasi, seperti pendaftaran pasien, pencatatan rekam medis, dan penyusunan laporan. - Hal ini dapat menghemat waktu dan tenaga staf puskesmas, sehingga mereka dapat lebih fokus pada pelayanan kepada pasien. - Antrian pasien dapat berkurang dan waktu tunggu pasien dapat dipersingkat.
2.	Menambah jumlah petugas	Petugas pendaftaran Puskesmas	Petugas puskesmas	2024	Puskesmas	-	- Petugas yang lebih banyak dapat memberikan pelayanan yang lebih personal dan fokus kepada setiap pasien. - Hal ini dapat meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan secara keseluruhan. - Hal ini dapat meningkatkan pemerataan akses pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat.

Adapun rekomendasi yang dapat penulis berikan dalam permasalahan di Puskesmas Muara Wis, adalah :

1. Mengevaluasi kinerja serta mencatat sarana dan prasarana apa saja yang dibutuhkan.
2. Mengajukan anggaran tambahan untuk pengadaan sarana dan prasarana

3. Menyusun rencana yang matang untuk pengadaan sarana dan prasarana
4. Menambah komputer dan printer untuk mempercepat proses pendaftaran, pembuatan surat kesehatan, dan surat rujukan.
5. Menambah Jumlah petugas untuk bagian pendaftaran, membuat surat kesehatan dan surat rujukan.

V. KESIMPULAN

Puskesmas muara wis mengalami beberapa permasalahan terkait dengan kelengkapan sarana, yang disebabkan oleh, faktor-faktor seperti kurangnya komputer sebagai sarana kegiatan puskesmas yang mana komputer yang ada pada bagian pendaftaran pasien juga digunakan untuk membuat surat sehat serta surat rujukan pasien sehingga sering terjadi penumpukan pasien pada bagian pendaftaran, kurangnya koordinasi terhadap bagian pengadaan dengan para petugas lainnya terhadap sarana yang kurang ini. Rekomendasi pemecahan permasalahan Sarana yang masih minim pada Puskesmas dapat diatasi dengan menambah jumlah komputer di dalam puskesmas dan meningkatkan kemampuan petugas terkait keterampilan menggunakan komputer. Dengan demikian, diharapkan kinerja Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan dapat meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, J., Rudiansyah, & Pratama, R. Y. (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan (TPPRJ) Puskesmas Sungai Durian. *Jurnal Perekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 5(1), 48–51.
- Arbiyan, P, R. I., Anwari, A., & Muhsi, M. (2023). Analisis Jangkauan Fasilitas Kesehatan (PUSKESMAS) Berbasis Sistem Informasi Geografis (Studi Kasus : Kab.Pamekasan). *Jurnal Minfo Polgan*, 12(1), 514–522. <https://doi.org/10.33395/jmp.v12i1.12450>
- Capinera, John L. (2021). Informasi puskesmas. *Block Caving – A Viable Alternative?*, 21(1), 1–9.
- Fanani, A., Sismulyanto, & Sulaiman, L. (2022). Analisis faktor-faktor kelengkapan penginputan data pelayanan pasien pada sistem informasi kesehatan di puskesmas. *Jurnal Manajemen Informasi Dan Administrasi Kesehatan*, 5(1), 93–101.
- Muhammad, S., Ponto, I. S., & Patty, J. T. (2023). Analisis Kinerja Pelayanan Kesehatan Tenaga Medis Di Puskesmas Air Besar Negeri Batu Merah Kecamatan Sirimau Kota Ambon Provinsi Maluku. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 10(1), 197–210. <https://doi.org/10.37676/professional.v10i1.3740>
- Nurpratama, M., & Yudianto, A. (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Pegawai Kpu Kabupaten Indramayu. *Jurnal Investasi*, 8(1), 36–46. <https://doi.org/10.31943/investasi.v8i1.184>
- Pamungkas, G., & Kurniasari, N. (2022). Hubungan Kelengkapan Sarana Dan Prasarana Puskesmas Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Melong Asih Kota Cimahi Tahun 2019. *Jurnal Ilmu Kesehatan Immanuel*, 13(2), 60–69. <https://doi.org/10.36051/jiki.v13i2.92>
- Santa, I., & Murnisari, R. (2021). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Jasa Rawat Jalan pada Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 3(2), 206–214.
- Tjiptono. (2021). Upaya pelayanan kesehatan masyarakat yang. *Kesehatan Masyarakat*, 0, 1–23.
- Ulandari, S., & Yudawati, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana Dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Pasien. *Care : Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*, 7(2), 39. <https://doi.org/10.33366/jc.v7i2.1087>