

EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS NGESREP KOTA SEMARANG

Reza Ramadhoni Indarto, Augustin Rina Herawati, Retna Hanani

Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Diponegoro

Jalan Prof. Soedarto, S.H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405

Laman: www.fisip.undip.ac.id Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Public service is one of the most important things in organizing a bureaucracy which consists of various fields, one of which is the health sector. Semarang City has 37 main health centers spread across 177 villages, one of which is the Ngesrep Health Center. The Ngesrep Health Center in providing services still found complaints submitted by visitors such as in terms of the performance of existing employees and the quality of facilities and infrastructure provided by related health centers. Therefore, health services at the Ngesrep Health Center need further analysis so that the services provided can run effectively. This study aims to analyze the effectiveness of health services at Puskesmas Ngesrep Semarang City and its supporting and inhibiting factors. This research uses descriptive qualitative research methods, with data collection through observation, interviews, and documentation. This research uses Duncan's theory with indicators of goal achievement, integration, and adaptation. For influencing factors, this research uses the theory of Dicson and Wetherbe with indicators of apparatus quality, competence, discipline, facilities and infrastructure, and supervision. The results showed that the integration indicator has been running optimally, but for the goal achievement indicator and adaptation has not been running optimally. Factors that support the effectiveness of health services at the Ngesrep Health Center are the quality of the apparatus, employee competence, employee discipline, and supervision. While the inhibiting factors are the facilities and infrastructure available at the health center. Recommendations that can be given are to conduct more socialization related to the PUSTAKA (Puskesmas Without Queue Semarang City) program, periodic supervision and human resource development, renovation of buildings that are in poor condition, and land development to support visitor comfort.

Keywords: Effectiveness, Health Services, Health Centers, Semarang City

ABSTRAK

Pelayanan publik menjadi salah satu hal terpenting dalam penyelenggaraan suatu birokrasi yang mana terdiri dari berbagai macam bidang, salah satunya adalah bidang kesehatan. Kota Semarang memiliki 37 puskesmas induk yang tersebar di 177 kelurahan yang mana salah satunya adalah Puskesmas Ngesrep. Puskesmas Ngesrep dalam memberikan pelayanan masih ditemukan adanya keluhan yang disampaikan oleh pengunjung seperti dalam hal kinerja pegawai yang ada dan kualitas sarana dan prasarana yang disediakan oleh puskesmas terkait. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Ngesrep perlu adanya upaya lebih lanjut supaya pelayanan yang diberikan dapat berjalan secara efektif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang beserta faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori dari Duncan dengan indikator pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Untuk faktor yang mempengaruhi penelitian ini menggunakan teori dari Dicson dan Wetherbe dengan indikator kualitas aparatur, kompetensi, disiplin, sarana dan prasarana, dan pengawasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator integrasi telah berjalan secara maksimal, namun untuk indikator pencapaian tujuan dan adaptasi belum berjalan secara maksimal. Faktor yang mendukung efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngesrep yaitu kualitas aparatur, kompetensi pegawai, kedisiplinan pegawai, dan pengawasan. Sedangkan faktor yang menghambat yaitu sarana dan prasarana yang ada di puskesmas tersebut. Rekomendasi yang dapat diberikan yaitu melakukan sosialisasi lebih terkait program PUSTAKA (Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang), pengawasan secara berkala dan pengembangan sumber daya manusia, renovasi bangunan yang kondisinya kurang layak, dan pengembangan lahan untuk menunjang kenyamanan pengunjung.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas, Kota Semarang

Pendahuluan

Pelayanan publik menjadi hal yang penting dan berkesinambungan dalam implementasi suatu birokrasi. Dengan birokrasi yang baik, maka terbangun pula pelayanan publik yang baik. Hal ini dapat dilihat dari implementasi pelayanan publik di berbagai sektor seperti layanan administrasi, layanan pendidikan, serta layanan medis. Ruang lingkup pelayanan publik melibatkan semua aspek kehidupan, sehingga sistem pelayanan publik harus responsif dan progresif sehingga mampu mengatasi berbagai permasalahan yang ada di masyarakat.

Undang-Undang Dasar Tahun 1945 menyebutkan bahwa negara berkewajiban untuk memberikan layanan dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan dasar sebagaimana bentuk implementasi pelayanan publik. Ratminto (2006: 23) menyebutkan bahwa pelayanan umum merupakan layanan dari pihak berwenang sebagai bentuk pemenuhan seluruh keperluan khalayak umum sehingga mampu

menjadi pembeda atas layanan dari pihak swasta.

Pelayanan umum terdiri dari berbagai macam wujudnya, yang mana salah satunya adalah pelayanan di bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan bertujuan untuk meringankan beban masyarakat, meningkatkan taraf kualitas hidup, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah memiliki tanggung jawab menjamin setiap warga negaranya dalam mendapatkan layanan kesehatan secara baik dan seimbang oleh kebutuhannya. Hal ini telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Kesehatan yang mana mengatur berbagai aspek sistem kesehatan di Indonesia, termasuk hak dan kewajiban, serta upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif.

Salah satu wujud layanan pada sektor kesehatan yang telah pemerintah selenggarakan yaitu Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Peraturan Menteri Kesehatan No. 75 Tahun 2014 menyebutkan tujuan puskesmas yaitu:

1. Merealisasikan masyarakat dengan berperilaku sehat melingkupi kesadarannya, kemauannya, serta kemampuan untuk sehat.
2. Merealisasikan masyarakat yang mana dapat menjangkau layanan medis berkualitas.
3. Merealisasikan masyarakat dengan hidup di ruang lingkup sehat.
4. Merealisasikan masyarakat dengan taraf kesehatan secara baik terhadap seseorang, kelompok, maupun khalayak umum.

Kota Semarang sebagai kota yang cukup padat penduduk di Provinsi Jawa Tengah telah menyelenggarakan pelayanan kesehatan, salah satunya adalah puskesmas. Kota Semarang memiliki 37 puskesmas yang tersebar pada 16 kecamatan. Dari 37 puskesmas yang ada terbagi menjadi dua yaitu 11 puskesmas perawatan dan 26 puskesmas non-perawatan. Bentuk pelayanan yang diberikan dari puskesmas tersebut yaitu layanan medis, pemulihan penyakit, pemenuhan gizi, kesehatan

reproduksi, keluarga, beserta lingkungan.

Berdasarkan Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) 2021, sebanyak 45,08% penduduk Kota Semarang yang mengalami keluhan kesehatan memutuskan untuk rawat jalan pada layanan medis. Untuk 54,92% sisanya, penduduk Kota Semarang lebih memilih untuk tidak melakukan perawatan jalan atau enggan untuk mengunjungi layanan kesehatan manapun. Hal ini disebabkan oleh berbagai alasan seperti memilih mengobati sendiri, merasa tidak perlu diobati, khawatir terpapar Covid-19, waktu tunggu lama, dan lain sebagainya.

Selain alasan diatas, keengganan masyarakat untuk pergi ke layanan kesehatan seperti puskesmas dan lain-lain adalah adanya keluhan atau rasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan oleh pelayanan kesehatan tersebut, yang mana hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat masalah pada mutu dan keefektifan pelayanan. Permasalahan mutu dan keefektifan terkait layanan kesehatan juga terjadi

pada Puskesmas Ngesrep Kota Semarang. Hal ini dapat ditunjukkan dari ulasan pengunjung Puskesmas Ngesrep Kota Semarang dan temuan peneliti di puskesmas tersebut seperti pegawai puskesmas yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan hingga sarana dan prasarana yang kurang layak.

Pada penelitian ini, peneliti memiliki fokus pada efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang. Teori yang digunakan untuk menganalisis efektivitas yaitu menggunakan teori menurut Duncan dalam Richard M. Steers (1985: 53) yang menyebutkan bahwa efektivitas memiliki tiga tolak ukur yaitu: (1) Pencapaian Tujuan; (2) Integrasi; dan (3) Adaptasi. Kemudian untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi efektivitas dari pelayanan menggunakan teori menurut Dicson dan Wetherbe dalam Samsudin (2014) yang mana memiliki lima aspek yaitu: (1) Kualitas Aparatur; (2) Kompetensi; (3) Disiplin; (4) Sarana dan Prasarana; dan (5) Pengawasan.

Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Adapun lokus dan wilayah dalam pelaksanaan penelitian ini adalah Puskesmas Ngesrep Kota Semarang. Fokus pada penelitian ini adalah efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang. Untuk teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumen. Sedangkan untuk teknik analisis dan interpretasi data, peneliti menggunakan tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Kemudian untuk kualitas data, peneliti menggunakan teknik triangulasi.

Hasil dan Pembahasan

Dalam penelitian ini, peneliti menjelaskan dan menganalisis perolehan data dari hal yang diteliti di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang. Pendataan yang diberikan yaitu data penelitian primer berdasarkan wawancara maupun observasi lingkungan yang telah dilakukan oleh peneliti. Melalui wawancara tersebut, dapat diperoleh data berupa pernyataan yang dapat digunakan

untuk menganalisa lebih lanjut terkait apakah pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh pihak Puskesmas Ngesrep Kota Semarang telah efektif serta apa saja faktor pendukung dan penghambatnya.

A. Analisis Indikator Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang

1. Pencapaian Tujuan

Puskesmas Ngesrep Kota Semarang telah memiliki hasil yang dapat diukur dan sasaran target yang jelas. Hal ini dapat ditunjukkan dari sasaran target yang mengacu pada Standar Minimal Pelayanan dan Penilaian Kinerja Puskesmas yang telah ditetapkan oleh Dinas Kesehatan dan Kementerian Kesehatan. Namun, dari data yang diperoleh terdapat indikator yang belum sesuai dengan target, yaitu pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) – Ibu Bersalin yang mana seharusnya memiliki target 83% sedangkan capaian yang diperoleh yaitu hanya

57,56% sehingga mengakibatkan skor yang ada pada Penilaian Kinerja Puskesmas pada indikator Rawat Bersalin hanya memperoleh 35.00.

Untuk sumber daya yang ada di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang sudah tergolong cukup dan memadai, sesuai dengan syarat minimal yang telah ditentukan. Kualitas dari sumber daya tersebut juga sudah baik, melihat pihak Puskesmas Ngesrep Kota Semarang terus mengupayakan peningkatan dengan cara mengikutkan pegawai-pegawai yang ada pada workshop, diklat, serta pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang.

Selain itu, untuk periode waktu pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Ngesrep Kota Semarang sudah tergolong cepat, namun apabila di hari itu ramai pengunjung, maka

pelayanan yang diberikan mungkin akan mengalami sedikit keterlambatan.

2. Integrasi

Puskesmas Ngesrep Kota Semarang telah melakukan atau mewujudkan integrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat ditunjukkan dari terwujudnya koordinasi atau keterlibatan antar bidang atau poli dalam menangani suatu keluhan dari pasien.

Kemudian, Puskesmas Ngesrep Kota Semarang telah memberikan sosialisasi terkait informasi pelayanan kesehatan melalui berbagai cara seperti melalui media sosial maupun secara langsung seperti pemasangan pamflet-pamflet pada dinding puskesmas. Masyarakat pengguna layanan kesehatan di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang juga telah menerima informasi yang disosialisasikan oleh pihak puskesmas dengan baik dan jelas.

Untuk pengembangan konsensus dalam pelayanan kesehatan, pihak Puskesmas Ngesrep Kota Semarang tidak melakukan pengembangan konsensus. Hal ini dikarenakan Puskesmas Ngesrep Kota Semarang dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat harus menggunakan Standard Operating Procedure yang mengacu pada guideline-guideline yang berhubungan dengan layanan tersebut.

3. Adaptasi

Puskesmas Ngesrep Kota Semarang dapat dikatakan belum optimal pada penerapan adaptasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kelengkapan sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang memang sudah tergolong lengkap yang mana mengacu pada standar minimal yang telah diatur pada Peraturan Menteri Kesehatan.

Namun, untuk kondisi dan kualitasnya belum dapat dikatakan baik secara keseluruhan. Hal ini diakibatkan oleh kondisi geografis lokasi Puskesmas Ngesrep Kota Semarang yang tidak merata. Selain itu juga bangunan atau gedung yang ada di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang juga terpisah-pisah sehingga untuk perawatan bangunan yang ada tidak mudah.

Menanggapi kondisi tersebut Puskesmas Ngesrep Kota Semarang telah melakukan peningkatan sarana dan prasarana yang sudah ada. Peningkatan tersebut dilakukan dengan cara pencatatan sarana dan prasarana yang kemudian diusulkan ke pemerintah untuk dilakukan perubahan atau pembaharuan terhadap sarana dan prasarana yang dibutuhkan.

B. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Kesehatan di

Puskesmas Ngesrep Kota Semarang

1. Kualitas Aparatur

Kualitas aparatur dapat dilihat dari kinerja seluruh pegawai yang ada pada puskesmas. Kualitas aparatur yang ada di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang sudah tergolong cukup baik. Hal ini dilihat dari respon positif yang ditunjukkan oleh pengunjung Puskesmas Ngesrep Kota Semarang terkait kinerja pegawai di puskesmas tersebut, seperti kinerja pegawai yang sudah tergolong cepat, informatif, ramah, dan sopan dalam memberikan pelayanan yang tersedia.

2. Kompetensi

Kompetensi dari seorang pegawai dapat dilihat dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kompetensi dari pegawai yang ada di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang

dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah dapat dikatakan kompeten atau sesuai dengan standar yang ditetapkan. Hal ini dapat ditunjukkan dari seluruh pegawai yang ada di puskesmas telah mengikuti pengujian kompetensi terkait pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan bidangnya masing-masing. Untuk sikap kerja juga sudah menunjukkan sikap yang baik, seperti respon pegawai kepada pengunjung sudah jelas dan juga ramah dalam menanggapi keluhan pengunjung yang ada.

3. Disiplin

Tingkat kedisiplinan dari tiap pegawai dapat dilihat dari ketaatan seluruh pegawai pada segala peraturan yang berlaku. Pegawai yang ada di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang sudah tergolong disiplin. Hal ini dapat dilihat melalui penjelasan Kepala Puskesmas Ngesrep Kota

Semarang yang mana seluruh pegawai sudah dapat dipastikan mentaati segala peraturan yang ada serta mengingat pekerjaan yang dilakukan ada di bidang pelayanan kesehatan maka sudah seharusnya seluruh pegawai melakukan tugasnya sesuai dengan standar prosedur yang sudah ditetapkan.

4. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana terbagi menjadi dua, yaitu peralatan dan perlengkapan kerja yang digunakan untuk pegawai apakah sudah memadai dan fasilitas yang diberikan pihak puskesmas kepada masyarakat pengunjung puskesmas apakah sudah memadai.

Sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang masih tergolong belum optimal. Hal ini terjadi dikarenakan adanya beberapa unsur yang dianggap masih kurang terkait sarana dan prasarana, contohnya

seperti pada peralatan dan perlengkapan kerja yang digunakan oleh pegawai Puskesmas Ngesrep Kota Semarang pada bidang administrasi dan perkantoran yang mana sedikit lebih lambat untuk penambahan atau pembaharuan barang-barangnya.

Selain itu untuk fasilitas yang diberikan kepada masyarakat pengunjung Puskesmas Ngesrep Kota Semarang juga ditemukan kekurangan yang mana dapat mempengaruhi kenyamanan masyarakat yang berkunjung, contohnya seperti lahan parkir yang kecil, adanya kebocoran di beberapa tempat di dalam puskesmas, serta unit ambulans yang belum diperbaharui.

5. Pengawasan

Pengawasan menjadi hal yang wajib dilakukan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat agar segala rencana dan target yang telah ditetapkan sejak

awal dapat tercapai dan terjaga kualitasnya. Puskesmas Ngesrep Kota Semarang telah melakukan pengawasan terhadap segala kegiatan yang dilakukan di puskesmas tersebut. Upaya yang dilakukan oleh pihak puskesmas dalam melakukan pengawasan yaitu dengan adanya pembentukan kelompok kecil yaitu tim penanganan pengaduan masyarakat. Tim ini memiliki tugas yaitu menampung semua pengaduan, keluhan, kritik, maupun saran dari masyarakat pengunjung Puskesmas Ngesrep Kota Semarang terkait segala bentuk pelayanan yang disediakan oleh pihak puskesmas, baik itu secara tatap muka langsung, media sosial, website, maupun kotak saran yang telah disediakan. Selain itu, tim penanganan pengaduan masyarakat ini juga melakukan survey kepada masyarakat setiap minggunya. Kemudian,

seluruh pengaduan atau kritik tadi dirapatkan untuk mendapatkan pemaparan hasil kerja yang telah dilakukan tim tersebut. Setelah satu bulan, hasil kerja tersebut disampaikan kepada Dinas Kesehatan dan Kementerian Kesehatan agar ditindaklanjuti dan diberikan solusi untuk mengatasi keluhan atau kritik yang terjadi di lingkungan puskesmas terkait. Untuk laporan ke Dinas Kesehatan maupun Kementerian Kesehatan dilakukan di awal bulan atau akhir bulan.

Kesimpulan

A. Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang

1. Pencapaian Tujuan

Puskesmas Ngesrep Kota Semarang dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat apabila dilihat dari indikator pencapaian tujuan belum tercapai secara maksimal. Hal ini disebabkan

oleh adanya Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang belum mencapai target. Untuk sumber daya yang ada sudah memadai dan sesuai dengan standar minimal. Lalu untuk periode waktu pelayanan sudah tergolong cepat walaupun pada saat kondisi puskesmas ramai biasanya sedikit lebih lama waktu pelayanannya.

2. Integrasi

Puskesmas Ngesrep Kota Semarang dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat apabila dilihat dari indikator integrasi telah dilakukan secara maksimal. Hal ini dapat dilihat dari adanya keterlibatan antar bidang atau poli dalam menangani pasien, adanya sosialisasi terkait informasi seputar pelayanan kesehatan yang ada, serta masyarakat juga telah menerima sosialisasi yang diberikan dengan jelas. Namun untuk pengembangan konsensus dalam memberikan pelayanan

kesehatan Puskesmas Ngesrep Kota Semarang tidak melakukannya karena seluruh kegiatan pelayanan yang ada harus dilakukan berdasarkan Standard Operating Procedure (SOP) yang berlaku.

3. Adaptasi

Puskesmas Ngesrep Kota Semarang dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat apabila dilihat dari indikator adaptasi belum tercapai secara maksimal. Untuk kelengkapan sarana dan prasarana yang ada memang sudah tergolong lengkap namun untuk kondisinya tidak baik secara keseluruhan. Hal ini disebabkan oleh kondisi puskesmas yang tidak terpusat menjadi satu bangunan dan kondisi geografis yang tidak rata. Namun untuk mengatasi hal tersebut, pihak puskesmas telah melakukan peningkatan dengan cara pencatatan kondisi sarana dan prasarana yang kemudian diusulkan ke pihak pemerintah.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti menarik kesimpulan bahwa pelayanan kesehatan yang dilakukan di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang belum efektif apabila dilihat dari ketiga indikator efektivitas menurut Duncan dalam Richard M. Steers (1985:53). Hal ini disebabkan oleh adanya indikator yang belum tercapai atau terlaksana secara maksimal.

B. Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang

Berdasarkan hasil analisis faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan menurut Dicson dan Wetherbe dalam Samsudin (2014), dapat ditentukan untuk faktor pendukung dan faktor penghambat dari efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang yaitu sebagai berikut:

Faktor Pendukung

1. Kualitas Aparatur

Kualitas aparatur menjadi salah satu faktor pendukung

efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang. Hal ini dapat dilihat dari kinerja pegawai puskesmas yang tergolong cepat, informatif, ramah, dan sopan dalam melayani masyarakat.

2. Kompetensi

Kompetensi menjadi salah satu faktor pendukung efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang. Hal ini dapat dilihat dari seluruh pegawai puskesmas yang telah mengikuti pengujian kompetensi terkait pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan bidangnya, serta secara rutin mengikuti pelatihan atau workshop yang diadakan oleh Dinas Kesehatan dan Kementerian Kesehatan.

3. Disiplin

Disiplin menjadi salah satu faktor pendukung efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas

Ngesrep Kota Semarang. Hal ini dapat dilihat dari adanya sanksi tegas apabila terdapat pegawai yang tidak menaati peraturan yang ada.

4. Pengawasan

Pengawasan menjadi salah satu faktor pendukung efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang. Hal ini dapat dilihat dari adanya tim penanganan pengaduan masyarakat yang bertujuan untuk menampung kritik dan saran dari masyarakat, baik secara langsung maupun daring. Selain itu, pihak puskesmas juga rutin menyampaikan laporan kegiatan setiap bulan yang disampaikan kepada Dinas Kesehatan dan Kementerian Kesehatan.

Faktor Penghambat

1. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana menjadi faktor penghambat efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang. Hal

ini dapat dilihat dari penambahan atau pembaharuan perlengkapan kerja di bidang administrasi dan perkantoran yang tergolong lambat dikarenakan anggaran puskesmas yang terbatas sehingga lebih diutamakan alat kesehatan lebih dahulu. Selain itu, terdapat kebocoran apabila hujan di beberapa tempat di dalam puskesmas, lahan parkir yang terbatas, dan unit ambulans yang usianya sudah cukup tua.

Saran

1. Pihak puskesmas perlu melakukan sosialisasi lebih terkait program PUSTAKA (Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang).
2. Pihak puskesmas perlu menekankan pengusulan terkait pembaharuan perlengkapan kerja pegawai di bagian administrasi.
3. Pihak puskesmas perlu melakukan renovasi bangunan yang kondisinya kurang layak.
4. Pihak puskesmas perlu melakukan pengawasan kualitas secara berkala serta melakukan pengembangan sumber daya manusia seperti pelatihan dan pengembangan dalam rangka meningkatkan kemampuan pegawai dalam mengelola dan merawat sarana dan prasarana yang sudah ada.
5. Pihak puskesmas perlu melakukan pengembangan lahan untuk membangun fasilitas penunjang yang ditujukan untuk pengunjung puskesmas.
6. Pihak pemerintah dapat melakukan pengalokasian anggaran khusus untuk perbaikan dan Pembangunan sarana dan prasarana yang ada di puskesmas.
7. Pihak pemerintah dapat melakukan penetapan kebijakan renovasi berkala setiap tahun untuk puskesmas yang mengalami kerusakan maupun penurunan kualitas dari fasilitas yang disediakan.
8. Pihak pemerintah dapat lebih mendorong kerjasama dengan berbagai sektor seperti swasta dan lembaga masyarakat untuk

mendukung pembangunan sarana dan prasarana puskesmas.

Daftar Pustaka

- Badan Pusat Statistik Kota Semarang. (2024). *Profil Kesehatan Kota Semarang 2023*. Semarang: Badan Pusat Statistik Kota Semarang.
- Belo, Domingos L. X. & Christine D. W.. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid 19. *Public Service and Governance Journal*. 2(2): 17-23.
- Dimuru, Ali H. L. & Andri R.. (2021). Efektivitas Pelayanan Masyarakat. *Journal Administration and Public Service*. 1(2): 16-23.
- Hariyoko, Yusuf, dkk.. (2021). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Puskesmas di Kabupaten Manggarai. *Jurnal Good Governance*. 17(2): 170-178.
- Jayanti, Risky D., dkk.. (2023). Efektifitas Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Wagir Kabupaten Malang. *Jurnal Respon Publik*. 17(5): 50-61.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).
- Ridhani, Ahmad, dkk.. (2021). Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito Kuala.
- Rosita, Sri, dkk.. (2021). Faktor yang Berhubungan dengan Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TK II Iskandar Muda Banda Aceh. *Jurnal Sains dan Aplikasi*. 9(2): 112-119.
- Rubandiyah, Hidayatul I.. (2019). Faktor Kinerja Puskesmas di Kota Semarang. *HIGEIA Journal of Public Health*

- Research and Development*.
3(1): 87-98.
- Sabrina, Izky O. A. & Sudarsana A.. (2019). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Kota Denpasar. *PIRAMIDA: Jurnal Kependudukan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. 15(2): 193-212.
- Sari, Nur H. F., dkk.. (2019). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Puskesmas (Studi Kasus di Puskesmas Dinoyo Kota Malang). *Jurnal Respon Publik*. 13(3): 113-121.
- Shofia, Aina K. I., dkk.. (2020). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Respon Publik*. 14(2): 24-34.
- Sulistyaningsih, Novi & Herbasuki N.. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sronдол Kecamatan Banyumanik Kota Semarang.
- Tumiwa, Rendy, dkk.. (2018). Efektivitas Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat pada Puskesmas di Kecamatan Dumoga. *EKSEKUTIF: Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*. 1(1).
- Wahyu, Wahyu, dkk.. (2021). Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Pembelajaran Daring Masa Pandemi Covid-19 Bagi Guru Kelas VI. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*. 10(9): 1-10.
- Zubaidah, Siti & Harapan T.. (2021). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. 10(3): 202-208.